



NATIONAL LGBT HEALTH  
EDUCATION CENTER

A PROGRAM OF THE FENWAY INSTITUTE



# Logrando Equidad en la Salud para las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero y Queer (LGBTQ) – Parte 2

---

**Gerardo Moreno-Serrano, MS, LMHC**

Psicoterapeuta Bilingüe

Departamento de Salud Mental, Centro de Salud Fenway

Mayo 2020

# Divulgación de Educación Médica

- Presentador: Gerardo Moreno-Serrano, MS, LMHC
- Posición: Psicoterapeuta Bilingüe  
Departamento de Salud Mental,  
Centro de Salud Fenway
- Declaración: No hay relaciones financieras relevantes. La presentación no incluye la discusión de productos o marcas.

Es política del Centro Nacional de Educación en Salud LGBT, Fenway Health, que todos los comités de planificación CME / facultad / autores / editores / personal divulguen relaciones con entidades comerciales al momento de la nominación / invitación de participación. Los documentos de divulgación se revisan para detectar posibles conflictos de intereses y, si se identifican, se resuelven antes de la confirmación de la participación. Solo los participantes que no tienen conflictos de intereses o que aceptan un proceso de resolución identificado antes de su participación participaron en esta actividad de CME.

# The Fenway Institute

## Fenway Health

- Organización Independiente 501 (c) (3) FQHC
- Fundada en 1971
- Misión: Mejorar el bienestar de la comunidad LGBTQ, así como de las personas en los vecindarios cercanos y más allá, a través del acceso a la atención médica, la educación, la investigación y el apoyo de la más alta calidad.
- Modelo integrado de atención primaria, que incluye servicios de VIH y salud transgénero

## El instituto Fenway

- Investigación, educación, y política.



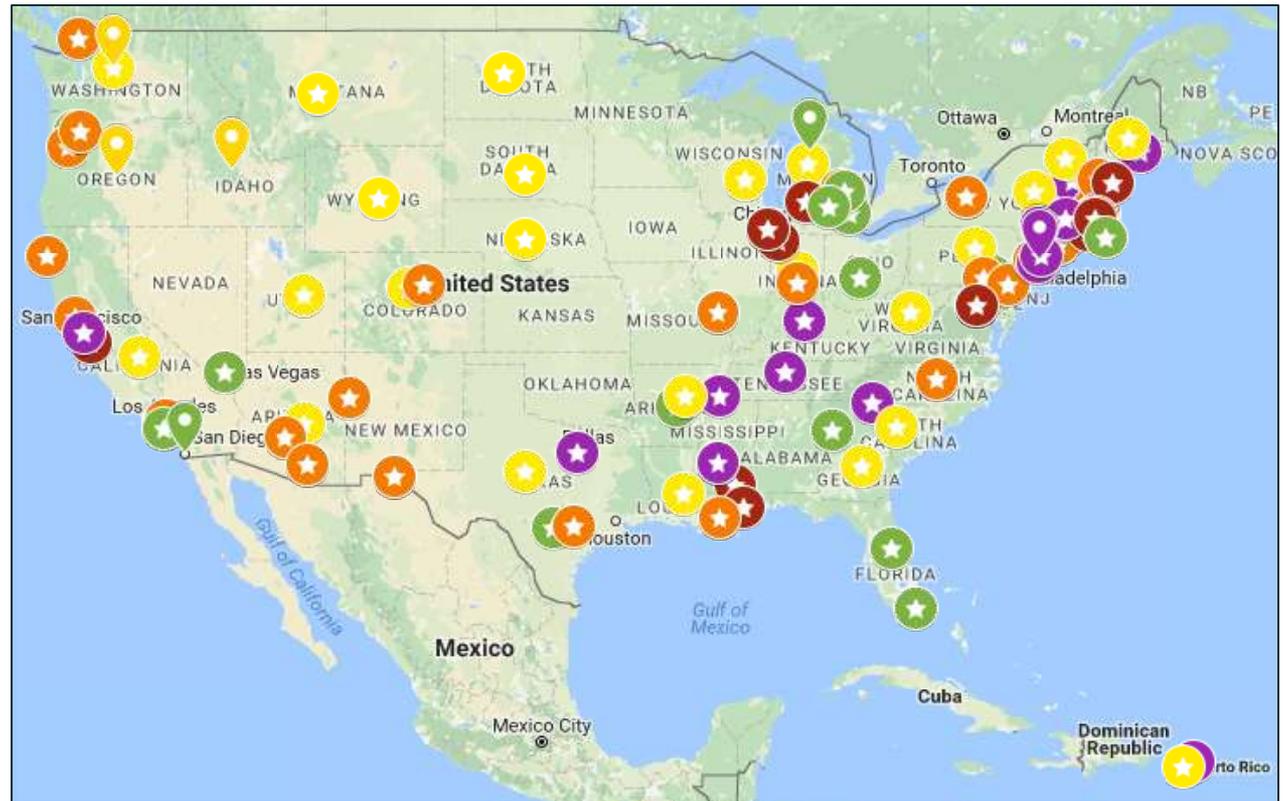
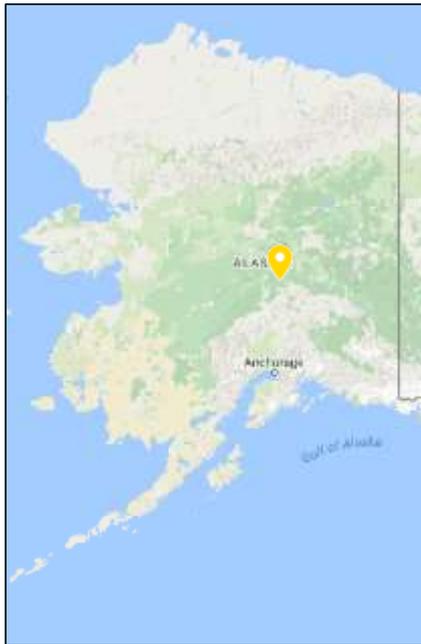
# LGBTQ: Educación y Entrenamiento

