GUÍA BÁSICA A PROVEEDORES PARA MANEJO SENSIBLE Y ADECUADO AL BRINDAR SERVICIOS DE SALUD A BENEFICIARIOS LGBTT+

La Administración de Seguros de Salud del Gobierno de Puerto Rico (en adelante la ASES) fue creada en virtud de la Ley Número 72 de 7 de septiembre de 1993, según enmendada (en adelante Ley 72), como "una corporación pública con plena capacidad para desarrollar las funciones que la ley le encomienda. Particularmente, se le delega "la responsabilidad de implantar, administrar y negociar, mediante contratos con aseguradores, y/u organizaciones de servicios de salud, [...] un sistema de seguros de salud que eventualmente le brinde a todos los residentes de la Isla acceso a cuidados médico hospitalarios de calidad, independientemente de la condición económica y capacidad de pago de quien los requiera."

Los poderes, deberes y funciones por los cuales queda investida la ASES en virtud de la Ley 72 incluyen, entre otros: implantar planes de servicios médico-hospitalarios basados en seguros de salud; negociar y contratar con aseguradores públicos y privados, y organizaciones de servicios de salud, cubiertas de seguros médico-hospitalarios, según se definen en la Ley 72; establecer en los contratos que suscriba con las aseguradoras o con los proveedores participantes, y organizaciones de servicios de salud asuntos tales como la garantía del pago y la atención médico-hospitalaria que reciban sus beneficiarios, aunque la misma se preste fuera del área de salud donde los beneficiarios residan, por razón de emergencia o necesidad imperiosa y los mecanismos de evaluación y de cualquier otra naturaleza que garanticen todos los aspectos que afecten, directa o indirectamente, la accesibilidad, calidad, control de costos y de utilización de los servicios, así como la protección de los derechos de los beneficiarios y proveedores participantes.

Además, el Plan de Reorganización Núm. 3 de 29 de julio de 2010 facultada y autoriza a la ASES para administrar, negociar, contratar y gestionar los beneficios de salud para los retirados y empleados públicos conforme a la Ley de Beneficios de Salud para Empleados Públicos (Ley Núm. 95 del 29 de junio de 1963, según enmendada; en adelante Ley 95) y su Reglamento.

El Boletín Administrativo Orden Ejecutiva-2017-037 (en adelante OE), emitido por el Gobernador de Puerto Rico, Honorable Ricardo Rosselló Nevárez, 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. Por lo tanto, y siendo la ASES el organismo gubernamental designado por ley para negociar y contratar las cubiertas de servicios de salud del Plan de Salud del Gobierno Vital, Medicare Platino y el plan de Salud de los Empleados Públicos del Gobierno de Puerto Rico, así como la fiscalización en todos sus componentes para garantizar de servicios de salud de calidad, ASES reafirma la política pública establecida por el Gobierno.

Como parte de los esfuerzos anti-discrimen y en aras de que toda persona reciba servicios de salud de manera digna y sensible, la ASES emite esta *Guía básica a proveedores para manejo sensible y adecuado al brindar servicios de salud a beneficiarios LGBTT+*, como pautas mínimas a considerar y seguir al momento de proveer servicios de salud a nuestros beneficiarios de la población lésbica, gay, bisexual, transgénero, transexual (LGBTT+).

La orientación sexual, expresión de género e identidad de género son conceptos muy distintos, pero en muchas ocasiones usados como sinónimos. El ser humano es la combinación de estos elementos: sexo biológico, identidad y expresión de género, y

orientación sexual. Se trata de características independientes, que juntas, nos define. Reconocer la diferencia entre ellas y entender sus posibles combinaciones, es extremamente importante para poder construir una sociedad más tolerante y comprensiva, en la que todas las personas puedan desarrollarse y expresarse plenamente, redundando en una sana convivencia.

