

CALIFORNIA REDUCING DISPARITIES PROJECT – ENFOQUE LATINO FORO REGIONAL

SAN DIEGO

9 de diciembre, 2010

CONDADOS: IMPERIAL ♦ ORANGE ♦ RIVERSIDE ♦ SAN DIEGO

Participantes de las Mesas de Trabajo

En el sur de California realizamos una serie de foros regionales comunitarios por separado. Uno de estos foros se llevó a cabo en San Diego, California el 9 de diciembre, 2010 de 10:00 a.m. a 2:00 p.m. Este foro tuvo representantes de cuatro condados incluyendo Imperial, Orange, Riverside, y San Diego. Asistieron 39 personas representando varios grupos incluyendo consumidores, miembros de familia, promotores/as de salud, proveedores de servicios, programas de salud mental, academia y organizaciones comunitarias.

Estructura de los Grupos de Discusión

Este foro comenzó con la presentación de los miembros de El Concilio quienes fueron copresentadores y el personal del proyecto Latino Reducing Disparities Project (LRDP). Se le pidió a cada persona que diera su nombre, el lugar que representa y el tipo de trabajo que hace. Luego de las presentaciones, hubo una corta presentación sobre los antecedentes del Proyecto de California para Reducir las Disparidades—Enfoque Latino.

Este foro tuvo un pequeño número de participantes que solo hablan español que incluyó a consumidores y miembros de familia a quienes se les ofrecieron servicios de interpretación por parte del personal de LRDP y otros miembros de la comunidad.

La reunión se organizó en seis mesas de trabajo para discutir seis estrategias diferentes. Las seis estrategias fueron producidas por el Latino Behavioral Health Institute y UC Davis Center for Reducing Health Disparities. Cada “mesa” recibió instrucciones de enfocarse en una de las seis estrategias de la Tabla 1. Para asegurar la diversidad entre los grupos, se dispersó a los participantes numerándolos de uno a seis.

Para facilitar el procedimiento de los grupos, cada estrategia incluía una lista de puntos de guía para generar la discusión de grupo. Se le pidió a cada mesa de trabajo que identificara un líder, un secretario y un reportero. A cada grupo se le dio un papel poster, marcadores y un computador para que documentaran sus recomendaciones. En cuanto todas las recomendaciones se anotaron en el papel poster, cada grupo continuó con el proceso de votación individual para determinar las estrategias principales. Usaron calcomanías de color para ordenar las prioridades enumeradas (el valor de cada color fue 4, 3, 2 y 1 para rojo, verde, amarillo y azul respectivamente). Al final de la sesión, cada “mesa de trabajo” escogió a un reportero para presentar las recomendaciones al grupo general.

La sesión concluyó con comentarios finales del grupo general que incluyeron lo siguiente:

- Los recursos se deben asegurar para contratar personal a todos los niveles. Por ejemplo, los promotores/as necesitan estar integrados dentro del sistema de salud mental para ofrecer servicios complementarios. También, contratar profesionales de salud bien entrenados en salud mental para mejorar la capacidad y proveer servicios culturales y lingüísticos.
- Los promotores/as deben estar entrenados en comportamientos de salud y se les debe dar apoyo y entrenamiento continuo. No se debe esperar que ellos eduquen a otros en salud mental sin el apoyo y entrenamiento adecuado.
- Aumentar los esfuerzos relevantes para reducir el estigma y la vergüenza asociados con la salud mental. Hay mucho más por hacer por nuestros consumidores y familias en términos de educación sobre salud mental.
- Comenzar desde la cima del sistema. Los líderes ejecutivos necesitan creer en y promover cambios en el sistema para que sucedan a través de todo el sistema.
- Asegurar los recursos financieros necesarios para hacer cambios significativos en el sistema.
- Enfatizar la importancia de producir resultados en los esfuerzos comunitarios que están dando resultados positivos.

La siguiente sección describe en detalle cuales fueron las principales prioridades que cada grupo identificó en su estrategia designada.

