



# PLAN DE **COMPETENCIA CULTURAL**

**2025**

## Tabla de Contenido

---

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN                                                                                           | 2  |
| <b>SECCIÓN 1</b>                                                                                       |    |
| ¿QUÉ ES LA COMPETENCIA CULTURAL EN EL CUIDADO DE LA SALUD?                                             | 3  |
| <b>SECCIÓN 2</b>                                                                                       |    |
| ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA COMPETENCIA CULTURAL EN EL CUIDADO DE LA SALUD?                              | 4  |
| <b>SECCIÓN 3</b>                                                                                       |    |
| METAS DEL PLAN DE COMPETENCIA CULTURAL                                                                 | 4  |
| <b>SECCIÓN 4</b>                                                                                       |    |
| REQUISITOS LEGALES DEL CUIDADO DE LA SALUD CULTURALMENTE COMPETENTE                                    | 4  |
| <b>SECCIÓN 5</b>                                                                                       |    |
| EDUCACIÓN Y ADIESTRAMIENTO                                                                             | 9  |
| <b>SECCIÓN 6</b>                                                                                       |    |
| COMUNICACIÓN EFECTIVA                                                                                  | 11 |
| <b>SECCIÓN 7</b>                                                                                       |    |
| ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA ABORDAR DESIGUALDADES                                                       | 11 |
| <b>SECCIÓN 8</b>                                                                                       |    |
| SERVICIOS CULTURALES/LINGÜÍSTICOS DISPONIBLES PARA LOS SUSCRIPTORES Y BENEFICIARIOS                    | 12 |
| <b>SECCIÓN 9</b>                                                                                       |    |
| SERVICIOS DE INTÉRPRETES                                                                               | 12 |
| <b>SECCIÓN 10</b>                                                                                      |    |
| ADQUISICIÓN Y DIFUSIÓN DE MATERIALES DE PROMOCIÓN Y DE LA SALUD CULTURAL Y LINGÜÍSTICAMENTE APROPIADOS | 13 |
| ENMIENDAS                                                                                              | 14 |
| CONTACTOS IMPORTANTES                                                                                  | 15 |

## Introducción

---

En FMHP estamos preparados para comprender los desafíos y las oportunidades únicas que se presentan al ofrecer cuidados de salud a una población con mayor diversidad cultural y lingüística. El Plan de Competencia Cultural de FMHP establece cómo los proveedores, los empleados, médicos asesores, contratistas y los sistemas brindarán servicios de manera efectiva a personas de diferentes orígenes culturales y étnicos, discapacidades, e independientemente del género, la orientación sexual, la identidad de género o la religión, de una manera que reconozca los valores, afirme y respete el valor individual de los suscriptores y beneficiarios y proteja y preserve la dignidad de cada individuo. Nuestro objetivo principal es garantizar que nuestros suscriptores y beneficiarios tengan acceso a servicios de salud en un ambiente culturalmente competente donde los empleados, los médicos asesores y los proveedores valoren la diversidad dentro de la organización para satisfacer las necesidades de servicios lingüísticos, incluyendo aquellos que tengan dominio limitado del español o requieran asistencia en la comunicación.

El Plan de Competencia Cultural de FMHP le ayudará en la integración del conocimiento, actitudes y habilidades que se reflejan en una organización culturalmente competente, para garantizar la prestación de servicios a todos los suscriptores y beneficiarios, incluidos aquellos con dominio limitado del español. FMHP continuará implementando iniciativas para mejorar la experiencia de los suscriptores y beneficiarios a través de programas, servicios y materiales cultural y lingüísticamente apropiados. Nuestra meta es:

- Mejorar la comunicación con los suscriptores y beneficiarios de distinto origen étnico cuyo idioma principal no sea español.
- Atender la diversidad mediante iniciativas culturalmente sensibles que promuevan la salud y reduzcan el costo por servicios médicos que no sean necesarios.
- Garantizar la elaboración de materiales culturalmente sensibles.
- Apoyar la infraestructura y los procesos de desarrollo para identificar y reducir las disparidades de salud para mejorar la calidad de la salud de los suscriptores y beneficiarios y las comunidades.

