

Competencia Cultural



Objetivos



- Educar a nuestros empleados sobre la diversidad cultural.
- Fomentar y garantizar un ambiente culturalmente sensible, donde los servicios que se ofrezcan sean disponibles para todos sin distinción de origen, raza, cultura, religión, idioma y/o valores.
- Salvaguardar y proteger la dignidad de aquellos que reciben servicios por medio de nuestra organización.
- Describir cómo APS garantiza que los servicios se prestan de manera culturalmente competente para todos los beneficiarios.



Requisitos - ASES

- Provisión clara y precisa de como nuestra organización garantizará que los servicios prestados consideran la diversidad cultural de aquellos que le reciben.
- Garantizar que existen normas explícitas que fomentan la prestación de servicios donde se tome en consideración personas de cualquier cultura, raza, origen étnico, religión.
- Garantizar respeto y protección a nuestros subscriptores salvaguardando la dignidad como ser humano.





Definición de conceptos básicos

Cultura

- Patrón integrado de conductas, pensamientos, comunicación, prácticas, costumbres, creencias y valores de grupos específicos definidos por dimensiones como la etnia, género, nacionalidad, estatus, orientación sexual, religiosa o política.

Competencia

- Habilidad para realizar una tarea eficazmente.

Competencia cultural

- Capacidad de trabajar eficazmente y con sensibilidad dentro de distintos contextos culturales.
- Implica tener sensibilidad al ofrecer servicios, tomando en consideración cultura, creencia, valores, idioma y entorno, así promoviendo el respeto y la diversidad.

Dimensiones de la diversidad

- ✓ Herencia étnica
- ✓ Raza
- ✓ Orientación sexual
- ✓ Edad
- ✓ Genero
- ✓ Idioma
- ✓ Creencias religiosas
- ✓ Nivel organizacional

- ✓ Ingreso
- ✓ Experiencia laboral
- ✓ Experiencia militar
- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Educación
- ✓ Estilo de trabajo
- ✓ Estilo familiar
- ✓ Manera de comunicación



Trasfondo Legal

Estándares Federales

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

Orden Federal del Poder Ejecutivo 13166

Estándares de Servicio Cultural y Lingüístico Apropriados (CLAS, por sus siglas en inglés)



Estándares Nacionales de Servicios Cultural y Lingüísticamente Adecuados (CLAS)

Fueron establecidos con el propósito de mejorar la calidad del cuidado médico y buscar la igualdad en los servicios de salud, estableciendo una estructura para que las organizaciones sirvan a las comunidades del país cuya diversidad esta en aumento.



Estándares

1. Prestación de servicios y cuidados equitativos, culturalmente sensitivos, respondiendo a las diferentes creencias y prácticas médicas culturales, idiomas, instrucción médica, además de las necesidades de comunicación.
2. Promover y garantizar la equidad de clases a través de políticas, prácticas, reglamentaciones y orientación.
3. Incorporar y promover un equipo de trabajo variado en aspectos culturales y lingüísticos que responda a las necesidades de la población a la cual se le presta servicio.



Estándares

4. Promover la educación a los líderes y al equipo de trabajo con políticas y prácticas diversamente apropiadas de manera continua.
5. Ofrecer asistencia en idiomas a las personas con necesidades específicas de comunicación, sin costo para ellos.
6. Informar a las personas sobre la disponibilidad de servicios de asistencia en diversidad de idiomas, en forma oral y escrita.
7. Garantizar la competencia de las personas que brindarán servicios de asistencia comunicativa.



Estándares

8. Proporcionar material impreso y materiales de mercadeo fáciles de comprender.
9. Realizar evaluaciones periódicas sobre las actividades que realiza la organización con el propósito de garantizar diversidad cultural.
10. Asegurar la equidad y efectividad en la prestación de servicios de salud, mediante estudios de información demográfica precisa y confiable.



Estándares

11. Realizar evaluaciones sobre las necesidades médicas de la población y usar los resultados para implementar servicios que atiendan la diversidad cultural de la misma.
12. Crear procesos de resolución de conflictos, reclamos, quejas y querellas.



Orden Ejecutiva-2017-037

Anti-discrimen a Beneficiarios por razón de Identidad de Género, Expresión Sexual Real o Percibida

- ASES, en su Carta Normativa 19-0305-Enmendada, ha reafirmado su política pública y al del Gobierno de Puerto Rico, asegurando el estricto cumplimiento anti-discrimen cuando beneficiarios de la población LGBTT+ acudan a servicios de salud mental.
- Planes Médicos y los administradores de servicio, tienen la responsabilidad de adiestrar a su red de proveedores y empleados, en relación las directrices de ASES y el Gobierno de Puerto Rico.



Orden Ejecutiva-2017-037

Anti-discrimen a Beneficiarios por razón de Identidad de Género, Expresión Sexual Real o Percibida

- 1) Usar un modificador de reclamaciones (como por ejemplo el Modificador KX) que elimine la restricción por razón de sexo, en los servicios que lo requieran para ser brindados, que garantice la prestación de servicios y el pago de reclamaciones.
- 2) Proveer al personal educación y adiestramiento sobre sensibilidad y competencia cultural en el servicio a la población LGBTTT+, adaptado a las tareas del puesto.

Orden Ejecutiva-2017-037

Anti-discrimen a Beneficiarios por razón de Identidad de Género, Expresión Sexual Real o Percibida

- 3) Asegurarse que los proveedores contratados para dar servicios a los beneficiarios que ASES sirve, cumplan con protocolos de trabajo para proveer adecuadamente sus servicios a beneficiarios LGBTT+.

- 4) Todo proveedor de servicios de salud deberá contar con dos (2) horas mínimo de educación y adiestramiento sobre sensibilidad y competencia cultural en el servicio a la población LGBTT+, para garantizar que posea el conocimiento, las destrezas y conducta para servir y apoyar esta población.

Ofreciendo el mejor servicio

- Sea **sensible** ante la diversidad de las personas que vienen a buscar servicios.
- Mantenga un cuidado centrado en el paciente, donde su bienestar es fundamental, y el **servicio correcto** la herramienta de cambio.
- **Respete** la diversidad de comportamiento y pensamiento; evite estereotipar.
- Este consciente de sus **creencias** con el propósito de evitar situaciones donde pueda perder el control y/o faltar al respeto.



Siempre aplique estas reglas:

- Resuma despacio lo que el paciente le expresa
- Nunca asuma; siempre pregunte
- Preste atención al lenguaje corporal
- Si comete un error, pida disculpas
- Trate a los demás como usted quiere que lo traten
- Escuche
- Sea sensible y empático
- Use lenguaje sencillo y entendible
- Evite lenguaje medico
- Hable despacio y en un tono moderado



Servicios culturales-lingüísticos disponibles para suscriptores/beneficiarios

Servicios TTY/TDD
Personas con
discapacidad
auditiva

Materiales/formatos

- Por escrito
- Alternativos
- En español e inglés
- Nivel de comprensión sencillo





¡te ayudamos a vivir mejor!

¿Preguntas o consultas?

Departamento de Recursos Humanos o Cumplimiento

Internamente con Recursos Humanos:

Extensión: 257556

Externamente a Recursos Humanos:

(787) 641-0776

Opción: No. 2

Cumplimiento:

Sr. José López
Gerente de Cumplimiento
Ext. 253085