



# 2026 PLAN DE COMPETENCIA CULTURAL

## 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 First Medical Health Plan, Inc. (FMHP), estamos comprometidos a comprender los desafíos y aprovechar las oportunidades que surgen al ofrecer cuidados de salud a una población cada vez más diversa en términos culturales y lingüísticos. El Plan de Competencia Cultural de FMHP establece cómo nuestros proveedores, empleados, médicos asesores, contratistas y sistemas deben brindar servicios de manera efectiva a personas de distintos orígenes culturales y étnicos, con discapacidades, y sin distinción de género, orientación sexual, identidad de género o religión. Todo esto se realiza reconociendo los valores individuales, afirmando su dignidad y respetando la diversidad de nuestros suscriptores y beneficiarios. Nuestro objetivo principal es garantizar que todos los suscriptores y beneficiarios tengan acceso a servicios de salud en un entorno culturalmente competente, en el cual los empleados, médicos asesores y proveedores valoren la diversidad dentro de la organización. Asimismo, buscamos satisfacer las necesidades lingüísticas, incluyendo a aquellos con dominio limitado del español o que requieran asistencia para una comunicación efectiva.

El Plan de Competencia Cultural de FMHP facilita la integración del conocimiento, las actitudes y las habilidades necesarias para consolidar una organización culturalmente competente. Su propósito es garantizar la prestación de servicios a todos los suscriptores y beneficiarios, incluyendo aquellos con dominio limitado del español. FMHP continuará implementando iniciativas que mejoren la experiencia de suscriptores y beneficiarios mediante de programas, servicios y materiales cultural y lingüísticamente apropiados.

Nuestra meta es:

- Mejorar la comunicación con los suscriptores y beneficiarios de distintos orígenes étnicos cuyo idioma principal no sea el español.
- Atender la diversidad a través de iniciativas culturalmente sensibles que promuevan la salud y reduzcan los costos derivados de servicios médicos innecesarios.
- Garantizar la elaboración de materiales informativos que reflejen sensibilidad cultural.
- Fortalecer la infraestructura y los procesos organizacionales para identificar y reducir las disparidades en salud, elevando así la calidad de la salud de nuestros suscriptores, beneficiarios y sus comunidades.

## Nuestra Misión

---

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

## Nuestra Visión

---

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

## Nuestros Valores

---

- Servir a nuestros suscriptores y beneficiarios con honestidad, integridad y calidez humana.
- Ofrecer servicios excelentes de manera rápida y eficiente, y conforme a las regulaciones aplicables.



- Trabajar en equipo, con entusiasmo y dedicación, promoviendo una cultura de cumplimiento en toda la organización.
- Ser accesibles y efectivos en nuestra comunicación.
- Dar siempre lo mejor para cumplir con nuestro compromiso de calidad y excelencia de servicio.

## Sección 1

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

En términos generales, la competencia cultural se refiere al conjunto de habilidades interpersonales que permiten a las personas ampliar su comprensión, apreciación, aceptación y respeto por las diferencias y similitudes culturales dentro de los diversos grupos y entre ellos. También implica la sensibilidad para reconocer cómo estas diferencias influyen en las relaciones con los suscriptores y beneficiarios. Esto requiere disposición y capacidad para considerar los valores, creencias, tradiciones y costumbres de la comunidad, con el fin de diseñar estrategias que respondan eficazmente a las necesidades de los suscriptores y beneficiarios. Asimismo, implica colaborar con personas informadas desde y dentro de la comunidad para desarrollar interacciones enfocadas y comunicaciones efectivas.



La identidad cultural de una persona está compuesta por múltiples elementos, entre ellos: país de origen, idioma, raza, etnia, nivel educativo, estructura familiar, tradiciones espirituales, prácticas dietéticas y costumbres relacionadas con el cuidado de la salud. En términos sencillos, la competencia cultural en el cuidado de la salud es la capacidad de interactuar exitosamente con suscriptores y beneficiarios de diversos grupos étnicos y culturales. Esto se traduce en:

- Comprender y respetar la identidad cultural de cada suscriptor y beneficiario.
- Establecer una comunicación intercultural efectiva, incluyendo el acceso a recursos lingüísticos como intérpretes y material educativo traducido.
- Garantizar que tanto los proveedores de salud como los suscriptores y beneficiarios puedan acceder a servicios de apoyo cultural cuando sea necesario.

