

立法會

Legislative Council

立法會 CB(2)1119/16-17(02)號文件

檔 號：CB2/HS/2/16

少數族裔權益事宜小組委員會

立法會秘書處為 2017 年 4 月 10 日會議
擬備的資料摘要

少數族裔人士使用醫療服務

《種族歧視條例》("《條例》")(第 602 章)在 2008 年制定，保障所有人不會基於種族而被歧視、騷擾及中傷。¹ 根據《條例》，基於某人的種族而對該人作出歧視、騷擾或中傷行為，即屬犯罪。《條例》保障多項事宜，包括貨品、設施及服務的提供。

2. 在《條例》制定後，政府當局提出了《促進種族平等行政指引》("《指引》")，為相關政策局、部門及公共主管當局提供指導，在各有關主要範疇促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得公共服務²，包括公共醫療服務。根據《指引》，相關政策局、部門及公共主管當局已制訂措施清單，協助促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得主要公共服務。食物及衛生局、衛生署和醫院管理局為協助少數族裔人士獲得公共醫療服務而制訂的措施清單載於**附錄I**，供委員參閱。

3. 謹請委員亦注意，平等機會委員會在 2016 年 9 月 21 日發表《研究對少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面的歧視報告》("《報告》")³，當中載有與提供醫療服務有關的研究結果，該等研究結果載於**附錄II**。

¹ 根據《條例》，種族就某人而言，指該人的種族、膚色、世系、民族或人種。

² 《指引》涵蓋的主要公共服務為醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。政制及內地事務局負責協調及綜觀政府當局推行《指引》的整體情況。

³ 整份報告載於下述網址：
[http://www.eoc.org.hk/EOC/Upload/UserFiles/File/ResearchReport/201609/EM-GSF_Report\(Chi\)V8_2_final.pdf](http://www.eoc.org.hk/EOC/Upload/UserFiles/File/ResearchReport/201609/EM-GSF_Report(Chi)V8_2_final.pdf)

4. 小組委員會將在 2017 年 4 月 10 日的下次會議上，討論少數族裔人士使用醫療服務事宜。

立法會秘書處
議會事務部 2
2017 年 4 月 7 日

促進少數族裔平等權利 現行及計劃中的措施

醫療衛生

政府一向的政策是促進和保障市民的健康。我們的公營醫療服務為全體市民提供，不論其種族和人種。當局已採取具體措施，方便少數族裔人士使用公共醫療服務。

有關服務

- 香港的公營醫療服務涵蓋多個範疇，包括健康推廣和疾病預防、基層醫療服務、第二層醫療服務，以及第三層醫療服務。為病人提供的醫療服務，主要由醫院管理局(醫管局)負責。醫管局是根據《醫院管理局條例》(第 113 章)成立的法定機構，專責管理香港所有公營醫院。醫管局轄下的醫院、普通科門診診所、專科門診診所和外展服務，為市民提供醫療和康復服務。衛生署是政府的衛生事務顧問，也是執行醫護政策和法定職責的部門。該署亦提供一系列促進健康、預防疾病、醫療和康復等服務。

現行支援措施

公營醫院／診所的傳譯服務：

- 醫管局轄下的公營醫院／診所透過服務承辦商、兼職法庭傳譯員、義工及領事館提供傳譯服務。由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 18 種少數族裔的語言¹ (分別是烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語、馬拉語及葡萄牙語)。衛生署轄下的健康中心和診所亦有通過「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」(融匯)及司法機構的兼職翻譯員提供翻譯服務。融匯提供的翻譯服務涵蓋 7 種語言，包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語及烏爾都

¹ 醫管局服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 20 種語言，包括 18 種少數族裔人士語言、台語及手語。

語。司法機構的兼職翻譯員提供的翻譯服務涵蓋 50 多種語言及方言。視乎每個個案的需要，服務以即場或透過電話的方式提供。

- 在預約服務方面(例如在普通科及專科門診診所的預約診症)，病人可要求有關醫院／診所／健康中心預先安排傳譯服務。至於非預約服務(例如因急症入院)，醫院員工會視乎需要或按病人要求安排傳譯服務。融匯亦會透過電話提供傳譯服務。
- 為提升公營醫院／診所的傳譯服務水平，醫管局已透過服務承辦商，安排為傳譯員提供培訓，讓他們掌握有關醫院運作、醫學術語和感染控制的知識。

