

건강 및 건강 관리 분야의 문화적으로 그리고 언어적으로 적절한 서비스(CLAS)의 국가 표준

국정 CLAS 표준은 건강과 건강 관리 관련 조직들이 다음과 같은 활동을 할 수 있도록 청사진을 제시함으로써 건강 관련 평등을 촉진하고, 수준을 향상하고, 건강 관리 관련 불평등을 해소하는 데 도움을 주도록 마련되었습니다.

주요 표준:

1. 다양한 문화적 건강 관련 신념 및 관행, 선호하는 언어, 건강 관련 정보 해독 능력 및 기타 의사소통 관련 필요사항에 대응하는 효과적이고, 평등하고, 이해 가능하고 존중하는 수준 높은 관리 및 서비스를 제공.

거버넌스, 리더십 및 인력:

2. 정책, 실천 관행 그리고 배정된 자원을 통해 CLAS 와 건강 평등을 촉진하는 조직적 거버넌스와 리더십을 발전시키고 유지.
3. 서비스 제공 지역의 주민들에게 적절히 대응하는 문화적으로 그리고 언어적으로 다양한 거버넌스, 리더십 및 인력을 채용, 촉진 및 지원.
4. 문화적으로 그리고 언어적으로 적합한 정책 및 실천 관행으로 지속적으로 거버넌스, 리더십 및 인력을 교육하고 훈련.

의사소통 및 언어 지원:

5. 영어 구사 능력에 제한이 있고 그리고/또는 기타 의사소통과 관련된 요구사항이 있는 개인들에게 비용 부과 없이, 모든 건강 관리 및 서비스를 시기 적절하게 이용하는 것을 촉진할 수 있도록 언어 지원을 제공.
6. 모든 개인들에게 언어 지원을 받을 수 있음을 명확하게 그들이 선호하는 언어로 말과 글로 알림.
7. 언어 지원을 제공하는 개인들의 역량을 확인하고, 훈련되지 않은 개인 및/혹은 미성년자를 통역으로 활용하는 것은 피해야 함을 인지.
8. 서비스 제공 지역의 주민들이 공통적으로 사용하는 언어로 된 이해하기 쉬운 인쇄물 및 멀티미디어 자료 및 신호 체계를 제공.

참여, 지속적인 개선 및 책임:

9. 문화적으로 그리고 언어적으로 적절한 목표, 정책 및 경영 책임을 설정하고 그것들을 조직의 계획 수립 및 운영 과정을 통해 주입.
10. 조직의 CLAS 관련 활동을 지속적으로 평가하고 CLAS 관련 조치를 측정 및 지속적인 수준 개선 활동에 통합.
11. 건강 평등과 성과에 대한 CLAS 의 영향을 모니터링하고 평가하고 서비스 제공을 알리기 위해 정확하고 신뢰할 수 있는 인구통계적 데이터를 수집하고 유지.
12. 공동체의 건강 자산 및 필요 사항에 대한 평가를 정기적으로 수행하고 그 결과를 서비스 제공 지역의 주민들의 문화적 그리고 언어적 다양성에 대응하는 서비스를 계획하고 실행하는 데 사용.
13. 문화적 그리고 언어적 적절성을 보장하기 위해 공동체와 제휴하여 정책, 실천 관행 및 서비스를 설계, 시행 및 평가.
14. 분쟁 및 불만을 파악, 방지 및 해결하는 데 문화적 그리고 언어적으로 적절한 분쟁 및 불만 해소 절차를 수립.
15. CLAS 시행 및 유지와 관련된 조직의 진전 사항을 모든 이해당사자, 주민 및 일반 대중에게 알림.

개선된 국정 CLAS 표준 사례

모든 형태의 불평등 가운데, 건강 관리에서의 불평등이 가장 충격적이고 비인간적이다.

— 마틴 루터 킹 주니어 박사

건강 평등은 모든 국민들의 건강의 최고 수준의 성취입니다(U.S. Department of Health and Human Services [HHS], Office of Minority Health, 2011). 현재, 다양한 문화적 배경을 가지고 있는 미국 전역의 개인들은 여러 가지 이유로 이러한 건강상의 최고 수준에 도달하지 못하고 있습니다. 그러한 이유로는 건강의 사회적 결정 요인들, 개인들이 태어나고, 성장하고, 생활하고 나이 들어 가는 환경들(WHO, 2012), 사회경제학적 신분, 교육 수준 및 건강 서비스의 가용성(HHS Office of Disease Prevention and Health Promotion, 2010) 등이 포함됩니다. 건강 불평등은 과거 및 현재의 차별과 사회적 불평등의 존재와 직접적으로 관련이 있지만, 그러한 요소 중 수정할 수 있는 가능성이 가장 큰 것 중 하나가 모든 개인의 문화적 그리고 언어적 필요 사항을 존중하고 대응하는 관리 및 서비스로 폭 넓게 정의되는, 문화적으로 그리고 언어적으로 적절한 서비스(CLAS)의 부족입니다.

