

Para: Ruman Kallar (Healthwatch Southwark)

7 de março de 2024

Somente por e-mail

Prezados colegas Ruman e Healthwatch,

Prezado Ruman,

Obrigado por compartilhar o relatório da Healthwatch Southwark "Acesso a serviços de saúde e assistência social para comunidades latino-americanas em Southwark" com a equipe de Southwark no NHS South East London e com nossas organizações parceiras dentro da Partnership Southwark.

O relatório fornece percepções valiosas, reúne experiências e destaca recomendações úteis. Ao receber um relatório como esse, procuramos analisar e responder às recomendações apresentadas. Também compartilhamos o relatório com os consultórios de todo o bairro. Esperamos que nossas respostas, apresentadas na tabela abaixo, sejam úteis.

Reconhecemos que o acesso aos serviços de saúde é uma preocupação para muitas comunidades do bairro e sempre há mais trabalho a ser feito para ajudar as pessoas em Southwark a acessar os serviços de forma equitativa. Esperamos que as ações que definimos abaixo ajudem a atender às recomendações e a reduzir as desigualdades no acesso à saúde e à assistência social para as comunidades latino-americanas no bairro.

Não incluímos uma resposta à **Recomendação 10** do relatório, pois acreditamos que ela se refere principalmente aos serviços prestados pelos Trusts no bairro.

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

Mais uma vez, obrigado pelo relatório e por nos alertar sobre as desigualdades de saúde enfrentadas atualmente por nossa comunidade latino-americana.

Atenciosamente

Martin Wilkinson
Líder Executivo em Exercício
Partnership Southwark
NHS South East London

Nº	Recomendação da Healthwatch	Resumo da resposta do NHS South East London/ações a serem tomadas, quando aplicável	A ser preenchido até (data)	Líder/departamento
1	Fornecer informações sobre serviços de saúde e assistência social em espanhol e português on-line, na mídia comunitária e em cópias impressas divulgadas em espaços frequentados por comunidades latino-americanas.	<p>O site do NHS South East London tem uma ferramenta de tradução que pode traduzir todas as informações do nosso site para diferentes idiomas, incluindo espanhol e português.</p> <p>Para apoiar ainda mais essa recomendação, nossos colegas de comunicação e engajamento trabalharão com todos os parceiros para produzir um folheto informativo em espanhol e português para explicar como funciona o sistema de saúde inglês. Essa parte do trabalho buscará se basear no trabalho realizado na campanha "use o serviço certo" em nível nacional e desenvolvido no sudeste de Londres. As informações serão elaboradas para ajudar as pessoas das comunidades de língua espanhola e portuguesa a acessar o sistema de saúde em Southwark de forma oportuna, eficaz e equitativa.</p>	Em andamento Junho de 2024	Comunicações e engajamento Comunicações e engajamento
2	Melhorar a acessibilidade dos intérpretes. Recrutar mais funcionários que falem espanhol sempre que possível, pois os entrevistados especificaram que querem poder se comunicar diretamente com os prestadores de serviços de saúde. Os serviços de atendimento primário devem refletir as comunidades locais e a equipe que fala espanhol deve estar disponível no local.	<p>Trabalhamos em estreita colaboração com os provedores de cuidados primários (consultórios de clínica geral) no bairro e contratamos a DA Languages para fornecer serviços de tradução para consultórios de clínica geral em Southwark, Lambeth e Lewisham até abril de 2025.</p> <p>Monitoramos continuamente esse serviço e trabalhamos com a DA Languages para aprimorá-lo sempre que possível. Atualmente, em Southwark, o espanhol é o idioma mais solicitado.</p> <p>No momento, nossa organização está trabalhando para recomissionar esse serviço e se envolverá com residentes, usuários de serviços e funcionários para nos ajudar a projetar o serviço e, em seguida, selecionar o provedor mais adequado e eficaz. O insight fornecido por este relatório ajudará a informar isso, juntamente com outras atividades de engajamento público.</p>	Abril de 2025	Comissários em Lambeth, Southwark e Lewisham

		Embora empreguemos funcionários que falam português e espanhol, não é possível confirmar os números exatos, pois essas informações não constam dos registros de RH. Procuramos tornar nosso processo de inscrição aberto e atraente para todos. Também estamos trabalhando com parceiros para anunciar funções locais em feiras de emprego para trabalhos na área de saúde, que foram desenvolvidas pela Equipe do Hub do NHS SEL. O Hub tem como objetivo apoiar a população local em oportunidades de trabalho na área de saúde e assistência social e é uma parceria entre prestadores de serviços de saúde e assistência e serviços de emprego. O próximo evento de Southwark será realizado em 25 de março de 2024.	Em andamento	Diretores de RH e Equipe do Hub do NHS SEL
3	Fornecer informações sobre os direitos dos migrantes à saúde e à assistência social em espanhol e português. Coordenar com organizações comunitárias latino-americanas e com a Sede a divulgação dessas informações.	Atualmente, não fornecemos informações escritas sobre o direito à assistência médica para migrantes nos idiomas espanhol ou português. Ao longo de 2021 e 2022, trabalhamos com organizações comunitárias latino-americanas para enfatizar o fato de os consultórios de clínica geral de Southwark se inscreverem para se tornarem Safe Surgeries. Todos os habitantes da Inglaterra têm o direito de receber atendimento gratuito de um clínico geral e trabalhamos arduamente com os consultórios para garantir que ninguém em nossa comunidade seja excluído do atendimento médico. Isso significa que: <ul style="list-style-type: none"> • Quando você se registra em uma clínica geral, ele pode solicitar identificação ou comprovante de endereço. • No entanto, se você não tiver nenhum comprovante de endereço e morar na área de prática, você ainda pode se registrar. • Sua nacionalidade ou status de imigração não afetam seu direito de se registrar em uma clínica. • Eles não solicitarão documentos de imigração 	Junho de 2024	Equipe de comunicações e engajamento/equipe de atendimento primário do bairro