El Centro Nacional de Educación para la Salud LGBT ofrece programas educativos, recursos y consultas a organizaciones de salud con el objetivo de proporcionar atención médica afirmativa, de alta calidad y rentable para lesbianas, gays, bisexuales, transgénero y Queer (LGBTQ).

- Entrenamiento y Asistencia Técnica
- Sesiones de Consulta
- Programas de ECHO
- Enseñanza en línea
- Seminarios en línea y módulos de aprendizaje
- Créditos de Educación (CE) y crédito HEI
- Recursos y publicaciones
- [www.lgbthealtheducation.org](http://www.lgbthealtheducation.org)



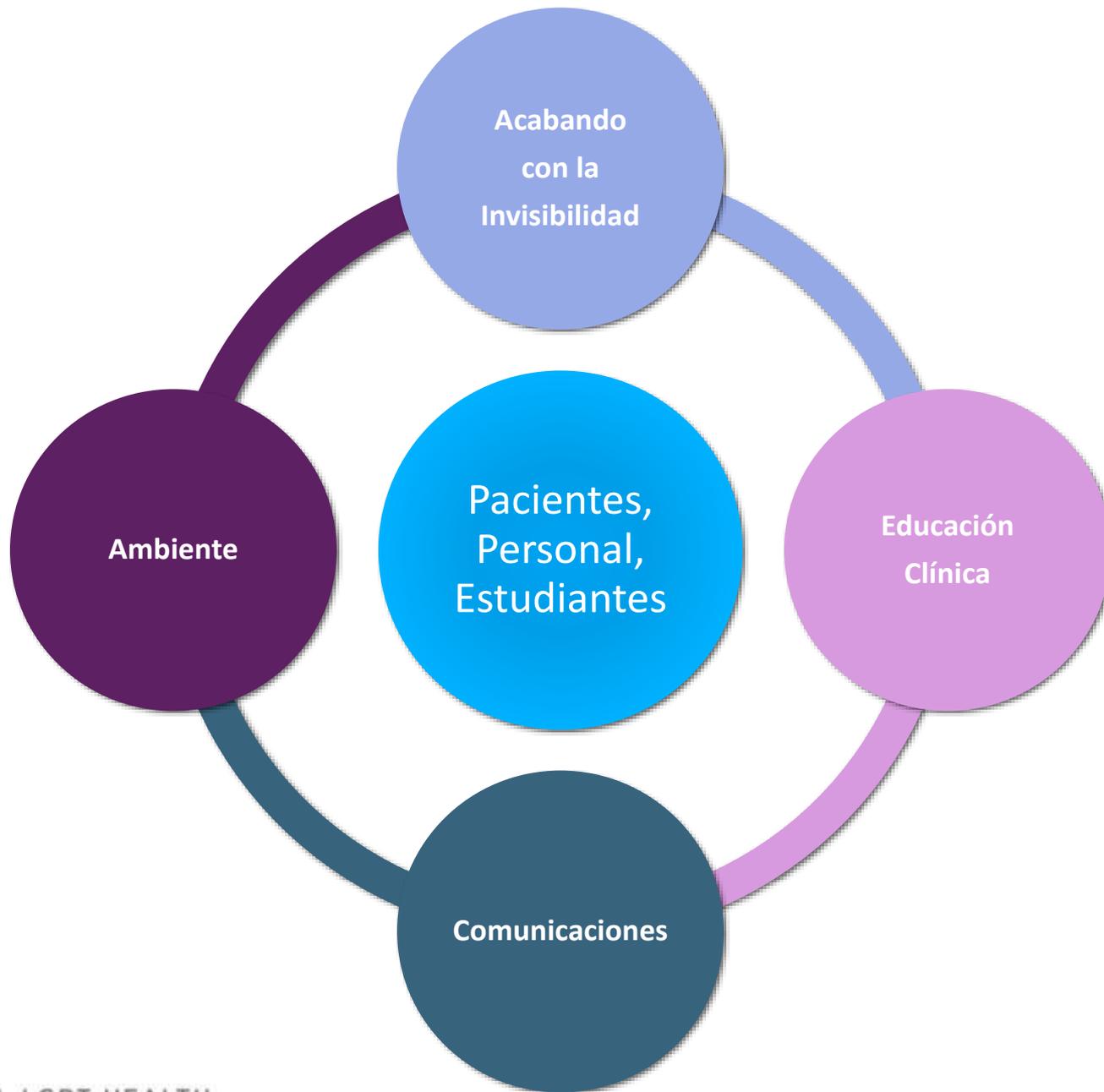
# The National LGBT Health Education Center



Capacitación y asistencia técnica en los 45 estados, además de Washington D.C. y Puerto Rico

