

# Una lista de verificación de aplicación de los Estándares Nacionales CLAS

con una hoja de trabajo de acción de CLAS y testimonios sobre CLAS



---

# Tabla de contenido

---

Introducción	2
Antecedentes	3
Cómo empezar	4
Lista de verificación de aplicación de los Estándares Nacionales CLAS	5-7
Hoja de trabajo de acción de CLAS para su organización	8
Testimonios de líderes de organizaciones sobre CLAS	9-11

---

## Introducción

Los [servicios cultural y lingüísticamente apropiados](#) (CLAS, por sus siglas en inglés) son cada vez más reconocidos como eficaces para mejorar la calidad de la atención porque ayudan a las organizaciones a abordar las barreras culturales y de comunicación a las que se enfrentan muchas personas cuando buscan servicios. En 2015, la Oficina de Salud de las Minorías del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS, por sus siglas en inglés) realizó un estudio para comprender mejor cómo las organizaciones utilizan los [Estándares Nacionales para los Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados en la Salud y la Atención Médica](#) (los Estándares Nacionales CLAS).

En este documento, conocerá lo que hemos aprendido. La lista de verificación de las prácticas de aplicación enumera las actividades organizacionales exitosas relacionadas con CLAS que observamos en las organizaciones que estudiamos. Proporcionamos una hoja de trabajo de acción CLAS para que pueda planificar las actividades CLAS en su oficina u organización, u otro tipo de servicios de atención médica. Al final de este documento, se incluyen testimonios de quienes participaron en nuestro estudio de 2015, para ofrecerle una visión de cómo y por qué implementar los Estándares Nacionales CLAS.

# Antecedentes

## ¿Qué es CLAS?

CLAS son las siglas en inglés de **servicios cultural y lingüísticamente apropiados**. CLAS son **servicios que respetan y responden a la cultura y las necesidades de comunicación de cada persona**.

CLAS ayuda a su organización a tener en cuenta las creencias culturales en materia de salud, los idiomas preferidos, los niveles de conocimientos sobre la salud y las necesidades de comunicación.

## ¿Qué son los Estándares Nacionales CLAS?

Los Estándares Nacionales para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropiados en Salud y Atención Médica (**los Estándares Nacionales CLAS**) ofrecen a las organizaciones de la salud **15 pasos de acción para proporcionar CLAS**. Los Estándares Nacionales CLAS y la información para ayudarle a ponerlos en práctica pueden encontrarse en [www.ThinkCulturalHealth.hhs.gov](http://www.ThinkCulturalHealth.hhs.gov).

El Estándar principal (No. 1) pide a las organizaciones que "proporcionen una atención de calidad eficaces y servicios equitativos, comprensibles y respetuosos, que respondan a las diversas creencias y prácticas culturales en materia de salud, idiomas preferidos, conocimientos sobre la salud y otras necesidades de comunicación".

El resto de los estándares se dividen en tres temas:

1. Gobierno, liderazgo y personal (Estándares 2-4);
2. Comunicación y asistencia lingüística (Estándares 5-8); y
3. Compromiso, mejora continua y responsabilidad (Estándares 9-15).

Los Estándares Nacionales CLAS pueden aplicarse a una amplia gama de profesiones y sectores, incluyendo la atención médica, la salud conductual, la salud pública, el trabajo social, la salud comunitaria, la salud de emergencia, y más.

La **Oficina de Salud de las Minorías** de HHS desarrolló los Estándares para promover la equidad en la salud, mejorar la calidad de los servicios y ayudar a eliminar las disparidades. Los estándares se publicaron por primera vez en 2000 y se actualizaron en 2013. T

Los **Estándares Nacionales para los Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropiados en la Salud y la Atención Médica: Un plan para promover y mantener la política y la práctica de CLAS**, comúnmente conocido como El Plan, proporciona una explicación en profundidad y estrategias de aplicación para cada uno de los Estándares Nacionales CLAS. No existe una única forma correcta de implementar los Estándares Nacionales CLAS. Su organización puede decidir implementar algunos, pero no todos, o puede desear implementar algunos antes que otros. Después de decidir qué estándares implementar, puede consultar El Plan para obtener ideas para comenzar.

