

**Ruman Kallar**

Diretor de pesquisa e projetos da  
Healthwatch Southwark Enviado por e-mail:  
ruman@healthwatchsouthwark.org

**South London and Maudsley NHS Foundation Trust**

Diretoria de Southwark  
Maudsley Hospital  
Denmark Hill | Camberwell

Prezado Ruman,

Muito obrigado por participar da nossa recente Reunião de Governança Clínica de Saúde Mental para Adultos de Southwark para compartilhar o relatório da Healthwatch Southwark: 'Acesso a serviços de saúde e assistência social para comunidades latino-americanas em Southwark'.

Apreciamos muito as informações e o espaço para considerar como estamos apoiando nossas comunidades latino-americanas locais no acesso aos nossos serviços. Compartilhamos o relatório em nossa diretoria e incentivamos nossas equipes locais a considerar maneiras de melhorar o acesso e a experiência de nossos serviços para a população latino-americana local.

Abaixo, descrevemos nossa resposta às suas recomendações quando elas se aplicam aos nossos serviços de saúde mental. No entanto, vemos isso como o início de uma comunicação contínua sobre como podemos continuar a trabalhar nas questões levantadas em seu relatório. Como sempre, agradecemos o feedback contínuo da Southwark Healthwatch.

Atenciosamente,

**Peace Ajiboye / Emily Finch**

Diretor de Serviços Diretor Clínico

Southwark Adult Mental Health Services (Serviços de Saúde Mental para Adultos de Southwark)  
[South London & Maudsley NHS Foundation Trust \(Fundo da Fundação South London & Maudsley NHS\)](#)

## Resposta às recomendações da Healthwatch

Fornecer informações sobre serviços de saúde em espanhol e português on-line, na mídia comunitária e em locais que os latino-americanos já visitam.

### Informações on-line

- O conteúdo do site do Trust e do site do Talking Therapies Southwark está disponível em espanhol e português. Uma declaração de acessibilidade abrange o acesso a diferentes idiomas.
- As cirurgias virtuais para cuidadores permitiram que as famílias latino-americanas, tanto no Reino Unido quanto no exterior, conversassem com a equipe da ala e obtivessem informações/apoio para si mesmas. As famílias têm acesso a intérpretes para as cirurgias.

### Cópias impressas de informações

- O guia para cuidadores de pessoas que usam serviços de internação está disponível nas enfermarias em espanhol e português
- Os materiais traduzidos disponíveis para impressão/download no site em espanhol e português incluem os folhetos: folheto "o que fazer em uma crise" e "como fazer uma reclamação". Há folhas de informações sobre medicamentos em espanhol e português e um link para o site do NHS com informações sobre saúde em outros idiomas. Os funcionários podem imprimir-los para oferecer em ambientes de equipe, mas atualmente não há um sistema para coletar e compartilhar essas informações rotineiramente em sites da comunidade local.

**Seguindo em frente:** Reconhecemos que há trabalho a ser feito para garantir que nossas comunidades locais entendam o que está sendo oferecido e como acessá-lo. Nosso Colégio de Recuperação [www.slamrecoverycollege.co.uk](http://www.slamrecoverycollege.co.uk) está interessado em identificar algum financiamento e recurso para desenvolver workshops em espanhol e português. Também continuaremos a desenvolver relacionamentos estabelecidos por meio do South London Listens (veja abaixo), para ajudar nossas comunidades a serem informadas sobre saúde mental, bem-estar e acesso a serviços.

### Disponibilizar intérpretes com mais facilidade e contratar mais funcionários que falem espanhol.

O Trust tem um contrato com a DA Languages para fornecer serviços de interpretação e tradução, inclusive por telefone, vídeo e pessoalmente. Isso está disponível para todos os serviços. Eles dizem: "Temos mais de 20 anos de experiência no fornecimento de traduções e interpretações da América Latina para uma ampla gama de clientes. Também podemos ajudar com os idiomas e dialetos mais raros da América do Sul." Nossa equipe tem acesso a recursos como identificadores de idioma e orientações como "diretrizes para trabalhar com intérpretes para psicólogos e psicoterapeutas". Quando há problemas com intérpretes, a equipe pode usar o processo acordado com o fornecedor e o contrato é supervisionado centralmente no Trust.

