



## Hoja de Sugerencias referente a la Competencia Cultural

### Sugerencias para superar los servicios y la satisfacción de su diversa población de pacientes

#### **¿Son sus acciones y palabras compatibles con los idiomas, costumbres y creencias de salud de sus pacientes?**

- ✓ Las creencias culturales, experiencias y sistemas tradicionales de curación afectan las costumbres e interacciones de salud del paciente. Ayude a sus pacientes sentirse a gusto al platicar de estas creencias y costumbres culturales. Tome esto en cuenta al diagnosticar y ofrecer opciones de tratamiento.
- ✓ Comuníquese con el paciente en el idioma que el individuo prefiera; use materiales en los idiomas que hablen sus pacientes y reconfirme que entiendan toda comunicación oral y escrita.

#### **¿Refleja el personal de su consultorio la composición étnica de sus pacientes?**

- ✓ Comuníquese con programas de tutoría, forme afiliaciones con escuelas locales y programas de empleo, y publique anuncios en publicaciones étnicas para reclutar un personal procedente de las comunidades étnicas que usted atiende.
- ✓ Básese en la experiencia, conocimientos y capacidades de su personal multicultural para cumplir con las necesidades de su diversa composición de pacientes.

#### **¿Le ofrece usted a todos los miembros de su personal frecuentes oportunidades de participar en capacitaciones que abordan la competencia cultural y lingüística?**

- ✓ Ofrezcale oportunidades al personal de asistir a capacitaciones sobre temas que aborden el acceso a idiomas, los efectos de la cultura en comportamientos de salud y cumplimiento con las indicaciones del tratamiento, al igual que los impactos del racismo en el acceso a la atención y comportamientos de salud.
- ✓ Considere las capacitaciones gratis y de bajo costo que ofrecen los departamentos locales de salud, compañías farmacéuticas, planes de salud y agencias sin fines de lucro, al igual que formación basada en web y teleconferencias.

#### **¿Ofrece su consultorio formularios de registro para pacientes y materiales de educación que sean fáciles de leer y entender?**

- ✓ Proporcione materiales a un bajo nivel de alfabetización, incluyendo cuestionarios, formularios de consentimiento, materiales de lectura, materiales educativos, e instrucciones de tratamiento en los idiomas que hablen sus pacientes.

#### **¿Le ofrece su consultorio servicios de asistencia de idiomas al paciente con capacidad limitada de expresarse en inglés?**

- ✓ No dependa de los familiares del paciente para que le interpreten. Comuníquese con el paciente en su idioma preferido usando un personal bilingüe o servicios de intérprete por teléfono.
- ✓ Infórmele al paciente, en su propio idioma, que tiene el derecho de recibir servicios de interpretación.

**La fuerza de nuestra sociedad es su diversidad cultural. La diversidad cultural se ha de abrazar, no considerarse una carga.**

## Sugerencias de Comunicación

- Explore cuestiones de etiqueta referentes a las culturas que usted atiende. Aprenda la manera acostumbrada de saludar al individuo y la forma debida de dirigirse a la persona.
- Sea sensible en cuanto a las normas culturales referentes al toque y espacio personal.
- Escuche con interés y no juzgue. Pregúntele al paciente si lo ha entendido correctamente. Aprenda algunas frases claves en los idiomas que hablan sus pacientes para demostrarles respeto y establecer simpatía.
- Pregúntele al paciente si está usando un remedio popular o complementario.
- Recuerde que dentro de las culturas también existe diversidad; observe el estilo de comunicación del paciente y aprenda cómo cada paciente desea que lo traten.

### RECURSOS

#### Libros

**Culture & Nursing Care: A Pocket Guide [La Cultura y La Atención de Enfermería: Guía de Bolsillo]**, editado por Juliene G. Lipson, Suzanne L. Dibble, y Pamela A. Minarik, Facultad de Enfermería, Universidad de California, San Francisco, UCSF Nursing Press, 2003. \$22. **Pedido electrónico** <http://nurseweb.ucsf.edu/www/book4.htm> o llame al 415-476-4992.