# Superando Barreras

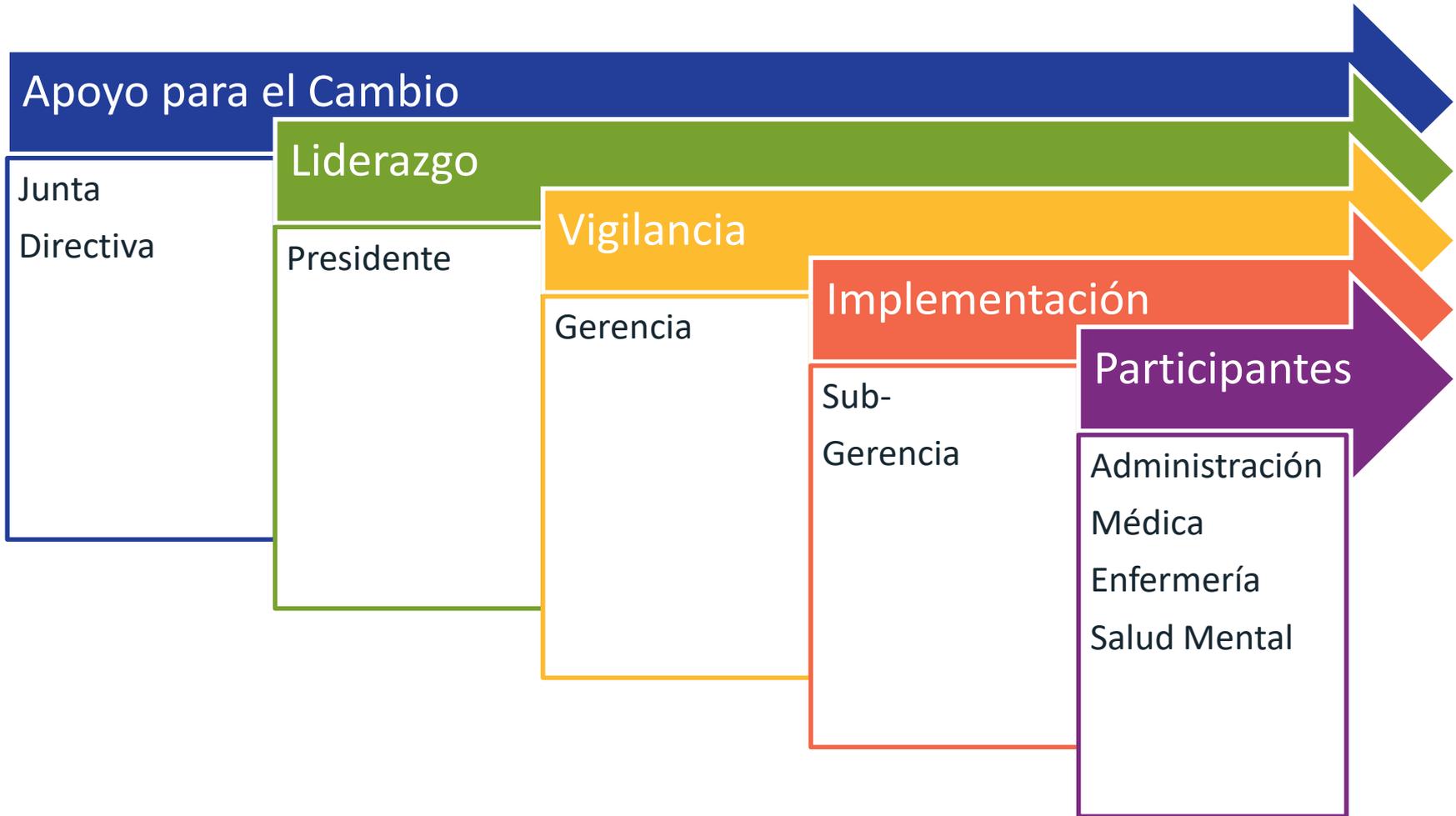




# La Junta Directiva y la Alta Gerencia Están Comprometidos Activamente

- Los esfuerzos proactivos para construir un entorno LGBTQ inclusivo son esenciales para lograr los objetivos.
- El liderazgo comprometido de la Junta Directiva y la Alta Gerencia es fundamental.
- El liderazgo puede establecer una pauta y establecer la inclusión de la comunidad LGBTQ como parte de un compromiso con la atención equitativa para todos. También necesitan proporcionar los recursos para crear cambios.
- Los líderes en la organización también deben participar en el diseño e implementación del cambio.

# Organigrama: Todos Tienen un Papel que Desempeñar



# Las Políticas de la Organización Reflejan las Necesidades de las personas LGBTQ

- Las personas LGBTQ provienen de todos los ámbitos de la vida y experimentan muchos de los mismos problemas de salud que las personas que no son LGBTQ
- Esto significa que cada política de la organización y procedimientos puede afectar la experiencia de las personas LGBTQ
- Para crear un entorno inclusivo y afirmativo de la comunidad LGBTQ, es importante examinar las políticas de la organización con los problemas que tienen un impacto único en las personas LGBTQ

# Formularios y Políticas Organizacionales Incluyentes de la Comunidad LGBTQ



Focus on Forms and Policy:  
**Creating an Inclusive Environment  
for LGBT Patients**

 NATIONAL LGBT HEALTH  
EDUCATION CENTER  
A PROGRAM OF THE FENWAY INSTITUTE

# Políticas Antidiscriminatorias para las personas LGBTQ

- Las políticas antidiscriminatorias para pacientes y empleados deben incluir orientación sexual, identidad de género y expresión de género.
- Estas políticas deben ser conocidas por todos y cuando se sospeche que existe discriminación deben estar claramente establecidas y accesibles.
- La Comisión Conjunta exige políticas antidiscriminatorias: [www.jointcommission.org/lgbt/](http://www.jointcommission.org/lgbt/)

# Definiendo las Familias para Personas LGBTQ

- Es particularmente importante prestar atención a las formas en que las políticas definen a las familias de los pacientes. Recomendamos definir a las familias de la manera más amplia posible para que las parejas, los niños, e incluso los amigos que no tienen estatus legal, se incluyan de acuerdo con los deseos de los pacientes.



