



<u>HA's Support to Patients of Ethnic Minorities</u> <u>Interpretation Services</u> In the course of treatment process, patients and HA staff may need interpretation service to facilitate their communication. Both patients and HA staff may request the hospital or clinic concerned to arrange interpretation service for health care services. When interpretation service is required, it can be arranged in advance by schedule or ad hoc basis, whichever appropriate to facilitate the communication between patients and HA staff. Example of cases, for which scheduled service is more appropriate include patients with medical appointment at the specialist and general outpatient clinic services; whereas ad hoc service would be suitable for admission during emergency. In addition to interpretation service, materials designed for enhancing communication with patients include standard response cue cards, patient information sheets containing information of common diseases and consent forms. These materials are available in Chinese, English and other languages including Arabic, Bahasa Indonesia,	<u>ความช่วยเหลือของ HA สำหรับผู้ป่วยชนกลุ่มน้อย</u> <u>บริการล่าม</u> ในระหว่างเข้ารับการรักษา ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ขององค์การโรงพยาบาล (HA) อาจต้องการใช้บริการล่ามเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ขององค์การโรงพยาบาล (HA) อาจขอให้โรงพยาบาลหรือคลินิกที่เกี่ยวข้องจัดหาล่ามสำหรับบริการด้านการดูแลสุขภาพก็ได้ ในกรณีที่ต้องการ องค์การฯ สามารถจัดหาบริการล่ามให้ได้โดยทำเป็นตารางเวลาล่วงหน้าหรือเป็นครั้งคราวเพื่ออำนวยความสะดวกการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ขององค์การโรงพยาบาล (HA) ตามความเหมาะสม กรณีตัวอย่างที่การให้บริการตามตารางมีความเหมาะสมมากกว่า ได้แก่ กรณีที่ผู้ป่วยซึ่งมีนัดกับคลินิกเฉพาะทางและคลินิกทั่วไป ในขณะที่การให้บริการเป็นครั้งคราวจะเหมาะกับการรับเข้าเป็นผู้ป่วยในระหว่างที่เข้ารับการรักษาดูฉุกเฉิน นอกเหนือจากบริการล่ามแล้ว ยังมีเอกสารต่างๆ ที่ได้รับการออกแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ป่วยอีกด้วย อาทิ บัตรคำตอบมาตรฐาน ใบบันทึกข้อมูลผู้ป่วยซึ่งประกอบด้วยข้อมูลโรคทั่วไป และแบบฟอร์มการให้ความยินยอม เอกสารเหล่านี้มีให้บริการใน ภาษาจีน อังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ซึ่งรวมไปถึง ภาษาอาหรับ บาฮาซาอินโดนีเซีย เบงกอล ฝรั่งเศส เยอรมัน ฮินดี ญี่ปุ่น ปัญจาบ สิงหล สเปน ตา
---	---

Bengali, French, German, Hindi, Japanese, Korean, Malay, Nepali, Portuguese, Punjabi, Sinhala, Spanish, Tagalog, Thai, Urdu and Vietnamese. Patients can indicate to HA staff their own languages by referring to the home countries flags / sign language poster shown below. Currently, interpretation service is provided mainly by a service contractor, freelance interpreter for the Judiciary Administration (includes Chinese dialects), relevant Embassy / Consulate Office (except for sign language) or volunteers. The existing service contractor provides interpretation services for 17 languages (Arabic, Bahasa (Indonesia), Bengali, French, German, Hindi, Japanese, Korean, Nepali, Pushto, Punjabi, Sinhala, Spanish, Tagalog, Thai, Urdu and Vietnamese), including sign language.	กาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม ผู้ป่วยสามารถแจ้งภาษาของตนให้กับเจ้าหน้าที่ของ HA โดยเลือกธง / โปสเตอร์ภาษามือของประเทศต้นทางที่แสดงไว้ด้านล่าง ในปัจจุบัน บริการล่ามแปลภาษาส่วนใหญ่จะให้บริการโดยผู้รับเหมาบริการ ล่ามแปลอิสระสำหรับสำนักงานศาลยุติธรรม (รวมถึง ภาษาจีนท้องถิ่น) สำนักงานสถานทูต/สถานกงสุลที่เกี่ยวข้อง (ยกเว้นภาษามือ) หรืออาสาสมัครผู้รับเหมาบริการที่มีอยู่โดยให้บริการล่ามแปลภาษาสำหรับ 17 ภาษา (อาหรับ บาฮาซา (อินโดนีเซีย) เบงกอล ฝรั่งเศส เยอรมัน ฮินดี ญี่ปุ่น เกาหลี เนปาลี ปาทาน ปัญจาบ สิงหล สเปน ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม) รวมถึง ภาษา มือ
--	--

