



Guy's and St Thomas'
NHS Foundation Trust

Ruman Kallar
Diretora de pesquisa e projetos
Healthwatch Southwark

Trust Offices
Hospital St. Thomas
Westminster Bridge Road
Londres
SE1 7EH

Enviado por e-mail:
ruman@healthwatchsouthwark.org

Data: 5 de dezembro de 2023

Prezada Ruman

Obrigada por compartilhar o relatório da Healthwatch Southwark sobre “Acesso a serviços de saúde e assistência social para comunidades latino-americanas em Southwark”, que fornece percepções valiosas sobre as experiências das comunidades latino-americanas relativas ao acesso aos serviços de saúde em Southwark.

Analizamos suas sugestões e esperamos que você considere úteis nossas respostas, apresentadas na tabela abaixo. Sempre há mais trabalho a ser feito para garantir que todos os nossos pacientes possam acessar os serviços de forma equitativa, independentemente do idioma ou de outros determinantes sociais da saúde. Também identificamos várias ações que vamos levar adiante e nos comprometemos a concluí-las até junho de 2024.

Recentemente, implementamos um novo Prontuário Eletrônico chamado Epic. Ainda estamos implementando-o em nossa organização, mas isso proporcionará maior potencial no futuro para os pacientes personalizarem como desejam interagir com suas informações de saúde e como podemos nos comunicar melhor com eles.

Não incluímos uma resposta à **Recomendação 9** do relatório, por se tratar de serviços prestados por práticas de clínica geral (CG)/atenção primária.

Analisaremos as ações acima e atualizaremos o Healthwatch Southwark sobre nosso progresso até o início de março de 2024.

Obrigado novamente pelo relatório e por nos alertar sobre as desigualdades em saúde enfrentadas atualmente por nossa comunidade latino-americana.

Atenciosamente,

Sarah Austin
Diretora Geral de Medicina Integrativa e Especializada
Guy's and St Thomas' NHS Foundation Trust

Cc.: Diretor Executivo, Healthwatch Southwark

N.º	Recomendação do Healthwatch	Resumo da resposta/ações a serem tomadas pelo Trust, quando aplicável	A ser concluído até (data)	Líder/departamento
Tema: Comunicados				
1	Fornecer informações sobre serviços de saúde e assistência social em espanhol e português on-line, em mídias da comunidade e em cópias impressas distribuídas em locais frequentados pelas comunidades latino-americanas.	<p>A página inicial do site do Trust tem um link para os nossos serviços de suporte a idiomas. Ela fornece dicas sobre como acessar informações em diferentes idiomas, incluindo espanhol e português, e como podemos disponibilizar intérpretes em consultas. Temos também um Robô de Linguagem em nosso Departamento de Emergência, bem como um sistema de alto-falantes para facilitar o suporte linguístico (incluindo em espanhol e português).</p> <p>Existem atualmente algumas áreas de boas práticas – por exemplo, os nossos serviços de saúde sexual elaboraram folhetos em vários idiomas, os quais são enviados através de um link em SMS. No entanto, sabemos que sempre podemos fazer mais. Iniciaremos uma revisão dos serviços em todo o Trust para entender até que ponto os folhetos informativos para pacientes estão disponíveis em diferentes idiomas. No entanto, implementamos recentemente um novo Prontuário Eletrônico do Paciente chamado EPIC e estamos atualmente estabilizando o uso do sistema. No futuro, poderemos atender melhor esses grupos de pacientes, permitindo-lhes escolher seu idioma preferido para se comunicar com o Trust.</p>	Em andamento Junho de 2024 Abril de 2024	Trust Communications Gerentes de serviço/Trust Communications EPIC
2	Melhorar a acessibilidade dos intérpretes. Recrutar mais funcionários que falem espanhol sempre que for possível, pois os entrevistados especificaram que desejam conseguir se comunicar diretamente com os profissionais de saúde. Os serviços de atenção primária devem refletir as comunidades locais e a	Temos contratos em vigor com fornecedores externos para prover serviços de interpretação por telefone, videoconferência e presencial. Contamos ainda com três intérpretes em período integral para complementar estes contratos, que prestam serviços de interpretação presencial em português e espanhol.	Em andamento Em andamento	Especialidades médicas Diretores de RH

	<p>equipe do idioma espanhol deve estar disponível no local.</p>	<p>Apesar de empregarmos funcionários que falam português e espanhol, não é possível confirmar os números exatos, pois essas informações não estão incluídas nos registros de RH.</p> <p>O Trust está atualmente na fase final da implementação de um novo fornecedor para os nossos serviços de interpretação. Este novo contrato centralizará os serviços em um único prestador e fornecerá um maior conjunto de intérpretes e idiomas para apoiar nossos pacientes. Estamos aguardando uma data de início para este contrato. O processo de contratação foi gerido por meio do ICS. Forneceremos uma atualização em fevereiro de 2024.</p>	<p>Fevereiro de 2024</p>	<p>Especialidades médicas</p>
3	<p>Fornecer informações sobre os direitos dos migrantes a cuidados de saúde e sociais em espanhol e português. Coordenar com organizações comunitárias latino-americanas e o Ministério do Interior para disseminar essas informações.</p>	<p>Atualmente, não fornecemos informações por escrito sobre o direito de assistência médica a migrantes em espanhol ou português. No momento, estamos aguardando por novas confirmações por parte da equipe do Trust Communications e, se não houver material disponível em todo o Trust, procuraremos produzi-lo para oferecer suporte às comunidades latino-americanas no futuro.</p> <p><u>Oferecemos cuidados de urgência e emergência (incluindo tratamento urgente de maternidade) para as pacientes que precisam deles, independentemente da situação de imigração.</u></p>	<p>Junho de 2024</p>	<p>Trust Communications</p>
4	<p>Retomar as comunicações off-line, como as cartas postais.</p>	<p>O Trust continua a enviar cartas por correio para confirmação de consulta e cartas de resultado pós-consulta, contendo um resumo dos detalhes clínicos de uma visita.</p>	<p>Tudo em andamento</p>	<p>EPIC</p>