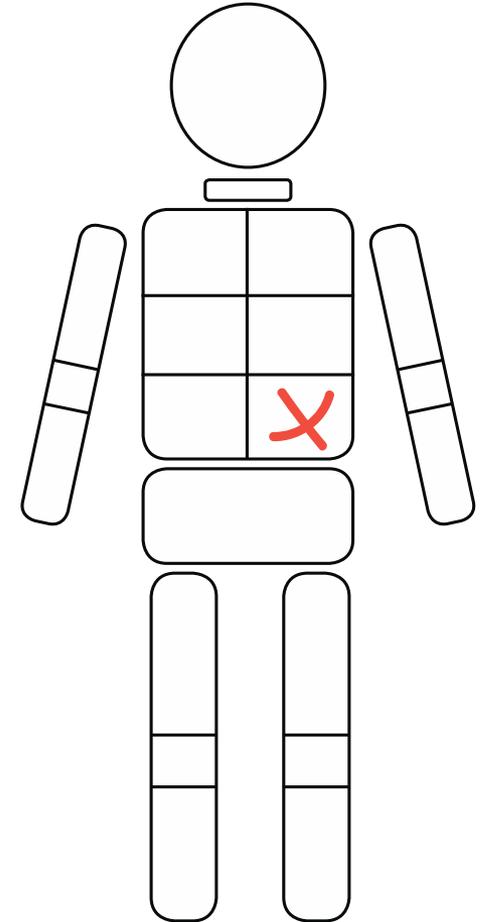
# Lenguaje Incluyente en los Formularios para Personas LGBTQ

- Es fundamental revisar el idioma que se usa en los formularios de registro e historial médico, así como capacitar al personal de primera línea para usar el lenguaje LGBTQ-incluyente.
- Los formularios deben evitar términos específicos de género como "esposo/esposa" o "madre/padre", y deben reflejar la realidad de las familias LGBTQ al preguntar sobre "relaciones", "parejas" y "padres".



# Diagramas Incluyentes para Todos los Géneros en los Formularios

- Los formularios que usan imágenes para documentar el dolor o las áreas de preocupación deben asegurarse de tener imágenes que sean neutrales al género.
- Los formularios podrían emplear el uso de diagramas que no tienen un contorno humano, sino como cuadrantes (figura).
- Las imágenes que tienen un género específico pueden limitar a los pacientes a identificar ciertos problemas médicos.



*front*

# Salud de la Población: Poner Fin a la Invisibilidad de la Comunidad LGBTQ en los Servicios de Salud

- ¿Alguna vez algún médico le preguntó sobre su historial de salud sexual, orientación sexual o su identidad de género?
- ¿Con qué frecuencia habla con sus pacientes sobre su historia sexual, orientación sexual o identidad de género?



# Atención de Calidad para Personas Transgénero: la Historia de Fernanda

- Fernanda es una mujer de 59 años que desarrolló fiebre alta y escalofríos después de una cirugía de cabeza y cuello.
- La fuente de infección era su glándula prostática (prostatitis aguda), pero nadie sabía que tenía esta anatomía.
- Nadie le preguntó sobre su identidad de género ni sabían que era transgénero.



