

**Ruman Kallar**

Funcionario de Investigación y Proyectos de Healthwatch Southwark a través de correo electrónico:  
ruman@healthwatchsouthwark.org

Dirección de Southwark **Fundación del NHS para Londres Sur y Maudsley**  
Hospital de Maudsley  
Denmark Hill | Camberwell

Apreciado Ruman:

Muchas gracias por asistir a nuestra reciente Reunión de Gobernanza Clínica en Salud Mental de Southwark para compartir el informe de Southwark: "Accesibilidad a los servicios de salud y asistencia social para comunidades de América Latina en Southwark".

Agradecemos enormemente la información y el espacio abiertos para examinar cómo apoyar a nuestras comunidades de América Latina para acceder a nuestros servicios. Hemos compartido el informe con nuestros directivos y le hemos recomendado a nuestros equipos locales que consideren formas de mejorar el acceso y la experiencia con nuestros servicios para la gente local de América Latina.

Hemos resumido abajo nuestra respuesta a sus comentarios donde sean pertinentes a nuestros servicios de salud mental. Sin embargo, vemos esto como el inicio de una comunicación continua sobre cómo podemos seguir trabajando en los asuntos señalados en su informe. Como siempre, seguimos dándole la bienvenida a la retroalimentación de Southwark Healthwatch.

Atentamente,

**Peace Ajiboye / Emily Finch**

Directora Clínica Directora de Servicios

Servicios de Salud Mental para Adultos de Southwark  
**Fundación del NHS de Londres Sur y Maudsley**

## Respuesta a las Recomendaciones de Healthwatch

Ofrecer información en línea sobre los servicios de salud en español y portugués, en medios de información de la comunidad y en lugares ya frecuentados por latinoamericanos.

### Información en línea

- Tanto el contenido de la página web de la fundación como el de la página web Talking Therapies Southwark están disponibles en español y portugués. Una declaración de accesibilidad cubre el acceso a diferentes lenguajes.
- Los consultorios de medicina general virtual han habilitado familias de América Latina tanto en el Reino Unido como en el exterior para hablar con empleados de las unidades para obtener información / apoyo por sí mismas. Las familias han tenido acceso a intérpretes para los consultorios.

### Copias impresas de la información

- Las guías para cuidadores de pacientes que utilizan los servicios están disponibles en las unidades tanto en español como en portugués
- Los materiales traducidos al español y al portugués están disponibles para imprimir / descargar a través de la página web incluyendo los folletos: "Qué hacer en una crisis" y "Cómo poner una queja". Existen páginas de información sobre medicamentos en español y en portugués y un enlace al sitio del NHS con información sobre salud en otros idiomas. Los empleados pueden imprimir estas para proporcionarlas en grupos, pero actualmente no hay un sistema para proveerlas regularmente en sitios de la comunidad.

**En adelante:** Reconocemos que hay trabajo por hacer para asegurarse de que nuestras comunidades locales comprendan lo que está disponible y cómo encontrarlo. Nuestro Recovery College [www.slamrecoverycollege.co.uk](http://www.slamrecoverycollege.co.uk) está interesado en identificar algún fondo o recurso para desarrollar talleres en español y portugués. También continuaremos desarrollando las relaciones establecidas a través de South London Listens (ver abajo), para apoyar a nuestras comunidades para que se informen sobre la salud mental, el bienestar y el acceso a los servicios.

### Facilitar la disponibilidad de los intérpretes y contratar más personal de habla hispana.

La fundación tiene un contrato con DA Languages para proveer servicios de interpretación y traducción incluyendo por teléfono, por video y cara a cara. Este está disponible para todos los servicios. Ellos dicen: "Tenemos más de 20 años de experiencia proporcionando traducciones e interpretaciones para un amplio rango de clientela latinoamericana. También proporcionamos asistencia con los dialectos e idiomas poco comunes de Sur América ". Nuestros empleados tienen acceso a recursos tales como identificadores de idiomas y guías tales como "instrucciones de trabajo con intérpretes para psicólogos y psicoterapeutas". Donde haya dificultades con intérpretes, los empleados pueden utilizar el procedimiento acordado con el proveedor del servicio y el contrato es centralmente supervisado dentro de la fundación

Talking Therapies Southwark tiene una variedad de terapeutas que habla otros idiomas y pueden ser emparejados con los usuarios del servicio. De no ser posible, pueden utilizar intérpretes o hacer uso de la alianza con el servicio de orientación de multi-étnico del Waterloo Community Counselling.

Con respecto a contratar más personal de habla hispana, esta no es una meta específica pero la fundación está comprometida a desarrollar una fuerza de trabajo que represente la comunidad a la cual sirve. Algunos de los programas para apoyar esto incluyen:

- El Campeón en Diversidad en Reclutamiento (DIR) es parte integral del proceso de entrevista para todas las vacantes de nivel 8a en adelante. El DRI participa en la pre

selección, está en el equipo de entrevista y ayuda a elaborar las preguntas de la entrevista para el cargo.

- Hemos lanzado Acción Positiva (de acuerdo con la Ley de Igualdad de 2010) para todo reclutamiento de nivel 8a y superiores. La fundación está comprometida a cuestionar y concentrarse en las desigualdades relacionadas con empleados de grupos subrepresentados de minorías étnicas en los niveles senior dentro de la fundación, específicamente de nivel 8a y superiores.

Talking Therapies Southwark IAPT está comprometido a ofrecer terapeutas que hablen español o portugués tanto como sea posible, evitando las barreras impuestas por el uso de intérpretes. Durante los últimos años han reclutado terapeutas que ofrecen intervenciones tanto en paso nivel 2 y nivel 3 en ambos idiomas. Han sido capaces de ofrecer un grupo de psico-educación en español y están examinando este proyecto con miras a convertirlo en una intervención habitual.