## Nuestra Misión

---

Ofrecer servicios de excelencia en el campo de los planes médicos, apoyados por la más avanzada tecnología para alcanzar la satisfacción total de nuestros suscriptores y beneficiarios.

## Nuestra Visión

---

Ser una institución conocida y respetada por su continuo compromiso con la excelencia.

## Nuestros Valores

---

- Servir a nuestros suscriptores y beneficiarios con honestidad, integridad y calor humano.
- Ofrecer excelentes servicios de forma rápida y eficiente.
- Trabajar en equipo, con entusiasmo y dedicación.
- Ser accesibles y efectivos en nuestra comunicación.

- Dar siempre lo mejor para cumplir con nuestro compromiso de excelencia.

## Sección 1

### *¿Qué es la Competencia Cultural en el Cuidado de la Salud?*

---

En general, la Competencia Cultural se refiere al conjunto de habilidades interpersonales que les permite a las personas aumentar su comprensión, apreciación, aceptación y respeto por las diferencias y similitudes culturales dentro de y entre los diversos grupos, y la sensibilidad para saber cómo estas diferencias influyen en las relaciones con los suscriptores y beneficiarios. Esto requiere de una buena disposición y la capacidad para tomar en consideración los valores, creencias, tradiciones y costumbres de la comunidad, para diseñar diversas estrategias que satisfagan mejor las necesidades de los suscriptores y beneficiarios y para trabajar con personas informadas de y desde la comunidad en el desarrollo de interacciones enfocadas, comunicaciones efectivas, entre otros.



Son muchos los elementos que componen la identidad cultural de una persona, incluyendo el país de origen, idioma, raza, etnia, educación, familia, tradiciones espirituales, prácticas tradicionales de cuidado de salud y dietéticas, y mucho más. En términos sencillos, la competencia cultural en el cuidado de la salud es la capacidad de interactuar exitosamente con suscriptores y beneficiarios de varios grupos étnicos y/o culturales. En la práctica, esto implica:

- Comprender y respetar la identidad cultural de cada suscriptor/beneficiario;
- Comunicación intercultural efectiva entre los suscriptores y beneficiarios y el proveedor de cuidado de salud, incluida la disponibilidad de recursos lingüísticos relacionados a la salud, como traductores y material educativo traducido; y
- La habilidad tanto del proveedor de cuidado de salud, como de los suscriptores y beneficiarios para acceder a los servicios de asistencia cultural cuando sea necesario.

El Plan de Competencia Cultural de FMHP es descriptivo, organizado en torno a objetivos y estrategias, y fue diseñado para proporcionar un enfoque medible para garantizar la competencia cultural en nuestra Organización. El Plan de Competencia Cultural describe cómo los empleados, médicos asesores y los sistemas dentro de FMHP brindarán servicios de manera efectiva a personas de todas las culturas, razas, etnias, edades, orientación sexual y religiones para mejorar la calidad y disminuir las desigualdades en el cuidado de la salud.

**Competencia Cultural es la habilidad de comprender y respetar la identidad cultural de las personas para tener una comunicación efectiva al proveer los servicios.**

## Sección 2

### *¿Por qué es importante la Competencia Cultural en el Cuidado de la Salud?*

---

FMHP reconoce el reto que representa para los proveedores de servicios de salud atender pacientes que hablan diferentes idiomas o que tienen diferentes procedencias culturales, incluyendo diversas perspectivas sobre la salud y el bienestar. A medida que Puerto Rico obtiene una comunidad más diversa, los proveedores tratarán muchas más personas de diferentes etnias, culturas, sistemas de creencias, países y procedencias.

Nuestro compromiso con la competencia cultural se demuestra al comunicarnos adecuadamente, reconociendo las necesidades y preferencias culturales de nuestros suscriptores, beneficiarios y público en general y, en última instancia, estableciendo una conexión con estos para ayudarles a mejorar la salud, lograr una mejor adherencia al tratamiento y alcanzar un nivel óptimo de bienestar. En FMHP, el poder de la diversidad es uno de nuestros mayores activos.