El Plan de Competencia Cultural de FMHP es un documento descriptivo, estructurado en torno a objetivos y estrategias, diseñado para ofrecer un enfoque medible que garantice la competencia cultural dentro de nuestra organización. Este plan establece cómo los empleados, médicos asesores y sistemas dentro de FMHP deben prestar servicios de manera efectiva a personas de todas las culturas, razas, etnias, edades, orientaciones sexuales y religiones, con el propósito de mejorar la calidad de la atención y reducir las desigualdades en el cuidado de la salud.

**Competencia Cultural es la habilidad de comprender y respetar la identidad cultural de las personas, con el fin de facilitar una comunicación efectiva al proporcionar los servicios.**

## Sección 2

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

---

FMHP reconoce el desafío que representa para los proveedores de servicios de salud atender a pacientes que hablan distintos idiomas o provienen de diversas culturas, cada una con perspectivas únicas sobre la salud y el bienestar. A medida que la comunidad de Puerto Rico se vuelve más diversa, los proveedores atenderán a un número creciente de personas de diferentes etnias, culturas, sistemas de creencias, países de origen y trayectorias.

Nuestro compromiso con la competencia cultural se refleja en nuestra capacidad para comunicarnos de manera efectiva, reconociendo las necesidades y preferencias culturales de nuestros suscriptores, beneficiarios y el público en general. Esta conexión nos permite apoyarles en la mejora de su salud, fomentar una mayor adherencia al tratamiento y contribuir a alcanzar un nivel óptimo de bienestar. En FMHP, 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:

- Fomentar la diversidad mediante la implementación continua de iniciativas culturalmente sensibles que promuevan la salud y contribuyan a evitar costos innecesarios en el cuidado médico.
- Fortalecer la infraestructura y los procesos organizacionales para identificar, monitorear y reducir las desigualdades en salud, con el fin de mejorar la calidad de vida de los suscriptores, beneficiarios y sus comunidades.
- Garantizar la producción de materiales informativos culturalmente apropiados, basados en los resultados del análisis demográfico de la membresía.
- Incrementar las oportunidades de colaboración con el gobierno estatal y agencias comunitarias para reducir las desigualdades en salud dentro de la población.
- Ampliar los esfuerzos de recopilación y uso efectivo de datos relacionados con raza, etnia e idioma, como herramienta para mejorar la equidad en los servicios de 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 de la salud. El Plan de Competencia Cultural de FMHP representa un esfuerzo activo e integral que involucra a suscriptores, beneficiarios, empleados, médicos asesores y proveedores.

El trasfondo legal de este plan establece el cumplimiento con las siguientes normas federales y estatales relacionadas con la competencia cultural:

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

El Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964 establece que las entidades —incluidas compañías, corporaciones y organizaciones— que reciben asistencia financiera federal no deben incurrir en prácticas discriminatorias hacia personas protegidas por dicha ley. Entre las acciones prohibidas se incluyen:

- Negar a un individuo el acceso a servicios, ayudas o beneficios.
- 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 el disfrute de beneficios, privilegios o derechos.
- Tratar a un individuo de manera diferente al determinar elegibilidad.
- Seleccionar ubicaciones o 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 federales y políticas 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, tanto al momento de nuevo ingreso como 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 fomenten 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 de manera continua a la gobernanza, el liderazgo y la fuerza laboral 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 responsabilidades administrativas, 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, así como 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 que garanticen 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 la discriminación basada 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 Discriminación 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.
- 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 entonces. El 13 de mayo de 2016, la Oficina de Derechos Civiles de HHS emitió la Regla Final que implementa la Sección 1557, la cual entró en vigor el 18 de julio de 2016. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada 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**

Esta regulación federal establece que FMHP debe tener un Plan de Competencia Cultural completo y por escrito que describa cómo 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 las personas calificadas con discapacidades disfruten de las mismas oportunidades disponibles para aquellos que no tienen discapacidades.

## **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 registros 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 esta 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, conceder 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 establece una política pública que prohíba cualquier forma de discriminación hacia los beneficiarios del Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico (Plan Vital) por motivo de en identidad de género, expresión de género u orientación sexual real o percibida.

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. Acceso equitativo: Todos los beneficiarios deben recibir servicios de salud sin discriminación, prejuicio o trato desigual.
2. Identificador de reclamaciones: Se requiere el uso de un modificador (como el **KX**) que elimine restricciones por sexo en servicios clínicos, garantizando la cobertura y el pago adecuado.

