

## **Tindakan yang Ada dan Rencana Tindakan untuk Meningkatkan Kesetaraan bagi Etnis Minoritas**

### **Pengobatan dan Kesehatan**

Ini merupakan kebijakan Pemerintah untuk meningkatkan dan melindungi kesehatan komunitas kita dan meningkatkan layanan kesehatan umum yang tersedia bagi seluruh masyarakat tidak memandang ras dan asal etnis. Tindakan khusus telah diambil untuk memfasilitasi etnis minoritas untuk mendapat akses ke layanan kesehatan umum.

- Layanan Terkait
- Layanan kesehatan umum di Hong Kong mencakup layanan luas dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, perawatan primer, sekunder dan tersier. Layanan kepada pasien secara umum disediakan oleh Otoritas Rumah Sakit (HA), yang merupakan lembaga yang didirikan di bawah Peraturan Otoritas Rumah Sakit (Bab 113) untuk mengelola semua rumah sakit umum di Hong Kong. HA menyediakan perawatan medis dan rehabilitasi kepada masyarakat melalui rumah sakit, klinik umum, klinik spesialis dan layanan di luar. Sementara itu, Departemen Kesehatan (DH) adalah penasihat kesehatan dari Pemerintah dan bertindak sebagai agen yang melaksanakan kebijakan kesehatan dan fungsi statuta. DH juga menyediakan cakupan layanan dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan rehabilitasi.

Tindakan yang  
Ada

#### Layanan penerjemah di rumah sakit / klinik umum:

- Layanan penerjemah tersedia di rumah sakit / klinik umum di bawah manajemen HA yang pada umumnya dilakukan oleh kontraktor, penerjemah lepas paruh waktu, relawan dan pegawai konsulat. Layanan penerjemahan disediakan oleh kontraktor yang mencakup 18 bahasa<sup>1</sup> etnis minoritas (seperti Urdu, India, Punjabi, Nepal, Bahasa Indonesia, Vietnam, Thailand, Korea, Bengali, Jepang, Filipina, Jerman, Prancis, Sinhala, Spanyol, Arab, Melayu dan Portugis).

---

<sup>1</sup> Kontraktor yang ditarik oleh HA memberikan jasa penerjemahan di 19 bahasa, termasuk 18 bahasa etnis minoritas dan bahasa isyarat.

Layanan penerjemah juga tersedia di pusat kesehatan / klinik DH yang pada umumnya tersedia di Pusat Layanan Kristen Hong Kong untuk Harmoni dan Peningkatan Penduduk Etnis Minoritas (CHEER), satu kontraktor<sup>2</sup>, dan penerjemah bebas paruh waktu dari Kehakiman. Layanan penerjemah yang disediakan CHEER mencakup tujuh bahasa seperti Indonesia, India, Nepal, Punjabi, Filipina, Thailand dan Urdu, yang mana layanan dalam 11 bahasa lain disediakan oleh kontraktor (yaitu Arab, Bengali, Prancis, Jerman, Jepang, Korea, Melayu, Portugis, Sinhala, Spanyol dan Vietnam) dan lagi tujuh bahasa telah dilaksanakan oleh CHEER. Penerjemah lepas paruh waktu dari Kehakiman menyediakan layanan penerjemah ke lebih dari 50 bahasa dan dialek berbeda. Layanan ini disediakan di tempat melalui telepon tergantung kebutuhan di setiap kondisi.

- Untuk layanan terjadwal (seperti pertemuan medis di klinik umum dan spesialis dari layanan yang diampu HA dan DH), pasien dapat meminta RS / klinik / pusat kesehatan terkait untuk menyusun layanan penerjemahan di awal sebelum kedatangan. Bagi layanan yang tidak terjadwal (seperti pendaftaran di RS saat keadaan darurat), pegawai klinik akan mengatur ketentuan penerjemahan jika dirasa perlu atas permintaan pasien. Baik CHEER dan kontraktor dari DH juga menyediakan penerjemahan telepon.
- Untuk meningkatkan standard layanan penerjemahan yang disediakan di RS / klinik umum, baik itu HA dan DH telah menyusun bersama kontraktor untuk menyediakan pelatihan kepada ahli penerjemah yang bekerja di bawah kontraktor untuk mempersiapkan pengetahuan umum tentang RS / klinik / pusat kesehatan, terminologi medis dan kontrol infeksi. Penerbitan poster tentang layanan penerjemahan di bahasa etnis minoritas juga telah ditampilkan pada lokasi yang mencolok mata di klinik / pusat kesehatan dari DH.

---

<sup>2</sup> Departemen Kesehatan (DH) telah memerintahkan kontraktor layanan untuk menyediakan layanan penerjemahan untuk satu tahun dimulai sejak 1 September 2017 hingga 31 Agustus 2019.