## Sección 3

### *Metas del Plan de Competencia Cultural de FMHP*

---

Las metas establecidas por FMHP en el Plan de Competencia Cultural son:

- Adoptar la diversidad mediante la creación de continuas iniciativas culturalmente sensibles que promuevan la salud y prevengan costos de cuidado de salud evitables.
- Apoyar la infraestructura y el desarrollo de procesos para identificar, rastrear y reducir las desigualdades de salud para mejorar la calidad de la salud de los suscriptores y beneficiarios y las comunidades.
- Asegurar que se produzca material culturalmente sensible en base a los resultados del análisis de la membresía.
- Aumentar las oportunidades colaborativas en asociación con el estado y agencias comunitarias para reducir la desigualdad de salud en la población.
- Ampliar otros esfuerzos para recopilar y utilizar con eficacia datos de raza, etnia e idioma para mejorar la equidad en salud.

## Sección 4

### *Requisitos Legales del Cuidado de Salud Culturalmente Competente*

---

FMHP reconoce que respetar la diversidad de nuestra población tiene un impacto positivo en los resultados del cuidado. El Plan de Competencia Cultural de FMHP es un esfuerzo activo e integral que incorpora a los suscriptores y beneficiarios, empleados, médicos asesores y proveedores de FMHP. El trasfondo legal del Plan de Competencia Cultural de FMHP establece el cumplimiento con las siguientes normas federales y estatales asociadas a la Competencia Cultural:

## I. Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964

El Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964 estipula que las entidades, tales como compañías o corporaciones que reciben asistencia financiera federal no deben incurrir en ninguna de las siguientes prácticas, según el estado de protección:

- Denegar a un individuo un servicio, ayuda u otro beneficio;
- Proveer un beneficio que sea diferente o se proporcione de manera diferente;
- Someter a un individuo a segregación o tratamiento separado;
- Restringir a un individuo en el disfrute de beneficios, privilegios, etc.;
- Tratar a un individuo de manera diferente al determinar elegibilidad; y
- Seleccionar sitios o ubicaciones en instalaciones que excluyan a las personas protegidas.

## II. Orden Ejecutiva Federal 13166

FMHP, como una corporación que recibe y administra asistencia financiera federal, reconoce y acepta que cumpliremos, y exigiremos que los subcontratistas cumplan con las disposiciones aplicables de las leyes políticas y federales de derechos civiles que prohíben la discriminación, incluyendo, pero sin limitarse al Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964, el cual prohíbe a los destinatarios discriminar por motivos de raza, color, u origen nacional, incluyendo la capacidad limitada en inglés.

## III. Estándares de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS)

Los Estándares Nacionales para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados en Salud y Cuidado de la Salud (Estándares Nacionales CLAS) apuntan a mejorar la calidad del cuidado de la salud y promover la equidad en la salud, mediante el establecimiento de un marco de referencia para que las organizaciones sirvan a las cada vez más diversas comunidades. FMHP ha adoptado los quince Estándares Nacionales para Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados en el Cuidado de la Salud (CLAS, por sus siglas en inglés) como una guía para garantizar que todos los suscriptores y beneficiarios que ingresan al sistema de cuidado de salud reciban un trato equitativo y tratamiento efectivo. FMHP difunde la información de su Plan de Competencia Cultural a sus empleados a través de adiestramientos y capacitación a empleados al momento de nuevo ingreso y anualmente.

### A. Estándar Principal

- 1) Proveer servicios y cuidados de calidad, efectivos, equitativos, comprensibles y respetuosos que respondan a las diversas creencias y prácticas culturales de salud, idiomas preferidos, educación en salud y otras necesidades de comunicación.



## B. Gobernanza, Liderazgo y Fuerza Laboral

- 2) Promover y mantener una gobernanza y liderazgo organizacional que promuevan los Estándares Nacionales CLAS y la equidad en salud a través de políticas, prácticas y recursos asignados.
- 3) Reclutar, promover y apoyar una gobernanza, liderazgo y fuerza laboral cultural y lingüísticamente diversa que responda a la población en el área de servicio.
- 4) Educar y capacitar a la gobernanza, el liderazgo y la fuerza laboral de manera continua en políticas y prácticas cultural y lingüísticamente apropiadas.