# "Colección de los Datos de Orientación Sexual e Identidad de Género" (SOGI, por sus siglas en Inglés)



# Preparación para la Recolección de Datos en Entornos Clínicos

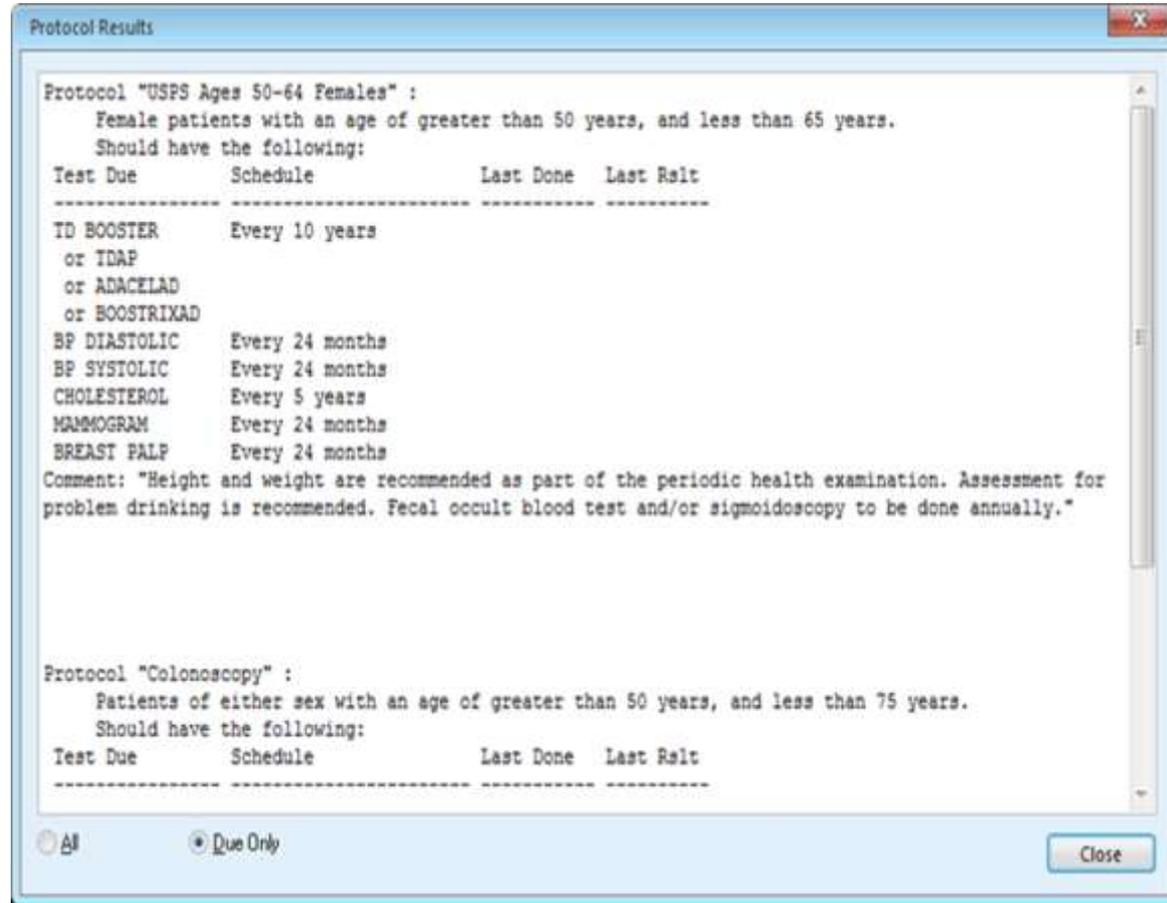
- **Personal Clínico:** necesitan aprender sobre la salud de la comunidad LGBTQ y la gama de experiencias relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género
- **Personal Administrativo:** el personal de recepción y registro de pacientes también debe recibir capacitación sobre salud LGBTQ, cómo comunicarse con pacientes LGBTQ y proveer una atención de calidad para diversas poblaciones de pacientes
- **Pacientes:** necesitan saber por qué es importante solicitar esta información y sentirse seguros de que se use de manera adecuada

# Méjora de los Sistemas de Recolección de Datos que Facilitan un Proceso Adecuado: Apoyo en las Decisiones Clínicas



# Apoyo en las Decisiones

El apoyo para tomar decisiones en forma de alertas y recordatorios debe integrarse en el sistema EHR (Registros de Salud Electrónicos) para recordar al personal clínico de que realicen las pruebas preventivas indicadas.



# Recursos para el Apoyo de Decisiones

- Pautas para la Atención Primaria y Afirmativa de Género de Personas Transgénero y de Género No-Binario, 17 de junio de 2016, Segunda Edición<sup>14</sup>
- Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos en los EE. UU. (USPSTF)<sup>15</sup>

# Pacientes Transgénero: Inventario de Órganos

- Es importante que los médicos mantengan un inventario anatómico actualizado, que dirigirá los exámenes preventivos indicados.

Pene

Testículos

Próstata

Senos

Vagina

Cerviz

Útero

Ovarios

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción de Senos Mamoplastia	Testosterona	Salud Sexual

# USPSTF A: Mujer de 56 años

## 8- Recomendaciones (A)

Grado	Título
A	Cáncer de Cuello uterino: Detección - Mujeres 21-65 (prueba de Papanicolaou) o 30-65 (en combinación con pruebas de VPH)
A	Cáncer Colorrectal: Detección - Adultas de 50 a 75 años
A	VIH: detección - Adolescentes y adultas
A	Presión Arterial Alta: Detección: Adultas mayores de 18 años
A	Presión Arterial Alta: Detección y monitoreo en el hogar: Adultas
A	Sífilis: Detección: Adultas y adolescentes asintomáticos, sin embarazo, que tienen un mayor riesgo de infección por sífilis
A	Cese de Uso de Tabaco: Intervenciones conductuales y farmacoterapéuticas en adultas sin embarazo
A	Cese de Uso de Tabaco: Intervenciones conductuales: Personas embarazadas

# USPSTF B: Mujer de 56 años

## 18 – Recomendaciones (B)

Grado	Título
B	Uso Excesivo de Alcohol - Intervenciones de detección y asesoramiento sobre salud conductual en atención primaria - Adultas
B	Uso de Aspirina para Prevenir la ECV y el CCR: Medicación preventiva - Adultas de 50 a 59 años con un riesgo de CVD > 10% a 10 años
B	Cáncer Relacionado con BRCA: Evaluación de riesgos, asesoramiento genético y pruebas genéticas: Mujeres con mayor riesgo
B	Cáncer de Mama: Medicamentos preventivos: Mujeres con mayor riesgo
B	Cáncer de Mama: Detección con mamografía: Mujeres de 50 a 74 años
B	Clamidia: Detección: Mujeres sexualmente activas
B	Dieta Saludable y Actividad Física para la Prevención de Enfermedades Cardiovasculares: Asesoramiento: Adultos con factores de riesgo de ECV
B	Hepatitis B: Detección: Adolescentes no embarazadas y adultos con alto riesgo
B	Infección por el Virus de la Hepatitis C: Detección: Adultas con alto riesgo y adultas nacidos entre 1945 y 1965
B	Infección Tuberculosa Latente: Detección: Adultas asintomáticas con mayor riesgo de infección
B	Cáncer de Pulmón: Detección: Adultos de 55 a 80 años que fuman 30 paquetes de cigarrillos al año y que actualmente fuman o han dejado de fumar en los últimos 15 años
B	Obesidad: Detección y manejo de todas las adultas
B	Osteoporosis: Detección: Mujeres mayores de 65 años y mujeres jóvenes con mayor riesgo