# Cómo empezar

## ¿Quién está completando estas formas?

Nombre

Función o título

Departamento o División

Organización

## Cómo usar la lista de verificación de aplicación

La lista de verificación está dividida en prácticas que se relacionan con cada Tema y Estándar de los Estándares Nacionales CLAS. Le sugerimos que revise la lista de verificación y, para cada práctica, seleccione si su organización la está aplicando actualmente, si tiene previsto aplicarla o si no tiene previsto aplicarla en este momento.

Cada práctica está numerada según el Tema y el Estándar al que corresponde. Por ejemplo, 1.2 corresponde al Tema 1, Estándar 2. Es posible que algunas prácticas no sean viables o relevantes para su organización en este momento, o que no esté seguro de que su organización esté aplicando una determinada práctica. Está bien. Esta lista de verificación sólo tiene por objeto orientar sus esfuerzos y los de su organización para mejorar la prestación de CLAS.

A medida que avanza en la lista de verificación, puede resultarle útil consultar El Plan, aunque no es necesario hacerlo para rellenar la lista.

Select your organization's stage of implementation for each practice		Currently implementing	Planning to implement	Not planning to implement at this time
1.2a	<b>Identify and designate a CLAS champion or champions</b> , who are supported by the organization's leadership, and whose specific responsibilities include (at a minimum) continuous learning about, promoting, and identifying and sharing educational resources about CLAS and the National CLAS Standards throughout the organization.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2b	<b>Create and implement a formal CLAS implementation plan</b> that is (at a minimum) endorsed and supported by the organization's leadership, that describes how each Standard is understood, how each Standard will be implemented and assessed, and who in the organization is responsible for overseeing implementation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Lista de verificación de las prácticas de aplicación de los Estándares Nacionales CLAS

# Tema 1: Gobierno, liderazgo y personal:

Seleccione la etapa de aplicación de su organización para cada práctica	Aplicando actualmente	Planea aplicar	No planea aplicar en este momento
<b>1.2a</b> Identificar y designar a uno o varios defensores de CLAS, que cuenten con el apoyo de la dirección de la organización, y cuyas responsabilidades específicas incluyan (como mínimo) el aprendizaje continuo, la promoción, y la identificación y el intercambio de recursos educativos sobre CLAS y los Estándares Nacionales de CLAS en toda la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2b</b> Crear y aplicar un plan formal de implementación de CLAS que esté (como mínimo) respaldado y apoyado por la dirección de la organización, que describa cómo se entiende cada Estándar, cómo se implementará y evaluará cada Estándar, y quién en la organización es responsable de supervisar la implementación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3a</b> Dirigir los esfuerzos de contratación a las poblaciones atendidas para aumentar la contratación de personas cultural y lingüísticamente diversas, a través de acciones como: la publicación de descripciones de puestos de trabajo en varios idiomas en los medios de comunicación de la comunidad local, la celebración de ferias de empleo en la(s) comunidad(es) atendida(s), y/o la colaboración con los líderes de las instituciones comunitarias locales para crear programas de tutoría y formación dirigidos a las poblaciones atendidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3b</b> Crear programas internos de tutoría en la organización, dirigidos específicamente a personas con diversidad cultural y lingüística, que proporcionen información y apoyo para las oportunidades de formación adicional, y que pongan en contacto a las personas en puestos inferiores con personas en puestos superiores para que reciban orientación y asesoramiento profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4a</b> Impartir o poner a disposición de los líderes y de todo el personal una formación y asistencia técnica continuas relacionadas con CLAS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4b</b> Crear y difundir nuevos recursos sobre CLAS dentro de la organización utilizando plataformas ampliamente accesibles (por ejemplo, páginas web dedicadas a los empleados, Intranet de los empleados, sala de descanso de los empleados).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4c</b> Incorporar la evaluación de las competencias CLAS (por ejemplo, comunicación bilingüe, comunicación transcultural, conocimientos culturales y lingüísticos) de forma continua en las calificaciones del rendimiento del personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lista de verificación de las prácticas de aplicación de los Estándares Nacionales CLAS