醫院外語傳譯服務 Interpretation Service in Hospitals



本院盡量為不諳廣東話、普通話或英語人士在接受公營醫療服務時，提供傳譯服務。由於安排需時，如病人需要這服務，請盡早聯絡本院職員代為安排。本院盡量為不諳廣東話、普通話或英語人士在接受公營醫療服務時，提供傳譯服務。由於安排需時，如病人需要這服務，請盡早聯絡本院職員代為安排。

In the course of treatment process, if public patients need interpretation as they do not speak Cantonese, Putonghua or English, the hospital would try to provide the service as far as possible. Since it may take substantial time to arrange for interpreters, patients who need the service are advised to contact hospital staff in advance.

 孟加拉 BANGLADESH	1	চিকিৎসা প্রক্রিয়া চলাকালীন সময়ে, যেসব রোগী ক্যান্টনিজ, পুতুংহুয়া ও ইংরেজী ভাষায় কথা বলতে অপারগ, তাদের যোভাষী সেবা বা ইন্টারপ্রেটেশনের প্রয়োজন হলে হাসপাতাল এই সেবা প্রদানের জন্য ব্যসান্বব চেষ্টা করবে। যোভাষী সেবা আয়োজন করা সমস্যাশেখ হওয়ায় যে সকল রোগীদের যোভাষী সেবা প্রয়োজন, তাদেরকে অনুগ্রহ করে হাসপাতালের কর্মীদের সাথে পূর্বে যোগাযোগের অনুরোধ করা যাবে।
 埃及 EGYPT	2	أثناء تلقي العلاج، يحاول المستشفى تأمين خدمة الترجمة قدر الإمكان للمرضى اللذين يحتاجون إليها بسبب عدم قدرتهم على تكلم اللغات الصينية أو الانكليزية. بما أنه يلزم وقت طويل لإتمام ترتيبات تأمين المترجمين، من الأفضل للأشخاص اللذين يحتاجون هذه الخدمة أن يتواصلوا مقدما مع موظفي المستشفى
 法國 FRANCE	3	Lors d'une consultation, pour les patients qui ne parlent ni cantonais, ni mandarin, ni anglais, s'ils ont besoin d'un service de traduction, l'hôpital pourrait dans la mesure du possible offrir un tel service. Comme nous aurons besoin de temps pour trouver des interprètes disponibles, les patients qui souhaitent solliciter ce service sont priés de contacter le personnel de l'hôpital à l'avance.
 德國 GERMANY	4	Für Patienten die der Behandlung nicht in Englisch, Kantonesisch oder Mandarin folgen können und deshalb einen Dolmetscher benötigen, kann das Krankenhaus versuchen einen entsprechenden Dolmetscher zur Verfügung zu stellen. Da es länger dauern könnte einen Dolmetscher zu organisieren, bitten wir die Patienten sich im Voraus mit dem Personal des Krankenhauses in Verbindung zu setzen.
 印度 INDIA	5	हिंदी Hindi: उपचार प्रक्रिया के दौरान, यदि सार्वजनिक रोगियों को अनुवाद सेवा की आवश्यकता है, क्योंकि वे कैंटोनीज़, पुटोंगवा या अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो अस्पताल अनुवाद सेवा प्रदान करने का प्रयास करेगा। चूंकि दुभाषियों की व्यवस्था करने में कुछ ज्यादा समय लग सकता है, इसलिए जिन रोगियों को सेवा की आवश्यकता है उन्हें सलाह दी जाती है कि वे पहले से ही अस्पताल के कर्मचारियों से संपर्क करें। ਪੰਜਾਬੀ Punjabi: ਇਲਾਜ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਜੇ ਜਨਤਕ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੇ ਕਿ ਕੈਟੋਨੀਜ਼, ਪੁਟੋਂਗਵਾ ਜਾਂ ਇੰਗਲਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੰਬੰਧ ਵੇਦੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਚੂੰਕਿ ਦੁਮਾਥੀਆਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਅਮਲੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।
 印度 INDONESIA	7	Selama proses pengobatan, jika pasien umum memerlukan penerjemahan karena mereka tidak berbicara bahasa Kanton, Putonghua atau Inggris, rumah sakit akan berusaha sebaik mungkin menyediakan layanan penerjemahan. Karena menyediakan penerjemah memerlukan banyak waktu, pasien yang memerlukan layanan ini diminta menghubungi staf rumah sakit sebelumnya.
 日本 JAPAN	8	治療経過中に、広東語、中国語、英語のいずれも話さない患者が 通訳を必要とする場合、病院はできる限り通訳サービスを提供します。通訳者の手配に時間がかかるため、通訳サービスを必要とする患者様は予め病院職員へご連絡ください。
 馬來西亞 MALAYSIA	9	Semasa rawatan, jika pesakit awam memerlukan penterjemahan kerana tidak bertutur Bahasa Kantonis, Mandarin atau Inggeris, pihak hospital akan cuba menyediakan jurubahasa seberapa dapat. Oleh kerana kami memerlukan masa untuk mendapatkan jurubahasa, pesakit yang perlukan perkhidmatan ini dinasihatkan supaya menghubungi hospital awal-awal lagi.
