



Aclaración: Normas Nacionales para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (Normas CLAS)

La siguiente tabla explica en lenguaje sencillo las [normas CLAS](#). Utilícela para saber qué significa cada norma y cómo usted y su organización pueden cumplirlas, para mejorar sus servicios.

Norma CLAS	Significado
Norma principal	
1. <i>Proveer atención de calidad, justa, fácil de entender y respetuosa que se adapte a las diferentes creencias y prácticas culturales en materia de salud, en los idiomas que prefieran las personas, sus conocimientos sobre salud y a otras necesidades de comunicación.</i>	Asegurarse que todas las personas reciban una atención médica de calidad y justa, que sea fácil de entender y que se respete su cultura, idioma y nivel de conocimiento sobre salud.
Gobernanza, liderazgo y personal	
2. <i>Incrementar y mantener una gobernanza y liderazgo organizacional que fomente las CLAS y la equidad en salud a través de políticas, prácticas y recursos asignados.</i>	Asegurarse que las políticas y el liderazgo organizacional estén comprometidos con brindar una atención equitativa para todos.
3. <i>Contratar, promover y apoyar una gobernanza, un liderazgo y un personal cultural y lingüísticamente diverso que respondan a las necesidades de la población atendida.</i>	Contratar y apoyar a un personal que atienda las necesidades lingüísticas y culturales de las comunidades.
4. <i>Educar y capacitar la gobernanza, los líderes y la fuerza laboral, en cuanto a políticas y prácticas cultural y lingüísticamente adecuadas de forma continua.</i>	Crear oportunidades periódicas de aprendizaje sobre cómo ejercer prácticas que respeten las distintas culturas e idiomas en el lugar de trabajo.
Comunicación y asistencia lingüística	
5. <i>Ofrecer asistencia lingüística a las personas con conocimientos limitados de inglés y/u otras necesidades de comunicación, sin costo alguno para ellas, para facilitar el acceso oportuno a todos los cuidados y servicios de salud.</i>	Ofrecer ayuda de interpretación gratis a las personas que <i>no hablan bien inglés</i> para que puedan recibir atención médica rápidamente.
6. <i>Informar a todas las personas, de manera clara y en su idioma preferido, sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística, tanto de forma verbal como por escrito.</i>	Hacer saber a todos, en su propio idioma, que hay servicios de interpretación gratis disponibles.
7. <i>Garantizar la capacidad de las personas que prestan asistencia lingüística, reconociendo que debe evitarse el uso de personas no capacitadas formación y/o menores como intérpretes.</i>	Utilizar intérpretes formados y certificados (no familiares) para ayudar en la comunicación.

8. *Proporcionar materiales impresos y multimedia, así como señalización, de fácil comprensión en los idiomas más utilizados por la población a la que se brinda los servicios.* Asegurar que toda la comunicación sea fácil de entender y esté en los idiomas que hablan las personas a las que se presta servicio.

Compromiso, mejora continua y responsabilidad

9. *Establecer objetivos, políticas y responsabilidades de gestión cultural y lingüísticamente apropiados, e infundirlos en toda la planificación y las operaciones de la organización.* Asegurarse que alguien es responsable de fijar objetivos y establecer normas que expliquen cómo trabajar con personas de diferentes culturas y que hablan diferentes idiomas. Cerciorarse que forman parte de todos los planes y acciones de la organización.
10. *Realizar evaluaciones continuas de las actividades de la organización relacionadas con las CLAS e integrar las medidas relacionadas con las CLAS en las actividades de medición y mejora continua de la calidad.* Realizar un seguimiento y efectuar cambios en función del grado de equidad y respeto con que la organización presta sus servicios a las personas que hablan idiomas diferentes.
11. *Recopilar y mantener datos demográficos precisos y fiables para monitorear y evaluar el impacto de las CLAS en los resultados en cuanto a la equidad y servicios de salud y para informar sobre la prestación de servicios.* Recopilar y actualizar información sobre las comunidades para ver cómo el uso de las CLAS está mejorando la salud y los servicios.
12. *Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los recursos y las necesidades de salud de la comunidad y utilizar los resultados para planificar e implementar servicios que respondan a la diversidad cultural y lingüística de las poblaciones a las que se les presta servicios.* Conocer a las personas y los recursos de las comunidades para planificar servicios que tengan en cuenta las necesidades culturales y lingüísticas.
13. *Asociarse con la comunidad para diseñar, aplicar y evaluar políticas, prácticas y servicios que garanticen la adecuación cultural y lingüística.* Incluir a miembros de la comunidad en juntas, comités y grupos de trabajo para ayudar a crear políticas y servicios que respeten las diferentes culturas e idiomas.
14. *Crear procesos de resolución de conflictos y quejas que sean cultural y lingüísticamente apropiados para identificar, prevenir y resolver conflictos o quejas.* Crear formas de resolver problemas y quejas que respeten las diferentes culturas e idiomas.
15. *Comunicar los avances de la organización en la aplicación y el mantenimiento de las CLAS a todas las partes interesadas, los electores y el público en general.* Compartir información sobre los resultados de la organización en la prestación de una atención equitativa y respetuosa.

Para más información sobre las CLAS, por favor visite health.ri.gov/clas.