## C. Comunicación y Asistencia Lingüística

- 5) Ofrecer asistencia lingüística a suscriptores y beneficiarios que tengan un dominio limitado del inglés y otras necesidades de comunicación, sin costo para ellos, para facilitar el acceso oportuno a toda atención y servicios de cuidado de salud.
- 6) Informar a todos los suscriptores y beneficiarios, verbalmente y por escrito, sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística de manera clara y en su idioma de preferencia.
- 7) Asegurar la competencia de los suscriptores y beneficiarios proveyendo asistencia con el idioma, reconociendo que se debe evitar el uso de personas no capacitadas y/o menores como intérpretes.
- 8) Proporcionar material impreso, multimedia y letreros fáciles de entender en los idiomas utilizados comúnmente por la población en el área de servicio.

## D. Compromiso, Mejoramiento Continuo y Responsabilidad

- 9) Establecer metas, políticas y responsabilidad administrativa, cultural y lingüísticamente apropiadas e infundirlas a lo largo de la planificación y operación de la organización.
- 10) Realizar evaluaciones continuas de las actividades de la organización relacionadas a los Estándares Nacionales CLAS e integrar las medidas relacionadas con el CLAS en la medición de la evaluación y las actividades de mejoramiento continuo de la calidad.
- 11) Recopilar y mantener datos demográficos precisos y confiables para monitorear y evaluar el impacto de los Estándares Nacionales CLAS, en la equidad y los resultados de salud y para informar la prestación de servicios.
- 12) Llevar a cabo evaluaciones periódicas de los activos y necesidades de salud de la comunidad y usar los resultados para planificar e implementar servicios que respondan a la diversidad cultural y lingüística de las poblaciones en el área de servicio.
- 13) Asociarse con la comunidad para diseñar, implementar y evaluar políticas, prácticas y servicios para garantizar la capacidad cultural y lingüística.
- 14) Crear procesos de resolución de conflictos y reclamos que sean cultural y lingüísticamente apropiados para identificar, prevenir y resolver conflictos o quejas.
- 15) Comunicar el progreso de la organización en la implementación y el mantenimiento de los Estándares Nacionales CLAS, a todas las partes interesadas, los constituyentes y el público en general.



#### **IV. Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible, Sección 1557**

La Sección 1557 es la disposición de no discrimen establecida en la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (ACA, por sus siglas en inglés). Esta ley prohíbe el discrimen basado en la raza, color, nacionalidad, sexo, edad, o discapacidad en ciertos programas o actividades de salud. La Sección 1557 se basa en las ya conocidas leyes federales de derechos civiles: el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964, el Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discrimen por Edad de 1975.

La Sección 1577, extiende las protecciones de no discriminación a los suscriptores y beneficiarios que participan en:

- Cualquier Programa o actividad de salud que de alguna forma haya recibido financiación del Departamento de Salud y Recursos Humanos de Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés);
- Cualquier Programa o actividad de salud que el propio HHS administra;
- Mercados de seguros de salud y todos los planes ofrecidos por los emisores que participan en esos mercados.

Es la primera ley que específicamente prohíbe la discriminación por motivo de sexo basada en lo siguiente:

- El sexo de una persona;
- El embarazo, el parto y las condiciones médicas relacionadas;
- La identidad de género; y
- Los estereotipos de sexo.

La Sección 1557 ha estado vigente desde que fue promulgada en 2010 y la Oficina de Derechos Civiles del HHS ha aplicado esta disposición desde su promulgación. El 13 de mayo de 2016, la Oficina de Derechos Civiles de HHS, emitió la Regla Final que implementa la Sección 1557. Esta Regla entró en vigor el 18 de julio de 2016. Cualquier persona que crea que ha sido discriminado en base a las clases protegidas por la Sección 1557, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles.