 墨西哥 MEXICO	10	Durante el proceso de tratamiento, si los pacientes del público necesitan una interpretación debido a que no hablan cantonés, mandarín o inglés, el hospital puede intentar proveer el servicio lo más que pueda. Ya que se toma un tiempo sustancial para alocar a un intérprete, le aconsejamos a los pacientes que necesiten de dicho servicio contactar al personal del hospital de antemano.
 尼泊爾 NEPAL	11	उपचार प्रक्रियाको दौरानमा, यदि सर्वसाधारण बिरामीहरूले क्याटोनिस, पुतुङ्गवा वा अङ्ग्रेजी नबोल्नका कारण दोभाषेको आवश्यकता हुन्छ भने, अस्पतालले सकेसम्म यो सेवा प्रदान गर्ने प्रयास गर्नेछ। दोभाषेहरूको व्यवस्था गर्न पर्याप्त समय लाग्न सक्ने हुनाले, यो सेवा चाहने बिरामीहरूलाई अग्रिम रूपमा अस्पतालका कर्मचारीलाई सम्पर्क गर्न सल्लाह दिइन्छ।
 巴基斯坦 PAKISTAN	12	اردو Urdu: علاج کے مرحلے کے دوران، اگر عوامی مریضوں کو ترجمانی کی ضرورت پڑتی ہے کیونکہ وہ کیتونیز، پوتونگوا یا انگریزی زبان میں گفتگو نہیں کر سکتے تو، ہسپتال ترجمانی کی سروس پہنچانے کی ہر ممکن کوشش کرے گا۔ چونکہ ترجمانوں کا انتظام کرنے میں وقت لگتا ہے، لہذا جن مریضوں کو ترجمانی کی سروس درکار ہے انہیں چاہیے کہ وہ ہسپتال کے عملے کو پہلے سے رجوع کریں۔
 菲律賓 PHILIPPINES	13	ਪੰਜਾਬੀ Punjabi: جنا دا اس ہسپتال وچ علاج چل رہا اے تے اُتل نوں انگریزی، چینی یا پوتونگوا نئی آندی، اُتل واسے ہسپتال ترجمان دی سولت مہیا کرن دی پوری کوشش دے بنویست وچ ٹیم لگا اے لیکن جنل نوں ترجمان دی مند چلی دی اے او ہسپتال دے اسٹاف نوں پہلے ای تس نین تگہ او اُتل واسے ترجمان دا بنویست کالجا سکے
 葡萄牙 PORTUGAL	14	Sa proseso ng paggamot, kung ang mga pampublikong pasyente ay nangangailangan ng interpretasyon dahil hindi sila nagsasalita ng Cantonese, Putonghua o Ingles, susubukan ng ospital na magbigay ng serbisyo hangga't maaari. Dahil maaaring tumagal ang pagbahanda ng mga interpreter o tagasalin, ang mga pasyenteng nangangailangan ng serbisyo ay pinapayuhang makipag-ugnayan sa mga tauhan ng ospital nang maaga.
 南韓 SOUTH KOREA	15	Este hospital providencia serviço gratuito de intérprete durante o processo de tratamento. No caso do utente ser incapaz de comunicar em Cantonês, Mandarin ou Inglês, por favor entre em contacto com qualquer membro da equipa médica ou funcionário hospitalar. Recomendamos que solicite este serviço antecipadamente, para evitar esperas longas e outros contratempos logísticos.
 斯里蘭卡 SRI LANKA	16	치료 과정 동안, 광동어, 보통화 혹은 영어를 사용하지 않는 일반 환자분들이 통역을 필요로 하시면, 가능한 한 서비스를 제공해 드리도록 하겠습니다. 통역사 안배를 위해 상당한 시간이 걸릴 수도 있으나, 통역 서비스를 원하시는 환자분들은 병원 직원에게 사전에 말씀해 주시기 바랍니다.
 泰國 THAILAND	17	මහජන රෝගීන් හට ප්‍රතිකාර කිරීමේ කාර්යයේදී, කැන්ටනීස්, පුටුංගුවා හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂා කතා කිරීමට නොදන්නන් හාම, ඔවුන්ට භාෂා පරිවර්තකයින් ලබා දීමට රෝහල හැකි පමණින් උත්සාහ කරයි. භාෂා පරිවර්තකයින් සැපයීමට ප්‍රමාදවත් කාලයක් අවශ්‍යය වන බැවින් මෙම රෝගීන් අවධාන වන රෝගීන් කල් කලා ඒ බව රෝහල් කාර්යයා මණ්ඩලයට දැනුම් දෙන ලෙස මෙයින් අවදානම කරයි.
 越南 VIETNAM	18	ในระหว่างเข้ารับการรักษา หากผู้ป่วยต้องการการแปลเนื่องจากไม่สามารถพูดภาษาจีนกวางตุ้ง, ภาษามลายู หรือภาษาอังกฤษได้ ทางโรงพยาบาลจะพยายามหามือที่เพื่อจัดการการแปลให้ ทั้งนี้การจัดหาล่ามจำเป็นต้องใช้เวลา ผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการดังกล่าวควรรอแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไว้ล่วงหน้า
 越南 VIETNAM	19	Trong quá trình điều trị, nếu bệnh nhân cần phiên dịch vì họ không biết nói tiếng Quảng Đông, tiếng Trung Quốc hoặc tiếng Anh, bệnh viện sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ càng nhiều càng tốt. Vì có thể mất nhiều thời gian để sắp xếp thông dịch viên, những bệnh nhân cần dịch vụ này nên liên hệ trước với nhân viên của bệnh viện.

