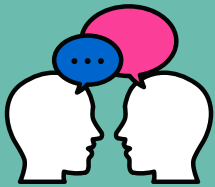


# Relatório de acesso a serviços de saúde e assistência social para comunidades latino-americanas em Southwark

## RESUMO

Nós nos envolvemos com 67 residentes latino-americanos em Southwark por meio de uma pesquisa, entrevista em pessoa e um grupo focal/ discussão em grupo.

Descobrimos que a maioria dos latino-americanos em Southwark enfrentou barreiras para acessar cuidados de saúde, principalmente médicos de clínica geral. Essas barreiras podem ser divididas em três categorias principais:



### Comunicações:

- Barreiras linguísticas - ou seja, comunicar-se com a equipe, acessar informações e preencher a papelada.
- Falta de informação sobre os direitos dos imigrantes.
- Comunicações online - ou seja, cartas e formulários eletrônicos são difíceis de usar.



### Diversidade e Inclusão:

- Comportamento inóspito dos provedores de serviços - desconsiderando as preocupações dos pacientes.
- Falta de diferentes representações latinas no monitoramento da diversidade.



### Apontamentos e Pagamentos:

- Sistemas complicados de agendamentos, encaminhamentos e falta de continuidade da equipe.
- GP cobrar por documentos

“A comunidade precisa de muita ajuda para preencher os formulários, ligar para o GP e obter os serviços de que precisa. O grande problema é a barreira do idioma.

# Recomendações



1. Fornecer informações sobre serviços de saúde em espanhol e português online, em mídia comunitária e em lugares que os latino-americanos já visitam.
2. Facilitar a disponibilidade de intérpretes e contratar mais funcionários que falam espanhol. Os serviços de atenção primária devem refletir as comunidades locais.
3. Fornecer informações sobre os direitos dos imigrantes à saúde em espanhol e português.
4. Reintroduzir cartas postais
5. Aumentar os atendimentos presenciais.
6. Trabalhar com organizações comunitárias latino-americanas para melhorar os vínculos e compartilhar informações entre os latino-americanos e os serviços de saúde.
7. Registrar o país de origem e os dialetos falados no monitoramento da diversidade.
8. Formação em diversidade e inclusão para o pessoal de saúde, por ex. recepcionistas.
9. Um sistema de agendamento de GP que oferece aos pacientes mais flexibilidade para quando eles podem fazer um agendamento e a data e hora das consultas.
10. Melhorar a continuidade e a administração do pessoal para facilitar as referências.
11. Eliminar as cobranças de cartas e documentos, principalmente para pacientes de baixa renda.

