



**Guy's and St Thomas'**  
NHS Foundation Trust

Ruman Kallar  
Encargado de investigación y  
proyectos  
Healthwatch Southwark

Oficinas de la Fundación  
St Thomas' Hospital  
Westminster Bridge Road  
Londres  
SE1 7EH

Entregado por correo electrónico:

Fecha: 5 de diciembre, 2023

Estimado Ruman:

Gracias por compartir el informe de Healthwatch Southwark "Access to Health and Social Care services for Latin American Communities in Southwark" (Acceso a los servicios sanitarios y sociales para las comunidades latinoamericanas de Southwark), que proporciona información valiosa sobre las experiencias de las comunidades latinoamericanas a la hora de acceder a la asistencia sanitaria en Southwark.

Hemos revisado sus recomendaciones y esperamos que resulten útiles nuestras respuestas, recogidas en el cuadro siguiente. Siempre queda trabajo por hacer para garantizar que todos nuestros pacientes puedan acceder equitativamente a los servicios, independientemente de su lengua u otros determinantes sociales de la salud. También hemos identificado varias acciones que llevaremos adelante y nos comprometemos a completar de aquí a junio de 2024.

Recientemente hemos implantado una nueva Historia Clínica Electrónica llamada Epic. Todavía la estamos integrando en nuestra organización, pero en el futuro ofrecerá más posibilidades a los pacientes de personalizar cómo desean interactuar con su información sanitaria y cómo podemos comunicarnos mejor con ellos.

No hemos incluido una respuesta a la **Recomendación 9** del informe, ya que se refiere a los servicios prestados por los consultorios médicos / atención primaria.

Revisaremos las acciones anteriores e informaremos a Healthwatch Southwark de nuestros progresos a principios de marzo de 2024.

Gracias de nuevo por el informe y por alertarnos sobre las desigualdades sanitarias a las que se enfrenta actualmente nuestra comunidad latinoamericana.

Atentamente,

Sarah Austin  
Directora de Medicina Integrada y Especializada  
Guy's and St Thomas' NHS Foundation Trust

Cc. CEO, Healthwatch Southwark

Núm.	Recomendación de Healthwatch	Resumen de la respuesta del Fideicomiso / medidas que deben adoptarse, en su caso	Debe completarse antes de (fecha)	Jefe / departamento
<b>Tema: Comunicaciones</b>				
1	<p>Proporcionar información sobre los servicios de atención sanitaria y social en español y portugués en Internet, en medios de comunicación comunitarios y en copias impresas difundidas en espacios frecuentados por las comunidades latinoamericanas.</p>	<p>La página de inicio del sitio web de la Fundación tiene un enlace a nuestros servicios de apoyo lingüístico. Proporciona consejos sobre cómo acceder a la información en diferentes idiomas, incluidos el español y el portugués, y sobre cómo podemos brindar servicios intérpretes en las citas. También tenemos un Robot Lingüístico en nuestro Servicio de Urgencias, así como un Tanoy (parlante) para facilitar el apoyo lingüístico (incluidos el español y el portugués).</p> <p>Ya existen algunas buenas prácticas: por ejemplo, nuestros servicios de salud sexual han elaborado folletos en varias lenguas, que se envían a través de un enlace en un SMS. Sin embargo, sabemos que siempre podemos hacer más. Iniciaremos una revisión de los servicios en toda la Fundación para comprender hasta qué punto los prospectos de información al paciente están disponibles en distintas lenguas. Sin embargo, recientemente hemos implantado un nuevo Registro Electrónico de Pacientes llamado EPIC y actualmente estamos estabilizando el uso del sistema. En el futuro podremos atender mejor a estos grupos de pacientes permitiéndoles identificar su lengua preferida para comunicarse con la Fundación.</p>	<p>En marcha</p> <p>Junio de 2024</p> <p>Abril de 2024</p>	<p>Comunicaciones de la Fundación</p> <p>Gestores de servicios/Comunicaciones de la Fundación</p> <p>EPIC</p>