A Talking Therapies Southwark tem vários terapeutas que falam outros idiomas e podem ser combinados com os usuários do serviço. Se isso não for possível, eles podem usar intérpretes ou fazer uso de sua parceria com o serviço de aconselhamento multiétnico Waterloo Community Counselling.

Em termos de recrutamento de mais funcionários que falem espanhol, essa não é uma meta específica, mas o Trust tem o compromisso de desenvolver uma força de trabalho que represente a comunidade que atende. Alguns dos programas de apoio a isso incluem:

- Diversity in Recruitment Champion (DIR'S) são parte integrante do processo de entrevista para todos os cargos da faixa 8a e acima. Os DIR's participam da seleção, participam dos painéis de entrevista e ajudam a formular as perguntas da entrevista para a função.

- Lançamos a Ação Positiva (de acordo com a Lei de Igualdade de 2010) para todas as faixas de recrutamento 8a e acima. O Fundo tem o compromisso de desafiar e se concentrar nas desigualdades em relação à sub-representação de funcionários da BME nas faixas sênior do Fundo, especificamente nas faixas 8a e acima.

A Talking Therapies Southwark IAPT tem o compromisso de oferecer sessões, sempre que possível, com terapeutas que falam espanhol ou português, evitando as barreiras impostas pelo uso de intérpretes. Nos últimos anos, eles recrutaram terapeutas que oferecem intervenções nos níveis das etapas 2 e 3 em ambos os idiomas. Eles conseguiram oferecer um grupo de psicoeducação em espanhol e estão avaliando esse projeto com o objetivo de torná-lo uma intervenção regular.

#### [Fornecer informações sobre os direitos dos migrantes à assistência médica em espanhol e português.](#)

No momento, não há informações específicas sobre os direitos dos migrantes à assistência médica em espanhol e português disponíveis no site do Trust ou rotineiramente disponíveis em formato impresso fornecido pelo Trust.

**Seguindo em frente:** Nosso departamento de comunicações está interessado em entender como essas informações podem ser desenvolvidas no sistema de atendimento integrado e, em seguida, disponibilizadas em nosso Trust.

Localmente, nossos serviços comunitários gostariam de desenvolver informações sobre esse assunto, talvez vinculando-se ao Southwark Wellbeing Hub.

#### [Reintroduzir as cartas postais.](#)

Cartas pelo correio estão rotineiramente disponíveis para nossos usuários de serviços, mediante solicitação. Os coordenadores de cuidados discutem e registram as preferências de comunicação das pessoas.

#### [Aumentar as consultas presenciais.](#)

Desde o fim da pandemia, a reintrodução de consultas presenciais tem sido constante, com a oferta de consultas on-line permanecendo como uma opção para aqueles que preferem. Há uma meta de confiança para aumentar as consultas presenciais, e as equipes da Comunidade de Southwark estão trabalhando arduamente para cumprir essa meta.

#### [Trabalhar com organizações comunitárias latino-americanas para melhorar os vínculos e compartilhar informações entre os latino-americanos e os serviços de saúde.](#)

O South London & Maudsley é um parceiro-chave em uma iniciativa chamada South London Listens, que foi iniciada durante a Covid-19 para apoiar e melhorar o bem-estar mental das pessoas [South London Listens](#). O programa abrange os bairros do sul de Londres, incluindo Southwark, e as prioridades e ações foram desenvolvidas pelas comunidades locais. Uma das iniciativas é a criação de uma equipe de "campeões do bem-estar", que são membros das comunidades locais e podem ser catalisadores do bem-estar. Mais de 40 pessoas participaram de sessões de treinamento em espanhol para "be well champions" (campeões do bem-estar). Há vários "centros Be Well" em Southwark, onde os campeões do Be Well estão localizados, incluindo o PACT, que oferece um espaço em espanhol para os pais. Um curso piloto de 6 semanas para "mindful mamas" (mães conscientes) foi realizado em espanhol "mamas empoderadas".

