

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 letberos 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.

