

Para: Ruman Kallar (Healthwatch Southwark)

7 de marzo de 2024

Solo por correo electrónico

Estimados Ruman y colegas de Healthwatch:

Estimado Ruman:

Gracias por compartir el informe de Healthwatch Southwark sobre "Acceso a servicios de atención médica y social para comunidades latinoamericanas en Southwark" con el equipo de Southwark en NHS South East London y con nuestras organizaciones asociadas dentro de Partnership Southwark.

El informe proporciona información valiosa, recopila experiencias y destaca recomendaciones útiles. Cuando recibimos un informe como este, buscamos revisar y responder a las recomendaciones presentadas. También hemos compartido el informe con los consultorios en todo el municipio. Esperamos que nuestras respuestas, proporcionadas en la siguiente tabla, le resulten útiles.

Reconocemos que el acceso a los servicios de atención médica es una preocupación para muchas comunidades del municipio y siempre hay más trabajo por hacer para ayudar a las personas de Southwark a acceder a los servicios de manera equitativa. Esperamos que las acciones que hemos establecido a continuación ayuden a abordar las recomendaciones y reducir las desigualdades en el acceso a la atención médica y social para las comunidades latinoamericanas en el municipio.

No hemos incluido una respuesta a la **Recomendación 10** del informe, ya que creemos que se relaciona principalmente con los servicios proporcionados por los Trusts en el municipio.

Revisaremos las acciones anteriores y actualizaremos a Healthwatch Southwark sobre nuestro progreso a principios de septiembre de 2024.

Gracias nuevamente por el informe y por alertarnos sobre las desigualdades en salud que enfrenta actualmente nuestra comunidad latinoamericana.

Atentamente.

Martin Wilkinson
Líder ejecutivo provisional del área
Partnership Southwark
NHS South East London

N.º	Recomendación de Healthwatch	Resumen de la respuesta o las acciones a tomar del NHS South East London, cuando corresponda	Para completar antes del (fecha)	Líder o departamento
1	<p>Brindar información sobre servicios de atención médica y social en español y portugués en línea, en medios comunitarios y en copias impresas difundidas en espacios frecuentados por comunidades latinoamericanas.</p>	<p>El sitio web de NHS South East London tiene una herramienta de traducción que puede traducir toda la información de nuestro sitio web a diferentes idiomas, incluidos español y portugués. Tiene un enlace a nuestros servicios de soporte lingüístico.</p> <p>Para respaldar aún más esta recomendación, nuestros colegas de comunicaciones y participación trabajarán con los socios para producir un folleto informativo en español y portugués para explicar cómo funciona el sistema de salud inglés. Este trabajo buscará aprovechar el trabajo realizado dentro de la campaña “use el servicio correcto” a nivel nacional y desarrollado aún más en el sureste de Londres. La información estará diseñada para ayudar a las personas de comunidades de habla hispana y portuguesa a acceder al sistema de salud en Southwark de manera oportuna, efectiva y equitativa.</p>	<p>En curso</p> <p>Junio de 2024</p>	<p>Comunicaciones y compromiso</p> <p>Comunicaciones y compromiso</p>
2	<p>Mejorar la accesibilidad de intérpretes. Reclutar más personal que hable español siempre que sea posible, ya que los encuestados especificaron que quieren poder comunicarse directamente con los proveedores de atención médica. Los servicios de atención primaria deben reflejar las comunidades locales y debe haber personal de habla hispana disponible en el sitio.</p>	<p>Trabajamos en estrecha colaboración con proveedores de atención primaria (médicos de cabecera) en el municipio y le hemos encargado a DA Languages que proporcione servicios de traducción para los consultorios de médicos de cabecera en Southwark, Lambeth y Lewisham hasta abril de 2025.</p> <p>Supervisamos continuamente este servicio y trabajamos con DA Languages para mejorarlo siempre que sea posible. Actualmente, en Southwark, el español es el idioma más solicitado.</p> <p>Nuestra organización está trabajando en la actualidad para volver a poner en funcionamiento este servicio y colaborará con los residentes, los usuarios del servicio y el personal para ayudarnos a diseñar el servicio y luego seleccionar el proveedor más apropiado y eficaz. La información proporcionada por este informe ayudará a comunicar esto, junto con una mayor actividad de participación pública.</p>	<p>Abril de 2025</p>	<p>Comisionados en Lambeth, Southwark y Lewisham</p>

		<p>Aunque empleamos personal que habla portugués y español, no es posible confirmar las cifras exactas, ya que esta información no queda apuntada en los registros de Recursos Humanos.</p> <p>Buscamos que nuestro proceso de solicitud sea abierto y atractivo para todos. También estamos trabajando con socios para anunciar puestos locales en consultorios laborales para trabajos de salud y atención que han sido desarrollados por el equipo del Centro de NHS SEL. El Centro tiene como objetivo ayudar a la población local a encontrar oportunidades laborales en atención médica y social, y es una asociación de proveedores de atención primaria y servicios de empleo. El próximo evento de Southwark tendrá lugar el 25 de marzo de 2024.</p>	En curso	Directores de Recursos Humanos y Equipo del Centro de NHS SEL
3	<p>Proporcionar información sobre los derechos de los inmigrantes a la atención médica y social en español y portugués. Coordinar con organizaciones comunitarias latinoamericanas y el Ministerio del Interior para difundir esta información.</p>	<p>Actualmente, no proporcionamos información escrita sobre el derecho a atención médica a los inmigrantes en español o portugués.</p> <p>A lo largo de 2021 y 2022, trabajamos con organizaciones comunitarias latinoamericanas para enfatizar la importancia de que los consultorios de médicos de cabecera en Southwark se inscriban para convertirse en consultas seguras. Todos los residentes en Inglaterra tienen derecho a recibir atención médica gratuita de un médico de cabecera, y trabajamos arduamente con los consultorios para asegurarnos de que nadie en nuestra comunidad quede excluido de la atención médica.</p> <p>Esto significa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se registra con un médico de cabecera, ellos pueden solicitar identificación o comprobante de domicilio. • Sin embargo, si no tiene ninguno y vive en el área del consultorio, aún puede registrarse. 	Junio de 2024	Equipo de comunicaciones y participación/equipo de atención primaria del municipio



