



Declaración

La declaración del National Center for Cultural Competence (NCCC) es la de aumentar la capacidad de los programas de salud y de salud mental para diseñar, implementar y evaluar sistemas de servicios culturalmente y lingüísticamente apropiados.

La disparidad entre los grupos raciales y étnicos en la salud bucal

Tema de interés #2: Aptitud lingüística

Una definición de aptitud lingüística

Desde siempre, los estatutos y reglamentos federales han prohibido la discriminación basada en la raza, color u origen nacional, así como en la capacidad limitada de hablar inglés. En consecuencia, las organizaciones de atención médica han prestado servicios de interpretación y traducción de acuerdo con los mandatos legislativos. Las mejores prácticas en la prestación de servicios médicos de buena calidad a los grupos culturalmente diversos de la población han evolucionado más allá de únicamente brindar acceso al idioma, hacia una capacidad organizativa que ofrece conocimiento lingüístico.

Hay varias definiciones de aptitud lingüística. Estas definiciones representan perspectivas, intereses y necesidades diversas. La siguiente definición de aptitud lingüística fue creada por el *National Center for Cultural Competence* (NCCC). La misma toma en cuenta un amplio espectro de grupos que podrían necesitar asistencia lingüística de una organización o agencia.

Aptitud lingüística: es la capacidad de una organización y de su personal de comunicarse eficazmente con personas con dominio limitado del inglés, con personas analfabetas o personas con bajo grado de alfabetización, y con individuos discapacitados. Esto puede incluir, en especial, personal bilingüe/bicultural y otros mecanismos tales como, sistemas de telecomunicaciones, servicios de interpretación a lenguas extranjeras o lenguaje por señas, formatos alternativos y traducción de documentos legalmente vinculantes (por ejemplo, formularios de autorización, declaraciones de confidencialidad y de los derechos del paciente, publicación de información), señalización y materiales educativos sobre la salud. La organización debe tener normas, estructuras, prácticas, procedimientos y recursos dedicados al apoyo de esta capacidad. (*Goode & Jones, 8/00*).

El tema de interés de este mes cita dos razones por las cuales los servicios de atención médica básica deben contar con servicios lingüísticamente apropiados: (1) para atender eficazmente a los grupos culturalmente diversos de la población, y (2) para cumplir con los requisitos reglamentarios de acceso igualitario para las personas con conocimiento limitado del inglés (*LEP*).

Cambios demográficos

A lo largo de la última década, el porcentaje de individuos de distinto origen étnico, racial y cultural en Estados Unidos ha aumentado en forma extraordinaria. Los datos del Censo del 2000 revelaron que:

- Aproximadamente un tercio de la población estadounidense proviene de grupos raciales, étnicos y culturales diferentes, un aumento con respecto a 1990, cuando esos grupos representaban una cuarta parte de la población.
- 24,4 millones, o un poco más del 10% de la población estadounidense nacieron en el extranjero.
- La mayoría de las personas nacidas en otros países (51%) es de origen hispano.

Según los datos de la oficina del Censo de Estados Unidos (*US Census Bureau*), se hablan más de 300 lenguas en el país. Estas estadísticas demográficas presentan un reto para el sistema de salud.

Para mayor información sobre los datos demográficos actuales, véase: <http://www.census.gov/population/www/socdemo/foreign.html>

Se encontrarán datos exactos sobre los inmigrantes admitidos por país de origen y con intención de residencia, edad, género, oficio y otros datos demográficos, en el Anuario Estadístico en <http://www.ins.gov>

Normas legales

Hay leyes y reglamentos federales que exigen el acceso lingüístico. A continuación, se presentan algunos ejemplos seleccionados de normas legales:

- La ley de los derechos civiles de 1964: prohíbe la discriminación contra personas con dominio limitado del inglés, basada en la nacionalidad de las personas.
- La oficina de derechos civiles (*Civil Rights Guidance Memorando*) presta atención especial a las barreras del idioma y describe aspectos a ser considerados por el personal de la oficina de derechos civiles (OCR, *Office of Civil Rights*) para determinar si un programa que recibe apoyo económico está tomando medidas para superar esas barreras. También destaca la flexibilidad en la elección de opciones de apoyo lingüístico. Para mayor información sobre estas normas, véase, <http://www.hhs.gov/ocr/lep>
- La reglamentación del Departamento de Justicia de Estados Unidos para la coordinación de la aplicación de la ley sobre no-discriminación en los programas que reciben ayuda del gobierno federal, dispone que “cuando exista un número o un porcentaje alto de la población que tenga derecho a la atención o que necesite servicios o información en un idioma que no sea el inglés, el beneficiario debe tomar las medidas necesarias para proporcionar la información en el correspondiente idioma. Este requisito se aplica con respecto a materiales escritos del tipo que generalmente se distribuye al público”.
- **Medicaid** – los reglamentos establecen que los individuos y organismos que participan en la prestación de servicios de Medicaid, incluyendo instalaciones de asistencia de largo plazo, ofrezcan servicios cultural y lingüísticamente adecuados.

