



中華人民共和國香港特別行政區政府總部食物及衛生局  
Food and Health Bureau, Government Secretariat  
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region  
The People's Republic of China

本函檔號 Our ref.: FH CR 8/3921/07  
來函檔號 Your ref.: CB2/HS/2/16

電話號碼 Tel. No.: 3509 8959  
傳真號碼 Fax No.: 2102 2519

香港中區  
立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
少數族裔權益事宜小組委員會秘書  
麥麗嫻女士

麥女士：

立法會少數族裔權益事宜小組委員會  
二零一七年四月十日和五月八日會議

謝謝你於二零一七年六月十四日和八月二十八日的來信。就小組委員會在二零一七年四月十日 and 五月八日的會議上的討論，及在二零一七年四月十日的會議上通過的議案，我們現就有關事宜作出跟進回應及提供補充資料如下：

(a) 為少數族裔人士提供的公營醫療資訊及傳譯服務

為配合少數族裔人士的需要，醫院管理局(醫管局)轄下公立醫院及診所透過醫管局的服務承辦商、兼職法庭傳譯員及領事館，為少數族裔人士提供傳譯服務。由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 18 種語言，包括烏爾都語、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。

醫管局已就傳譯服务的安排制定指引。員工會透過 24 小時服務熱線聯絡服務承辦商，按個別個案的需要或病人的要求安排即場或電話傳譯服務。在預約服務(例如普通科和專科門診診所的預約診症服務)方面，病人可預先要求醫院／診所安排傳譯。至於非預約服務(例如病人因急症入院)，醫院員工會即時安排電話傳譯，或安排盡快

提供即場傳譯服務。醫管局會繼續鼓勵急症室病人和住院病人使用電話傳譯服務。

此外，為加強醫院員工與少數族裔病人之間的溝通，醫管局提供 18 種語言版本<sup>1</sup>的回應提示卡、疾病資料單張和病人同意書，協助員工進行登記和提供服務，所載資料包括常見疾病(例如頭痛、胸部疼痛和發燒)、治療程序(例如輸血和輻射治療的安全事宜)，以及醫管局服務的詳細資料(例如收費和急症室分流制度)。

醫管局亦已推出少數族裔專用網頁，把該局現有官方網站的主要內容，翻譯成印度文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)、烏都文、泰文、印尼文及他加祿文共八種語文。網頁內包括急症室資料、普通科門診的地址、聯絡電話和診症時間，以及傳譯服務安排。

公立醫院也印製和張貼了多種語文的宣傳海報，並透過電視屏幕宣傳，方便少數族裔人士了解如何使用傳譯服務。

此外，醫管局計劃在醫院指派一個特定部門，例如詢問處或病人資源中心，協助少數族裔病人，或解答他們有關預約傳譯服務的查詢。該局會繼續加強向少數族裔推廣傳譯服務。

#### (b) 傳譯員的調配安排

截至二零一七年六月三十日，醫管局的傳譯服務承辦商共調派了 104 名傳譯員，為在醫管局轄下醫院和診所求診的少數族裔病人提供傳譯服務。按聯網派出的流動傳譯服務隊伍，可確保能靈活調配傳譯員，並有足夠的傳譯員應付服務需求。醫管局會定期檢視各聯網對傳譯服務的需求，以推算各聯網日後的服務需求和所需傳譯員人數。下表列出截至二零一七年六月三十日各醫院聯網獲調配的傳譯員人數：

醫管局聯網	各聯網的流動隊伍獲調配的傳譯員人數* (截止二零一七年六月三十日)
港島東聯網	5
港島西聯網	10

<sup>1</sup> 提示卡的 18 種語言包括烏爾都語、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、日語、他加祿語、德語、法語、西班牙語、阿拉伯語、馬來語、葡萄牙語及俄語。



醫管局聯網	各聯網的流動隊伍獲調配的傳譯員人數* (截止二零一七年六月三十日)
九龍中聯網	22
九龍東聯網	10
九龍西聯網	30
新界東聯網	7
新界西聯網	20
<b>總數</b>	<b>104</b>

\*各聯網的流動隊伍獲調派的傳譯員人數，每季按不同聯網的預測需求趨勢作出調整。

至於按語言劃分的傳譯員人數，請參閱附件 A。二零一五至一六年度在醫管局轄下聯網提供的傳譯服務(按聯網和語言劃分)載於附件 B。

#### (c) 少數族裔病人預約普通科門診的安排

醫管局普通科門診服務的使用者主要是長者、低收入人士和長期病患者。醫管局推出普通科門診電話預約系統，目的是讓患上偶發性疾病病人可透過電話進行預約。現時，普通科門診電話預約系統提供三種語言選擇，分別為廣東話、英語及普通話。普通科門診診所亦設有支援櫃檯，為使用電話預約服務時遇到困難的人士提供協助。

自普通科門診電話預約系統推出以來，醫管局一直聽取市民的意見，持續檢討服務及推出各項提升預約系統的改善措施。醫管局重視服務使用者的意見，包括在普通科門診電話預約系統中加入預先錄製的少數族裔語言選項的建議。普通科門診會按醫管局的機構方針，探討和規劃合適的改善方案並予以推行，確保為服務使用者提供適切的基層醫療服務。

#### (d) 電子病歷

為促進醫療機構與病人之間的有效溝通，醫管局正研究一項新措施，在病人的電子紀錄中加入他們的首選語言。此舉有助精簡及支援病人就診時安排翻譯服務的工作流程。醫管局會與有關人員(例如護士、登記處職員和資訊科技團隊)進一步研究這項措施的可行性和細節。