Uno de los obstáculos que las personas parte de la población LGBTT+ pueden enfrentar es que los servicios de salud que reciben pudieran estar marcados por discrimen, señalamientos o expresiones innecesarias hacia su persona, mancillando su integridad.

El propósito de este documento es que sirva como educación y protocolo de trabajo básico de provisión de servicios de salud sensibles y adecuados, dirigido a todos los proveedores de servicios de salud contratados por alguna aseguradora asociada a ASES, al momento de proporcionar sus servicios a nuestros beneficiarios que a su vez son parte de la población LGBTT+. Si su práctica o institución cuenta con un protocolo de trabajo a los efectos que se pretende satisfacer con este documento, no está en la obligación de usar el mismo. El recibo de este documento y educación sobre esta guía o el protocolo existente debe constar en el expediente de las personas que laboran en alguna oficina o entidad que se dedica a proveer de salud a beneficiarios de las líneas de salud contratadas por ASES. Aunque este documento detalla un protocolo de trabajo con guías mínimas, siéntase en la libertad de ampliarlo si las necesidades de la práctica específica así lo requieren, pero sin disminuir los parámetros aquí establecidos.

GLOSARIO

Asexual: Orientación sexual de una persona que no siente atracción erótica hacia otras personas. Puede relacionarse afectiva y románticamente. No implica necesariamente no tener libido, o no practicar sexo, o no poder sentir excitación.

Bifobia: Rechazo, discriminación, invisibilización, burlas y otras formas de violencia basadas en prejuicios y estigmas hacia las personas bisexuales o que parecen serlo. Puede derivar en otras formas de violencia como los crímenes de odio por bifobia, aun cuando cabe aclarar que ese hecho delictivo todavía no se encuentra legalmente tipificado. Supone, además, que todas las personas deben limitar su atracción afectiva y sexual a las mujeres o a los hombres exclusivamente, esto es, a uno solo de los géneros, y si no lo hacen así se les considera "en transición", como inestables o indecisas.

Binarismo de género: Concepción, prácticas y sistema de organización social que parte de la idea de que solamente existen dos géneros en las sociedades, femenino y masculino, asignados a las personas al nacer, como hombres (biológicamente: machos de la especie humana) y como mujeres (biológicamente: hembras de la especie humana), y sobre los cuales se ha sustentado la discriminación, exclusión y violencia en contra de cualquier identidad, expresión y experiencia de género diversas.

Bisexualidad: Capacidad de una persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo y de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas. Esto no implica que sea con la misma intensidad, al mismo tiempo, de la misma forma, ni que sienta atracción por todas las personas de su mismo género o del otro.

Características sexuales: Se refiere a las características físicas o biológicas, cromosómicas, gonadales, hormonales y anatómicas de una persona, que incluyen características innatas, tales como los órganos sexuales y genitales, y/o estructuras cromosómicas y hormonales, así como características secundarias, tales como la masa muscular, la distribución del pelo, los pechos o mamas.

Discriminación: Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional, y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género, las características sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Diversidad sexual y de género: Hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones e identidades sexuales. Parte del reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse, sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas.

Equidad de género: se refiere a la imparcialidad y la justicia en la distribución de beneficios y responsabilidades entre hombres mujeres. El concepto reconoce que el hombre y la mujer tienen distintas necesidades y gozan de distinto poder, y que esas diferencias deben determinarse y abordarse con miras a corregir el desequilibrio entre los sexos.

Estereotipo: Son las preconcepciones, generalmente negativas y con frecuencia formuladas inconscientemente, acerca de los atributos, características o roles asignados a las personas, por el simple hecho de pertenecer a un grupo en particular, sin considerar sus habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales.

Estigma: Es la desvalorización o desacreditación de las personas de ciertos grupos de población, atendiendo a un atributo, cualidad o identidad de las mismas, que se considera inferior, anormal o diferente, en un determinado contexto social y cultural, toda vez que no se ajusta a lo socialmente establecido.

