

5. Conclusiones y resumen

- Hay algunos aspectos, junto con **problemas específicos** en torno al idioma, el acceso a la información y las características culturales, que al parecer prevalecen en mayor medida dentro de la comunidad latinoamericana. Sin embargo, otros aspectos también **reflejan los problemas más amplios que tiene la población en general**.
- No poder hablar inglés, especialmente cuando **no se cuenta con los medios para apoyar o facilitar la comunicación**, afecta enormemente tanto el acceso a los servicios como la calidad de la atención que se recibe. Si no se proporciona apoyo, no se puede esperar a que la gente exprese su opinión.
- Aparte del problema del idioma, **no es fácil encontrar información útil**. Existe un enorme desconocimiento sobre dónde se puede acudir para solicitar información, lo que lleva al uso de fuentes no oficiales, como el boca a boca o la información recibida por casualidad. Esto provoca inseguridad sobre qué debería esperarse que suceda o si la información o asesoría profesional que se ha recibido es confiable. En algunos casos, afirmaron que no saben si tienen derecho a hacer preguntas o a plantear sus quejas, o que les preocupan las posibles repercusiones si lo hacen.
- El Grupo demostró contar con un nivel muy básico de conocimientos y comprensión respecto a los diversos servicios disponibles en el caso de que el consultorio del médico general estuviera cerrado, como alternativa a la unidad de urgencias. Cabe destacar que este problema es pertinente para las actuales campañas locales y nacionales del Servicio Nacional de Salud (NHS, por sus siglas en inglés), especialmente la campaña llamada "Choose Well" (cuyo objetivo es informar sobre adónde acudir según el tipo de problema médico); la revisión del sistema de atención de urgencia; y la política y tendencia cultural de "empoderar a la gente para el autocuidado de sus problemas médicos".
- La comunicación y la información no se dispone en **formatos accesibles**; por ejemplo, servicios o documentos traducidos, según corresponda.
- Existe un enorme deseo y necesidad de estar informado, y **mucho interés en acceder a esta información**, ya sea por medio de talleres o de una fuente central.
- Mucha insatisfacción respecto a la manera en que el personal –particularmente recepcionistas– se comunica e interactúa con los pacientes, específicamente aquellos que no conocen bien el sistema o que no hablan bien el inglés.
- **La comprensión del contexto cultural, particularmente en cuanto a la salud sexual**, sería útil para abordar sus problemas con relación a las dificultades al dirigirse a hombres y mujeres que provienen de entornos conservadores.
- **Muchas experiencias negativas les ha llevado a perder la confianza en sus médicos generales**, así como entre los médicos generales y los hospitales. Algunas de las consecuencias de esta pérdida de confianza ha sido el recurrir a servicios privados (si son acreditados o no, es otro problema) y/o el acudir a las unidades de urgencia como primera opción para obtener un tratamiento.

- La incapacidad de acceder al proceso de presentación de quejas, así como el desconocimiento en cuanto a dónde entregar retroalimentación, podría implicar que tanto los proveedores de servicios como aquellos encargados de contratar los servicios podrían perder la oportunidad de obtener información de los usuarios, que podría aprovecharse para la mejora de los servicios o los sistemas.

6. Recomendaciones / Acciones y por parte de quién

Para los proveedores de servicios, incluir la opción "latinoamericano" en la lista de orígenes étnicos dentro de su monitoreo de datos

- Con el fin de ayudar a identificar la comunidad, qué servicios está recibiendo y dónde los está recibiendo. Este dato brindará una base para iniciar el diálogo dirigido a entender las necesidades y apoyar el acceso a los servicios.

Derribar las barreras para el acceso a servicios locales por medio de apoyo e información:

- Que los consultorios de los médicos generales hagan que sus trámites de inscripción sean claros.

¿Qué hemos hecho?

- Healthwatch Southwark (HWS, por sus siglas en inglés) ha elaborado un documento en que se resume el trámite de inscripción en los consultorios de médicos generales, que incluye qué es lo que se permite o qué es lo que no se permite. LAWRS ha traducido y ha circulado dicho documento.

Trabajo inmediato...