- **Medicare** – insta a los proveedores de servicios a poner a disposición servicios bilingües cuando sean necesarios.
- La ley de los ciudadanos americanos con discapacidades de 1990 (*Americans with Disabilities Act*) - legislación sobre derechos civiles para personas con discapacidades.

Para obtener mayor información sobre las leyes y reglamentos que establecen el conocimiento lingüístico, ver *Policy Brief 2* en <http://qucdc.georgetown.edu/nccc>

Estrategias para elevar el grado de aptitud lingüística en el ámbito institucional

Contratar y conservar al personal

Existe en todo el país la necesidad de aumentar la diversidad en los programas de educación odontológica, tanto entre el personal profesional como entre los estudiantes. Las universidades y centros de estudio deberían coordinar su labor para contratar y conservar al personal y a los alumnos con interés y dedicación en brindar servicios a los sectores de la población que no reciben suficiente atención, tales como los grupos lingüísticamente diversos.

Desarrollo Profesional

Garantizar que el personal y los empleados reciban regularmente oportunidades para realizar actividades de desarrollo profesional y para enriquecer sus conocimientos y aptitudes sobre mejores prácticas acerca de la aptitud lingüística. Las actividades de desarrollo profesional deberían ayudar a los profesionales en el sector dental a comprender, expresar y llevar adelante el papel de la aptitud lingüística y cultural en los métodos de enseñanza, en la práctica clínica, en la investigación y examen crítico, y en el apoyo a las poblaciones carentes de atención médica.

Educación y capacitación

Las instituciones de enseñanza superior deben preparar a sus alumnos/profesionales para prestar servicios a individuos con una variedad de necesidades de comunicación. Esto puede llevarse a cabo mediante la difusión de la aptitud lingüística y cultural en todos los programas de estudio, incluyendo aprendizaje del servicio.

Determinar necesidades lingüísticas

Las universidades y centros de estudio deberían determinar las necesidades lingüísticas en el lugar donde ellos presten servicios. Esta información puede ser utilizada para enriquecer las actividades de alcance comunitario, la distribución de servicios y la creación de alianzas comunitarias para abordar eficazmente las tendencias lingüísticas actuales y futuras.

Estrategias para elevar el grado de la aptitud lingüística en el sector de distribución de servicios

Deberían crearse e implementarse normas, estructuras y procedimientos organizativos para eliminar las barreras del idioma. Las siguientes son algunas sugerencias:

- Políticas y procedimientos para apoyar el continuo desarrollo profesional y capacitación del personal en materia de prácticas lingüísticas y culturales en el sector de la asistencia médica.
- Formular normas y procedimientos respecto al uso de intérpretes y servicios de traducción y poner a disposición la información en formatos que concuerden con las necesidades lingüísticas de la comunidad atendida.
- Contratar o tener acceso rápido a un personal con conocimiento especializado en servicios de traducción y de interpretación médica.
- Asignar recursos para la contratación de servicios en el sector de las telecomunicaciones que puedan ofrecer traducción por teléfono.
- Elaborar un plan para alcanzar a la comunidad y aumentar su conocimiento sobre la capacidad organizativa para abordar las diversas necesidades lingüísticas en la zona atendida.
- Evaluar la calidad, la conveniencia y la satisfacción de los consumidores con respecto a la variedad de servicios de traducción y de interpretación que se ofrecen.

Estrategias para elevar el grado de la aptitud lingüística en los profesionales de la salud

Las siguientes son algunas sugerencias para prestar servicios lingüísticamente apropiados:

- Reconocer la dinámica de la comunicación transcultural en las relaciones con la población atendida.
- Reconocer el papel y el valor del uso de intérpretes médicos y del lenguaje por señas en las consultas médicas.
- Aprender a trabajar eficazmente con intérpretes.
- Aprender y emplear palabras claves y/o coloquiales del idioma nativo del paciente para mejorar la evaluación, tratamiento y otras intervenciones.
- Matricularse en cursos de idiomas extranjeros y/o lenguaje por señas.
- Garantizar que toda información esté disponible en formatos que cumplan con las necesidades lingüísticas de la población atendida.

Para mayor información, véase *Promoting Cultural and Linguistic Competency Self-Assessment Checklist for Personnel Providing Primary Health Care Services* at <http://qucdc.georgetown.edu/nccc>