#### **V. 42 CFR 438.206 - Disponibilidad de Servicios**

Son el conjunto de regulaciones federales que establecen que FMHP debe tener un Plan de Competencia Cultural completo, por escrito, que describa como FMHP asegurará que los servicios sean provistos de una manera culturalmente competente a todos sus suscriptores y beneficiarios.

#### **VI. Ley para Personas con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)**

La Ley ADA es una ley federal de derechos civiles para personas con discapacidades. Esta Ley ayuda a eliminar las barreras que puedan impedir que personas calificadas con discapacidades disfruten de las mismas oportunidades disponibles para aquellos que no están discapacitados.

#### **VII. Ley 194 del 2000 también conocida como la Carta de Derechos del Paciente**

Establece en el Artículo 9 los derechos en cuanto a la participación en la toma de decisiones sobre tratamiento:



- b) Todo médico o profesional de la salud deberá proveer a sus pacientes información suficiente y adecuada, así como la oportunidad real, de participar en forma significativa en las decisiones relacionadas con su cuidado médico y de salud, de manera que dicho paciente pueda prestar su consentimiento a dichas decisiones, incluyendo, pero sin limitarse a, la discusión de opciones de tratamiento de una manera que dicho paciente entienda las mismas, y la opción de rehusar o no recibir ningún tratamiento, así como todos los costos, riesgos y probabilidades de éxito de dichas opciones de tratamiento o no tratamiento y cualquier preferencia futura del paciente en caso de que en determinado momento este pueda perder la capacidad de expresar válidamente su consentimiento a distintas opciones de tratamiento.

En el Artículo 11, la ley establece los derechos en cuanto a la confidencialidad de la información y récords médicos de la siguiente manera:

- d) Todo proveedor y toda entidad aseguradora deberán mantener la confidencialidad de aquellos expedientes, archivos clínicos o documentos que contengan información sobre el estado médico de un paciente. Todo proveedor y toda la entidad aseguradora deberán también tomar medidas para proteger la intimidad de sus pacientes, salvaguardando su identidad.

#### **VIII. Ley 297 del 2018 - Ley Uniforme sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad**

La intención de la ley es ofrecer a las personas con limitaciones físicas toda oportunidad posible para su realización como seres humanos, eliminando barreras innecesarias que impiden a este grupo de nuestra sociedad realizar sus gestiones de la forma más rápida y sencilla posible. La Ley ordena a las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, así como a sus municipios y a entidades privadas que reciben fondos públicos a concederle turnos de prioridad a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales que visiten sus instalaciones, ya sea por sí mismas o en compañía de familiares, tutores o personas, para hacer gestiones, llevar a cabo diligencias o realizar gestiones administrativas.

#### **IX. Carta Normativa Número 19-0305 de la Administración de Servicios de Salud de Puerto Rico (ASES) – Política pública de anti-discrimen a beneficiarios por razón de identidad de género, expresión de género u orientación sexual real o percibida, al solicitar y recibir servicios de salud.**

A través de la Carta Normativa 19-0305 la ASES informa que, en virtud del Boletín Administrativo Orden Ejecutiva 2017-037 se reitera como política pública del Gobierno de Puerto Rico la prohibición al discrimen en todas sus manifestaciones, incluyendo el discrimen por identidad de género, expresión de género u orientación sexual real o percibida, cuando los beneficiarios de la población lésbica, gay, bisexual, transgénero, transexual (LGBTB+) procuren servicios de salud.

También establece que, las Organizaciones de Seguros de Salud, los Proveedores de Servicios de Salud del Plan Vital y otros que hayan suscrito un contrato con la ASES, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Usar un identificador de reclamaciones que elimine la restricción por sexo, en los servicios que lo requieren para ser brindados, que garantice la provisión del servicio y pago correspondiente de la reclamación al proveedor.
2. Proveer al personal educación y adiestramiento sobre sensibilidad y competencia cultural al servicio de la comunidad LGBTT+.
3. Asegurarse que todos los proveedores contratados para brindar servicios a los beneficiarios de la ASES cumplan con el protocolo para proveer servicio a los beneficiarios de la población LGBTT+.
4. Todo proveedor de servicio de salud debe contar con dos horas mínimo en un periodo trienal de educación y adiestramiento sobre sensibilidad y competencia cultural en el servicio a la población LGBTT+.

