Programa de Competencia Cultural y Servicios de Acceso al Idioma de Prestige Health Choice

El derecho de un paciente, la responsabilidad de un proveedor

Prestige HEALTH CHOICE®

Leading the Way to Quality Care

Competencia Cultural

¿Qué es?

- Tener la capacidad de interactuar con eficacia con personas de otras culturas.
- Ser consciente de las personas con diferentes creencias, costumbres y formas de actuar.
- Adaptarse a las diferentes formas culturales de comprender el mismo problema médico.
- Ser consciente de su propia visión del mundo.

¿Por qué es importante la competencia cultural?

- La competencia cultural nos permite brindar mejor atención médica a nuestros pacientes y reducir las desigualdades en salud.
- Una comunicación pobre entre los proveedores y sus pacientes puede producir resultados pobres, mayores gastos y aumento de los problemas de salud.
- Tanto el proveedor como el paciente aportan a la experiencia de atención médica los patrones individuales del idioma y la cultura aprendidos, los que deben trascenderse para lograr la igualdad del acceso y una atención médica de calidad.

¿Qué es el Programa de Competencia Cultural de Prestige?

En Prestige Health Choice, identificamos el crecimiento de la población de grupos étnicos y de razas en nuestras comunidades, cada uno con sus propias características culturales, necesidades de idioma y perfiles de salud, y reconocemos que es nuestra responsabilidad, así como la de nuestra extensa red de proveedores, el conectarnos de manera eficaz con nuestra diversa población de pacientes.

El Programa de Competencia Cultural de Prestige existe para:

- Asegurar que todos los miembros de Prestige reciban atención que tenga en cuenta sus necesidades culturales y lingüísticas.
- Monitorear las desigualdades en salud entre los miembros de Prestige.
- Realizar acciones correctivas.

Servicios de Acceso al Idioma

Prestige ofrece servicios de idioma para facilitar una mejor comunicación entre los miembros de Prestige y sus médicos.

Traducción

Prestige traduce todos sus materiales a casi todos los idiomas para sus miembros. Los materiales más comúnmente utilizados se traducen al español automáticamente, mientras que otros materiales se traducen a solicitud de los miembros.

Interpretación

Prestige brinda servicios de interpretación telefónica, sin cargo, a cualquier miembro de Prestige. Este servicio proporciona una manera rápida y fácil de comunicarse con nuestros miembros con Conocimientos Limitados del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) con intérpretes en más de 200 idiomas que están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Llame a Servicios al Miembro al **1-855-355-9800** para acceder a este servicio **gratuito**.

Pasos a seguir para utilizar los servicios de un intérprete telefónico:

1. Informe al miembro de Prestige de su derecho a los servicios de interpretación telefónica a través de Prestige.

2. Si el miembro desea utilizar un intérprete, utilice un intérprete médico certificado. Un amigo o miembro de la familia no es una buena idea porque podría haber malas interpretaciones y edición.

3. Asegúrese de que haya un teléfono en la habitación, o utilice un celular.

4. Llame a la línea de Servicios al Miembro de Prestige al **1-855-355-9800** con el número de identificación del miembro, y Servicios al Miembro lo conectará con el intérprete necesario.

5. Lleve a cabo el examen mientras el intérprete está en línea utilizando la función “manos libres.”

Consejos de traducción

- Háblele directamente al paciente, no al traductor.

- No se apresure. Haga una pausa cada una o dos oraciones para la interpretación.

- Utilice lenguaje común. Evite el lenguaje informal y los dichos.

- De vez en cuando verifique que el paciente haya comprendido pidiéndole que le repita lo que usted ha dicho. Esto es mejor que preguntar, “¿Entiende?”

Prestige HEALTH CHOICE®

Leading the Way to Quality Care

Nuestra Misión

La misión de Prestige Health Choice es mejorar el estado de salud de nuestras comunidades mediante la provisión de atención médica de gran calidad, asequible, y basada en la comunidad para individuos y familias con limitado acceso a los servicios de salud, mientras brinda apoyo y colaboración con nuestra red de proveedores. Esto incluye a personas de todos los orígenes.

Respetamos los Estándares CLAS de la Oficina de Salud Minoritaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los estándares cinco al ocho son disposiciones, o requisitos federales para todos los que reciben fondos federales. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 también previene la discriminación por una agencia que recibe fondos federales.