

# Estándares Nacionales de Servicios Culturales Lingüísticamente Apropriados (CLAS, por sus siglas en inglés) en la salud y la atención médica

Los Estándares Nacionales CLAS han sido diseñados para mejorar la igualdad y calidad de los servicios de salud y eliminar la disparidad en la atención médica, a través del establecimiento de un plan de acción para el servicio de salud y organizaciones relacionadas que:

## Estándar principal:

1. Proporcione 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.

## Dirección, liderazgo y personal activo:

2. 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.
3. 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.
4. Eduque y capacite a los niveles directivos, administrativos y operativos en políticas y prácticas culturales lingüísticamente apropiadas.

## Asistencia con la comunicación y el idioma:

5. Ofrezca 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.
6. Informe 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.



7. Asegure 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.
8. Proporcione materiales digitales e impresos fáciles de entender y letreros en los idiomas usados comúnmente por la población en la zona de servicio.

### **Participación, mejora continua y responsabilidad:**

9. Establezca objetivos, políticas y responsabilidad gerencial que sean cultural y lingüísticamente apropiados y los integre en la planificación y operaciones de la organización.
10. Lleve a cabo evaluaciones continuas sobre las actividades relacionadas con CLAS realizadas por la organización y aplique procedimientos de mejora continua a ellas.
11. Recopile y mantenga información demográfica precisa y confiable para controlar y evaluar el impacto de CLAS sobre la igualdad en los servicios de salud y genere informes sobre los resultados generados.
12. Lleve a cabo evaluaciones regulares de los recursos y necesidades de salud en la comunidad y utilice los resultados para planificar e implementar servicios que respondan a la diversidad cultural y lingüística de las poblaciones en la zona de servicio.
13. Trabaje con la comunidad para diseñar, implementar y evaluar políticas, prácticas y servicios para garantizar que sean cultural y lingüísticamente adecuados.
14. Crear procesos de resolución de conflictos y reclamos que sean adecuados desde el punto de vista cultural y lingüístico que ayuden a identificar, prevenir y resolver conflictos y reclamos.
15. Comunique el progreso de la organización en la implementación y el mantenimiento de CLAS a todas las partes interesadas y al público en general.



# El porqué de los Estándares Nacionales CLAS

Se define a la igualdad en los servicios de salud como la procuración del más alto nivel de servicio para todas y cada una de las personas.<sup>1</sup> Actualmente, muchas personas en todo Estados Unidos, provenientes de diferentes contextos culturales, no tienen acceso al más alto nivel de servicio de salud por razones que incluyen los determinantes sociales de salud y aquellas condiciones en las que nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen,<sup>2</sup> como el estado socioeconómico, el nivel educativo y la disponibilidad de servicios de salud.<sup>3</sup>

Si bien la desigualdad en el acceso a los servicios de salud está directamente vinculada a la existencia de discriminación histórica y presente y a la injusticia social, uno de los factores modificables es la falta de servicios culturales lingüísticamente apropiados, definidos como la atención y servicios que respetan y responden a las necesidades culturales y lingüísticas de todas las personas.

La desigualdad en los servicios de salud ocasiona disparidad que afecta directamente la calidad de vida de todas las personas. Ésta no es solo una preocupación individual pues afecta de forma adversa a los vecindarios, comunidades y a la sociedad en general convirtiéndose en un problema de salud pública. En Estados Unidos se ha estimado que el costo combinado de la disparidad en los servicios de salud y las defunciones relacionadas a una atención inadecuada o injusta es de \$1.24 billones.<sup>4</sup>

Cada vez se reconoce más que los servicios culturales y lingüísticamente apropiados son eficaces en la mejora de la calidad de la atención y los servicios.<sup>5,6</sup> Al ofrecer una estructura para implementar servicios culturales lingüísticamente apropiados, los Estándares Nacionales CLAS mejorarán la capacidad de las organizaciones para tratar la desigualdad en la atención médica.

Los Estándares Nacionales CLAS se alinean con el Plan de Acción de HHS para Reducir las Disparidades Raciales y Étnicas en la Salud<sup>7</sup> y con la Estrategia Nacional para Lograr la Igualdad en los Servicios de Salud<sup>8</sup> los cuales pretenden promover la igualdad en estos servicios a través de planes y estrategias claros que guíen los esfuerzos de colaboración que tratan las disparidades raciales y étnicas de dichos servicios en todo el país.

De forma similar, los Estándares Nacionales CLAS pretenden mejorar la igualdad en los servicios de salud, su calidad y ayudar a eliminar las disparidades en su atención, proporcionando un plan de acción para que las personas y las organizaciones del sector salud implementen servicios culturales lingüísticamente apropiados. La adopción de estos estándares ayudará a lograr una mejora en la salud y atención médica en los Estados Unidos.

De todas las formas de desigualdad, la injusticia en la atención médica es la más vergonzosa e inhumana.

— Dr. Martin Luther King, Jr.

## Bibliografía:

1. U.S. Department of Health and Human Services, Office of Minority Health (2011). National Partnership for Action to End Health Disparities. Retrieved from <http://minorityhealth.hhs.gov/npa>
2. World Health Organization. (2012). Social determinants of health. Retrieved from [http://www.who.int/social\\_determinants/en/](http://www.who.int/social_determinants/en/)
3. U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2010). Healthy people 2020: Social determinants of health. Retrieved from <http://www.healthypeople.gov/2020/topicsobjectives2020/overview.aspx?topicid=39>
4. LaVeist, T. A., Gaskin, D. J., & Richard, P. (2009). The economic burden of health inequalities in the United States. Retrieved from the Joint Center for Political and Economic Studies website: <http://www.jointcenter.org/sites/default/files/upload/research/files/The%20Economic%20Burden%20of%20Health%20Inequalities%20in%20the%20United%20States.pdf>
5. Beach, M. C., Cooper, L. A., Robinson, K. A., Price, E. G., Gary, T. L., Jenkes, M. W., Powe, N.R. (2004). Strategies for improving minority healthcare quality. (AHRQ Publication No. 04-E008-02). Retrieved from the Agency of Healthcare Research and Quality website: <http://www.ahrq.gov/downloads/pub/evidence/pdf/minqual/minqual.pdf>
6. Goode, T. D., Dunne, M. C., & Bronheim, S. M. (2006). The evidence base for cultural and linguistic competency in health care. (Commonwealth Fund Publication No. 962). Retrieved from The Commonwealth Fund website: [http://www.commonwealthfund.org/usr\\_doc/Goode\\_evidencebasecullinguisticcomp\\_962.pdf](http://www.commonwealthfund.org/usr_doc/Goode_evidencebasecullinguisticcomp_962.pdf)
7. U.S. Department of Health and Human Services. (2011). HHS action plan to reduce racial and ethnic health disparities: A nation free of disparities in health and health care. Retrieved from [http://minorityhealth.hhs.gov/npa/files/Plans/HHS/HHS\\_Plan\\_complete.pdf](http://minorityhealth.hhs.gov/npa/files/Plans/HHS/HHS_Plan_complete.pdf)
8. National Partnership for Action to End Health Disparities. (2011). National stakeholder strategy for achieving health equity. Retrieved from U.S. Department of Health and Human Services, Office of Minority Health website: <http://www.minorityhealth.hhs.gov/npa/templates/content.aspx?vl=1&lvld=33&ID=286>