ESTRATEGIA #1

Estrategias para aumentar la participación de los latinos en el tratamiento para reducir la barreras en el acceso a servicios individuales o comunitarios

PRIORIDAD #1 IDEAS PARA REDUCIR EL ESTIGMA

PRIORIDAD #2 AUMENTAR LA FUERZA LABORAL (EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO)

PRIORIDAD #3 APOYO Y COMPROMISO DE LA COMUNIDAD

PRIORIDAD #4 PROGRAMAS DE SALUD MENTAL APROPIADOS PARA LATINOS

I. IDEAS PARA REDUCIR EL ESTIGMA

- Crear una caja de herramientas de primeros auxilios para salud mental o un entrenamiento de 12 horas para promotores/as que debe incluir enseñar como conectar los consumidores con recursos y ofrecerle a los promotores/as apoyo/instrucción y entrenamientos semanales. Los entrenamientos deben ser interactivos y no en formato de conferencia. Actualmente, los programas de promotores/as tienen asociaciones con universidades, que ofrecen entrenamiento en nutrición, depresión post-parto, y temas de salud mental. Estos programas de entrenamiento se enfocan en promotores/as que van a la comunidad donde tienen la confianza de los miembros de la comunidad porque pueden hablar el mismo lenguaje y relacionarse con la comunidad a la que están sirviendo. Los promotores/as hablan con la comunidad sobre recursos, al mismo tiempo que hacen promoción y enlaces a gente necesitada con servicios. El modelo impulsa a la comunidad a que sea autosuficiente y obtenga poder. Los promotores/as están guiados por una meta, organizar la comunidad para que sepa a donde ir cuando los promotores/as no están. El modelo solo funciona si los promotores/as están bien entrenados y supervisados/guidados mientras ofrecen servicios.
- Ejecutar un programa de defensa de la familia, para que los miembros de la familia interesados en saber más sobre salud mental lo puedan hacer, y al mismo tiempo aprender estrategias para apoyar a sus seres queridos. Los consumidores sienten que no tienen el apoyo de la familia y que a su familia le falta la comprensión sobre la enfermedad mental. Va en ambos sentidos, los defensores de la familia van y ayudan a educar a los miembros de la familia.
- Ofrecer un programa de apoyo persona a persona especializado. Los especialistas en atención personal son defensores del consumidor que trabajan con consumidores para ayudarles a entender mejor su enfermedad y su proceso de recuperación.
- Aumentar los grupos de educación psicológica.
- Establecer una Alianza Nacional de la Enfermedad Mental (NAMI) capítulo Familia a Familia en la comunidad.
- Integrar la salud mental con la fe de la comunidad. Por ejemplo, reunir monjes budistas (de la comunidad china), y sacerdotes católicos así como de otras religiones. Además, el compartir a través de sermones y/o eventos especiales tales como el año

lunar (para la población china). El solo hablar de salud mental puede no ser efectivo como ponerlo en práctica e incorporarlo en una práctica valiosa como la religión/la espiritualidad. Es importante también incluir apoyo de los medios, televisión y radio, para hablar con nuestras comunidades sobre salud mental y recursos disponibles.

- Integrar la salud mental con las clínicas de atención básica. Los latinos van primero al médico de atención primaria, luego a su lugar de fe, seguido por los sanadores comunitarios y tradicionales, y por último a un profesional de salud mental.

II. AUMENTAR LA FUERZA DE TRABAJO (EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO)

- Construir una escalera profesional para los promotores/as. Estimular a los promotores/as para que se inscriban en posiciones más altas y avancen su educación en salud del comportamiento. La contribución de los promotores/as no debe limitarse a voluntarios sino conducir a posiciones de liderazgo y recibir el pago por sus valiosos servicios a la comunidad.
- Desarrollar un programa de certificación para promotores/as que esté conectado con el colegio comunitario de la ciudad u otra institución educativa reconocida que ofrezca certificaciones y títulos de Asociados.
- Ofrecer programas de perdón de préstamos para quienes se inscriban en carreras de salud del comportamiento.
- Promover una orientación positiva a las carreras de comportamiento de salud a través de aprendizaje y educación experimental.
- Desarrollar programas de mentores para jóvenes y adultos.
- Aumentar el apoyo e integración con las familias que tienen un miembro de familia con una enfermedad mental.
- Incentivar a los proveedores latinos actualmente en los EE.UU. que fueron proveedores profesionales en su país de origen a que aprendan inglés y obtener la certificación necesaria para servir.
- Crear programas para ayudar a las víctimas de violencia doméstica para darles poder y educarlas sobre el sistema legal. Orange County tiene un instituto educativo de recuperación que le enseña a las víctimas de violencia doméstica sobre salud mental y los inicia en el camino profesional que escojan.
- Promover programas comunitarios de entrenamiento, vocacionales, de empleo, y auto-cuidado.
- Trabajar con las escuelas preparatorias para informarle a los estudiantes sobre carreras en salud mental.
- Exponer a los latinos a modelos positivos a seguir en salud mental. Por ejemplo,
- AVID¹ para el comportamiento de salud.