3. Sensibilidad cultural: Se promueve la capacitación del personal en competencia cultural y sensibilidad hacia la comunidad LGBTQ+.
4. Protección de derechos: Se reconoce el derecho de los beneficiarios a recibir atención médica respetuosa, inclusiva y libre de estigmas.

## **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 se establece el derecho de presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles si se ha sido objeto de discriminación en violación de los Estatutos Federales de Protección de la Conciencia en Materia de Atención Médica.

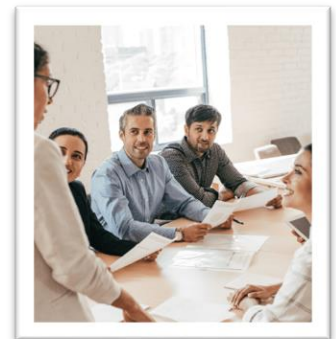
La Norma Final representa la más reciente acción del HHS en cumplimiento con la Orden Ejecutiva 13985, titulada “Promover la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal”. Esta orden busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus creencias religiosas, reciban servicios de salud libres de discriminación y en un entorno que respete sus convicciones personales.

### **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 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 con la atención al ofrecer un servicio y con la planificación del cuidado de suscriptores y beneficiarios de diversas culturas. Entre ellas se incluyen:

- Reconocer que la religión y otras creencias pueden influir en la manera en que los suscriptores, beneficiarios y sus familias responden a las enfermedades, afecciones y a la muerte.
- Respetar y permitir la inclusión de prácticas complementarias y/o alternativas de tratamiento.
- Aceptar que la familia se define de distintas maneras según la culturas y promover la participación familiar 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.
- 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, protegiendo y preservando 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, y FMHP 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 surge de una comunicación efectiva entre el paciente y su equipo de atención. Buscar servicios médicos en un país nuevo puede resultar intimidante. Contar con alguien en la oficina que hable el idioma del suscriptor o beneficiario puede brindar tranquilidad y facilitar la transición. Por ello, alentamos a nuestros empleados y proveedores a tomar el tiempo para lo siguiente:



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

Para lograrlo, considere formular las siguientes preguntas:

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

#### 6.2 Realice un historial cultural:

Las siguientes preguntas pueden ayudarle a comprender mejor la perspectiva cultural del suscriptor o beneficiario respecto a su condición de salud:

- ¿Cómo llama a esta enfermedad?
- ¿Qué cree que causó este problema?
- ¿Por qué cree que comenzó?
- ¿Cuándo comenzó?
- ¿Qué le preocupa o teme respecto a 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 desempeña un papel fundamental en el logro de nuestro objetivo: apoyar la recuperación de los suscriptores y beneficiarios, reconociendo sus necesidades individuales de salud, sus circunstancias únicas y su capacidad de sobreponerse de manera significativa y apropiada, teniendo en cuenta las experiencias culturales únicas de las personas y comunidades.

FMHP ha implementado un Modelo de integración de la Competencia Cultural en el que 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 con 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 hablen más de un idioma. Esta iniciativa ha sido útil y valiosa para ayudar a los suscriptores y beneficiarios a comunicarse. Además, los proveedores que hablan un segundo idioma que no sea el español están identificados 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 servicios. 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 que se ha dicho en otro idioma que les es desconocido. Los intérpretes facilitan la comunicación y ayudan a los proveedores a entregar información médica importante a sus pacientes. FMHP notificará a sus suscriptores y beneficiarios sobre la disponibilidad de servicios de intérpretes y proporcionará estos servicios de interpretación oral, 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 interprete 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 señalar 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, así como para 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/index.html>
- Fundamentos del cuidado médico básico culturalmente apropiado:  
<https://nccc.georgetown.edu/resources/espanol/ncccpolicy1esp.php>
- Programa de Competencia Cultural para la Preparación de Desastres y Emergencias:  
<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 17 de noviembre de 2025.



---

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



---

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

## Contactos Importantes

---



Jessica Losa Robles, MPH, MHSA, PhD  
Principal Oficial de Cumplimiento  
y Privacidad  
(787) 617-4306  
j.losa@firstmedicalpr.com

### Contactos

Carlos Santana , Esq.  
Principal Oficial de Asuntos Legales  
y Oficial de Seguridad  
(787) 474-3999, extensión 2104  
c.santana@firstmedicalpr.com

Marta Figueroa Velázquez  
*Human Resources Business Partner*  
(787) 474-3999, extensión 2009  
m.figueroa@firstmedicalpr.com