



## Auto-evaluación sobre elementos para la provisión servicios culturalmente sensibles

**Instrucciones:** Para completar la auto evaluación, lea las premisas siguientes e identifique con un “sí” o “no” cuáles se están llevando a cabo o implementando actualmente en su organización.

<b>I. Estructura, Cultura y Capacidad Organizacional:</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
1	Su entidad cuenta con políticas, protocolos o normas escritas que ayuden a fomentar una cultura organizacional culturalmente sensible		
2	Promueve su entidad la participación de líderes o personas conocidas y respetadas por la población clave en la implementación del programa		
3	Cuenta su entidad con procedimientos de reclutamiento y retención de personal representativo, cualificado y culturalmente competente		
4	Lleva a cabo su entidad actividades de divulgación y sensibilización a la población destinataria (Ej: outreach, campañas, publicidad en medios masivos, otros)		
5	Cuenta con los recursos necesarios para proporcionar un programa atemperado a las necesidades particulares de la poblaciones que atiende		
6	Cuenta con mecanismos o procesos para modificar el programa de acuerdo con las necesidades de la población que atiende		
7	Cuenta con procesos para evaluar las necesidades de la población que atiende de manera periódica		
8	Cuenta con mecanismos para identificar asuntos culturales, lingüísticos y socio-económicos en la población atendida		
9	Cuenta con mecanismos para identificar recursos, líderes o miembros influyentes que sean conocidos y respetados por la población atendida		
10	Cuenta con mecanismos para involucrar recursos, líderes o miembros influyentes de la población atendida en el desarrollo e implementación del programa.		
11	Promueve la involucración por parte de líderes y miembros reconocidos en el desarrollo del programa		
<b>II. Facilidades Físicas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
12	Cuenta con facilidades físicas que proveen para salvaguardar la seguridad de los pacientes que se reciben.		
13	El área de bienvenida acogedora y cómoda.		
14	El área de bienvenida contiene elementos representativos de la población que atiende.		

15	La sala de espera provee un ambiente apropiado para mantener la privacidad de la población que atiende.		
16	Cuenta con acomodo razonable en las citas de los pacientes a fin de asegurar que la atención que reciben está acorde con su viabilidad de horario. <i>(Ej: Realizar citas en horarios que consideren la disponibilidad del participante dependiendo de su trabajo, distancia, medios de transportación, etc.)</i>		
17	Cuenta con acomodo razonable en los turnos de los pacientes que recibe a fin de asegurar que la atención que reciben está acorde con su situación y necesidad. <i>(Ej: Adelantar el turno de un paciente que se encuentre bajo los efectos de alcohol o alguna sustancia para asegurar estabilización y evitar contratiempo de salud)</i>		
<b>III. Documentación y Material Educativo:</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
18	El material educativo que se utiliza y distribuye usa un lenguaje apropiado para la población a atender (atemperado al nivel de alfabetización).		
19	Los documentos, formularios y expedientes de los pacientes están redactados utilizando un lenguaje apropiado para la población a atender (atemperado al nivel de alfabetización).		
20	Los documentos, formularios y expedientes de los pacientes incluyen preguntas para recoger información pertinente a las cualidades de la población a atender <i>(Ej: Población Trans – Se incluyen preguntas sobre sexo asignado al nacer, identidad de género, etc.)</i>		
21	Los documentos, formularios y expedientes de los pacientes se archivan de forma segura para salvaguardar la privacidad y confidencialidad de la información provista por estos.		
<b>IV. Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal:</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
22	Los procesos de reclutamiento incluyen elementos para atraer candidatos con competencia cultural		
23	Los procesos de selección (entrevistas, cuestionarios, otros) auscultan aspectos vinculados a estigma y sensibilidad cultural		
24	Los procesos de selección exploran conocimiento básico sobre el perfil, necesidades y valores culturales de la población atendida		
24	Actualmente, cuenta con personal que represente a la población atendida en los diferentes niveles de ejecución y manejo del programa		
25	Cuenta con la capacidad de reclutar y seleccionar personal que represente a la población atendida en los diferentes niveles del programa.		
<b>V. Procesos de Capacitación y Adiestramiento:</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
26	Cuenta con herramientas o recursos de capacitación en sensibilidad cultural para personal nuevo		

27	Cuenta con un programa de adiestramiento que contribuya al fortalecimiento de destrezas necesarias para proveer atención culturalmente sensible		
28	Los supervisores modelan conductas culturalmente sensibles		
29	Los supervisores proveen el apoyo para mejorar e incrementar las actitudes, comportamientos, conocimientos y habilidades del personal para atender a la población clave.		
30	Los supervisores promueven constantemente la implementación de conductas culturalmente sensibles entre sus empleados.		
31	Los supervisores fomentan constantemente la preocupación y el respeto por los retos de los pacientes		
<b>VI. Evaluación del Desempeño:</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
32	Cuenta con un sistema de evaluación de desempeño que incluye criterios representativos de competencias de sensibilidad cultural.		
33	El sistema de evaluación de desempeño provee para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en los empleados respecto a comportamiento culturalmente sensible		
34	El sistema de evaluación de desempeño contempla el uso de destrezas y comportamiento culturalmente sensible.		
35	El proceso de evaluación de desempeño provee un espacio para dialogar con el personal acerca de su desempeño respecto a competencia cultural		

### ¿Cómo determinar el nivel en el que se encuentra su organización?

- ① Otorgue una puntuación de 1 a cada una de las respuestas en las que indicó "sí".
- ② Sume todos los 1 que obtuvo.
- ③ Divida la suma que obtenga entre 35.
- ④ Una vez haya realizado la división, multiplique el resultado por 100.
- ⑤ A base de ese resultado, identifique en qué nivel de provisión de servicios culturalmente sensible se encuentra su organización.

Puntuación	Nota o nivel de implementación	
90-100	A	Nivel excelente en la provisión de servicios culturalmente sensibles
89-80	B	Nivel bueno en la provisión de servicios culturalmente sensibles
79-70	C	Nivel regular en la provisión de servicios culturalmente sensibles
69-60	D	Nivel deficiente en la provisión de servicios culturalmente sensibles
	F	Nivel muy deficiente en la provisión de servicios culturalmente sensibles