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	
						Historia Sexual

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	<div style="background-color: #6a3d9a; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Historia Sexual</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">HIV/ETS</div> <div style="background-color: #d9e1f2; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #d9e1f2; height: 20px; width: 100%;"></div>

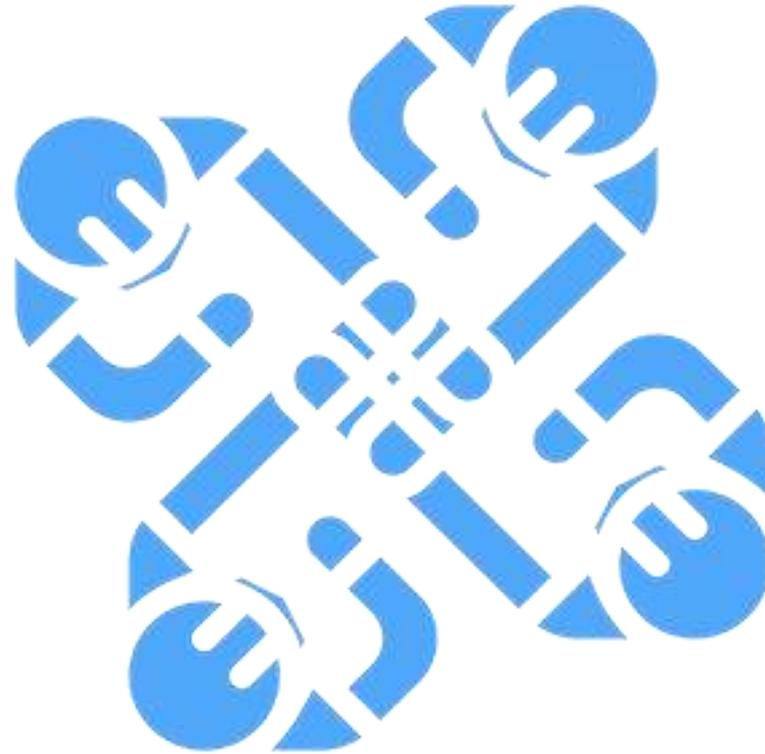
Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	<div style="background-color: #6a3d9a; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Historia Sexual</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">HIV/ETS</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">VPH</div> <div style="background-color: #d9e1f2; height: 20px; width: 100%;"></div>

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	<div style="background-color: #6a3d9a; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>Historia Sexual</p> <p>HIV/ETS</p> <p>VPH</p> <p>Niveles de testosterona (ref. Estándar)</p>

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	<div style="background-color: #4b005d; height: 30px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Historia Sexual</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">HIV/ETS</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">VPH</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Niveles de testosterona (ref. Estándar)</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">Planes de embarazo</div> <div style="background-color: #e0e0e0; height: 20px; width: 100%;"></div>

Identidad de Género	Sexo Asignado al Nacer	Orientación Sexual	Edad	Cirugía	Medicamentos	Alertas
Hombre	Mujer	Bisexual	56	Reducción Bilateral de Senos Mamoplastia	Testosterona	<div style="background-color: #4a204a; height: 30px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Historia Sexual</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">HIV/ETS</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">VPH</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Niveles de Testosterona (ref. Estándar)</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Planes de Embarazo</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Examen de Mamas</div>

# Comunicación de Todo el Equipo



# Anticipación y Manejo de Expectativas

- Las personas LGBTQ tienen un historial de haber experimentado estigma y discriminación en diversos entornos
- No se sorprenda si se comete un error que haga que el paciente se enoje
- No personalice la reacción
- Disculparse cuando los pacientes se enojen, incluso si lo que se dijo fue bien intencionado, puede ayudar a calmar una situación difícil y restablecer un diálogo constructivo

# Evitar Asunciones

- No asumir la identidad de género u orientación sexual de una persona en función de cómo se ve, se comporta o suena.
- Para evitar el asumir la identidad de género u orientación sexual con nuevos pacientes:
  - En lugar de: "¿Cómo puedo ayudarlo, señor?"
  - Diga: "¿Cómo puedo ayudarle?"
  - En lugar de: "Él está aquí para su cita".
  - Diga: "El paciente está aquí en la sala de espera".
  - En lugar de: "¿Tienes esposa?"
  - Diga: "¿Está en una relación?"
  - En lugar de: "¿Cómo se llaman tu padre y tu madre?"
  - Diga: "¿Cómo se llaman tus tutores?"

# Pronombres

El español es un idioma binario. Las personas pueden usar los pronombres ella/suya y él/suyo, pero no existe un pronombre neutro. Lenguaje Inclusivo: elle/elles.

Género femenino	Genero masculino	Género neutro
Guapa	Guapo	Guape
Venezolana	Venezolano	Venezolane
Empleada	Empleado	Empleade
Simpática	Simpático	Simpátique
Inteligente	Inteligente	Inteligente

# Terminología Actualizada

- Lenguaje incorrecto
  - Uso de cualquier lenguaje irrespetuoso
  - Juzgar la apariencia o comportamiento de un paciente
  - Decir cosas inapropiadas que no tienen que ver con su atención médica:
    - "¡Te ves genial, te ves como una mujer / hombre de verdad!"
    - "¡Eres tan bonita que no puedo creer que seas lesbiana!"