#### [Ofrecer información en español y portugués sobre los derechos de los inmigrantes a la salud.](#)

Actualmente no hay información específica disponible en español y portugués en la página web o impresa regularmente por la fundación acerca de los derechos de los inmigrantes a la salud.

**En adelante:** Nuestro departamento de comunicaciones está interesado en comprender cómo esta información podría desarrollarse en el sistema de salud y luego ponerla a disposición a través de nuestra fundación.

A nivel local nuestros servicios a la comunidad quisieran desarrollar información al respecto, probablemente conectándola con el Southwark Wellbeing Hub.

#### [Reintroducir las cartas por correo.](#)

Las cartas por correo están disponibles para nuestros usuarios cuando las solicitan. Los coordinadores del servicio discuten y anotan las preferencias de comunicación de la gente.

#### [Aumentar las citas cara a cara.](#)

Desde el final de la pandemia, la reintroducción de citas cara a cara ha sido constante, la prestación de consultas en línea permanece disponible como opción para aquellos que las prefieran. Aumentar las citas cara a cara es una meta de la fundación y los equipos de la comunidad de Southwark están trabajando para lograrlo.

#### [Trabajar con organizaciones de comunidades latinoamericanas para mejorar vínculos y compartir información entre los latinoamericanos y los servicios de salud.](#)

Londres Sur y Maudsley son socios claves en una iniciativa llamada South London Listens que se inició durante Covid-19 para apoyar y mejorar el bienestar mental [South London Listens](#). El programa cubre los distritos del sur de Londres incluyendo Southwark y las prioridades y acciones han sido desarrolladas por las comunidades locales. Una de las iniciativas es establecer un equipo de "campeones del bienestar" que son miembros de las comunidades locales y que puedan ser impulsores para el bienestar. Más de 40 personas han participado en sesiones de entrenamiento de "campeones del bienestar" en español. Este trabajo ha sido apoyado por Talking Therapies Southwark. Hay un número de "Centros de Bienestar" en Southwark donde asisten los Campeones del Bienestar incluyendo PACT que ofrece espacios en habla hispana para padres. Un curso piloto de 6 semanas "mindful mamas" ha sido gestionado "mamas empoderadas".

El programa South London Listens también ha piloteado -empleados integrados en la comunidad donde profesionales de la salud mental ofrecen su tiempo en grupos comunitarios para construir relaciones y proveer apoyo. Hubo un empleado integrado a la comunidad en Southwark.

**En adelante:** Para avanzar las relaciones con las comunidades, los servicios locales le darían la bienvenida al contacto con organizaciones / líderes comunitarios.

#### [Registro de país de origen y dialectos hablados en el monitoreo de la diversidad.](#)

Las categorías de nuestro monitoreo de origen étnico cambiaron recientemente de 81 categorías a:

<b>Asiática / asiática británica</b>	<b>Etnia mixta / británica de etnia mixta</b>
Bengalí	Blanca y asiática
China	Africana (blanca o negra)
India	Caribeña (blanca o negra)
Pakistaní	Otra etnia mixta
Otra etnia asiática	<b>Otros grupos étnicos</b>
<b>Negra / negra británica</b>	Árabe
Caribeña	Otro grupo étnico
Africana	<b>Blanca</b>
Otra etnia negra	Británica / inglesa / irlandesa del norte / escocesa / galesa
<b>Prefiere no responder</b>	Gitana o viajero Irlandés
Sin especificar	Irlandesa
	Otra etnia blanca

Las categorías cambiaron porque las antiguas categorías impedían la recolección y análisis efectivos de los datos. Estas mezclaban etnias y nacionalidades, incluyendo la categoría "desconocida" que reducía la recolección y generaba quejas de los usuarios y los empleados. Las nuevas categorías se escogieron para ser alineadas con:

- [El Conjunto de Datos del Servicio de Salud Mental \(MHDS\)](#). Estas son las categorías que el NHS Digital necesita que todas las organizaciones del NHS utilicen para recolectar la etnia de los usuarios del servicio.
- [El Censo de 2011](#). Esta es la perspectiva actual del gobierno para categorizar las etnias y suministrar datos para comparar el uso y acceso a nuestros servicios en nuestras poblaciones locales.

El país de nacimiento todavía puede ser registrado para suministrar datos sobre las nacionalidades que ya no están listadas como etnias. No existe un requisito para solicitar o registrar el idioma hablado.

#### [Entrenamiento para empleados por ej. recepcionistas, sobre diversidad e inclusión.](#)

Anti-racismo e igualdad, diversidad e inclusión están incorporados dentro de todos los entrenamientos que hacemos y el nuevo Consejo de Formación y Desarrollo de la fundación tendrán un tema permanente para revisar y discutir todo entrenamiento a través de la perspectiva anti-racismo.

Todos los empleados de la fundación deben tomar el entrenamiento Seni Lewis 1 "para mejorar las experiencias de cuidado y seguridad en salud mental para todos": usuarios, empleados, familiares y cuidadores. Este se concentra en principios fundamentales de participación y construcción de relaciones positivas.

#### [Mejorar la continuidad de los empleados y la administración para hacer que las derivaciones sean más fáciles.](#)

Nuestro servicio en Southwark Talking Therapies (IAPT) ha hecho cambios al sistema de derivación traduciendo un número de formatos de cartas en español y portugués. Ellos han desarrollado rutas específicas de tratamiento para clientes en estos dos idiomas, aclarando las modalidades de tratamiento y unificando el material terapéutico ofrecido tanto en español como en portugués.

La continuidad de los empleados sigue siendo un reto en la situación actual.