건강 불평등은 모든 개인의 생활 수준에 직접적으로 영향을 미치는 격차를 초래합니다. 건강 격차는 이웃, 공동체와 더 넓은 의미의 사회에 부정적으로 영향을 미치므로, 건강 불평등 문제는 개인의 문제일 뿐만 아니라 공공 건강 문제이기도 합니다. 미국의 경우, 부적절한 그리고/또는 불평등한 관리로 인한 건강 격차 및 그에 따른 사망의 결합 비용이 1 조 2,400 억 달러에 이르는 것으로 추정됩니다(LaVeist, Gaskin, & Richard, 2009). 문화적으로 그리고 언어적으로 적절한 서비스는 관리 및 서비스의 수준을 개선하는 데 효과적인 것으로 점점 더 인정받고 있습니다(Beach 외, 2004; Goode, Dunne, & Bronheim, 2006). 문화적 그리고 언어적으로 적절한 서비스를 시행할 수 있는 구조를 제공함으로써, 개선된 국정 CLAS 표준은 관련 기관들이 건강 관리 불평등에 대처할 수 있는 능력을 개선할 것입니다.

개선된 국정 CLAS 표준은 HHS 인종 및 민족 건강 불평등 감소 실행 계획(HHS Action Plan to Reduce Racial and Ethnic Health Disparities (HHS, 2011)) 및 건강 평등 달성을 위한 전국 이해당사자 전략(National Stakeholder Strategy for Achieving Health Equity (HHS National Partnership for Action to End Health Disparities, 2011))과 조율되어 있습니다. 상기 계획 및 전략은 미 전역의 인종적 그리고 민족적 건강 불평등에 대처하는 협력적 노력을 지도하기 위해 명확한 계획과 전략을 제공함으로써 건강 평등을 촉진하는 것을 지향하고 있습니다. 이러한 활동들에 발맞춰, 개선된 국정 CLAS 표준은 문화적으로 그리고 언어적으로 적절한 서비스를 수행하는 개인 및 건강 및 건강 관리 관련 기관들을 위한 청사진을 제공함으로써 건강 평등을 발전시키고, 수준을 개선하고, 건강 관리 불평등을 해소하는 데 도움을 제공하는 의도를 가지고 있습니다. 이러한 표준을 채택함으로써 미국에서 더 나은 건강 및 건강 관리를 발전시키는 데 도움이 될 것입니다.

관련 도서 목록:

- Beach, M. C., Cooper, L. A., Robinson, K. A., Price, E. G., Gary, T. L., Jenckes, M. W., Powe, N.R. (2004). Strategies for improving minority healthcare quality. (AHRQ Publication No. 04-E008-02). Retrieved from the Agency of Healthcare Research and Quality website: <http://www.ahrq.gov/downloads/pub/evidence/pdf/minqual/minqual.pdf>
- Goode, T. D., Dunne, M. C., & Bronheim, S. M. (2006). The evidence base for cultural and linguistic competency in health care. (Commonwealth Fund Publication No. 962). Retrieved from The Commonwealth Fund website: http://www.commonwealthfund.org/usr_doc/Goode_evidencebasecultlinguisticcomp_962.pdf
- LaVeist, T. A., Gaskin, D. J., & Richard, P. (2009). The economic burden of health inequalities in the United States. Retrieved from the Joint Center for Political and Economic Studies website: <http://www.jointcenter.org/sites/default/files/upload/research/files/The%20Economic%20Burden%20of%20Health%20Inequalities%20in%20the%20United%20States.pdf>
- National Partnership for Action to End Health Disparities. (2011). National stakeholder strategy for achieving health equity. Retrieved from U.S. Department of Health and Human Services, Office of Minority Health website: <http://www.minorityhealth.hhs.gov/npa/templates/content.aspx?vl=1&vlid=33&ID=286>
- U.S. Department of Health and Human Services. (2011). HHS action plan to reduce racial and ethnic health disparities: A nation free of disparities in health and health care. Retrieved from http://minorityhealth.hhs.gov/npa/files/Plans/HHS/HHS_Plan_complete.pdf

U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2010). Healthy people 2020: Social determinants of health. Retrieved from <http://www.healthypeople.gov/2020/topicsobjectives2020/overview.aspx?topicid=39>

U.S. Department of Health and Human Services, Office of Minority Health (2011). National Partnership for Action to End Health Disparities. Retrieved from <http://minorityhealth.hhs.gov/npa>

World Health Organization.(2012). Social determinants of health. Retrieved from http://www.who.int/social_determinants/en/