

Objetivos



- Educar a nuestros empleados sobre la diversidad cultural y lingüística.
- 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.



Estudios revelan que:

- No todos los Americanos reciben el mismo tratamiento de salud, especialmente las minorías.
- Los servicios de salud se ven impactados por los constantes cambios demográficos, por ello, los cambios deben ser enfrentados con una mejoría en la competencia cultural de los proveedores.
- El trato desigual en los servicios de salud puede implicar un detrimento del estado físico y emocional en el paciente.

(Informe del Cirujano General, 1999.)

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





Objetivos del Plan de Competencia Cultural

Garantizar:

- Que todo beneficiario tenga acceso a los canales de comunicación, sin importar su origen étnico o idioma.
- Que los materiales sean sensibles a la diversidad cultural de los suscriptores y beneficiarios.

Estándares,

Leyes
Federales

Trasfondo Legal

- Estándares de Servicio Cultural y Lingüístico Apropriados (*"National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services, CLAS*).
- Orden Ejecutiva 13166 (*"Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency"*).
- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.



Conociendo los Estándares en “CLAS”

- **Estándar principal:**

- Proporcionar atención de calidad y servicios eficaces, equitativos, comprensibles y respetuosos que respondan a las diversas creencias y prácticas relacionadas con la salud, la preferencia de idioma, los conocimientos sobre el tema de la salud y otras necesidades de comunicación.



Estándares en “CLAS”

- **Dirección, liderazgo y personal activo:**
 - Avance y mantenga una dirección y liderazgo organizativo que promuevan CLAS y la igualdad en los servicios de salud por medio de normas, prácticas y recursos adjudicados.
 - Reclute, promueva y apoye a personal directivo, administrativo y operativo, cultural y lingüísticamente diverso, capaz de responder a las necesidades de la población en su zona de servicio.
 - Eduque y capacite a los niveles directivos, administrativos y operativos en políticas y prácticas culturales lingüísticamente apropiadas

Estándares en “CLAS”

- **Asistencia con la comunicación y el idioma:**
 - Ofrecer asistencia con el idioma a las personas que cuenten con un nivel limitado de inglés y otras necesidades de comunicación, sin costo para ellas, y que faciliten el acceso oportuno a la atención y servicios médicos.
 - Informar a todas las personas sobre la disponibilidad de servicios de asistencia con el idioma de manera clara y en su idioma de preferencia, verbalmente y por escrito.
 - Asegurar la competencia de las personas que ofrecen asistencia con el idioma, reconociendo que se debe de evitar el uso de personas sin capacitación o menores de edad como intérpretes.
 - Proporcionar materiales digitales e impresos fáciles de entender y letreros en los idiomas usados comúnmente por la población en la zona de servicio.

Estándares en “CLAS”

- **Participación, mejora continua y responsabilidad:**
 - Establecer objetivos, políticas y responsabilidad gerencial que sean cultural y lingüísticamente apropiados y se integren en la planificación y operaciones de la organización.
 - Realizar evaluaciones sobre las necesidades médicas de la población y usar los resultados para implementar servicios que atiendan la diversidad cultural de la misma.
 - Crear procesos de resolución de conflictos, reclamos, quejas y querellas desde el punto de vista cultural y lingüístico.
 - Lleve a cabo evaluaciones continuas sobre las actividades relacionadas con CLAS realizadas por la organización y aplique procedimientos de mejora continua a ellas.

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 la del Gobierno de Puerto Rico, asegurando el estricto cumplimiento anti-discrimen cuando beneficiarios de la población LGBTIQ+ 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 a 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 LGBTTTQ+, 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 LGBTTQ+.

- 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 LGBTTQ+, para garantizar que posea el conocimiento, las destrezas y conducta para servir y apoyar esta población.

Enfocados en Buen 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.



Enfocados en Buen Servicio

- Escuche y respete al paciente; tome en serio su problema.
- Asegure de brindar un servicio de calidad y adecuado según la necesidad de quien lo requiere.
- Manténgase informado en este tema.



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
complicado.



Hable despacio
y en un tono
moderado



Servicios culturales-lingüísticos disponibles para suscriptores/beneficiarios

Servicios

- Servicios TTY/TDD
Personas con discapacidad auditiva.
- Servicios de Traducción.

Materiales/formatos

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





¡te ayudamos a vivir mejor!

¿Preguntas y consultas?

Departamento de Proveedores o Cumplimiento

Departamento de Proveedores

(787) 641-0781

En horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.,
lunes a viernes

Departamento de Cumplimiento:

Sr. José López de Victoria
Gerente de Cumplimiento
Ext. 253085

compliance@apspuertorico.com