¹ Los programas AVID se enfocan en estudiantes de la escuela media y preparatoria para prepararlos para el colegio y que se puedan inscribir en universidades de 4 años.

III. APOYO Y COMPROMISO DE LA COMUNIDAD

- Incluir programas de mentores en las escuelas preparatorias para los estudiantes interesados en el campo de la salud mental y para aquellos que se puedan beneficiar de modelos a seguir.
- Realizar esfuerzos para ayudar a que el público vea la salud mental como una carrera y no como una profesión para “gente metiche”.
- Mejorar las admisiones para los latinos a los colegios y universidades como una estrategia para aumentar la inscripción en la post-preparatoria y en la fuerza laboral latina de salud mental.
- Incluir las prácticas de salud mental en colegios y universidades para los estudiantes latinos.
- Usar el modelo de promotores/as como propuestas globales que incluyan a psicólogos, doctores y enfermeras.
- Usar el modelo wraparound².
- Crear una red de foros comunitarios. Las agencias tienen que estar unidas.
- Promover el modelo NAMI Familia-a-Familia como un acceso para que las familias estén más informadas.
- Usar recursos comunitarios existentes incluyendo los Servicios de Protección Infantil (CPS), Departamento de Servicios Sociales, seguro del condado, y promover que todas esas agencias trabajen juntas.
- Crear un directorio con información sobre los recursos comunitarios disponibles.
- Crear una base de datos electrónica que mantenga la información actualizada diariamente.
- Buscar formas innovadoras para hacer promoción como presentaciones teatrales similares a una pieza de Broadway, “Next to Normal”, “Scrambled Eggs” o hacer un sketch con temas de salud mental.
- Crear más foto-novelas³.
- Colaborar con Jefferson Transitional Programs (JTP)⁴ en el condado de Riverside.
- Aumentar los programas entre compañeros donde se invita a los consumidores a que aprendan sobre terapia del arte y manejo del dinero mientras se rodean de gente como ellos.
- Promover los talleres tipo club para gente que trabaja medio tiempo o está desempleada.

² Wraparound se fundó en 1997 con la Ley del Senado 163, y se describe como un programa que cambia el enfoque de provisión de servicios a una estrategia derivada de la necesidad y de la fortaleza. Una forma definible de asociación con las familias para ofrecer servicios intensivos a los niños con necesidades complejas usando una estrategia de equipo. Se pretende como una alternativa al cuidado residencial. El niño y la familia trabajan directamente con un equipo de profesionales y miembros de la comunidad de la familia—gente escogida por la familia. El equipo desarrolla un plan de servicio individualizado que describe todas las necesidades identificadas por el niño y la familia y como se pueden llenar esas necesidades..

³ Las Fotonovelas se han usado para educar a las masas sobre temas importantes de salud y educación.

⁴ Jefferson Transitional Programs (JTP) ofrece programas vocacionales, apoyo a la sobriedad, y programas educativos para individuos con enfermedad mental crónica o individuos con enfermedades mentales y adicciones, muchos de cuales no tienen hogar. El propósito de esta agencia no lucrativa es darle poder a los individuos con habilidades y herramientas necesarias para moverlos de la crisis a la estabilidad, de víctimas a sobrevivientes, y de la desesperación a la alegría. .

- Usar las redes sociales, Facebook y Twitter para la población más joven.
- Desarrollar eventos culturales como ferias comunitarias.

IV. PROGRAMAS DE SALUD MENTAL APROPIADOS PARA LATINOS

- Garantizar que los programas reconozcan la participación cultural integrando a las familias en las sesiones de terapia.
- Promover las intervenciones basadas en la cultura.
- Promover el modelo NAMI de familia-a-familia.
- Aumentar los defensores de la familia a través de entrenamiento apropiado.
- Incorporar promotores/as de salud como una estrategia.
- Considerar los centros de arte para niños latinos como una estrategia.
- Trabajar con Casa de la Familia de Orange County⁵.
- Darle poder a las familias.
- Comadres.
- Identificar más programas que rompen las barreras al acceso.