Evitar Términos Inadecuados	Considerar estos Términos
Homosexual	Gay, lesbiana, bisexual, or LGBTQ
Travestido; Transexual	Transgénero
Preferencia sexual; Elección de Estilo de Vida	Orientación Sexual

# Poner en Práctica lo que Aprende...

- Si no está seguro sobre el nombre o pronombres de un paciente:
  - "Me gustaría ser respetuoso, ¿Cuál es su nombre y cuales son sus pronombres?"
- Si el nombre de un paciente no coincide con el seguro médico o con los registros médicos:
  - "¿Su seguro médico o el nombre en nuestros archivos podría estar bajo un nombre diferente?"
  - "¿Cuál es el nombre en su seguro médico?"
- Si accidentalmente usa el término o pronombre incorrectos:
  - "Lo siento. No quise ser irrespetuoso".

# Nuestra Responsabilidad

- Crear un ambiente responsable y respetuoso requiere que todos trabajen juntos
- No tenga miedo de corregir cortésmente a sus colegas si hacen comentarios insensibles/incorrectos
  - "Ese tipo de comentarios son perjudiciales para los demás y no crean un ambiente de trabajo respetuoso".

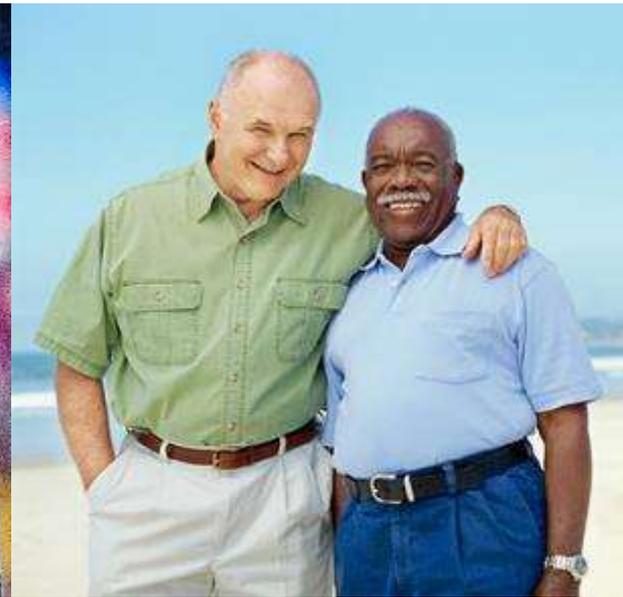
# Creando un Ambiente Acogedor e Incluyente para el Cuidado, el Trabajo y el Aprendizaje



# El Entorno Físico Da la Bienvenida e Incluye a las Personas LGBTQ

- ¿Qué mensaje da su organización médica a las personas LGBTQ cuando entran? ¿Hay imágenes o folletos específicos para personas LGBTQ en alguna parte? Las áreas a considerar incluyen:
  - ¿Los materiales educativos y de publicidad incluyen imágenes de personas LGBTQ?
  - ¿Hay materiales educativos y de información relevante en las áreas de espera?
  - ¿Hay baños para todos los géneros o existe una política que indique que puede usar el baño que refleje su identidad de género?

# Agregar Imágenes Afirmativas y Contenido a los Materiales Educativos y de Publicidad



# Pregunte, Dígalo: Hable con Su Proveedor Si Eres LGBTQ

**Do Ask, Do Tell:**  
Talking to your health care provider about being LGBT

**Do Ask, Do Tell**

Let your provider know if you are LGBT. Your provider will welcome the conversation. **Start today!**

NATIONAL LGBT HEALTH EDUCATION CENTER  
 A PROGRAM OF THE FENWAY INSTITUTE  
 © 2014

**Pregunte y dígalo**

Deje que su proveedor sepa si usted es LGBT. Su proveedor apreciará la conversación. **¡Comience hoy!**

NATIONAL LGBT HEALTH EDUCATION CENTER  
 A PROGRAM OF THE FENWAY INSTITUTE  
 © 2014

# Los Esfuerzos de Divulgación y Participación en Su Comunidad Deben Incluir a las personas LGBTQ

- Atraer a la comunidad local LGBTQ es fundamental para crear un ambiente incluyente y acogedor. Esto puede incluir:
  - Co-patrocinio u organización de eventos comunitarios en colaboración con organizaciones locales LGBTQ
  - Reconociendo fechas importantes para la LGBTQ como la Semana de la Salud LGBTQ, el Día Nacional de “Salida del Closet” y el Día de la Comunidad Transgénero

# Escuchando la Voz de la Comunidad

- Invite a los líderes LGBTQ a tener una voz en la planificación organizacional y un puesto en la mesa de la Junta Directiva de su centro de salud o en otras Juntas de Asesoría o liderazgo de pacientes y la comunidad.
- Evalúe las necesidades de la comunidad LGBTQ en su localidad organizando grupos de enfoque, administrando encuestas en eventos LGBTQ como el desfile del “Orgullo Gay”, hablando con los principales interesados y con líderes comunitarios de la LGBTQ.

