**Resposta do PCN/Federações de Southwark ao Relatório de Acesso à América Latina da Healthwatch**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Recomendação da Healthwatch** | **Resposta do PCN/Federação** |
| 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. | Os PCNs e federações de Southwark trabalharão em parceria com colegas de comissionamento para atender a essa recomendação.  O site do NHS South East London tem uma ferramenta de tradução que pode traduzir todas as informações em seu site para diferentes idiomas, incluindo espanhol e português, e tem um link para nossos serviços de suporte a idiomas. Estamos investigando como isso pode ser aplicado aos sites do PCN/Federação.  Trabalharemos com os colegas de comunicação e engajamento do ICB para produzir um folheto informativo em espanhol e português para explicar como funciona o sistema de saúde inglês. Esse trabalho se baseará no trabalho realizado na campanha "use o serviço certo" em nível nacional e será 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.  Apoiaremos a disseminação dessas informações para exibição em nossos consultórios membros |
| 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. | Isso é apoiado pelo ICB, que trabalha com a atenção primária e contratou a DA Languages para fornecer serviços de tradução até abril de 2025.  Os colegas de comissionamento estão se envolvendo com residentes, usuários de serviços e funcionários para nos ajudar a projetar o serviço e, em seguida, selecionar o futuro provedor mais adequado e eficaz.  Os PCNs e as federações destacarão a importância da representação da comunidade da força de trabalho para as práticas de nossos membros e garantirão que esse seja um item da agenda em nossas reuniões de membros e vizinhança. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. | Destacamos a importância de os consultórios médicos de Southwark se inscreverem para se tornarem Safe Surgeries.  Todos têm o direito de receber atendimento gratuito de um clínico geral. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4 | Reintroduzir comunicações off-line, como cartas postais. | As cartas serão usadas para grupos de difícil acesso, além de textos e contato pessoal. |
| 5 | Aumentar a disponibilidade de consultas presenciais, especialmente para pacientes com necessidades adicionais. | A clínica geral está fornecendo números recordes de consultas a pacientes, sendo a maioria realizada pessoalmente.  As redes de atenção primária e os consultórios em Southwark garantem que os pacientes tenham acesso às consultas mais adequadas em tempo hábil  A capacidade é revisada e ajustada de acordo com as necessidades do paciente. Consultas presenciais estão disponíveis quando solicitadas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6 | 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. | Como membros ativos da Partnership Southwark, procuraremos trabalhar em estreita colaboração com os grupos e desenvolver ainda mais os relacionamentos.  Faremos parceria com o ICB e com as comunicações e o engajamento do Conselho |
| 7 | 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. | A discrição local é limitada. O objetivo nacional é tornar o registro menos complicado. Os consultórios responderão se os pacientes solicitarem que essas informações sejam registradas para ajudar a melhorar a navegação no atendimento médico.  Como membros da Partnership Southwark, trabalharemos com as equipes de inteligência comercial e saúde pública 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 |
| 8 | Treinamento em diversidade e inclusão para a equipe de saúde, por exemplo, recepcionistas. | Todas as práticas devem realizar um treinamento obrigatório sobre diversidade e inclusão. Apoiamos as práticas para que busquem e implementem treinamento adicional.  O treinamento em diversidade e inclusão para a equipe da linha de frente está incluído no programa de indução e também é obrigatório para nossa equipe. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9 | Um sistema de agendamento de clínica geral que oferece aos pacientes mais flexibilidade para quando eles podem fazer um agendamento e para a data e o horário das consultas | Estamos trabalhando com o ICB, com os sistemas nacionais (o aplicativo do NHS) e com 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.    Os consultórios têm acesso ao hub Enhanced Access e, portanto, podem encaminhar os pacientes para esses serviços (por exemplo, se não houver disponibilidade de consultas nos consultórios ou se forem necessárias consultas à noite ou no fim de semana para melhorar o acesso).  Continuaremos a trabalhar com os parceiros para aprimorar o sistema de reservas sempre que possível. |
| 11 | Eliminar as cobranças por cartas e outros documentos, especialmente para pacientes de baixa renda. | Os pacientes devem poder acessar suas anotações gratuitamente on-line, geralmente por meio do aplicativo do NHS  Não há cobranças para cartas e outras documentações que são cobertas pelo contrato nacional de clínicas gerais.  A discrição local é limitada pela política nacional. Os consultórios médicos individuais podem cobrar por cartas e outros documentos que não são cobertos pelo contrato nacional. Essas taxas estão disponíveis mediante solicitação em todos os consultórios |