V. OTRAS IDEAS

- El modelo de la Florida para la campaña de SIDA en los medios. Invitar a las celebridades o líderes reconocidos a que aparezcan en carteleras sobre la salud mental.

⁵ Se especializan en el tratamiento de desórdenes post-traumáticos, ansiedad, y depresión niños, adolescentes, adultos y mayores y de víctimas de tráfico humano, ofreciendo intervención en crisis y terapia individual y familiar a largo plazo. El programa también hace visitas a las casas.

ESTRATEGIA #2

Estrategias para aumentar la participación de latinos en tratamientos mejorando el acceso a programas y servicios existentes

PRIORIDAD #1 ENTRENAMIENTO EN SERVICIOS AL CLIENTE

PRIORIDAD #2 ESPECIALISTAS COMO COMPAÑEROS Y PROMOTORES/AS

PRIORIDAD #3 TRATAMIENTO ENFOCADO EN LA PERSONA

PRIORIDAD #4 EDUCACIÓN

I. ENTRENAMIENTO EN SERVICIOS AL CLIENTE

- Aprender del sector privado como ofrecer mejores servicios al cliente en nuestro sistema de salud mental. Traer al personal de 'Disney' o 'The Sharp Experience' para realizar una serie de entrenamientos culturalmente competentes para que nosotros (el condado y otras organizaciones) estemos mejor equipados para ofrecer servicio efectivo a los consumidores.
- Articular más y/o definir lo que significa realmente competencia cultural en la experiencia latina.
- Ofrecer personal/proveedores bilingües/biculturales para ofrecer servicios lingüística y culturalmente competentes.
- Hacer seguimiento personalizado con llamadas para preguntarle a nuestros consumidores su opinión sobre los servicios recibidos.

II. ESPECIALISTAS COMO COMPAÑEROS Y PROMOTORES/AS

- Incluir promotores/as y especialistas en ayuda a compañeros en los sistemas integrados, con salud mental, cuidado primario, y programas de Alcohol y Otras Drogas (AOD)⁶. Promotores/as debe ser parte del equipo para continuar atrayendo a la persona y la comunidad.
- Ofrecer entrenamiento (certificación) y pago a los promotores/as.
- Usar promotores/as y su reputación de 'daR confianza', ellos tienen la autoridad dentro de la comunidad y el conocimiento de la comunidad local.
- Hacer seguimientos usando a los promotores/as si una persona no regresa a los servicios. Los promotores/as o especialistas en ayuda a compañeros pueden hacer el seguimiento y aprender y documentar las razones por las que la persona no regresó.
- Mejorar las barreras estructurales y ofrecer horario extendido para dar servicios durante las noches y fines de semana así como servicios de transporte y cuidado de niños.

⁶ Un programa y servicio desarrollado para prevención, intervención y tratamiento de problemas relacionados con las drogas. .

III. TRATAMIENTO CENTRADO EN LA PERSONA

- Reconocer que los lugares donde se ofrecen los servicios es muy importante. Un latino preguntará luego de recibir servicios, “¿Cuando salí de allí, lleno mis expectativas?”
- Hacer llamadas de seguimiento a los pacientes para demostrar que el personal del tratamiento está pendiente.
- Crear confianza con el cliente/consumidor.
- La retención es alta cuando el personal llama antes y después de la sesión.
- Comparar todas las experiencias de compra a comprar en Nordstrom’s donde el servicio al cliente es excelente, ¡cada empleada se siente como una princesa!
- Entrenar al personal para que sea más acogedor y que acepte los valores/tradiciones de la gente.
- Tratamiento centrado en la persona e incorporación del modelo de recuperación.
- Involucrar a la familia si es apropiado. Nuestra cultura involucra a la familia.
- Desarrollar una relación con el proveedor.

IV. EDUCACIÓN

- Enfocarse en integrar el tratamiento de salud mental con los proveedores de atención primaria.
- Reducir el miedo de las intervenciones de los Servicios de Protección al Niño (CPS).
- Reducir el estigma asociado con tener una enfermedad mental y recibir tratamiento. Los latinos cuidan del problema en la casa, “Los trapos sucios se lavan en casa”.
- Ofrecer servicio en la comunidad (por ejemplo en las iglesias o servicios en la casa).
- Enseñarles a los consumidores como navegar el sistema.
- Juntar a compañeros como especialistas con promotores/as.