2	<p>Mejorar la accesibilidad a los intérpretes. Contratar a más personal hispanohablante siempre que sea posible, ya que los encuestados especificaron que quieren poder comunicarse directamente con los profesionales sanitarios. Los servicios de atención primaria deben reflejar las comunidades locales y debe haber personal hispanohablante en las instalaciones.</p>	<p>Tenemos contratos en vigor con proveedores externos de interpretación telefónica, por vídeo y presencial. Además, contamos con 3 intérpretes a tiempo completo para complementar estos contratos, que prestan servicios de interpretación presencial en portugués y español.</p> <p>Aunque empleamos a personal que habla portugués y español, no es posible confirmar el número exacto, ya que esta información no consta en los registros de RR. HH.</p> <p>La Fundación está actualmente en las fases finales de la introducción de un nuevo proveedor para nuestros servicios de interpretación. Este nuevo contrato centralizará los servicios en un único proveedor y proporcionará un mayor número de intérpretes e idiomas para ayudar a nuestros pacientes. Estamos a la espera de una fecha de inicio para este contrato. El proceso de contratación se ha gestionado a través del ICS. Presentaremos una actualización en febrero de 2024.</p>	<p>En marcha</p> <p>En marcha</p> <p>Febrero de 2024</p>	<p>Especialidades médicas</p> <p>Directores de RR. HH.</p> <p>Especialidades médicas</p>
3	<p>Proporcionar información sobre los derechos de los inmigrantes a la asistencia sanitaria y social en español y portugués. Coordinar estas tareas con las organizaciones comunitarias latinoamericanas y el Ministerio del Interior para difundir esta información.</p>	<p>Actualmente, no proporcionamos información escrita sobre el derecho a la asistencia sanitaria a los inmigrantes en español o portugués. En este momento, estamos a la espera de una nueva confirmación por parte del equipo de Comunicaciones de la Fundación y, si no hay material disponible en toda esta, intentaremos producirlo para apoyar a las comunidades latinoamericanas en el futuro.</p>	<p>Junio de 2024</p>	<p>Comunicaciones de la Fundación</p>

		Brindamos atención <u>urgente y de emergencia (incluido el tratamiento urgente de maternidad)</u> a los pacientes que lo necesitan, independientemente de su situación migratoria.		
4	Sería bueno reintroducir las comunicaciones fuera de línea, como las cartas postales.	<p>La Fundación sigue enviando cartas por correo tanto para la confirmación de citas como informar de resultados posteriores a las citas, en las que se resumen los detalles clínicos de una visita.</p> <p>Hace unos años, establecimos un proceso que envía a los pacientes un enlace mediante un mensaje de texto a una versión electrónica de la carta de confirmación de la cita. Esto proporciona un acceso seguro a un portal donde el paciente puede ver su carta. Esto ha reducido el uso de papel como parte de nuestro compromiso de sostenibilidad. Sin embargo, si un paciente no accede a su carta electrónicamente en las 48 horas siguientes al envío de este enlace, imprimiremos y enviaremos automáticamente la carta de confirmación de la cita.</p> <p>Como parte de nuestra reciente implementación de EPIC, hemos cambiado nuestro proveedor de apoyo a este proceso, pero nos aseguramos de poder conservar esta función para apoyar a los pacientes y cuidadores que no puedan o decidan no acceder a las cartas digitales.</p> <p>La elección del paciente sigue siendo importante y, si lo solicita, tiene la opción de recibir correspondencia impresa, y sigue habiendo líneas telefónicas disponibles para ponerse en</p>	Todo en proceso	EPIC