3



		<p>ao se registrar em uma prática.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se você estiver preocupado em fornecer seu endereço, por favor, nos avise. Suas informações estão seguras com eles. <p>Continuaremos com esse trabalho e procuraremos trabalhar em estreita colaboração com organizações comunitárias latino-americanas para divulgar o folheto informativo descrito acima na resposta à recomendação um.</p>		
4	Reintroduzir comunicações off-line, como cartas postais.	<p>Nossa organização é uma organização "digital em primeiro lugar". Isso significa que, para sermos mais sustentáveis e reduzirmos o custo de nossa atividade de comunicação, procuraremos nos comunicar digitalmente sempre que possível.</p> <p>No entanto, reconhecemos que essa não é a melhor maneira para todos, e materiais impressos ou a solicitação de ligações telefônicas ou reuniões estão disponíveis para todos.</p>	Todos em andamento	Todos
5	Aumentar a disponibilidade de consultas presenciais, especialmente para pacientes com necessidades adicionais.	<p>Os clínicos gerais e outros profissionais de atendimento primário na prática geral estão fornecendo números recordes de consultas a pacientes. Isso é feito em várias plataformas, sendo a maioria realizada pessoalmente.</p> <p>Continuaremos a trabalhar em estreita colaboração com as redes de atendimento primário e os consultórios em Southwark para garantir que os pacientes tenham acesso às consultas mais adequadas em tempo hábil.</p>	Em andamento	Atendimento primário e digital



6	<p>Estabelecer contato com organizações comunitárias latino-americanas para disseminar informações para os latino-americanos em Southwark e facilitar a revisão contínua da acessibilidade de saúde e assistência social para esse grupo.</p>	<p>Procuraremos trabalhar em estreita colaboração com os grupos e desenvolver ainda mais os relacionamentos desenvolvidos por meio da Partnership Southwark, da rede latino-americana da Comunidade de Southwark e de um painel de subsídios.</p> <p>Também informaremos o progresso à Healthwatch Southwark à medida que abordarmos as recomendações deste relatório.</p>	Junho de 2024	Todos
7	<p>Revisar os formulários de monitoramento de diversidade para incluir os latino-americanos e capturar as diferenças internas, como o país de origem e os dialetos falados.</p>	<p>Trabalharemos com parceiros por meio da nossa equipe de inteligência comercial e da equipe de saúde pública do Conselho de Southwark para entender melhor as comunidades do bairro e como podemos capturar melhor as informações associadas a elas. A atividade de engajamento público do NHS South East London é sustentada por um formulário consistente de diversidade e monitoramento que busca entender melhor as comunidades de indivíduos que respondem ao nosso trabalho. Isso será continuamente monitorado e desenvolvido para garantir que ouçamos e reflitamos as diversas vozes de Southwark e do sudeste de Londres.</p>	Em andamento	Comunicações e engajamento/inteligência de negócios
8	<p>Treinamento em diversidade e inclusão para a equipe de saúde, por exemplo, recepcionistas.</p>	<p>O NHS South East London e todos os consultórios devem realizar um treinamento obrigatório sobre diversidade e inclusão. Também apoiamos as práticas para que busquem treinamento adicional, conforme identificado por essas organizações.</p> <p>Incentivamos os membros da comunidade latino-americana a levantar quaisquer problemas encontrados com a Healthwatch Southwark ou diretamente conosco em southwark.cbc@Selondonics.nhs.uk para que possamos investigar e ajudar, se possível.</p>	Em andamento	Atendimento primário/equipe CBC



9	Um sistema de agendamento de clínicos gerais que oferece aos pacientes mais flexibilidade para quando eles podem fazer um agendamento e para a data e o horário das consultas	<p>O acesso a consultas médicas é uma preocupação levantada por diferentes comunidades em todo o país.</p> <p>Estamos trabalhando com o atendimento primário, sistemas nacionais (o aplicativo do NHS) e outros provedores, como o NHS 111, para oferecer uma variedade de maneiras de marcar consultas. A demanda por consultas é alta e a equipe da clínica está trabalhando duro para enfrentar os desafios de oferecer atendimento oportuno e compassivo de forma acessível e flexível. Continuaremos a trabalhar com os parceiros para aprimorar o sistema de reservas sempre que possível.</p>	Em andamento	Atendimento primário/equipe digital
11	Eliminar as cobranças por cartas e outros documentos, especialmente para pacientes de baixa renda.	<p>Não há cobrança de taxas para cartas e outros documentos do NHS South East London.</p> <p>Os consultórios médicos individuais podem cobrar por cartas e cópias de determinados documentos. Os pacientes devem poder acessar suas anotações gratuitamente on-line, geralmente por meio do aplicativo do NHS. As equipes de prática são capazes de responder melhor quando recebem motivos claros para a solicitação. Os consultórios também podem recorrer a prescritores sociais para obter mais apoio na comprovação das informações corretas para os aplicativos."</p>	Em andamento	Líder Executivo