## Tema 2: Comunicación y asistencia lingüística

Seleccione la etapa de aplicación de su organización para cada práctica	Aplicando actualmente	Planea aplicar	No planea aplicar en este momento
<b>2.5a</b> Completar una evaluación organizacional específica de los servicios de asistencia lingüística para describir los servicios de asistencia lingüística existentes y determinar cómo pueden ser más eficaces y eficientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.5b</b> Estandarizar los procedimientos para los miembros del personal e informar y adiestrar al personal en esos procedimientos. Puede ser conveniente proporcionar al personal un guión para asegurarse de que informan a las personas de la disponibilidad de asistencia lingüística y de que preguntan si necesitarán utilizar alguno de los servicios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.6</b> Proporcionar a las personas una notificación en la que se describa la asistencia lingüística y de comunicación disponible, en qué idiomas está disponible y para quién está disponible. La notificación debe indicar claramente que la organización proporciona asistencia lingüística y de comunicación de forma gratuita a las personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.7a</b> Exigir que todas las personas que actúan como intérpretes completen la certificación u otras evaluaciones formales de las habilidades lingüísticas y de terminología de atención médica para demostrar su competencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.7b</b> Ofrecer incentivos económicos y/o de recursos humanos (por ejemplo, tiempo libre) al personal que complete la formación de intérpretes y cumpla los criterios de evaluación, para que la organización tenga la capacidad de ofrecer una asistencia lingüística competente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.8</b> Formalizar los procesos de traducción de materiales a idiomas distintos del inglés y de evaluación de la calidad de estas traducciones. Esto puede incluir la prueba de los materiales con el público objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Lista de verificación de las prácticas de aplicación de los Estándares Nacionales CLAS

# Tema 3: Compromiso, mejora continua y responsabilidad

Seleccione la etapa de aplicación de su organización para cada práctica	Aplicando Actualmente	Planea aplicar	No planea aplicar en este momento
<b>3.9</b> Incorporar el CLAS en la misión, la visión y/o los planes estratégicos determinando cómo la organización reconoce y aborda conceptos como la diversidad, equidad, inclusión y prácticas como preguntar a las personas sobre sus preferencias de atención/servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.10a</b> Adaptar los esfuerzos de evaluación existentes para incluir mediciones de la aplicación de CLAS (por ejemplo, las mediciones de la satisfacción de los pacientes/clientes pueden incluir preguntas sobre CLAS; los datos de resultados pueden estratificarse por datos REALES para determinar las diferencias demográficas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.10b</b> Completar una evaluación organizacional relacionada con CLAS de las necesidades culturales y lingüísticas de las poblaciones atendidas y de los recursos organizacionales para abordar estas necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.11a</b> Recopilar datos sobre raza, etnia e idioma (REAL, por sus siglas en inglés) (como mínimo) de todas las personas que reciben servicios, ya sea adaptando los enfoques de recopilación de datos existentes o creando un nuevo proceso de recopilación de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.11b</b> Utilizar datos REALES para identificar las necesidades, describir las tendencias actuales de la atención y la prestación de servicios, y mejorar la atención y la prestación de servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.12</b> Colaborar con las partes interesadas y los miembros de la comunidad en la recopilación de datos de la evaluación de las necesidades de salud de la comunidad, el análisis y la presentación de informes para aumentar la fiabilidad y la validez de los datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.13</b> Incluir a los miembros de la comunidad en el proceso de planificación de programas y desarrollo de políticas para garantizar que son adecuadas cultural y lingüísticamente mediante la convocatoria de reuniones municipales, la realización de grupos de discusión y/o la creación de grupos consultivos comunitarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.14</b> Considerar la posibilidad de utilizar al personal como intermediario cultural para ayudar a mejorar los mecanismos de respuestas, el proceso de resolución de conflictos y la comunicación con personas cultural y lingüísticamente diversas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.15</b> Asociarse con las organizaciones comunitarias para dirigir las discusiones sobre los servicios prestados y los progresos realizados, y crear consejos consultivos sobre los problemas que afectan a las diversas poblaciones y la mejor manera de atenderlas y llegar a ellas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Su hoja de trabajo CLAS

Revise las prácticas que marcó como "planea implementar". Le sugerimos que elija tres prácticas que su organización o departamento se centrará en aplicar a continuación. Anote estas tres prácticas, junto con los plazos para su aplicación.