- HWS ha elaborado un registro para que LAWRS y otros grupos latinoamericanos registren las experiencias que han tenido en los consultorios de médicos generales.

- Información clara sobre cómo acceder a servicios de interpretación, tanto en los consultorios de médicos generales como en los hospitales

Trabajo inmediato...

- HWS elaborará una hoja informativa con un resumen sobre el acceso a los servicios de interpretación en centros de atención primaria y hospitales (futuro: próximamente, hoja informativa NHS 111)
- Comprender el actual proceso y la relación entre la línea telefónica de idiomas y un intérprete.

Aumentar conciencia con relación a los servicios de salud y de asistencia social

Trabajo inmediato...

- HWS elaboró un documento con un resumen sobre cómo acceder a los diferentes servicios de salud y de asistencia social, y cómo presentar una queja.
- LAWRS tradujo y puso en circulación este documento. Desarrollaremos más vínculos con otros grupos latinoamericanos locales para distribuir esta información de forma más amplia.

Proporcionar información

- **Que se entiendan las rutas clave del paciente** (es decir, cómo acceder a los servicios o saber dónde acceder a ellos)

- Talleres de información y actualizaciones de servicios por medio de HW en los puntos clave y redes de la comunidad
- Lugar accesible para obtener información e indicaciones

Hacer que el proceso para entregar retroalimentación y presentar quejas sea más fácil de seguir

- Los consultorios de médicos generales y las guardias de los hospitales deberían contar con medios físicos para fomentar la entrega de retroalimentación y la presentación de quejas. Estos medios deberían ser fáciles de usar y además, deberían anunciarse (el grado de adaptaciones razonables podría basarse en una representación gráfica de la población latinoamericana que acude a los consultorios de médicos generales).

- Elaborar un folleto con la sección de presentación de quejas del documento Healthwatch Signposting.

Aquí se incluye la organización Voiceability, encargada de proporcionar apoyo para presentar quejas (Independent Complaints Advocacy Service [Servicio Independiente de Defensa de la Presentación de Quejas]) sobre un servicio del NHS (en el caso de la asistencia social es diferente).

Aumentar conciencia cultural y sobre la diversidad

- El personal de primera línea debería recibir capacitación cultural y en diversidad, particularmente en torno a los aspectos relacionados con la sensibilidad, el apoyo, la paciencia, etc. que son necesarios para aquellos inmigrantes que no estén suficientemente informados.

Otros trabajos...

Como ya se ha indicado, se llevarán a cabo tareas más breves y específicas. No obstante, las recomendaciones más amplias serán incorporadas a la hora de formular nuestro plan de acción y monitoreo para nuestra prioridad: *el acceso a los servicios de médicos generales*. Lo anterior también incluirá las conclusiones del grupo muestra realizado por nuestro reciente grupo de apoyo para personas sordas. **FECHA: ENE / principios de FEB 2014**

Es necesario realizar más investigaciones sobre los aspectos prácticos y el enfoque, el papel del organismo oficial u otro organismo o grupo necesario, y el respectivo monitoreo. Sin embargo, parte del Plan de Acción Prioritario incluirá:

- Una representación gráfica del personal
- Específicamente para el caso de los consultorios de médicos generales, entender su comunidad de pacientes locales en cuanto a sus necesidades adicionales.
- Las alianzas con LAWRS y otros organismos oficiales, como el Distrito Londinense de Southwark o el Grupo de Contrataciones Clínicas (LBS y CCG, por sus siglas en inglés, respectivamente) para facilitar la obtención de retroalimentación de la comunidad y distribuir información.
 - A corto plazo: estar informados
 - A largo plazo: participar en la toma de decisiones a nivel local
- Apoyo para presentar quejas y/o entregar retroalimentación.

Estrategias que tendrán en cuenta estas conclusiones

- Estrategia de Atención Primaria y Comunitaria (CCG de Southwark del NHS)
- Planes de contrataciones de la CCG de Southwark del NHS para 2014-2015
- Estrategia Conjunta de Salud y Bienestar a partir de 2014
- Evaluación Conjunta Estratégica de las Necesidades