Expresión de género: Es la manifestación del género de la persona. Puede incluir la forma de hablar, manierismos, modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social, modificaciones corporales, entre otros aspectos. Constituye las expresiones del género que vive cada persona, ya sea impuesto, aceptado o asumido.

Gay: Hombre que se siente atraído erótico afectivamente hacia otro hombre. Es una expresión alternativa a "homosexual" (de origen médico). Algunos hombres y mujeres, homosexuales o lesbianas, prefieren el término gay, por su contenido político y uso popular.

Género: Se refiere a los atributos que social, histórica, cultural, económica, política y geográficamente, entre otros, han sido asignados a los hombres y a las mujeres. Se utiliza para referirse a las características que, social y culturalmente, han sido identificadas como "masculinas" y "femeninas", las cuales abarcan desde las funciones que históricamente se le han asignado a uno u otro sexo (proveer vs. cuidar), las actitudes que por lo general se les imputan (racionalidad, fortaleza, asertividad vs. emotividad, solidaridad, paciencia), hasta las formas de vestir, caminar, hablar, pensar, sentir y relacionarse.

Heteronormatividad: Expectativa, creencia o estereotipo de que todas las personas son, o deben ser, heterosexuales, o de que esta condición es la única natural, normal o aceptable; esto es, que solamente la atracción erótica afectiva heterosexual y las personas heterosexuales, o que sean percibidas como tales, viven una sexualidad válida éticamente, o legítima, social y culturalmente.

Heterosexual: Capacidad de una persona de sentir atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con ellas.

Homofobia: Rechazo, discriminación, invisibilización, burlas y otras formas de violencia basadas en prejuicios, estereotipos y estigmas hacia la homosexualidad o hacia las personas con orientación o preferencia homosexual, o que son percibidas como tales. Puede derivar en otras formas de violencia como la privación de la vida y el delito de homicidio, que puede ser tipificado como crimen de odio por homofobia. Su uso se ha extendido al rechazo hacia las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas en general; sin embargo, esto ha contribuido a invisibilizar las distintas formas de violencia que viven lesbianas, personas trans, bisexuales e intersexuales.

Homosexualidad: Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de su mismo género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas. El Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW) observa una tendencia a reivindicar el uso y referencia a los términos lesbiana y lesbiandad, para hacer referencia a la homosexualidad femenina.

Identidad de género: Vivencia interna e individual del género, tal como cada persona la siente, misma que puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que podría o no involucrar la modificación de la apariencia o funcionalidad corporal a través de tratamientos farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida. También incluye otras expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales. Es un constructo social.

Igualdad de género: Es la ausencia de discriminación basada en las identidades de la persona en materia de oportunidades, asignación de recursos y beneficios o acceso a los servicios. Política Publica se fundamenta en la Ley.

Lesbiana: Mujer que se siente atraída erótica y afectivamente por mujeres. Es una expresión alternativa a "homosexual", que puede ser utilizada por las mujeres para enunciar o reivindicar su orientación sexual.

LGBTT+: Siglas para referirse a las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, transexuales, queers, intersexuales y asexuales, entre otros. Aunque el término no abarca todas las pequeñas comunidades de diversas sexualidades, igual están representadas y aceptan a sus integrantes.

Orientación sexual: Capacidad de cada persona de sentir una atracción erótica afectiva por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género o de una identidad de género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

Pansexual: Capacidad de una persona de sentir atracción erótica afectiva hacia otra persona, con independencia del sexo, género, identidad de género, orientación sexual o roles sexuales, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y/o sexuales con ella.

Prejuicios: Percepciones generalmente negativas, o predisposición irracional a adoptar un comportamiento negativo, hacia una persona en particular o un grupo poblacional, basadas en la ignorancia y generalizaciones erróneas acerca de tales personas o grupos, que se plasman en estereotipos.