V. OTRAS RECOMENDACIONES

- ***Programas exitosos para latinos***
 - Integración del cuidado primario y la salud mental, abuso de sustancias, y más promotores/as efectivos dentro del sistema!
 - Integrar promotores/as y especialistas de apoyo entre compañeros que estén entrenados en los valores y la cultura de los latinos y enlazarlos con ambientes de club.
 - Realizar programas en las casas.
 - Ofrecer programas IMPACT⁷ para los adultos mayores con depresión.
 - Esfuerzos colaborativos con organizaciones religiosas.

⁷ Una estrategia de costo efectivo para lograr una reducción significativa en la depresión usando un modelo integrado de grupo. Esta estrategia (en la que el paciente y el proveedor de cuidado primario son apoyados por un especialista en tratamiento a la depresión) dobla la efectividad el cuidado usual en ambientes que van desde la clínica tradicional donde se cobra por cada servicio hasta el modelo de gran cantidad de personal de HMOs.

- Trabajar con programas de microcréditos de educación para pequeños préstamos, educación financiera, planes de negocios, licencia para venta de comida, integrar la conversación de salud mental y educación.
- Proyecto PlaticArte⁸.
- Clubes, entrenamiento en el sitio de trabajo.
- Programas de apoyo a la familia.

⁸ Un proyecto dedicado a la creación de programas didácticos para enseñar historia del arte a todos los niveles, escuela elemental, intermedia y secundaria.

ESTRATEGIA # 3

Recomendaciones de nuevos programas y modificación en la provisión de servicios para aumentar la participación

PRIORIDAD #1 EDUCAR A LA COMUNIDAD

PRIORIDAD #2 INTEGRAR LA SALUD MENTAL CON EL CUIDADO MÉDICO

PRIORIDAD #3 CREAR UNA VARIEDAD DE OPCIONES DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

PRIORIDAD #4 EDUCAR A LOS MIEMBROS DE FAMILIA Y PROVEEDORES

I. EDUCAR A LA COMUNIDAD

- Educación sobre programas de salud mental a través de materiales educacionales, servicios en el hogar, e intervención en crisis para promover la aceptación de los temas de salud mental. Tener en consideración los niveles de aculturación y problemas de inmigración.

II. INTEGRAR LA SALUD MENTAL Y EL CUIDADO MÉDICO

- Trabajar con las clínicas para establecer un centro de servicios integrados con personal que sea bilingüe/bicultural.
- Aumentar la concientización a través de la educación y comprensión de los temas legales y dar información sobre donde se pueden obtener esos servicios.

III. CREAR UNA VARIEDAD DE OPCIONES DE PROVISIÓN DE SERVICIOS

- Incorporar presentaciones teatrales sobre salud mental para niños y adolescentes en las escuelas adaptándolas de acuerdo a la edad y nivel educativo (e.g., tratar temas biculturales).
- Apoyar programas ya establecidos.
- Promover programas que han probado ser efectivos (e.g., clínicas móviles).
- Aumentar el uso de promotores/as.

IV. EDUCAR A LOS MIEMBROS DE FAMILIA Y PROVEEDORES

- Para aumentar las intervenciones más culturalmente sensitivas necesitamos concientizar sobre los programas latinos y otros intereses relevantes.
- Tener una guardería dentro de la agencia que ofrezca los servicios.

ESTRATEGIA #4

Recomendaciones de programas nuevos y modificaciones en la provisión de servicios para aumentar la retención y reducir el abandono de servicios

PRIORIDAD #1 ENLACE EN TODOS LOS AMBIENTES RELEVANTES

PRIORIDAD #2 VISITAS AL HOGAR

PRIORIDAD #3 EDUCACIÓN

PRIORIDAD #4 SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA LA POBLACIÓN ESPECIAL

I. ENLACE EN TODOS LOS AMBIENTES RELEVANTES

- Colaborar con los medios de comunicación para hacer promoción en la comunidad.
- Enlace con las comunidades religiosas.
- Trabajar con instalaciones de alojamiento y de cuidado de salud.
- Educación a través del modelo NAMI Familia-a-Familia.
- Ofrecer información cara-a-cara y provisión de servicios.
- Hacer enlace con hospitales y otros proveedores importantes.
- Considerar el transporte como un recurso vital para el tratamiento continuo.
- Entender la cultura, por ejemplo enseñar que “tocar a otra persona es seguro”.
- Entender el estigma, los temores y la vergüenza entre las familias latinas.
- Entender el “respeto” como es visto y definido por los latinos.
- Promover el ánimo y la confianza.
- Fijar altos estándares y responsabilidad similar al sector privado.
- Trabajar con colegios y universidades para influir en el currículum.