如以上译文与英语原文有不相符之处或有疑问，请以英语原文为准。 In case of doubt or discrepancy between the above translation and the original English text, the original English text shall prevail.

Ethnic minority patients who need the service can seek assistance from hospital staff under the following situations.

ผู้ป่วยชาติพันธุ์กลุ่มน้อยที่ต้องการใช้บริการนี้สามารถขอรับความอนุเคราะห์ได้จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในสถานการณ์ต่อไปนี้

Situation สถานการณ์	Example ตัวอย่าง	Interpretation Services บริการล่าม	Contact Point ที่ติดต่อ
1. Patient holds a medical appointment slip / referral letter ผู้ป่วยมีใบนัดแพทย์/ หนังสือส่งต่อผู้ป่วย	Medical appointment at general outpatient and specialist clinics ใบนัดแพทย์ที่คลินิกทั่วไปและคลินิกเฉพาะทางสำหรับผู้ป่วยนอก	● Make an appointment in advance for an on-site interpretation service or a telephone interpretation service ● ทำการนัดล่วงหน้าสำหรับบริการล่ามในสถานที่บริการล่ามทางโทรศัพท์	● General Outpatient Registration Office ● Specialist Outpatient Registration Office ● Wards / Units ● สำนักทะเบียนผู้ป่วยนอกทั่วไป ● สำนักทะเบียนผู้ป่วยนอกเฉพาะทาง ● หอ/แผนกผู้ป่วยต่างๆ
2. No appointment-patient at AED / Enquiry Counter	Hospital admission during emergency	● Call for immediate telephone interpretation service ● Immediate on-site interpretation service	● Accident & Emergency Department Registration ● Enquiry Counter