Queers: Las personas queer, o quienes no se identifican con el binarismo de género, son aquellas que además de no identificarse y rechazar el género socialmente asignado a su sexo de nacimiento, tampoco se identifican con el otro género o con alguno en particular. Dichas personas pueden manifestar, más que identidades fijas, expresiones y experiencias que: 1) se mueven entre un género y otro alternativamente; 2) se producen por la articulación de los dos géneros socialmente hegemónicos; 3) formulan nuevas alternativas de identidades, por lo que no habría, en sentido estricto, una transición que partiera de un sitio y buscara llegar al polo opuesto, como en el caso de las personas transexuales. Las personas queer usualmente no aceptan que se les denomine con las palabras existentes que hacen alusión a hombres y mujeres, por ejemplo, en casos como "todos" o "todas", "nosotros" o "nosotras", o profesiones u oficios (doctoras o doctores), entre otras situaciones; sino que demandan en el caso del idioma español que en dichas palabras, la última vocal (que hace referencia al género) se sustituya por las letras "e" o "x", por ejemplo, "todes" o "todxs", "nosotrxs", "doctorxs", etc.

Salud sexual: Estado de bienestar físico, mental y social en relación con la sexualidad. Requiere un enfoque positivo y respetuoso de la sexualidad y de las relaciones sexuales, así como la posibilidad de tener experiencias sexuales placenteras y seguras, libres de toda coacción, discriminación y violencia. Para que la salud sexual se logre, es necesario que los derechos sexuales de las personas se reconozcan y se garanticen. Requiere de un enfoque positivo y respetuoso de las distintas formas de expresión de la sexualidad y las relaciones sexuales, así como de la posibilidad de ejercer y disfrutar experiencias sexuales placenteras, seguras, dignas, libres de coerción, de discriminación y de violencia.

Sexo: Referencia a los cuerpos sexuados de las personas; esto es, a las características biológicas (genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas) a partir de las cuales las personas son clasificadas como machos o hembras de la especie humana al nacer, a quienes se nombra como hombres o mujeres, respectivamente.

Transexuales: Las personas transexuales se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género y al sexo opuestos a los que social y culturalmente se les asigna en función de su sexo de nacimiento, y que pueden optar por una intervención médica - hormonal, quirúrgica o ambas - para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Transgéneros: Las personas transgéneros se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente se asigna a su sexo de nacimiento, y quienes, por lo general, sólo optan por una reasignación hormonal —sin llegar a la intervención quirúrgica de los órganos pélvicos sexuales internos y externos— para adecuar su apariencia física y corporalidad a su realidad psíquica, espiritual y social.

Travestis: Las personas travestis, en términos generales, son aquellas que presentan de manera transitoria o duradera una apariencia opuesta a la del género que socialmente se asigna a su sexo de nacimiento, mediante la utilización de prendas de vestir, actitudes y comportamientos.

Atributos del Buen Servicio

1. Un buen servicio debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que la persona tiene sobre sí misma. Como mínimo, el servicio debe ser:
   a. Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
   b. Amable: Cortés pero también sincero.
   c. Confiable: Como está previsto en las normas y con resultados certeros.
   d. Empático: El proveedor de servicios de salud percibe lo que la persona siente y se pone en su lugar.
   e. Incluyente: De calidad para todas las personas sin distinciones, ni discriminaciones.
   f. Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la persona.
   g. Efectivo: Cumpliendo siempre con las leyes y normativas aplicables.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la persona: esto supone comprender sus necesidades, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

2. Las personas necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé…", o "Eso no me toca a mí…" son vistas por la persona como un mal servicio. Los proveedores de servicios de salud y sus empleados, entonces, deben:
   - ✓ Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos para el beneficiario y su situación particular.
   - ✓ Conocer los trámites inherentes y necesarios.
   - ✓ Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de

información, información incompleta o errada, debe acudirse a su supervisor y/o aseguradora correspondiente.

- ✓ Y siempre: Se debe atender a las personas como nos gustaría que nos atendieran a nosotros.