#### **X. Derechos de Conciencia (“Salvaguardar los Derechos de Conciencia Protegidos por los Estatutos Federales”)**

La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés HHS), anunció una Norma Final (“Final Rule”) para aclarar el proceso para hacer cumplir las leyes federales de conciencia y fortalecer las protecciones contra la discriminación religiosa y de conciencia. También el poder presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles si ha sido objeto de discriminación en violación de los Estatutos Federales de Protección de la Conciencia en Materia de Atención Médica.

Esta Norma Final es la última acción del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en cumplimiento con la Orden Ejecutiva 13985, titulada Promover la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal.

### **Sección 5**

#### ***Educación y Adiestramiento***

---

Los empleados, médicos asesores, la administración de FMHP y cualquier otro individuo que tenga acceso directo o indirecto a nuestros suscriptores y beneficiarios recibirán educación sobre el Plan de Competencia Cultural al momento de su contratación, y posteriormente anualmente. Capacitamos a nuestro personal para mejorar la comprensión y la sensibilidad hacia nuestra población culturalmente diversa. Todos los empleados y médicos asesores deben participar en los adiestramientos sobre el Plan de Competencia Cultural dentro de los primeros noventa días posterior a su contratación y anualmente, según lo establece el Programa de Adiestramientos Regulatorios de FMHP.



El adiestramiento aborda consideraciones importantes relacionadas a las atenciones al momento de ofrecer un servicio y a la planificación del cuidado de los suscriptores y beneficiarios de diversas culturas, como reconocer que la religión y otras creencias pueden influir en la forma en que los suscriptores y beneficiarios y las familias responden a las enfermedades, afecciones y a la muerte; respetando y permitiendo la inclusión de prácticas complementarias y/o alternativas de tratamiento, y aceptando que la familia se define de maneras diferentes por distintas culturas y que la familia necesita involucrarse de una manera culturalmente apropiada.

La capacitación del personal relacionada a la competencia cultural sensibiliza a nuestros empleados y asesores sobre las características culturales y lingüísticas y las necesidades especiales de cuidado de salud de los suscriptores y beneficiarios a los que servimos. Los adiestramientos se centran en una amplia variedad de temas, incluyendo:

- Uso del idioma primario del suscriptor/beneficiario;
- Conciencia cultural y comprensión de las desigualdades de salud entre los distintos grupos culturales;
- Creencias culturales relacionadas a la salud, la enfermedad, la atención médica y los problemas de etapa final;
- La necesidad de tratar a cada persona con dignidad y respeto;
- Cómo evitar los prejuicios y los estereotipos;
- Protocolos de comunicación para suscriptores/beneficiarios con dominio limitado del español; y,
- Características y barreras que enfrentan las personas con necesidades especiales de cuidados de salud.

Los proveedores de servicios de salud de FMHP deben proporcionar servicios a personas de todas las culturas, razas, etnias, discapacidades e independientemente del género, la orientación sexual, la identidad de género o las religiones, de una manera que reconozca los valores, afirme y respete el valor de los suscriptores y beneficiarios, proteja y preserve la dignidad de cada individuo.

Nuestros esfuerzos de educación a proveedores se centran en alentar a nuestros proveedores a comprender las desigualdades culturales y geográficas en el acceso y uso de los servicios de salud. FMHP envía una copia de este Plan de Competencia Cultural a los proveedores, libre de cargos, durante el proceso de contratación y a previa solicitud de estos. Además, el adiestramiento sobre el Plan de Competencia Cultural de FMHP se publica en la página electrónica de FMHP, bajo la Sección de Proveedores, lo que permite a nuestros proveedores llevar a cabo la capacitación a su propio ritmo. Esta capacitación aborda los mismos elementos descritos en el adiestramiento que se ofrece a los empleados.



