**Inquérito aos Serviços de Interpretação e Tradução**

O Clinical Commissioning Group (CCG) de Nottingham e Nottinghamshire do NHS gostaria de conhecer a opinião das pessoas e grupos/organizações que trabalham com pacientes cuja primeira língua não é o inglês e que necessitam de recorrer a serviços de interpretação e tradução quando acedem aos serviços de clínica geral. As respostas partilhadas serão utilizadas para informar a especificação de um novo serviço a partir de dezembro de 2022.

Poderá querer considerar a seguinte informação ao dar as suas respostas;

* Ocorreu um aumento da oferta de consultas por telefone aos doentes durante a pandemia da Covid-19. Embora este volume reduza com o passar do tempo, cabe salientar que uma parte das consultas continuará a ser realizada por telefone quando tal for clinicamente apropriado.
* Para contratar um intérprete presencial é necessário um pré-aviso de, pelo menos, 48 horas.  Apesar de o pré-aviso ser inferior a 48 horas, regra geral, será oferecido um serviço de interpretação por telefone para a consulta.
* Para línguas solicitadas com menor frequência / menos comuns, poderá ser necessário um período de pré-aviso mais longo. A disponibilidade dos intérpretes será um fator a considerar.
* Por vezes, poderão existir circunstâncias que impeçam os intérpretes de estar presentes numa consulta marcada.
* As vídeo-consultas podem ser realizadas num consultório de clínica geral ou em casa.

Aguardamos com expectativa a receção dos seus questionários preenchidos.

O inquérito terminará em **24 de abril de 2022**

Obrigado pela sua ajuda

**1**  Antes de prosseguir, precisamos da sua permissão para gravar as suas opiniões. A sua opinião será utilizada para analisar e produzir relatórios. Estas informações poderão ser partilhadas com outros serviços, mas serão anónimas e NÃO incluirão nada que o possa identificar como indivíduo. Dá-nos permissão?

Sim

Não

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **Sobre o inquirido**  **Em que local tem, ou os pacientes com quem trabalha têm, acesso aos serviços de clínica geral?**  Mid Nottinghamshire (Mansfield, Ashfield, Newark, Sherwood)  Nottingham City  Nottingham South (Gedling, Broxtowe, Rushcliffe) |
| **3** | **Está a preencher este inquérito como:**  Profissional de saúde  Grupo de defesa  Representante de pacientes  Pacientes  Outro |
| **4** | **Serviços de interpretação para consultas de clínica geral - consulta de rotina**  Atribua uma prioridade, segundo o nível de importância, às opções a oferecer aos pacientes que solicitem uma consulta de clínica geral ou a um enfermeiro que necessitem de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e comparecem numa **consulta de rotina**;   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Nada importante | De alguma forma importante | Neutro | Importante | Muito importante | | Oferta de serviços de interpretação presencial (haverá um período de espera para uma consulta com a **presença** de um intérprete) |  |  |  |  |  | | Oferta de serviços de interpretação por telefone |  |  |  |  |  | | Oferta de uma consulta presencial com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada |  |  |  |  |  | | Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  | | Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  | | |
| **5** | **Serviços de interpretação para consultas de clínica geral - consulta no mesmo dia/de urgência**  Atribua uma prioridade, segundo o nível de importância, às opções a oferecer aos pacientes que solicitem uma consulta de clínica geral ou a um enfermeiro que necessitem de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e comparecem numa **consulta no mesmo dia/de urgência**;   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Nada importante | De alguma forma importante | Neutro | Importante | Muito importante | | Oferta de serviços de interpretação por telefone |  |  |  |  |  | | Oferta de uma consulta presencial (conforme clinicamente adequado) com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada |  |  |  |  |  | | Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  | | Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  | | Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Qual a probabilidade de recorrer às seguintes opções?**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Muito provável | Provável | Nem provável nem pouco provável | Pouco provável | Muito improvável | | Oferta de serviços de interpretação presenciais (haverá um período de espera para uma consulta com a **presença** de um intérprete) |  |  |  |  |  | | Oferta de serviços de interpretação por telefone |  |  |  |  |  | | Oferta de uma consulta presencial com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada |  |  |  |  |  | | Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  | | Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  | | |
| **7** | **Uma proposta passa por disponibilizar serviços de interpretação presencialmente apenas para as pessoas que não falam inglês como primeira língua E apresentam uma das seguintes necessidades ou vulnerabilidades de comunicação:**   * Demência * Dificuldade/distúrbio de aprendizagem * Quadro de saúde mental * O paciente faz a leitura de lábios, apresenta uma redução da audição ou o solicitou ajustes razoáveis de acordo com a Norma para a Informação Acessível   Acha que isto deveria ser feito?  Sim  Não  Não sei |
| **8** | **Uma proposta passa por introduzir um critério de oferta de serviços de interpretação presencial apenas aos pacientes que necessitam de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e que comparecem numa consulta onde ocorrerá uma das seguintes situações:**   * Receberão notícias más/complicadas * Terão de tomar decisões significativas sobre os seus cuidados * Será realizado um exame mais íntimo   Acha que isto deveria ser feito?  Sim  Não  Não sei |
| **9** | **Identifique as suas prioridades**  Que importância atribui aos seguintes aspetos para a contratação de serviços de interpretação e tradução?   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Nada importante | De alguma forma importante | Neutro | Importante | Muito importante | | Custo para o SNS |  |  |  |  |  | | Forte promoção da disponibilidade de diferentes tipos de serviços de interpretação e tradução |  |  |  |  |  | | A experiência do intérprete a trabalhar num ambiente de prestação de cuidados de saúde |  |  |  |  |  | | Flexibilidade das consultas |  |  |  |  |  | | Uma boa experiência a interagir com pacientes |  |  |  |  |  | | Boa experiência prática: facilidade de marcação dos serviços, questões de ordem prática, disponibilidade do intérprete |  |  |  |  |  | | Gama de línguas oferecidas |  |  |  |  |  | | Gama de métodos oferecidos (telefone, vídeo/presencial, presencial, vídeo) |  |  |  |  |  | | Fiabilidade do serviço |  |  |  |  |  | | Velocidade de resposta |  |  |  |  |  | | Relação qualidade/preço |  |  |  |  |  | | Tradução escrita de documentos médicos para apoiar os cuidados prestados em Clínica Geral |  |  |  |  |  | |
| **10** | **Inclua quaisquer observações sobre matérias que ainda não tenham sido abrangidas por este questionário.** |