¿Cómo va a ayudar a su organización a aplicar estos Estándares Nacionales CLAS? Escriba algunos pasos de acción concretos. Tenga en cuenta sus objetivos, los retos, y el personal y los recursos que pueden apoyarle.

**¡Felicidades! Ahora tiene un plan de acción para la aplicación de CLAS.**



## Testimonios sobre CLAS

Las citas que aparecen en esta página proceden de líderes de la organización de salud mencionada, en relación con su experiencia con los Estándares Nacionales CLAS. Las incluimos aquí para ayudar a ilustrar cómo la aplicación de los estándares puede ayudar a su organización.



## Hospital Connecticut Valley - Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción

### Tipo de organización

Hospital

### Ubicación

Middletown, Connecticut

### Número de empleados

1,600

### Sitio Web

[www.ct.gov/dmhas/](http://www.ct.gov/dmhas/)

### ¿Cómo se enteró de la existencia de los Estándares Nacionales CLAS?

"En el transcurso del proceso de evaluación y certificación formal de los intérpretes, y de algunas de las cosas culturales que estamos haciendo, fue cuando descubrimos los Estándares CLAS... Creo que el hecho de que realmente estableciera un estándar más claramente definido fue muy útil para nosotros".

### ¿Cuál es una de las formas en que su hospital aplica los Estándares Nacionales CLAS?

"Tenemos un sistema de abogacía. Todas las áreas del hospital tienen personal de abogacía al que pueden llamar, donde obtienen información sobre los derechos de los pacientes. También hablamos de los servicios lingüísticos. Tienen acceso a un asesor, de modo que si no se sienten cómodos diciéndole algo a su proveedor de atención, pueden decirle algo a su asesor, y el asesor vendría y les ayudaría con cualquier aspecto de la atención".

### ¿Qué cambios ha observado como resultado de la aplicación?

"Decidimos instituir evaluaciones de competencia para el personal bilingüe interno. Lo que he visto es que cuanto más utilizamos los niveles adecuados de servicios de interpretación y servicios lingüísticos para nuestros clientes, más rápido pueden salir del hospital. Con el tiempo hemos podido reducir algunos costos de los intérpretes porque hemos reducido la duración de la estancia de algunos clientes que requerían mucho tiempo. Definitivamente incorporamos a las familias en todo esto; también les proporcionamos servicios de interpretación".

## Testimonios sobre CLAS

Las citas que aparecen en esta página proceden de líderes de la organización de salud mencionada, en relación con su experiencia con los Estándares Nacionales CLAS. Las proporcionamos aquí para ayudar a ilustrar cómo la aplicación de los estándares puede ayudar a su organización.



## Departamento de Salud de Nuevo México

### ¿Por qué su organización implementó los Estándares Nacionales CLAS?

"Esto fue parte de una iniciativa estratégica para ayudarnos a crear confianza y respeto en la comunidad para poder abordar las disparidades que estábamos viendo en nuestro estado".

### ¿Cuál es el objetivo de los Estándares Nacionales CLAS en su organización?

"Son un mecanismo de mejora continua de la calidad para nuestro departamento. Es el proceso que nos ayuda a mantenernos en un camino en el que estamos continuamente mirando a nuestra organización, y para ver si estamos proporcionando un servicio eficaz, si estamos proporcionando un servicio respetuoso, si estamos tratando de identificar y entender las comunidades a las que servimos, ese tipo de cosas. Creo que para mí, se trata realmente de mantener una mentalidad de mejora continua de la calidad".

### ¿Cómo aplica su organización los Estándares Nacionales CLAS?

"Se supone que están en todas nuestras políticas. Así que todo lo que hacemos, todo lo que planificamos, lo miramos a través de la lente de perspectiva cultural y lingüística. A medida que nos desarrollamos, lo hacemos teniendo esto en cuenta".