Finalmente, reconociendo que los Proveedores pueden requerir asistencia para comunicarse con los suscriptores y beneficiarios que hablan otros idiomas además del español, capacitamos a los proveedores a través de la orientación inicial y las visitas continuas de cortesía para que contraten los servicios de intérprete. La capacitación de proveedores es una parte importante de nuestro enfoque en la administración de la Red de Proveedores, el Mejoramiento de la Calidad y el Servicio al Cliente. Los proveedores serán responsables de brindar la capacitación sobre el Plan de Competencia Cultural a todo el personal de su oficina. FMHP le proporcionará los materiales de capacitación libre de costo. También, son responsables de asegurar una comunicación efectiva con sus pacientes e incluirlos en la toma de decisiones sobre su condición de salud.

## Sección 6

### *Comunicación Efectiva*

---

El mejor cuidado de salud proviene de la comunicación efectiva entre el paciente y su equipo de cuidado. Buscar atención médica en un nuevo país puede ser intimidante. Tener a alguien en la oficina que habla el idioma del suscriptor/beneficiario puede ser reconfortante y puede hacer que la transición sea más fácil. Alentamos a nuestros empleados y proveedores a tomar el tiempo para lo siguiente:

#### **6.1 Conozca a la persona desde una perspectiva cultural:**

Para hacerlo, puede que tenga que hacer las siguientes preguntas:

- ¿Qué idioma usted habla?
- ¿Pertenece usted a algún grupo religioso o social?
- ¿Cómo se toman las decisiones médicas en su familia?
- ¿Alguna vez ha tenido dificultad para entender sus frascos de medicamentos o su tarjeta de recordatorios de citas médicas?

#### **6.2 Realice un historial cultural:**

Las siguientes preguntas le pueden ayudar a obtener una mejor comprensión de la perspectiva cultural del suscriptor/beneficiario sobre la enfermedad.

- ¿Cómo llama a esta enfermedad?
- ¿Qué cree que causó este problema?
- ¿Por qué cree que comenzó?
- ¿Cuándo comenzó?
- ¿Qué teme sobre esta enfermedad?
- ¿Qué tipo de tratamiento cree que debe recibir?
- ¿Cuáles son los resultados más importantes que espera obtener de este tratamiento?

## Sección 7

### *Estrategias Efectivas para Abordar Desigualdades*

---

La sensibilidad cultural juega un papel importante para lograr nuestro objetivo de apoyar en la recuperación de los suscriptores y beneficiarios con necesidades de salud individuales y sus circunstancias únicas y en la capacidad de sobreponerse de manera significativa y apropiada para las personas y comunidades y relevante para sus experiencias culturales únicas.

FMHP ha implementado un Modelo de integración de la Competencia Cultural donde los empleados, proveedores y sistemas crean una sinergia única para satisfacer las necesidades individuales de nuestros suscriptores y beneficiarios. La visibilidad del Modificador de Competencia Cultural en nuestros sistemas ayuda a nuestros empleados a hacer preguntas más apropiadas, participar en la resolución de los problemas más relevantes y también nos permite ofrecer, a solicitud de nuestros suscriptores y beneficiarios material educativo en el idioma

preferido de estos. Los empleados de FMHP están enfocados en mejorar la calidad de los servicios y cerrar las brechas en la prestación de servicios de salud. El análisis de las métricas de calidad clínica y de servicios, junto con la información demográfica de los suscriptores y beneficiarios nos ayudan a desarrollar servicios centrados en sus necesidades.

## Sección 8

### *Servicios Culturales/Lingüísticos disponibles para los Suscriptores y Beneficiarios*

---

Abordar los problemas de acceso al idioma requiere estrategias multifacéticas. FMHP envía comunicaciones y materiales educativos en español e inglés, los idiomas predominantes en Puerto Rico. Todo el material relacionado a la salud de los suscriptores y beneficiarios está escrito en un nivel de comprensión de lectura de cuarto grado. Los materiales están disponibles en otros idiomas y/o formatos, tales como Braille, CD Audio o cualquier otro formato aplicable, según la necesidad y preferencia del suscriptor/beneficiario. Si usted recibe una solicitud de material en formato alterno, deberá comunicarse inmediatamente con el Departamento de Cumplimiento.

