



# Explicação: Normas Nacionais para Serviços Cultural e Linguisticamente Apropriados (Normas CLAS)

A tabela abaixo explica as [Normas CLAS](#) em linguagem simples. Utilize-a para aprender o que cada norma significa e como você e a sua organização podem cumpri-las para melhorar os cuidados.

## Normas CLAS

## Significado

### Norma Principal

1. *Proporcionar cuidados bons, justos, fáceis de compreender e respeitosos, que se ajustem às diferentes crenças e práticas culturais de saúde, idiomas preferidos pelas pessoas, conhecimentos de saúde e outras necessidades de comunicação.*

Garantir que todos recebam cuidados de saúde bons e justos, que sejam fáceis de compreender e respeitem a sua cultura, língua e o nível de conhecimento sobre saúde.

### Governança, Liderança e Força de Trabalho

2. *Promover e sustentar a governança e liderança organizacional que incentive as Normas CLAS e a equidade em saúde através de políticas, práticas e recursos alocados.*

Garantir que as políticas organizacionais e a liderança estejam dedicadas a cuidados equitativos para todos.

3. *Recrutar, promover e apoiar uma governança, liderança e força de trabalho cultural e linguisticamente diversas, que sejam responsivas à população da área de serviço.*

Contratar e apoiar uma força de trabalho que seja responsiva às necessidades linguísticas e culturais das comunidades.

4. *Educar e treinar a governança, liderança e força de trabalho em políticas e práticas cultural e linguisticamente apropriadas de forma contínua.*

Criar oportunidades de aprendizagem regulares sobre como aplicar práticas que respeitem as diferentes culturas e línguas no local de trabalho.

### Comunicação e Assistência Linguística

5. *Oferecer assistência linguística a indivíduos com proficiência limitada em Inglês e/ou outras necessidades de comunicação, sem custos para eles, para facilitar o acesso atempado a todos os cuidados de saúde e serviços.*

Fornecer ajuda de interpretação gratuita para *pessoas que não falam bem Inglês*, para que possam aceder rapidamente aos cuidados de saúde.

6. *Informar todas as pessoas sobre a disponibilidade dos serviços de assistência linguística de forma clara e na sua língua preferida, de forma verbal e escrita.*

Informar todos, na sua própria língua, que a interpretação gratuita está disponível.

7. *Garantir a competência das pessoas que prestam assistência linguística, reconhecendo que deve ser evitado o uso de indivíduos não treinados e/ou menores como intérpretes.*

Utilizar intérpretes treinados e certificados — e não membros da família — para ajudar na comunicação.

8. *Fornecer materiais impressos e multimídia fáceis de compreender, materiais e sinalização nas línguas comumente utilizadas pelas populações na área de serviço.*

Tornar toda a comunicação fácil de compreender e nas línguas faladas pelas pessoas que se atende.

---

## **Envolvimento, Melhoria Contínua e Responsabilidade**

9. *Estabelecer objetivos, políticas e responsabilidade de gestão cultural e linguisticamente apropriados, e incorporá-los em todo o planejamento e operações da organização.*

Garantir que haja alguém responsável por definir objetivos e criar regras que expliquem como trabalhar com pessoas de diferentes culturas e que falam línguas distintas. Garantir que estes sejam parte de todos os planos e ações da organização.

10. *Realizar avaliações contínuas das atividades relacionadas com as Normas CLAS da organização e integrar as medidas relacionadas com as Normas CLAS nas atividades de medição e melhoria contínua da qualidade.*

Acompanhar e fazer alterações com base na forma como a organização está a fornecer serviços justos e respeitosos às pessoas que falam línguas diferentes.

11. *Recolher e manter dados demográficos precisos e fiáveis para monitorizar e avaliar o impacto das Normas CLAS na equidade em saúde e nos resultados, e para informar a prestação de serviços.*

Recolher e atualizar informações sobre as comunidades para verificar como a utilização das Normas CLAS está a melhorar a saúde e os serviços.

12. *Realizar avaliações regulares dos recursos e necessidades de saúde da comunidade e utilizar os resultados para planear e implementar serviços que respondam à diversidade cultural e linguística das populações na área de serviço.*

Conhecer as pessoas e os locais das comunidades para planear serviços que tenham em conta as necessidades culturais e linguísticas.

13. *Colaborar com a comunidade para desenhar, implementar e avaliar políticas, práticas e serviços, garantindo a adequação cultural e linguística.*

Incluir membros da comunidade em conselhos, comités e grupos de trabalho para ajudar a criar políticas e serviços que respeitem as diferentes culturas e línguas.

14. *Criar processos de resolução de conflitos e queixas que sejam cultural e linguisticamente apropriados para identificar, prevenir e resolver conflitos ou reclamações.*

Criar formas de resolver problemas e queixas que respeitem as diferentes culturas e línguas.

15. *Comunicar o progresso da organização na implementação e manutenção das Normas CLAS a todos os intervenientes, partes interessadas e ao público em geral.*

Partilhar informações sobre o desempenho da organização na prestação de cuidados equitativos e respeitosos.