### Tindakan lain untuk memfasilitasi komunikasi:

- Untuk memfasilitasi komunikasi dengan etnis minoritas di RS / klinik umum, HA telah menyediakan pegawai siaga dengan kartu petunjuk respon, lembar informasi pasien dan formulir persetujuan, dll di dalam banyak bahasa etnis minoritas untuk meningkatkan komunikasi antara pegawai klinik dan pasien, untuk memfasilitasi pendaftaran dan persyaratan. Dokumen tersebut berisi informasi tentang penyakit umum (seperti sakit kepala, nyeri dada, demam, dll), prosedur perawatan (seperti transfusi darah, keamanan radiasi, dll) dan rincian tentang layanan HA (seperti biaya, kategori triase di dalam Departemen Kecelakaan dan Darurat). HA telah membuat kartu petunjuk, lembar informasi pasien, dan formulir persetujuan di dalam 18 bahasa, termasuk Urdu, Punjabi, Bengali, Rusia, Arab, Nepal, Vietnam, Indonesia, Melayu, Thailand, Filipina, Jepang, India, Korea, Jerman, Portugis, Spanyol dan Prancis. Kartu catatan dalam bahasa-bahasa etnis minoritas juga digunakan untuk wawancara klien etnis minoritas di dalam klinik / pusat kesehatan di bawah DH.
- HA telah mengelola seminar atau pelatihan di atas peraturan etnis minoritas dan anti diskriminasi pada tingkat kluster bertanggung pada kebutuhan mereka. Pusat Pembelajaran Elektronik HA menawarkan pelatihan elektronik tentang komunikasi dengan etnis minoritas, pengetahuan tentang budaya etnis minoritas dan penyusunan yang pas akan layanan penerjemahan RS. Peserta pelatihan ini termasuk karyawan siaga yang bekerja pada resepsionis RS dan klinik, ada juga perawat dan pegawai jaga. Di samping itu, informasi terkait tentang etnis minoritas telah digabungkan pada program operasi untuk pegawai baru. Di dalam tiga tahun finansial terakhir, total jumlah peserta yang mengikuti pelatihan dan pelatihan elektronik ada 11 074 peserta. DH menyediakan latihan dalam kesetaraan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka tentang isu tersebut, dengan peserta lebih dari 500 pegawai dari berbagai tingkat per tahunnya rata-rata. Informasi terkait dan materi pelatihan akan kesempatan kesetaraan dan

sensitifitas budaya di lingkungan kerja juga terdapat di referensi intranet departemen yang dibuat oleh pegawai.

- Sumber pendidikan kesehatan yang dibuat oleh DH bagi masyarakat secara umum berbahasa Chinese dan Inggris. DH juga telah menerjemahkan satu varietas kunci informasi kesehatan, seperti etika batuk, makan yang sehat, aktivitas fisik, kesehatan mental, kesehatan lansia, pencegahan kanker usus dan penglihatan kanker serviks, program vaksinasi, dll., ke dalam berbagai bahasa termasuk India, Nepal, Urdu, Thailand, Indonesia dan Filipina. Informasi yang telah diterjemahkan itu telah digunakan untuk mempersiapkan materi pendidikan kesehatan, termasuk pamflet, info grafis, poster, dan booklet, yang telah diunggah ke website DH.
- HA meluncurkan website yang dibuat untuk etnis minoritas pada pertengahan 2015 yang menyediakan informasi penting dalam lima bahasa termasuk India, Nepal, Punjabi (India), Punjabi (Pakistan) dan Urdu. Website mengandung informasi tentang HA, kecelakaan dan layanan darurat, seperti alamat, telepon dan jam konsultasi klinik umum. Website telah selesai pada Februari 2017 untuk menyediakan materi ke dalam tiga bahasa, Thailand, Indonesia dan Filipina, yang mana akan ada lebih banyak grup etnis yang dapat lebih memahami informasi dari HA.
- Terdapat sekitar 15 257 kasus yang dilengkapi dengan jasa penerjemahan bagi etnis minoritas di RS / klinik umum di bawah manajemen HA selama periode April 2017 hingga Maret 2018. Masukan dari pengguna mengatakan bahwa layanan kami memuaskan. HA akan terus memantau penggunaan masukan pengguna untuk kepentingan layanan penerjemahan.
- Layanan penerjemah yang disediakan oleh Pusat kesehatan / klinik DH adalah 4 230, 280 kasus dari CHEER dan 208 kasus dari penerjemah lepas paruh waktu sejak April 2012 (sampai Maret 2019).

Penilaian Tugas Mendatang dan Tindakan yang Ada

Tindakan  
Tambahhan Yang  
Diambil

- Untuk memenuhi kebutuhan etnis minoritas, makanan khusus seperti Halal tersedia di RS HA.
- Website Pasien Cerdas (SPW) dari HA adalah solusi sistem elektronik yang menyediakan informasi sumber daya manajemen dan komunitas untuk memberdayakan pasien dengan penyakit kronis dan perawat mereka. Untuk melayani kebutuhan etnis minoritas di Hong Kong, HA telah membuat website informasi penyakit di SPW sejak 2016 yang mana menyediakan informasi tentang kanker, penyakit kronis dan penyakit lain di dalam delapan bahasa, seperti Thailand, Indonesia, Filipina, Nepal, Punjabi (India), Punjabi (Pakistan), India, dan Urdu. Contoh informasi penyakit termasuk Penyakit Jantung Koroner, Gagal Ginjal Kronis, Diabetes Melitus, Demensia, Hipertensi, Stroke, berbagai Kanker dan gangguan jiwa. HA akan terus meningkatkan Website Pasien Cerdas untuk meningkatkan manajemen penyakit dan kemampuan swa rawat bagi etnis minoritas.
- HA dan DH akan melanjutkan usaha untuk memfasilitasi akses bagi etnis minoritas kepada layanan kesehatan umum dan akan meningkatkan dukungan tindakan bagi etnis minoritas jika dirasa pantas.

### **Pertanyaan / Keluhan**

Jika ada yang memiliki pertanyaan / keluhan terkait isu kesetaraan ras, silakan menghubungi—

Hal terkait Otoritas Rumah Sakit

Pertanyaan Umum Otoritas  
Rumah Sakit  
Telepon: 2300 6555  
E-mail: enquiry@ha.org.hk

Hal terkait Departemen Kesehatan

Unit Hubungan Konsumen  
Departemen Kesehatan  
Telepon: 2836 0077  
E-mail: cru@dh.gov.hk

**Biro Pangan dan Kesehatan  
Departemen Kesehatan  
Otoritas Rumah Sakit  
Juli 2019**