		<p>Há alguns anos, estabelecemos um processo que envia aos pacientes um link por mensagem de texto para acessar uma versão eletrônica da carta de confirmação de consulta. Isso fornece acesso seguro a um portal onde o paciente pode visualizar sua carta. Isso reduziu o uso de papel como parte de nosso compromisso de sustentabilidade. No entanto, se um paciente não acessar sua carta eletronicamente dentro de 48 horas após o envio deste link, imprimiremos e enviaremos automaticamente a carta de confirmação de consulta.</p> <p>Como parte de nossa recente implementação do EPIC, mudamos nosso provedor de suporte a esse processo, mas nos certificamos que conseguiríamos manter essa função para apoiar pacientes e cuidadores que possam não conseguir, ou optem por não acessar, as correspondências digitais.</p> <p>A escolha do paciente continua sendo importante e a opção por receber a correspondência impressa está disponível mediante solicitação, e as linhas telefônicas permanecem disponíveis para contato com os departamentos, conforme necessário.</p>		
5	Aumentar a disponibilidade de consultas presenciais, especialmente para pacientes com necessidades adicionais.	A maioria dos serviços de interpretação são realizados por telefone, incluindo as consultas presenciais. O Trust fornecerá ajustes razoáveis para todos os agendamentos de consultas quando uma necessidade adicional for identificada, inclusive interpretação presencial. As equipes clínicas também podem solicitar intérpretes presenciais para consultas nas quais notícias ruins possam ser comunicadas ou em situações em que as informações sejam particularmente complexas.	Em andamento	Especialidades médicas

6	Estabelecer contato com organizações comunitárias latino-americanas para disseminar informações aos latino-americanos em Southwark e facilitar a revisão contínua da acessibilidade à saúde e aos cuidados sociais para esse grupo.	O Trust valorizaria a oportunidade de explorar ainda mais esta recomendação, em colaboração com colegas da Healthwatch Southwark, Partnership Southwark e organizações que apoiam as comunidades latino-americanas no bairro.	Março de 2024	ILS
Tema: diversidade e inclusão				
7	Revisar os formulários de monitoramento da diversidade para incluir os latino-americanos e captar as diferenças internas, como país de origem e dialetos falados.	Ainda estamos compreendendo a amplitude de funcionalidades que nosso novo sistema EPIC irá possibilitar. Analisaremos o que é possível em nossa configuração atual e também em nosso novo contrato de interpretação, quando ele entrar em vigor.	Abril de 2024	EPIC
8	Facilitar o treinamento sobre diversidade e inclusão para prestadores de serviços, especialmente para os funcionários voltados para o paciente, como os recepcionistas. Este treinamento deve incluir foco em conscientização cultural e no apoio a pessoas que não possuem proficiência em inglês. As organizações/membros da comunidade latino-americana devem ser os responsáveis por este treinamento, sempre que possível.	O Trust oferece cinco programas de treinamento disponíveis para todos os funcionários. Eles fazem parte de um conjunto mais amplo de cursos que estão disponíveis para os funcionários. Esses treinamentos podem ser acessados através do College of Healthcare. Os quatro primeiros são opcionais e o quinto está listado como treinamento obrigatório para todos os funcionários. <ul style="list-style-type: none"> • Apoio Ativo • Microagressão • Além dos Preconceitos • Competência Cultural • Módulo de programa Obrigatório/Estatutário de EDI 	Em andamento	Líder de educação e treinamento
Tema: consultas e cobranças				
10	Melhorar a continuidade e as transferências da equipe para agilizar os encaminhamentos, especialmente para pacientes com necessidades adicionais.	O Trust lançou recentemente o EPIC – um sistema de registro eletrônico de saúde. Os benefícios ainda não foram evidenciados, mas devem melhorar a comunicação entre equipes, como os CGs e autoridades locais. Embora os envolvidos com atenção primária não tenham acesso direto ao EPIC, eles poderão visualizar as informações do paciente com mais detalhes do que antes. O sistema também possibilita uma comunicação mais fácil entre os sistemas de atenção primária e o EPIC.	Fevereiro de 2024 Fevereiro de 2024	EPIC/Liderança em Qualidade e Segurança EPIC/Liderança em Qualidade e Segurança

		<p>O sistema EPIC que implementamos é compartilhado entre o GSTT e o King's College Hospital (incluindo o Hospital Universitário Princess Royal), e com isso, conseguimos aprimorar o manejo do tratamento de pacientes individuais em ambos os hospitais. Também poderemos utilizar melhor os dados para entender nossa população e garantir a equidade de acesso.</p> <p>O EPIC se conectará com o sistema central do NHS (sistema de referência central para obter todos os registros em todo o país vinculados a um único número do NHS), o que também permitirá que a equipe sinalize necessidades adicionais de cuidados secundários para uma deficiência de longo prazo. Todos esses benefícios melhorarão a continuidade do atendimento e as transferências, e agilizarão os encaminhamentos para nos ajudar a atender às necessidades adicionais de suporte das pessoas.</p>	Fevereiro de 2024	EPIC/Liderança em Qualidade e Segurança
11	Elimine as taxas para cartas e outros documentos, especialmente para pacientes de baixa renda.	Não há cobrança por cartas e outros documentos.	Em andamento	Diretores de Operações