		<ul style="list-style-type: none"> • Su nacionalidad o estado migratorio no afecta su derecho a registrarse en un consultorio. • No le pedirán documentos de inmigración cuando se registre en un consultorio. • Si le preocupa dar su dirección, hágase los saber. Su información está segura con ellos. <p>Continuaremos con esta tarea y buscaremos trabajar estrechamente con organizaciones comunitarias latinoamericanas para difundir el folleto informativo descrito anteriormente en la respuesta a la recomendación uno.</p>		
4	Reintroducir las comunicaciones fuera de línea, como las cartas postales.	<p>Nuestra organización es una organización que “prioriza lo digital”. Esto significa que para ser más sostenibles y reducir el costo de nuestra actividad de comunicación, buscaremos comunicarnos digitalmente siempre que sea posible.</p> <p>Sin embargo, reconocemos que esta no es la mejor manera para todos y los materiales impresos o la solicitud de llamadas telefónicas o reuniones están disponibles para todos.</p>	Todos en curso	Todos
5	Incrementar la disponibilidad de citas presenciales, particularmente para pacientes con necesidades adicionales.	<p>Los médicos de cabecera y otros profesionales de atención primaria de la práctica general están proporcionando cifras récord de citas de pacientes. Esto se hace a través de una variedad de plataformas y la mayoría se lleva a cabo cara a cara.</p> <p>Continuaremos trabajando en estrecha colaboración con las redes y consultorios de atención primaria en Southwark para garantizar que los pacientes puedan acceder a las citas más adecuadas de manera oportuna.</p>	En curso	Atención primaria y digital



6	<p>Servir de enlace con organizaciones comunitarias latinoamericanas para difundir información a los latinoamericanos en Southwark y facilitar la revisión continua de la accesibilidad a la atención médica y social para este grupo.</p>	<p>Buscaremos trabajar estrechamente con grupos y desarrollar aún más las relaciones desarrolladas a través de Partnership Southwark, la red latinoamericana de Community Southwark y un panel de subvenciones.</p> <p>También informaremos sobre el progreso a Healthwatch Southwark a medida que abordemos las recomendaciones de este informe.</p>	<p>Junio de 2024</p>	<p>Todos</p>
7	<p>Revisar los formularios de monitoreo de la diversidad para incluir a los latinoamericanos y capturar las diferencias internas, como el país de origen y los dialectos hablados.</p>	<p>Trabajaremos con socios a través de nuestro equipo de inteligencia empresarial y el equipo de salud pública del Ayuntamiento de Southwark para comprender mejor las comunidades dentro del municipio y cómo podemos capturar mejor la información asociada con ellas. La actividad de compromiso público de NHS South East London está respaldada por un formulario de diversidad y monitoreo constante que busca comprender mejor las comunidades de individuos que responden a nuestro trabajo. Esto se monitoreará y desarrollará continuamente para garantizar que escuchemos y reflejemos las diversas voces dentro de Southwark y el sureste de Londres.</p>	<p>En curso</p>	<p>Comunicaciones y participación/Inteligencia de negocios</p>
8	<p>Capacitación en diversidad e inclusión para el personal de salud, por ejemplo, recepcionistas.</p>	<p>NHS South East London y todos los consultorios deben realizar una capacitación obligatoria sobre diversidad e inclusión. También apoyamos a los consultorios para buscar capacitación adicional identificada por esas organizaciones.</p> <p>Alentamos a los miembros de la comunidad latinoamericana a plantear cualquier problema encontrado a Healthwatch Southwark o directamente a nosotros en southwark.cbc@Selondonics.nhs.uk para permitirnos investigar y ayudar si es posible.</p>	<p>En curso</p>	<p>Equipo de Atención primaria/CBC</p>



9	Un sistema de reserva de citas con el médico de cabecera que brinda a los pacientes más flexibilidad para cuándo pueden hacer una reserva y la fecha y hora de las citas.	<p>El acceso a las citas con el médico de cabecera es una preocupación planteada por diferentes comunidades en todo el país.</p> <p>Estamos trabajando con atención primaria, sistemas nacionales (la aplicación NHS), así como con otros proveedores, como NHS 111, para ofrecer una variedad de formas de reservar citas. La demanda de citas es alta y el personal del consultorio está trabajando arduamente para enfrentar los desafíos de ofrecer atención oportuna y comprensiva de una manera accesible y flexible. Continuaremos trabajando con socios para mejorar el sistema de reservas de citas siempre que sea</p>	En curso	Equipo de Atención primaria/digital
11	Eliminar los cargos por cartas y otros documentos, especialmente para pacientes de bajos ingresos.	<p>No hay cargos por cartas y otra documentación del NHS South East London.</p> <p>Los consultorios de los médicos de cabecera individuales pueden cobrar por cartas y copias de ciertos documentos. Los pacientes deberían poder acceder a sus notas de forma gratuita en línea, generalmente a través de la aplicación NHS. Los equipos de los consultorios pueden responder mejor cuando se les dan razones claras para la solicitud. Los consultorios también pueden recurrir a prescriptores sociales para obtener</p>	En curso	Líder ejecutivo del área