ผู้ป่วยซึ่งไม่มีใบนัดที่ ขอรับบริการในแผนก อุบัติเหตุและฉุกเฉิน/ เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม	การรับเข้าเป็นผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลใน ระหว่างเข้ารับการรักษา ฉุกเฉิน	● จำเป็นต้องใช้ บริการล่ามทาง โทรศัพท์ในทันที ● บริการล่ามใน สถานที่ในทันที	● สำนักงาน ทะเบียนแผนก อุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน ● เคาน์เตอร์ ติดต่อสอบถาม
Details on types of languages available and their service hours from the service contractor: รายละเอียดเกี่ยวกับภาษาที่ให้บริการและเวลาการให้บริการของคู่สัญญาบริการมีดังนี้			
Service Hours เวลาให้บริการ	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 0800-2200) วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ไม่เว้น วันหยุดราชการ (ตั้งแต่เวลา 08.00 – 22.00น.	Monday – Sunday including Public Holidays (Time: 22: 01-07:59) (overnight) วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ไม่เว้น วันหยุดราชการ (เวลา: 22.01 – 07.59 น.) (ข้ามคืน)	
Types of services ประเภทของบริการ	On site interpretation service / Telephone interpretation service บริการล่ามในสถานที่/ บริการล่ามทาง โทรศัพท์	Telephone interpretation service บริการล่ามทางโทรศัพท์	
Types of languages ภาษาที่ให้บริการ	Arabic / Bahasa (Indonesian) / Bengali / French / German / Hindi / Japanese / Korean / Nepali / Pushto / Punjabi / Sinhala / Spanish / Tagalog / Thai / Urdu / Vietnamese Sign language อาหรับ / บาฮาซา (อินโดนีเซีย) / เบงกอล / ฝรั่งเศส / เยอรมัน / ฮินดี / ญี่ปุ่น / เกาหลี / เนปาล / ปาทาน / ปัญจาบ / สิงหล / สเปน / ตากาล็อก / ไทย / อูรดู / เวียดนาม ภาษามือ	Bahasa(Indonesian) / Bengali / Hindi / Nepali / Punjabi / Tagalog(Filipino) / Thai / Vietnamese / Urdu บาฮาซา (อินโดนีเซีย) / เบงกอล / ฮินดี / เนปาล / ปัญจาบ / ตากาล็อก (ฟิลิปปินส์) / ไทย / เวียดนาม / อูรดู	

Besides, HA also provides the following documents and information sheets to enhance communication between hospital staff and patients of diverse race in order to facilitate patient's registration and delivery of services: ● Standard response cue cards ● Information on common diseases (e.g. headache, chest pain and fever) ● Information on treatment procedures (e.g. blood transfusion and radiation therapy safety issues) ● HA services (e.g. fees and charges, triage system of the Accident and Emergency Department) <u>Food Provision for In-patients</u> Subject to the condition of the in-patient, he/she can make request to hospital staff to provide Halal or vegetarian food if necessary. If there is any inconsistency or ambiguity between the English version and the Thai version, the English version shall prevail.	นอกจากนั้น องค์การโรงพยาบาลยังได้จัดเตรียมเอกสาร และข้อมูลเอกสารต่อไปนี้ไว้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และผู้ป่วยหลากหลายเชื้อชาติเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำทะเบียน และให้บริการต่าง ๆ ดังนี้: ● บัตรคำตอบมาตรฐาน ● ข้อมูลเกี่ยวกับโรคทั่วไป (เช่น อาการปวดหัว เจ็บหน้าอก และอาการไข้) ● ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรักษา (เช่น ประเด็นด้านความปลอดภัยในการถ่ายเลือด และการบำบัดด้วยการฉายรังสี) ● บริการของ HA (เช่น ค่ารักษา และค่าบริการระบบการคัดแยกผู้ป่วยของแผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน) <u>การจัดเตรียมอาหารสำหรับผู้ป่วยใน</u> ผู้ป่วยในสามารถทำคำร้องต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้จัดเตรียมอาหารฮาลาลหรืออาหารมังสะวิรัตได้หากจำเป็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขความเจ็บป่วยของผู้ป่วยในผู้นั้น ในกรณีที่มีความไม่สอดคล้องกันหรือความคลุมเครือระหว่างเนื้อหาภาษาอังกฤษและภาษาไทย ให้เนื้อหาภาษาอังกฤษมีผลใช้บังคับ
---	--