**Developing Cross-Cultural Competence: A Guide for Working with Children and Their Families [El Desarrollo de la Competencia Intercultural: Una Guía para la Atención de Niños y sus Familias]**, editado por Eleanor W. Lynch y Marci J. Hanson, tercera edición, Paul H. Brookes Publishing Co., 2004. \$44.95. **Pedido electrónico** [www.brookespublishing.com](http://www.brookespublishing.com).

**Spanish for Pediatric Medicine: A Practical Communication Guide [Español en la Práctica Pediátrica: Una Guía Práctica de Comunicación]**, editado por Edward Machtinger, MD y Peter Andrija Nigrovic, MD; Academia Americana de Pediatría, revisado 2003. \$34.95 para quienes no sean miembros de AAFP. **Pedido electrónico** [www.aafp.org/catalog](http://www.aafp.org/catalog) o llame al 1-800-944-0000.

**Zip Code Databook for Service Planning Areas [Libro de Códigos Postales para Regiones de Programación Servicios]**, United Way of Greater Los Angeles, revisado 2003. \$30 por copia impresa; \$20 por CD. **Pedido electrónico** [www.unitedwayla.org](http://www.unitedwayla.org) o llame al 213-630-2818.

#### Servicios de Interpretación y Traducción

**AT&T Language Assistance Services.** Lo conecta a una variedad de programas para asistencia de idiomas, tales como servicios de traducción y operadores "en el idioma." Para obtener precios e información adicional, llame al 800-752-0093, opción #9.

#### Recursos adicionales

**Cross Cultural Health Care Program (CCHCP) [Programa de Atención de Salud Intercultural (CCHCP)] .**

[www.xculture.org](http://www.xculture.org) CCHCP se presta de nexo entre la comunidad e instituciones de atención de salud para asegurar un pleno acceso a la atención de salud apropiada en términos culturales y lingüísticos.

**Immunization Action Coalition [Coalición para Medidas de Inmunización] .** [www.immunize.org](http://www.immunize.org) Ofrece materiales educacionales gratis referentes a vacunas en múltiples idiomas.

**LA Care Health Plan [Plan de Salud LA Care].** [www.lacare.org](http://www.lacare.org) La sección del proveedor del sitio web contiene formularios de consentimiento y circulares de información de salud en diversos idiomas que puede descargar gratis en español, chino, y coreano entre otros idiomas. Los materiales pueden usarlos los proveedores del plan de salud LA Care, al igual que proveedores que no estén bajo contrato.

**Los Angeles County Department of Health Services: Cultural and Linguistic Competency Standards. [Departamento de Salud del Condado de Los Angeles: Pautas de Competencia Cultural y Lingüística.]** [www.dhs.co.la.ca.us/odp/docs/dhsculturalstds.pdf](http://www.dhs.co.la.ca.us/odp/docs/dhsculturalstds.pdf)

**The Office of Minority Health-Public Health Services. [Oficina de Servicios de Salud Pública-Salud Minoritaria]** [www.omhrc.gov](http://www.omhrc.gov) Vista General de las Pautas Nacionales para Servicios de Atención de Salud Apropiados en Términos Culturales y Lingüísticos.

**United Way of Greater Los Angeles.** [www.unitedwayla.org](http://www.unitedwayla.org) Perfiles étnicos e informes comunitarios para L.A.

#### Referencias

- Provision of Culturally Competent Health Care [La Administración de Atención de Salud Competente en Términos Culturales]. Amy V. Blue, Ph.D. Medical University of South Carolina College of Medicine. 2000
- Vista general de las Pautas Nacionales para Servicios de Atención de Salud Apropiados en Términos Culturales y Lingüísticos. Reporte Final. Departamento de Salud y Servicios Humanos Estadounidense, OPHS, Oficina de Salud Minoritaria [Office of Minority Health]. Marzo, 2001. Washington, D.C.
- Guía Práctica para Implementar las Pautas Nacionales Recomendadas para Servicios de Atención de Salud Apropiados en Términos Culturales y Lingüísticos. Departamento de Salud y Servicios Humanos Estadounidense, OPHS Oficina de Salud Minoritaria. Marzo, 2001. Washington, D.C. La atención del paciente en una sociedad multicultural. Buchwald D, Caralis PV, Gany F, et al. La Atención del Paciente 1994 Junio 15;28(11):105-23