Actitud

Según la Real Academia Española de la Lengua, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Los proveedores de servicios de salud deben mostrar una buena actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en la persona sino como la persona, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato responsable. En este sentido, el proveedor de servicio y sus empleados deben:

- ✓ Anticipar y entender las necesidades de la persona.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar a la persona una experiencia de buen servicio.

La persona se llevará una buena impresión si el proveedor de servicios:

- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Es respetuoso.
- ✓ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o con falsa amabilidad.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Lenguaje

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Estas son algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

- ✓ El lenguaje para hablar con las personas debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- ✓ Evitar tutear a la persona o utilizar términos confianzudos como "mi amor", "corazón", etc.
- ✓ Para dirigirse a la persona encabezar la frase con "usted".
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán. Dejar hablar a la persona. El mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- ✓ Reconocer la identidad de la persona: "¿Cómo quiere se llame?"

En la comunicación escrita se debe tener en cuenta:

- ✓ La mejor estrategia para responder claramente a una persona es ponerse en su lugar. La persona no necesita un tratado filosófico, ni un inventario de normas, sino una respuesta clara, precisa y corta (4 o 5 párrafos es el ideal). Por lo tanto,

en el primer párrafo se debe responder claramente la pregunta, y a continuación citar las normas que la sustenten, si es necesario.

- ✓ Se debe escribir para comunicar, no para "impactar". El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por el contrario, se gana credibilidad y confianza en el lector.
- ✓ No se deben utilizar siglas, abreviaturas, extranjerismos, regionalismos ni tecnicismos que puedan resultar incomprensibles. Si es imprescindible usarlos, hay que explicar su significado.
- ✓ Lo ideal es poner en práctica aquella regla elemental del orden en la redacción: sujeto, verbo y complemento.
- ✓ No se debe escribir todo en mayúsculas, pues complica la lectura y es agresivo para quien lee el texto. Lo ideal es combinar minúsculas y mayúsculas, en los casos que se requiera.
- ✓ Es importante que el lector identifique la parte clave de la respuesta o las ideas más importantes. Por lo tanto, se aconseja resaltar estas ideas, subrayarlas o utilizar un tipo de letra distinto al resto del texto. Un escrito plano es monótono y dificulta la comprensión.
- ✓ Revisar ortografía, puntuación y redacción. Esto también afecta la imagen no sólo de quien escribe sino de la entidad que representa.

Atención a la persona

En muchas ocasiones al solicitar servicios de salud llegan personas inconformes, confundidas, ofuscadas o furiosas, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- ✓ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrar agresividad verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- ✓ Dejar que la persona se desahogue, escucharle atentamente, no interrumpirle ni entablar una discusión con ella.

- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo.
- ✓ No tomar la situación como algo personal: las personas se quejan de un servicio, no de quien la atiende.
- ✓ No perder el control; si el proveedor de servicios de salud conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí". Estas demuestran que el proveedor de servicios es consciente del malestar de la persona.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otra persona, informar al supervisor o supervisora para dar una solución de fondo.

HOJA DE RECIBO

Yo, _____, como empleado/proveedor de
Nombre en letra de molde

servicios en _____certifico haber recibido el
Nombre de la Oficina o entidad

documento **GUÍA BÁSICA A PROVEEDORES PARA MANEJO SENSIBLE Y ADECUADO AL BRINDAR SERVICIOS DE SALUD A BENEFICIARIOS LGBTT+,** como educación y protocolo de trabajo básico de provisión de servicios de salud sensibles y adecuados, dirigido a todos los proveedores de servicios de salud contratados por alguna aseguradora asociada a ASES, al momento de proporcionar sus servicios a nuestros beneficiarios que a su vez son parte de la población LGBTT+.

Hoy, ___ de _____ de _____.

_____

Firma del Proveedor de servicios de salud o empleado

_____

Firma del Supervisor (si aplica)