		contacto con los departamentos, según sea necesario.		
5	Aumentar la disponibilidad de citas presenciales, sobre todo para los pacientes con necesidades adicionales.	La mayoría de los servicios de interpretación se llevan a cabo por teléfono, incluidas las citas presenciales, La Fundación realizará ajustes razonables cuando se fijen las citas en caso de que se identifique una necesidad adicional, lo que incluye la interpretación presencial. Los equipos clínicos también pueden solicitar intérpretes presenciales para las citas en las que se discutan malas noticias o en las que la información sea especialmente compleja.	En marcha	Especialidades médicas
6	Servir de enlace con las organizaciones comunitarias latinoamericanas para difundir información entre los latinoamericanos de Southwark y facilitar la revisión continua de la accesibilidad de la asistencia sanitaria y social para este grupo.	La Fundación valoraría la oportunidad de seguir estudiando esta recomendación, en colaboración con los colegas de Healthwatch Southwark, Partnership Southwark y las organizaciones que apoyan a las comunidades latinoamericanas del distrito.	Marzo de 2024	ILS
<b>Tema: diversidad e inclusión</b>				
7	Revisar los formularios de seguimiento de la diversidad para incluir a los latinoamericanos y captar las diferencias internas, como el país de origen y los dialectos hablados.	Todavía estamos comprendiendo la amplitud de funciones que permitirá nuestro nuevo sistema EPIC. Revisaremos lo que sea posible hacer en nuestra versión actual y también con nuestro nuevo contrato de interpretación cuando entre en vigor.	Abril de 2024	EPIC
8	Facilitar formación sobre diversidad e inclusión a los proveedores de servicios, en particular al personal de cara al paciente, como los recepcionistas. Esta formación debe incluir un enfoque sobre la conciencia cultural y el apoyo a las personas que no dominan el inglés. Las organizaciones/miembros de la comunidad latinoamericana deberían impartir esta formación siempre que sea posible.	La Fundación ofrece 5 programas de formación disponibles para todo el personal. Forman parte de un conjunto más amplio de cursos a disposición del personal. Puede acceder a estas formaciones a través de la Escuela de Sanidad (College of Healthcare). Las 4 primeras son optativas y la 5ª figura como formación obligatoria para todo el personal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas activas</li> <li>• Microagresión</li> <li>• Más allá de los prejuicios</li> </ul>	En marcha	Responsable de Educación y Formación

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia cultural</li> <li>• EDI Módulo de programa obligatorio</li> </ul>		
	<b>Tema: citas y cobros</b>			
10	Mejorar la continuidad del personal y los trasposos para agilizar las derivaciones, sobre todo de pacientes con necesidades adicionales.	<p>La Fundación ha puesto en marcha recientemente EPIC, un sistema electrónico de historiales médicos. Los beneficios aún están por ver, pero debería mejorar la comunicación entre equipos como los médicos de cabecera y la autoridad local. Aunque la atención primaria no tendrá acceso directo a EPIC, podrá ver la información de los pacientes con más detalle que antes. El sistema también permite una comunicación más fluida entre los sistemas de atención primaria y EPIC.</p> <p>El sistema EPIC que hemos implantado se comparte entre el GSTT y el King's College Hospital (incluido el Princess Royal University Hospital), lo que significa que podemos gestionar mejor la atención de cada paciente en nuestros dos hospitales. También podremos utilizar mejor los datos para comprender a nuestra población y garantizar la igualdad de acceso.</p> <p>EPIC enlazará con la columna vertebral del NHS (sistema central de referencia para obtener todos los registros a escala nacional vinculados a un único número del NHS), lo que también permitirá al personal marcar las necesidades adicionales de atención secundaria e incluso una discapacidad de larga duración. Todas estas ventajas mejorarán la continuidad de la atención, los trasposos y agilizarán las derivaciones para ayudarnos a satisfacer las necesidades de apoyo adicional de las personas.</p>	<p>Febrero de 2024</p> <p>Febrero de 2024</p> <p>Febrero de 2024</p>	<p>EPIC/Directores de Calidad y Seguridad</p> <p>EPIC/Directores de Calidad y Seguridad</p> <p>EPIC/Directores de Calidad y Seguridad</p>

11	Suprimir los gastos por cartas y otra documentación, sobre todo para los pacientes con bajos ingresos.	Las cartas y demás documentación son gratuitas.	En marcha	Directores de Operaciones
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------	---------------------------