### ¿Qué cambios ha observado como resultado de la aplicación?

"Es parte de la cultura, que lleguemos y veamos carteles en varios idiomas, que veamos clientes que hablan varios idiomas, que pensemos en asegurarnos de que tenemos personal que pueda prestar servicios en varios idiomas. Para mí, forma parte de nuestra cultura organizacional".

#### Tipo de organización

Departamento de Salud Pública

#### Ubicación

Santa Fe, Nuevo México

#### Número de empleados

3000

#### Sitio web

[www.nmhealth.org](http://www.nmhealth.org)

## Testimonios sobre CLAS

Las citas que aparecen en esta página proceden de líderes de la organización de salud mencionada, en relación con su experiencia con los Estándares Nacionales CLAS. Las proporcionamos aquí para ayudar a ilustrar cómo la aplicación de los estándares puede ayudar a su organización.



### Tipo de organización

Sistema Público de Salud

### Ubicación

Ciudad de Nueva York, Nueva York

### Número de empleados

35,000

### Sitio web

[www.nychealthandhospitals.org](http://www.nychealthandhospitals.org)

## Salud y Hospitales de Nueva York

### ¿Por qué su organización implementó los Estándares Nacionales CLAS?

"La adopción de los Estándares apoya la atención centrada en el paciente y ayuda a abordar las barreras (sistémicas/percibidas/reales) que pueden impedir que una persona acceda a la atención, o que comprenda y actúe en función de lo que necesita hacer para vivir su vida más saludable. El principio subyacente de los Estándares reconoce que no existe un enfoque único para satisfacer las necesidades de salud de las diversas comunidades. La aplicación de los Estándares demuestra el valor que el Sistema otorga a la comprensión de la cultura en la prestación de servicios y a la consideración de los determinantes económicos, demográficos y sociales de la salud, las preferencias individuales y otros factores para mejorar la salud de los pacientes y construir comunidades más sanas".

### ¿Cómo empezaron a aplicar los Estándares Nacionales CLAS?

"El Sistema tiene un largo historial de ofrecer una atención culturalmente receptiva y centrada en el paciente a una población diversa, pero reconocimos la necesidad de adelantarnos a la hora de responder a las necesidades culturales, lingüísticas y de alfabetización sanitaria únicas de nuestros pacientes. Para lograr este objetivo, realizamos una evaluación de necesidades y nos sometimos a un proceso de planificación estratégica que dio como resultado una hoja de ruta integral para mejorar el acceso y la prestación de una atención equitativa en todo nuestro Sistema".

### ¿Cómo implementan los Estándares Nacionales CLAS?

"La aplicación de los Estándares está guiada por el Plan de Salud y Hospitales de Nueva York para mejorar la atención equitativa, un enfoque integral y continuo para mejorar el acceso y la prestación de una atención equitativa a través de la evaluación de los puntos fuertes y las oportunidades de la organización, la estandarización de las políticas y las prácticas, el desarrollo de estrategias de personal para la creación de capacidades, la mejora de la administración de los datos y la ampliación de la comunicación y el compromiso del personal y la comunidad".

## Conclusión



La búsqueda de la equidad en la salud debe seguir estando en la vanguardia de nuestros esfuerzos. CLAS es una forma de mejorar la calidad de los servicios prestados a todas las personas, lo que en última instancia contribuirá a reducir las disparidades en la salud y a lograr la equidad en la salud.

La prestación de servicios de salud que respeten y respondan a las creencias, prácticas y necesidades de salud de los diversos pacientes puede ayudar a cerrar la brecha en los resultados de salud.

Visite [www.ThinkCulturalHealth.hhs.gov](http://www.ThinkCulturalHealth.hhs.gov) para ver los recursos de CLAS, como El Plan, los programas de aprendizaje electrónico, una biblioteca de recursos y mucho más.

### Agradecimientos

La Oficina de Salud de las Minorías del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. agradece al equipo del proyecto de *General Dynamics Information Technology* que trabajó en esta lista de verificación de aplicación: C. Godfrey Jacobs, Jennifer Kenyon y Karolina Schantz.