II. VISITAS AL HOGAR

- Ofrecer apoyo a la familia.
- Servicios de seguimiento entrenando a los profesionales para que trabajen en la recuperación y dar ánimo.
- Ayudar a reducir el temor a los síntomas y los efectos secundarios de la medicación.
- Mostrar que alguien se preocupa. El trabajador social y el miembro de familia pueden explorar la efectividad de las visitas al hogar y hacer modificaciones para cumplir con las necesidades del consumidor.
- Servir como estrategia de otorgar poderes a los clientes y a la familia.
- Ayudar a clarificar y definir las metas a corto plazo y ayudar con la creación de habilidades.
- Tratar los temores de los participantes con respecto a documentación, ambientes clínicos y hospitalización.
- Construir en las victorias para promover la esperanza y el ánimo.

III. EDUCACIÓN

- Integración con los programas de educación técnica a niveles secundario y post-secundario.
- Tratar las discapacidades de aprendizaje.
- Ofrecer literatura enfocada en metas y calidad de vida.
- Clases “Wraparound”.
- Clases Amigo a Amigo, F2F⁹.
- Habilidades de vida para promover la independencia.
- Responsabilidad.
- Celebrar las victorias.
- Ofrecer apoyo entre compañeros, socializar, grupos de apoyo y auto-ayuda para promover:
 - o Aceptación, inclusión social, respeto a las ideas, ‘ya hemos pasado por eso’, habilidades de vida, experiencia de vida.
 - o Otorgar poder, desarrollo personal, estrategias enfocadas en la recuperación, un ambiente donde puedan ser escuchados y comprendidos. Especialistas en apoyo entre compañeros deben estar presentes en cada clínica.
- Ofrecer un espacio para conocer lo que la gente necesita.
- Promover el respeto y la esperanza.
- Promover el ánimo, ¡aunque uno falle!
- Ofrecer guía.
- Elevar el nivel de los servicios, fijar altas expectativas.
- Ofrecer opciones, “el que busca encuentra”.
- Promover la confianza, “allí estaremos cuando nos necesite”.
- Apoyo clubhouse.
- Como acceder a los servicios y hacerlo más fácil.
- Extender las horas de servicio.
- Educación a la familia, F2F, grupos de auto-ayuda, crisis, 5150.

IV. SERVICIOS ESPECÍFICOS A POBLACIONES ESPECIALES

- Socialización.
- Transporte.
- Música.
- Arte y manualidades.
- Medios.
- Clubhouse.
- Tratar las diferentes necesidades de grupos de acuerdo a la edad: niños, adolescentes, adultos y adultos mayores. Lenguaje de recuperación.

⁹ F2F sirve las necesidades de los enfermos mentales y los adultos sin hogar del centro de San Diego. Los clientes de F2F pueden calificar para recibir servicios tales como, pero no solamente, promoción, evaluación, desarrollo laboral, defensa SSI/SSDI, socialización, reintegración comunitaria, vivienda transitoria, manejo de caso, referidos y apoyo de compañeros.

- Tratar las necesidades de poblaciones especiales: lesbianas, gays, bisexuales, transgénero (LGBT), hombres y mujeres.
- Otras poblaciones especiales: pandillas, inmigrantes, deportación de inmigrantes y sus familias (tratar el tema de separación de familias).
- Programas de abuso de sustancias.

V. OTRAS RECOMENDACIONES

- Reducir los índices de abandono de servicios tratando la vergüenza y la educación familiar. Hay mucho más que hacer porque aún hay mucha vergüenza por tener una condición de salud mental. “En muchas familias la persona que sufre de la enfermedad mental está aún escondida del mundo porque es muy vergonzoso”.
- Fondos, flexibilidad y sostenibilidad de los programas.
- Posiciones de ingreso, personal bilingüe.