FMHP se esfuerza por contratar empleados que puedan hablar más de un idioma. Esta iniciativa ha sido útil y valiosa para ayudar al suscriptor/beneficiario a comunicarse. Además, los proveedores que hablan un segundo idioma que no sea el español, se identifican en el Directorio de Proveedores. Las adaptaciones del sistema telefónico se utilizan para comunicarse con los suscriptores y beneficiarios que requieren el uso de una línea TTY/TDD para personas con problemas de audición. La información para acceder a los servicios TTY/TDD está disponible en los materiales que desarrollamos para estos. La información también se publica en la página electrónica de FMHP y puede solicitarla llamando al Departamento de Servicio al Cliente.



## Sección 9

### *Servicios de Intérprete*

---

Los intérpretes son personas capacitadas para explicar a otras, en un idioma que entienden, lo dicho en otro idioma que les es desconocido. Los intérpretes facilitan la comunicación y ayudan a los proveedores a proveer información médica importante a sus pacientes. FMHP notificará a sus suscriptores y beneficiarios la disponibilidad de servicios de intérpretes y proveerá los servicios de intérpretes orales, sin costo, a cualquier suscriptor o beneficiario que hable otro idioma que no sea inglés o español como su idioma primario y acuda a realizar una gestión en cualquiera de las oficinas del Plan. FMHP hará los arreglos con anticipación, si es posible, para que haya un intérprete en el lugar a la hora de la visita del suscriptor, beneficiario o su Representante Autorizado. Esto incluye, los servicios de intérprete en lenguaje de señas.

Es responsabilidad de los proveedores contactar a un intérprete para asegurar el intercambio de información y la participación del paciente en la toma de decisiones médicas. Es importante conocer que, la familia y los amigos del paciente no deben ser utilizados para brindar servicios de interpretación (a menos que así lo solicite el paciente).

## Sección 10

### *Adquisición y Difusión de Materiales de Promoción y de la Salud Cultural y Lingüísticamente Apropriados*

---

Los siguientes recursos se pondrán a disposición de los Suscriptores y beneficiarios, proveedores y empleados de FMHP a través de la página electrónica. Además, se proporcionará a nuestros empleados información sobre la disponibilidad de estos materiales como parte de su programa de orientación y capacitación.

- Departamento de Salud y Recursos Humanos de Estados Unidos (HHS, por sus siglas en inglés) Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés).  
<https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/index.html>
- Fundamentos del cuidado médico básico culturalmente apropiado:  
<https://nccc.georgetown.edu/resources/espanol/ncccpolicy1esp.php>
- Currículo de Competencias Culturales para la Preparación para Desastres y Respuesta a la Crisis:  
<https://cccdpcr.thinkculturalhealth.hhs.gov/>
- La Oficina del Censo de los Estados Unidos desarrolló un documento "Yo hablo" que tiene la siguiente declaración en 38 idiomas: "Marque esta casilla si lee o habla (idioma)".  
<http://www.justice.gov/crt/about/cor/Pubs/ISpeakCards.pdf>
- Evaluación Breve de Literaria en Salud: Español e Inglés (SAHL-S & E):  
<https://www.ahrq.gov/health-literacy/quality-resources/tools/literacy/index.html#short>

## Enmiendas

---

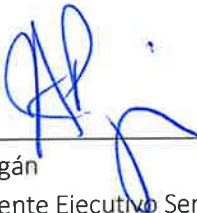
Este Plan de Competencia Cultural puede ser enmendado y/o modificado por recomendación del Comité de Cumplimiento Corporativo o determinación expresa de la Junta de Directores de FMHP.

Este Plan de Competencia Cultural fue revisado y aprobado el 22 de noviembre de 2024.



---

Dra. Jessica Losa Robles, MPH, MHSA, PhD  
Principal Oficial de Cumplimiento y Privacidad



---

Sr. José Pagán  
Vicepresidente Ejecutivo Senior  
Presidente del Comité de Cumplimiento