**Secção sobre igualdade e diversidade**

Estamos empenhados em proporcionar igualdade de acesso aos serviços de saúde a todos os membros da comunidade. Para consegui-lo, é fundamental recolher as seguintes informações que nos ajudarão a garantir a prestação dos cuidados de saúde mais eficazes e adequados.

A resposta a estas perguntas é inteiramente voluntária e qualquer informação fornecida permanecerá anónima.

**11 Qual é o seu género?**

Rapaz/homem

Rapariga/mulher

Não binário (uma expressão abrangente aplicável a pessoas cuja identidade de género não convive confortavelmente com as opções “homem” ou “mulher”)

Outro (pode especificar se desejar)

Prefiro não dizer

**12 A sua identidade de género é a mesma que o seu sexo registado à nascença?**

Sim

Não

Prefere não responder

**13 Em que faixa etária se enquadra?**

menos de 16

16-17

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65-74

75-84

85+

Prefere não responder

**14 Qual é a raça/etnia que o descreve melhor?**

Árabe

Asiático / Asiático Britânico - Bengalês

Asiático / Asiático Britânico - Indiano

Asiático / Asiático Britânico - Paquistanês

Negro/Negro Britânico - Africano

Negro/Negro Britânico - Caribenho

Chinês

Romanichel ou pertencente a populações itinerantes

Mestiço - Branco e Asiático

Mestiço - Branco e Negro Africano

Mestiço - Branco e Negro Caribenho

Outros antecedentes asiáticos

Outros antecedentes negros

Outros antecedentes étnicos

Outros antecedentes mestiços

Branco

Branco – Irlandês

Prefere não responder

**15 Selecione o idioma que utiliza**

Albanês

Amárico

Árabe

Bengali

Cantonês/ Mandarim

Checo

Dari

Inglês

Farsi

Francês

Hindi

Panjabi indiano

Sorani Curdo

Letão

Lituano

Mandarim

Mongol

Panjabi paquistanês

Pastó

Polaco

Português

Romeno

Russo

Sorani

Espanhol

Tigrínia

Urdu

Vietnamita

Outro

**16 Tem um estado de saúde ou deficiência que impacta a sua vida?**

Nenhuma deficiência, estado de saúde ou diferença de aprendizagem conhecida

Uma doença ou estado de saúde prolongado, por exemplo, cancro, VIH, diabetes, doença cardíaca crónica ou epilepsia

Um problema de saúde mental, por exemplo, depressão, esquizofrenia ou transtorno de ansiedade

Uma deficiência física ou problemas de mobilidade, por exemplo, dificuldade em usar os braços ou em usar uma cadeira de rodas ou muletas

Uma deficiência social/de comunicação, por exemplo, uma deficiência da fala e da linguagem ou síndrome de Asperger/outra perturbação do espectro do autismo

Uma dificuldade específica de aprendizagem, por exemplo, dislexia, dispraxia ou TDAH

Cego ou com uma deficiência visual não corrigida por óculos

Surdo ou com deficiência auditiva

Uma deficiência, problema de saúde ou diferença de aprendizagem que não esteja listada acima (se quiser, especifique)

Prefere não responder

**17 É um cuidador que dá apoio não remunerado a um membro da família, parceiro ou amigo que precisa de ajuda devido à sua doença, fragilidade, deficiência, problema de saúde mental ou dependência?**

Sim

Não  
Prefere não responder

**18 Qual é a sua religião/crença, caso tenha?**

Não tenho religião

Ateu (sem crença)

Budista

Cristão

Cristão - Igreja da Escócia

Cristão - Católico Romano

Cristão - Igreja Presbiteriana na Irlanda

Cristão - Igreja da Irlanda

Cristão - Igreja Metodista na Irlanda

Cristão - Outra denominação

Hindu

Judeu

Muçulmano

Sique

Espírita

Qualquer outra religião ou convicção religiosa

Prefere não responder

**19 Qual é a sua orientação sexual?**

Assexual

Bissexual

Homem homossexual

Mulher homossexual/lésbica

Heterossexual

Queer

Outra

Prefere não responder

**Obrigado por participar neste inquérito**

**As suas respostas são importantes para nós e serão utilizadas para ajudar a moldar o futuro dos cuidados de saúde**