**Respuesta al cuidado de la salud de Soutwark PCN/Federaciones Informe de acceso latinoamericano**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Recomendación del cuidado de la salud** | **Respuesta de PCN/Federación** |
| 1 | Proporcione información acerca de los servicios de salud y atención social en español y portugués en línea, en medios de la comunidad y en copias en papel distribuidas en espacios frecuentados por las comunidades latinoamericanas. | Los PCN de Southwark y las federaciones trabajarán en conjunto con colegas encargados para responder a esta recomendación.  El sitio web del NHS South East London tiene una herramienta de traducción que puede traducir toda la información de su sitio web en diferentes idiomas, incluso español y portugués, y tiene un enlace a nuestros servicios de apoyo lingüístico. Estamos investigando cómo esto puede aplicarse a los sitios web de PCN/Federación.  Trabajaremos con las comunicaciones de ICB y los colegas de trabajo para producir un folleto informativo en español y portugués para explicar cómo funciona el sistema de salud inglés. Este trabajo se construirá sobre el trabajo iniciado en dentro de la campaña de "uso de servicio" a nivel nacional y desarrollado en profundidad en Londres del sudeste. La información se diseñará para ayudar a las personas de las comunidades de habla hispana y portuguesa a acceder al sistema de salud en Southwark de manera oportuna, eficiente y equitativa.  Apoyaremos la distribución de esta información para publicarla en los consultorios de nuestros miembros |
| 2 | Mejorar la accesibilidad de intérpretes. Reclutar más personal hispanohablante cuando sea posible, ya que los socorristas especificaron que desean ser capaces de comunicarse con los proveedores de atención médica directamente. Los servicios de atención primaria deben reflejar las comunidades locales y el personal hispanohablante debe encontrarse disponible en el sitio. | Esto está respaldado por el ICB, que trabaja con la atención primaria y ha encargado a DA Languages para prestar servicios de traducción hasta abril 2025.  Los colegas encargados participan con los residentes, los usuarios del servicio y el personal para ayudarnos a diseñar el servicio y, luego, seleccionar el futuro proveedor más apropiado y eficiente.  Los PCN y las federaciones destacarán la importancia de la representación de la comunidad de fuerza de trabajo en los consultorios de nuestros miembros y garantizarán que este sea un punto del orden del día en nuestras reuniones con miembros y el vecindario. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | Proporcionar información acerca de los derechos de los migrantes a la salud y atención social en español y portugués. Coordinar con las organizaciones de la comunidad latinoamericana y el Ministerio del Interior para distribuir esta información. | Hemos destacado la importancia de los consultorios de Southwark GP que se registran para convertirse en cirugías seguras.  Todos tienen derecho a la atención gratuita de un médico general. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4 | Reintroducir las comunicaciones fuera de línea, como los correos postales. | Las cartas se usarán para los grupos difíciles de alcanzar, además de mensajes de texto y contacto personal. |
| 5 | Aumentar la disponibilidad de las citas presenciales, especialmente para pacientes con necesidades adicionales. | La práctica general está proporcionando números récord de citas de pacientes y la mayoría se lleva a cabo de manera presencial.  Las redes y los consultorios de atención primaria en Southwark garantizan que los pacientes puedan acceder a las citas más apropiadas de manera oportuna  La capacidad se revisa y ajusta conforme a las necesidades de los pacientes. Las citas presenciales se encuentran disponibles a petición |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6 | Cooperar con las organizaciones de la comunidad latinoamericana para distribuir información a los latinoamericanos en Southwark y facilitar una revisión continua de la accesibilidad a la salud y atención social para este grupo. | Como miembros activos de Partnership Southwark, buscaremos trabajar de cerca con grupos y desarrollar aún más las relaciones.  Nos asociaremos con las comunicaciones y la participación del ICB y el Concejo |
| 7 | Revisar los formularios de supervisión de diversidad para incluir a los latinoamericanos y captar las diferencias internas, como el país de origen y los dialectos hablados. | La discreción local es limitada. El objetivo nacional es lograr que el registro sea menos problemático. Los consultorios responderán si los pacientes piden que esta información se registre para ayudar a mejorar la navegación de la atención médica.  Como miembros de Partnership Southwark, trabajaremos con los equipos de inteligencia empresarial y salud pública para comprender mejor las comunidades en el Municipio y cómo poder captar mejor la información asociada a ellas.  La actividad de participación pública de NHS South East London recibe el apoyo de una diversidad constante y el formulario de supervisión que busca comprender mejor las comunidades de individuos que responden a nuestro trabajo. Esto se supervisará y desarrollará continuamente para garantizar que escuchamos y reflejamos las diferentes opiniones en Southwark y Londres del sureste |
| 8 | Capacitación de diversidad e inclusión para el personal sanitario, por ejemplo, recepcionistas. | Todos los consultorios deben iniciar una capacitación obligatoria sobre diversidad e inclusión. Apoyamos que los consultorios busquen e implementen capacitación adicional.  La capacitación sobre diversidad e inclusión para el personal de primera línea se incluye en el programa de inducción y también es obligatoria para nuestro personal. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9 | Un sistema de reserva de médico general que les brinda a los pacientes más flexibilidad a la hora de reservar y la fecha y hora de las citas | Estamos trabajando con el ICB, los sistemas nacionales (la aplicación de NHS), como así también otros proveedores, como NHS 111, para ofrecer varias maneras de programar citas.  La demanda de las citas es alta y el personal del consultorio está trabajando arduamente para satisfacer los desafíos de ofrecer atención oportuna y compasiva de manera accesible y flexible.    Los consultorios tienen acceso al centro de Acceso mejorado y, por lo tanto, pueden derivar pacientes a estos servicios (por ejemplo, si las citas no se encuentran disponibles en los consultorios o si las citas se requieren para la noche o el fin de semana para mejorar el acceso)  Seguiremos trabajando con socios para mejorar el sistema de reserva siempre que sea posible. |
| 11 | Cargos marginales para cartas y otra documentación, especialmente para pacientes de bajos ingresos. | Los pacientes deben ser capaces de acceder a sus notas de manera gratuita en línea, generalmente a través de la aplicación NHS  No hay cargos para las cartas y otra documentación cubierta por el contrato de médico general nacional.  La discreción local está limitada por la política nacional. Los consultorios individuales de médicos generales podrían cobrar por las cartas y otros documentos que no están cubiertos por el contrato nacional. Estos cargos se encuentran disponibles a pertición en todos los consultorios |