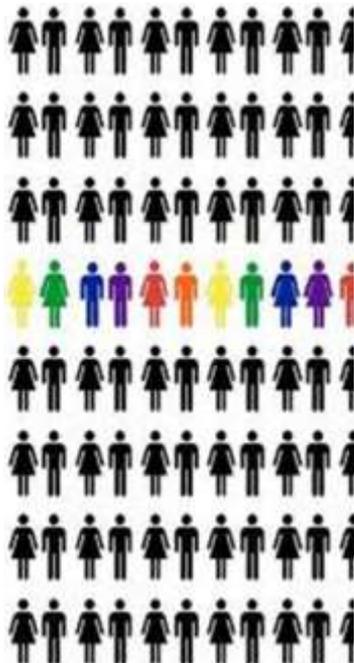
# Reclutar y Retener al Personal LGBTQ

- Tener personas LGBTQ “abiertamente” como parte del personal puede ayudar a construir una base para un entorno de atención médica respetuoso e incluyente.
- Considere beneficios de trabajo que traten equitativamente al personal LGBTQ.
- ¿Sus beneficios del seguro de salud cubre los gastos relacionados con la afirmación de género para los empleados transgénero?
- Mencione las políticas antidiscriminatorias para personal LGBTQ en sus anuncios de reclutamiento.

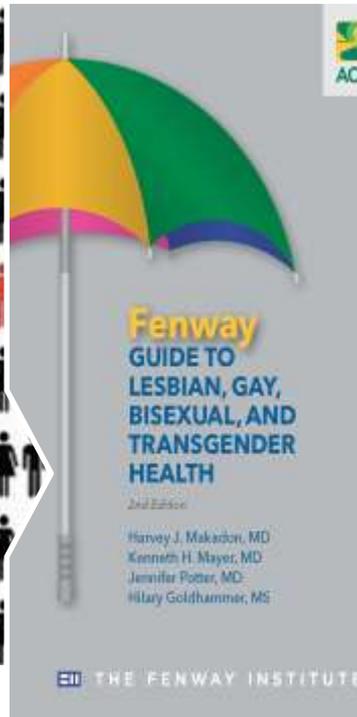
# Nuestro Desafío:

## Atención de Calidad para Todos, Incluidas las Personas LGBTQ

Recolección de Datos



Educación Clínica



Educación para los Usuarios



Atención Centrada en el Paciente







The National LGBT Health Education Center provides educational programs, resources, and consultation to health care organizations with the goal of optimizing quality, cost-effective health care for lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) people.

The Education Center is a part of The Fenway Institute, the research, training, and health policy division of Fenway Health, a Federally Qualified Health Center, and one of the world's largest LGBT-focused health centers.



Advice from one health care provider to another.

JANUARY 18, 2017



 617.927.6354

 [lgbthealtheducation@fenwayhealth.org](mailto:lgbthealtheducation@fenwayhealth.org)

 [www.lgbthealtheducation.org](http://www.lgbthealtheducation.org)

 [www.acponline.org/fenway](http://www.acponline.org/fenway)



TRANSGENDER TRAINING FOR  
HEALTHCARE PROVIDERS

# Referencias

1. Coleman E, Bockting W, Botzer M, et al. Standards of care for the health of transsexual, transgender, and gender-nonconforming people, version 7. *International Journal of Transgenderism*. 2012;13(4):165-232.
2. <http://www.equality-network.org/our-work/intersectional/>
3. Hatzenbuehler ML, Link BG. Introduction to the special issue on structural stigma and health. *Soc Sci Med*. 2014;103:1-6.
4. Goffman E. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday; 1959.
5. James SE, Herman JL, Rankin S, Keisling M, Mottet L, Anafi M. The report of the 2015 US Transgender Survey. Washington, DC: National Center for Transgender Equality; 2016.
6. Badgett MV, Durso LE, Schneebaum A. New patterns of poverty in the lesbian, gay, and bisexual community. The Williams Institute; 2013
7. James, et al.
8. Hatzenbuehler ML, Nolen-Hoeksema S, Erickson SJ. Minority stress predictors of HIV risk behavior, substance use, and depressive symptoms: results from a prospective study of bereaved gay men. *Health Psychol*. 2008;27(4):455-462.
9. Reisner SL, Pardo ST, Gamarel KE, White Hughto JM, Pardee DJ, Keo-Meier CL. Substance use to cope with stigma in healthcare among U.S. female-to-male trans masculine adults. *LGBT health*. 2015;2(4):324-332

# Referencias

10. Source: <https://www.cdc.gov/nchhstp/newsroom/2017/croi-hiv-incidence-press-release.html>
11. Grant, JM, Mottet L, Tanis JE, et al. *Injustice at every turn: A report of the National Transgender Discrimination Survey*. National Center for Transgender Equality and National Gay and Lesbian Task Force; 2011. [https://www.transequality.org/sites/default/files/docs/resources/NTDS\\_Report.pdf](https://www.transequality.org/sites/default/files/docs/resources/NTDS_Report.pdf)
12. Tracy JK, Schluterman NH, Greenberg DR. Understanding cervical cancer screening among lesbians: a national survey. *BMC Public Health*. 2013;13(1):442.
13. James, et al.
14. Goldhammer H, Krinsky L, Keuroghlian AS. Meeting the behavioral health needs of LGBT older adults. *J Am Geriatr Soc*. 2019;67(8):1565-1570.
15. Deutsch MB, ed. *Guidelines for the primary and gender-affirming care of transgender and gender nonbinary people*; 2nd edition. Center of Excellence for Transgender Health, University of California San Francisco; 2016. [www.transhealth.ucsf.edu/guidelines](http://www.transhealth.ucsf.edu/guidelines).
15. U.S. Preventive Services Task Force. *Recommendations*. <https://www.uspreventiveservicestaskforce.org/Page/Name/recommendations>