(e) 用藥指示

目前，醫管局會在藥物的包裝袋或容器上貼有藥物標籤，以中文或英文印上病人姓名、用藥指示和須知事項，並印上藥物的英文名稱。一般而言，少數族裔病人到公立醫院／診所求診時，可要求醫管局的醫護人員安排傳譯服務，以協助溝通。為確保用藥安全，藥劑部職員也會透過傳譯員向少數族裔病人講解用藥指示和須知事項。

醫管局會因應服務和運作需要，探討推行額外措施的可行性，提升用藥安全和方便病人獲取藥物資訊。

醫管局設有行之有效的系統定期檢討為少數族裔病人提供的傳譯服務的質素和服務範圍。醫管局會繼續探討並推行能進一步方便少數族裔人士使用公共醫療服務的可行措施。

食物及衛生局局長

(溫悅婷



代行)

連附件

副本送：醫院管理局(經辦人：林碧琬女士)

二零一七年十二月二十七日

## 按語言劃分的傳譯員分項資料

傳譯員	語言	語言	語言
1	旁遮普語	印度語	烏爾都語
2	越南語		
3	韓語		
4	法語		
5	旁遮普語	印度語	
6	印尼語		
7	手語		
8	他加祿語		
9	烏爾都語	旁遮普語	
10	韓語		
11	手語		
12	尼泊爾語		
13	他加祿語		
14	泰語		
15	葡萄牙語		
16	烏爾都語	旁遮普語	
17	日語		
18	他加祿語		
19	印度語	烏爾都語	
20	印度語	烏爾都語	
21	尼泊爾語		
22	印度語	烏爾都語	孟加拉語
23	烏爾都語	旁遮普語	
24	手語		
25	烏爾都語		
26	泰語		
27	尼泊爾語		
28	孟加拉語		
29	烏爾都語		
30	烏爾都語		
31	旁遮普語		
32	尼泊爾語		
33	尼泊爾語		
34	尼泊爾語		



傳譯員	語言	語言	語言
35	孟加拉語		
36	日語		
37	僧伽羅語		
38	印度語	烏爾都語	孟加拉語
39	日語		
40	越南語		
41	烏爾都語	旁遮普語	
42	烏爾都語		
43	韓語		
44	泰語		
45	他加祿語		
46	手語		
47	越南語		
48	印度語	烏爾都語	
49	印尼語		
50	泰語		
51	日語		
52	印度語	烏爾都語	
53	烏爾都語	旁遮普語	
54	他加祿語		
55	烏爾都語	旁遮普語	
56	烏爾都語	旁遮普語	
57	旁遮普語	印度語	烏爾都語
58	旁遮普語	印度語	烏爾都語
59	印度語	烏爾都語	
60	日語		
61	印尼語		
62	尼泊爾語	孟加拉語	
63	印尼語		
64	印度語	旁遮普語	烏爾都語
65	烏爾都語	旁遮普語	
66	旁遮普語		
67	日語		
68	日語		
69	手語		
70	手語		
71	手語		
72	印度語	旁遮普語	孟加拉語

傳譯員	語言	語言	語言
73	烏爾都語	旁遮普語	
74	烏爾都語	旁遮普語	
75	尼泊爾語		
76	印度語		
77	西班牙語		
78	泰語		
79	法語		
80	德語		
81	手語		
82	法語		
83	日語		
84	僧伽羅語		
85	烏爾都語	旁遮普語	
86	尼泊爾語		
87	印尼語		
88	印度語	旁遮普語	烏爾都語
89	印度語	旁遮普語	烏爾都語
90	西班牙語		
91	西班牙語		
92	印度語	烏爾都語	
93	旁遮普語	印度語	烏爾都語
94	阿拉伯語		
95	韓語		
96	烏爾都語	旁遮普語	
97	手語		
98	手語		
99	烏爾都語		
100	烏爾都語		
101	尼泊爾語		
102	尼泊爾語		
103	印度語		
104	印尼語		



二零一五至一六年度醫管局提供的傳譯服務  
按醫院聯網及語言劃分的分項數字

二零一五年四月至二零一六年三月(個案總數：10 449)								
語言	醫管局總辦事處	港島東	港島西	九龍中	九龍東	九龍西	新界東	新界西
烏爾都語	0	411	191	541	517	2193	60	967
旁遮普語	1	219	144	232	269	668	56	210
尼泊爾語	0	43	69	433	5	238	23	313
印尼語	0	108	75	128	77	184	56	196
印度語	1	40	37	140	54	130	14	45
日語	0	94	5	73	6	51	17	15
泰語	0	44	25	75	6	28	6	19
他加祿語	0	4	7	12	6	13	4	29
韓語	0	54	5	23	2	26	2	2
孟加拉語	0	2	17	15	0	32	1	59
越南語	0	17	24	80	21	205	1	77
法語	0	3	0	3	1	4	0	2
西班牙語	0	1	12	12	0	4	5	0
僧伽羅語	0	0	3	17	0	0	0	4
斯瓦希里語	0	0	0	9	0	0	0	0
阿拉伯語	0	0	6	4	0	12	5	7
台語	0	0	0	4	0	0	0	1
俄語	0	1	0	0	0	0	0	9
泰米爾語	0	0	0	1	0	0	2	24
緬甸語	0	0	0	0	1	0	0	0
總數	2	1 041	620	1 802	965	3 788	252	1 979