O programa South London Listens também foi testado - equipe integrada à comunidade, na qual os profissionais de saúde mental oferecem tempo em grupos comunitários para construir relacionamentos e oferecer apoio. Houve um membro da equipe integrado à comunidade em Southwark.

**Seguindo em frente:** Para promover o relacionamento com as comunidades, os serviços locais gostariam de ter contato com organizações comunitárias locais/líderes comunitários.

[Registre o país de origem e os dialetos falados no monitoramento da diversidade.](#)

As categorias do nosso monitoramento de etnia foram recentemente alteradas de 81 categorias para:

<b>Asiático/britânico asiático</b>	<b>Raça mista/ Raça mista britânica</b>
Bengali	Branco e asiáticos
Chinês	Branco e negro africano
Indiano	Branco e negro do Caribe
Paquistanês	Qualquer outra origem mista
Qualquer outra origem asiática	<b>Outros grupos étnicos</b>
<b>Negro/ Negro Britânico</b>	Árabe
Caribenho	Outros grupos étnicos
Africano	<b>Branco</b>
Qualquer outro histórico misto	Britânico / Inglês / Irlandês do Norte / Escocês / Galês
<b>Prefere não dizer</b>	Cigano ou viajante irlandês
Não declarado	Irlandês
	Qualquer outro histórico misto

As categorias foram alteradas porque as categorias antigas impediam a coleta e a análise eficazes de dados sobre etnia. Eles confundiam etnia e nacionalidade, incluíam uma categoria "Não conhecido" que reduzia o registro e gerava reclamações de usuários de serviços e funcionários. As novas categorias foram escolhidas para se alinharem:

- [Conjunto de dados do serviço de saúde mental - The Mental Health Service Data Set \(MHDS\)](#). Essas são as categorias que a NHS Digital exige que todas as organizações do NHS usem para registrar a etnia do usuário do serviço.
- [O Censo de 2011](#). Essa abordagem governamental atual para categorizar a etnia e fornecer dados que usamos para comparar o acesso aos nossos serviços com nossas populações locais.

O país de nascimento ainda pode ser registrado para fornecer dados sobre as nacionalidades que não estão mais listadas como uma etnia. Não há necessidade de perguntar ou registrar o dialeto falado.

[Treinamento em diversidade e inclusão para a equipe de saúde, por exemplo, recepcionistas.](#)

O antirracismo, a igualdade, a diversidade e a inclusão estão incorporados em todos os treinamentos que oferecemos, e o novo Conselho de Aprendizagem e Desenvolvimento do Trust terá um item permanente para analisar e discutir todos os treinamentos através de uma lente antirracista.

Todos os funcionários do Trust devem realizar o Treinamento Seni Lewis nível 1 "para melhorar as experiências de saúde mental e segurança para todos": usuários de serviços, funcionários, familiares e cuidadores. Ele se concentra nos princípios fundamentais de engajamento e construção de relacionamentos positivos.

[Melhorar a continuidade e a administração da equipe para facilitar as referências.](#)

Nosso serviço Southwark Talking Therapies (IAPT) fez alterações em seu sistema de encaminhamento, traduzindo vários de seus modelos de carta para o espanhol e o português.

Eles desenvolveram roteiros de tratamento específicos para clientes nesses dois idiomas, que especificam as modalidades de tratamento e reúnem o material terapêutico oferecido em espanhol e português.

A continuidade da equipe continua sendo um desafio no clima atual.