ESTRATEGIA #5

Recomendaciones de nuevos programas y modificación de servicios existentes para mejorar los resultados de tratamientos (además de retención)

PRIORIDAD #1 EDUCACIÓN DEL PERSONAL DE TRATAMIENTO

PRIORIDAD #2 INTEGRACIÓN DEL MODELO DE PROMOTORES/AS PARA AUMENTAR LA
CONCIENTIZACIÓN

PRIORIDAD #3 COLABORACIÓN ENTRE AGENCIAS

PRIORIDAD #4 SERVICIOS EN EL HOGAR

I. EDUCATION OF TREATMENT STAFF

- Educar al personal de tratamiento, incluyendo doctores, enfermeras, y asistentes sobre los modelos existentes que pueden ayudar a aumentar la participación de los latinos en el tratamiento.

II. INTEGRACIÓN DEL MODELO DE PROMOTORES/AS PARA AUMENTAR LA CONCIENTIZACIÓN

- Incorporar grupos de promotores/as en el centro de salud mental como un modelo que es culturalmente competente ya que habla el idioma y tiene la sensibilidad para trabajar con latinos. Los promotores/as deben ser entrenados sobre cómo trabajar con diferentes grupos de latinos incluyendo trabajadores del campo e inmigrantes recientes. El resultado esperado es aumentar el acceso de latinos a servicios de salud mental.
- Aumentar la concientización para familias, niños y jóvenes usando herramientas como fotonovelas, comerciales de TV, periódicos, radio, internet, Facebook, y Twitter. Las estrategias deben ser específicas para las diferentes edades. Debemos considerar las diferentes estrategias de información que cada grupo puede preferir. El resultado esperado es aumentar la concientización de lo que es la salud mental y donde buscar los servicios.
- Aumentar la concientización compartiendo testimonios de compañeros que representen diferentes edades. Los compañeros son muy buenos para dar poder a otros mientras que reducen el estigma por estar afectado con una condición de salud mental.

III. COLABORACIÓN ENTRE AGENCIAS

- Trabajar de cerca con los distritos escolares para que los servicios de salud mental sean parte del currículum de entrenamiento. Desarrollar centros de recursos que incluyan artes, música, y manualidades para familias, niños, jóvenes y adultos.

IV. SERVICIOS EN EL HOGAR

- Tratamiento, orientación psicológica, intervención en crisis, integración de la familia, y administración de medicamentos en el hogar. Hacer realidad el 'modelo hacer lo que sea' para llegar a donde estén los latinos.

ESTRATEGIA #6

Estrategias para el diseño de enfoques efectivos en la evaluación de recomendaciones realizadas.

PRIORIDAD #1 EVALUAR LAS INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS

PRIORIDAD #2 EVALUAR LOS PROGRAMAS QUE SIRVEN A LATINOS

PRIORIDAD #3 EVALUAR LA CALIDAD DE CUIDADO EN TODOS LOS AMBIENTES

I. EVALUAR LAS INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS

- Aumentar los estudios de investigación sobre la comunidad latina para medir la efectividad de las intervenciones complementarias. Diseñar modelos que se enfoquen en toda la familia y no solo en el cliente. Ejemplos de servicios complementarios incluyen:
 - Grupos de apoyo entre compañeros.
 - Servicios de apoyo en el hogar.
 - Creación de habilidades, educación y oportunidades de empleo.
- Servicios alternativos (canto, música, espiritualidad, etc.).

I. EVALUAR LOS PROGRAMAS QUE SIRVEN A LATINOS

- Evaluar la calidad de cuidado a través de la realización de encuestas y cuestionarios a los clientes y familiares.
- Cambios importantes en el sistema del individuo a la familia (para clientes niños y adultos); sin embargo es importante identificar los recursos y ofrecer enlaces para toda la familia en habilidades básicas, educación, y empleo.
- Aumentar los fondos dedicados a la investigación que lleve a reconocer las mejores prácticas para incluir modelos alternativos que celebren las tradiciones y den valor a la espiritualidad (música, arte, y danza).

II. EVALUAR LA CALIDAD DE CUIDADO EN TODOS LOS AMBIENTES

- Explorar primero cuales son los indicadores actuales. La perspectiva variará de un proveedor de servicios, a los consumidores o los miembros de familia.
- Conocer las experiencias positivas y negativas desde la perspectiva de un padre de familia. Por ejemplo:
 - “La primera impresión es importante para fijar el tono, mi siquiatra estaba vestido muy casual (como si hubiera estado trabajando en el jardín). ¿Cómo se cuida a sí mismo para así cuidar de los pacientes?”
 - “El siquiatra se enfocó solamente en decirle a mi hijo que hacer pero no interactuó con la familia”.
 - “Un tercer siquiatra tuvo una estrategia diferente con la medicación por lo que es importante considerar segundas opiniones”.
 - Los servicios del grupo de tratamiento fueron buenos; sin embargo no hubo mejora luego de seis meses”.