其他有助溝通的措施包括：

- 為方便與少數族裔人士在公營醫院／診所的溝通，醫管局已為其前線人員提供多種少數族裔語言版本的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書等，以加強醫院／診所員工與少數族裔人士的溝通，協助他們為少數族裔人士登記和提供服務。上述的材料包括一些常見疾病的資料(例如頭痛、胸部疼痛及發燒等)，一些治療程序的資料(例如輸血、輻射治療的安全事宜等)，以及醫管局服務的細節(例如收費、急症室分流制度)。醫管局現時有提供 18 種語言的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書，分別是烏爾都語、旁遮普語、孟加拉語、俄語、阿拉伯語、尼泊爾語、越南語、印尼語、馬來語、泰語、菲律賓語、日語、印度語、韓語、德語、葡萄牙語、西班牙語及法語。衛生署轄下的母嬰健康院在為少數族裔人士提供兒童健康、產前及產後護理服務時亦有使用 5 種少數族裔語言的提示卡。
- 醫管局各聯網會按服務需求，適時舉辦培訓課程或講座，介紹少數族裔文化及反歧視條例。醫管局亦有提供網上培訓課程，以增進員工與少數族裔的溝通技巧、對有關少數族裔文化的知識，以及妥善安排傳譯服務的程序。參與課程的前線員工包括醫院及診所詢問處的職員、護士及文員等。此外，有關少數族裔的

資料亦已加進新員工的入職課程內。在過往三個財政年度，參與有關講座及網上培訓課程人數超過 5,800 人。為提升職員對平等機會議題的關注及認識，在 2015-2016 年度，共有 53 名新入職及現職的衛生署同事參加了由公務員培訓處舉辦的平等機會講座；並有 591 名職員參加了關於平等機會的內部講座。

日後工作及現
行措施評估

- 一般來說，衛生署製作的健康教育資源均備有中文及英文版。衛生署亦有就部份健康專題和衛生署的服務（如兒童健康及親職教育、家居安全、營養、家庭計畫、產前及產後護理、傳染病防治、愛滋病抗體測試等）提供其它語言版本的資訊，包括印度文、尼泊爾文、巴基斯坦文、泰文、印尼文及菲律賓文等少數族裔語言。

- 在 2015 年 4 月至 2016 年 3 月期間，醫管局轄下的公營醫院／診所為少數族裔人士曾提供約 10,000 次傳譯服務。使用傳譯服務的人士都滿意所提供的服務。醫管局會繼續留意服務的使用情況及使用人士對傳譯服務的回應。

- 由 2012 年 4 月起，衛生署轄下的健康中心和診所已透過融匯及兼職翻譯員分別為 1 903 宗及 126 宗個案提供翻譯服務。（截至 2016 年 3 月的數字）。

已採取／將採
取的額外措施

- 醫管局的醫院已為有需要的少數族裔人士提供特別膳食安排，例如提供清真食品。

- 醫管局及衛生署會繼續推行措施方便少數族裔人士使用公共醫療服務，並會視乎需要加強有關的支援措施。

查詢/投訴

如公眾對種族平等事宜有任何查詢/投訴，請聯絡 -

有關醫管局的事宜

醫院管理局

一般查詢

電話：2300 6555

電郵：enquiries@ha.org.hk

有關衛生署的事宜

衛生署

顧客關係組

電話：2836 0077

電郵：enquiries@dh.gov.hk

食物及衛生局

衛生署

醫院管理局

二零一六年八月

其他服務

17. 被問到有否在其他方面遇到歧視或不公平的對待，部分受訪者表示他們在公立醫院尋求醫療服務方面遇到一些問題，而私家診所則沒有這些問題。

18. 遇到的問題包括：

- 公立醫院的醫護人員沒有認真地處理他們的個案，而醫生為他們診症的時間亦會比本地華人較為短。其中一名受訪者提到的個案是：她的母親因為胸口痛而前往公立醫院求診，醫生只用了不足兩分鐘的時間為她的母親檢查，然後表示沒有檢查到任何問題。受訪者於是要求翻譯員在場，確保能夠與醫生有清晰的溝通。之後，醫生便更認真地處理他們的個案和處方適當的藥物。
- 另一名受訪者表示她在等候見醫生時，留意到其他華裔病人都可以比她優先見醫生。在查詢登記處後，護士聲稱曾叫她入診症室，但她沒有回應。受訪者表示她沒有離開過等候區，肯定自己沒有錯過「叫名」。後來她聽到護士與其他同事談話時提到「沒有人懂得她的名字的讀音」，這就令到受訪者感到要長時間等候對她並不公平。