III. OTRAS RECOMENDACIONES

La primera impresión

- Darle la bienvenida al cliente y a la familia con respeto.
- Solicitar encuestas después de la cita y cuando el servicio se complete. Usar encuestas simples que midan la satisfacción de los clientes con los servicios.

- ***La valoración debe incluir temas como***
- ¿Se sintió respetado?
- ¿Se sintió satisfecho con el ambiente físico de la clínica?
- ¿Cómo fue el servicio al cliente que recibió de la recepcionista del programa, terapistas, doctores, y otros?
- Use cuestionarios simples, no más de 10 preguntas sencillas.
- Limite las palabras de las preguntas y use un método de checar una lista.
- Trasladar los temas de la encuesta al lenguaje del consumidor.
- Hacer que las encuestas/cuestionarios sean anónimos.
- Revisión formal de los resultados y metas del tratamiento.
- Crear comités de mejora en la calidad que incluyan a la familia, clientes y administradores para examinar los temas del cuestionario y revisar las sugerencias y recomendaciones potenciales derivadas de las encuestas.
- Incorporar la retroalimentación del consumidor, recomendaciones, y cambios basados en resultados de la investigación.

Presencia profesional y actitud

- Respeto al cliente y la familia.
- Respeto en todos los ambientes (hospital, ambulatorio, grupo, y visitas en el hogar).
- Garantizar un ambiente seguro y abierto para los clientes y su familia.

El ambiente clínico debe tener altos estándares para los clientes y sus familias

- Ser organizado.
- Ser profesional.
- Ser limpio.
- Ser acogedor.

Tabla 1. Seis estrategias y puntos de guía.

| |
|--|
| <p>1. Estrategias para aumentar la participación de latinos en tratamientos a través de la reducción de barreras de acceso a servicios individuales o comunitarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre cómo reducir el estigma (educación individual y comunitaria) - Aumentar la fuerza laboral adecuada para Latinos en varios niveles (entrenamiento y educación) - Aumentar el apoyo a la familia y comunidad - Sugerir programas de salud mental que son apropiados para latinos. - Sugerir métodos para alcanzar e involucrar a la comunidad. - Otras ideas |
| <p>2. Estrategias para aumentar la participación en tratamientos a través del mejoramiento de programas y servicios existentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre cómo aumentar la participación en el tratamiento. - Ideas sobre cómo mejorar participación en programas existentes. - Sugerencias de programas que han tenido éxito con latinos - Sugerencias sobre el desarrollo de la fuerza laboral que sea culturalmente apropiada (entretenimiento y educación) - Otras ideas |
| <p>3. Recomendaciones de programas nuevos y modificaciones en la provisión de servicios para aumentar participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre programas nuevos que deben ser ofrecidos para aumentar la participación. - Ideas sobre cómo modificar programas existentes para aumentar la participación de los latinos - Ideas de programas que han en tenido éxito en la provisión de servicios a los latinos - Otras ideas |
| <p>4. Recomendaciones de programas nuevos y modificaciones en la provisión de servicios para aumentar la retención y reducir la deserción (dropout o abandono de servicios)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre cómo reducir el nivel de deserción. - Ideas sobre cómo modificar programas actuales para reducir el nivel de deserción - Que programas nuevos que deberían ofrecerse para reducir el nivel de deserción - Otras ideas |
| <p>5. Recomendaciones de programas nuevos y modificaciones de los servicios existentes para mejorar los resultados del tratamiento (aparte de la retención)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre que se debe modificar en programas existentes para aumentar los resultados de tratamiento - Ideas de programas nuevos que aumentarán los resultados de tratamientos - Otras ideas |
| <p>6. Estrategias para diseñar métodos efectivos para la evaluación de las recomendaciones implementadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideas sobre cómo evaluar la calidad de servicios de cuidado individual. - Ideas sobre cómo evaluar intervenciones complementarias. - Ideas sobre cómo evaluar programas que ofrecen servicios a los latinos. - Otras ideas. |