

# Preguntas frecuentes sobre los servicios de interpretación

Para los proveedores de IHN-CCO

InterCommunity Health Network CCO



## Por qué InterCommunity Health Network Coordinated Care Organization está haciendo cambios en los servicios de interpretación?

IHN-CCO se está alineando con la misión y visión de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA) de “crear equidad en salud para que todas las personas puedan alcanzar su máximo potencial de salud y bienestar y no estén en desventaja debido a su raza, origen étnico, idioma, discapacidad, origen nacional o intersecciones entre estas comunidades o identidades”. Esta iniciativa se desarrolla en paralelo al Proyecto de Ley 2359 de la Cámara de Representantes, que requiere que los proveedores de atención médica a quienes se les reembolsan fondos públicos trabajen con intérpretes de la atención médica, también conocidos como HCI, que estén certificados o calificados por la OHA.

En CCO, estamos comprometidos a que los miembros reciban los servicios de salud en su idioma preferido. Estamos trabajando para garantizar que nuestra red de intérpretes satisfaga las necesidades de los miembros de IHN-CCO tanto en calidad como en capacidad.

Esto incluye contratar proveedores de servicios de interpretación que cuenten con intérpretes certificados o calificados que puedan proporcionar todos los métodos de comunicación, en cualquier idioma o formato. El objetivo es brindar servicios de interpretación, sin importar el tipo de consulta que puedan tener: salud física, dental y/o conductual.

## ¿Qué ha cambiado con nuestros proveedores de servicios de interpretación y cómo esto le afecta?

IHN-CCO ha contratado a los siguientes cuatro proveedores de intérpretes para ayudar a eliminar las barreras lingüísticas para acceder a los servicios y beneficios de atención médica cubiertos: Linguava, Oregon Certified Interpreters Network (OCIN), Passport to Languages, y Tri-County Sign Language Interpreting. Estos proveedores pueden proporcionar todos los métodos de comunicación, que incluyen consultas presenciales, telefónicas o por video, y servicios de video programados y a demanda para lengua de señas estadounidense e idiomas hablados. También ofrecen servicios para idiomas y dialectos poco frecuentes. El servicio de estos proveedores es gratuito para los proveedores de IHN-CCO.

**Nota: IHN-CCO solo cubre los servicios de interpretación que los proveedores coordinen a través de nuestros proveedores aprobados. Si un proveedor contrata a un proveedor que no haya sido aprobado por IHN-CCO, el proveedor será responsable de coordinar y pagar los servicios de interpretación.**

## ¿Qué son los servicios de interpretación?

Los servicios de interpretación funcionan como una forma verbal de traducción facilitada por un intérprete profesional o un equipo de intérpretes. Los servicios de interpretación se utilizan para traducir discursos, presentaciones, conversaciones y otros textos orales al idioma nativo o preferido de una audiencia determinada. Estos servicios son un recurso para las personas que no pueden comunicarse entre sí debido a una barrera lingüística. Un intérprete es alguien que se suma a un encuentro como un tercero para transmitir el lenguaje hablado o de señas entre dos o más individuos. En IHN-CCO, nuestros servicios incluyen cuatro proveedores de interpretación.

## ¿Cuándo debo acceder a los servicios de interpretación?

Puede acceder a nuestros servicios de interpretación cuando necesite comunicarse con un miembro que tenga una “marca de intérprete” o haya solicitado comunicarse en un idioma diferente al inglés. Los proveedores son responsables de garantizar que su consultorio o clínica ofrezca servicios de interpretación gratuitos y oportunos a todos los miembros con dominio limitado del inglés o aquellos que se comunican principalmente mediante lengua de señas. Para garantizar que los miembros de IHN-CCO puedan acceder a estos servicios de manera equitativa, le recomendamos que recuerde a todos los miembros que los servicios de interpretación están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin costo alguno.

## ¿Cuáles son las diferentes modalidades de interpretación?

Los servicios de interpretación se pueden ofrecer en persona o de forma remota. La modalidad ideal dependerá de diversas necesidades del miembro y de la consulta.

- **Interpretación presencial (in situ):** también llamada interpretación en persona, es considerada la modalidad más tradicional. En esta modalidad, el intérprete de atención médica, o HCI, está en la misma habitación que el miembro y el proveedor de servicios. Estas consultas deberán programarse con antelación, y el HCI debe mostrar siempre su identificación.
- **Interpretación remota:** generalmente implica que un HCI trabaje desde un centro de llamadas e incluye interpretación telefónica y por video programada y a demanda. Estas modalidades son beneficiosas para las consultas que se realizan fuera de horario de atención habitual, en idiomas poco frecuentes en nuestra comunidad o en situaciones en las que el miembro puede preferir que no haya otra persona físicamente presente. Los intérpretes remotos también pueden ayudar a realizar llamadas telefónicas, dejar mensajes de correo de voz y pueden participar en conferencias, según sea necesario.

## ¿Cómo puedo acceder a los servicios de interpretación para miembros de IHN-CCO?

Comuníquese con uno de los proveedores de IHN-CCO para programar los servicios de un intérprete. Es posible que primero deba configurar una cuenta con el proveedor. Consulte el folleto [Proveedores de interpretación de IHN-CCO](#) para obtener la información de contacto y [consulte nuestro sitio web para obtener](#) consejos para programar la cita. Los proveedores deben comunicarse con el proveedor directamente para coordinar los servicios de interpretación, no con el equipo de servicio al cliente de IHN-CCO.

## ¿Qué debo saber antes de trabajar con un intérprete remoto a demanda?

Estos son algunos consejos que le ayudarán a prepararse para un encuentro remoto a demanda:

- El intérprete proporcionará su número de identificación. Para documentarlo, ingrese ese número en el registro médico del miembro.
- La sesión será más exitosa si le proporcionan al intérprete algunos detalles sobre la consulta, como el entorno, el motivo y cualquier información general pertinente.
- Si encuentra algún problema con el sonido o la claridad, o si el miembro y el intérprete parecen no entenderse, pídale al miembro que permanezca en la llamada y convoque a un intérprete diferente. Explíquele al miembro que cambió de intérprete para tener una mejor experiencia.

## ¿Qué debo saber antes de trabajar con un intérprete remoto a en persona citado?

Estos son algunos consejos que le ayudarán a prepararse para un encuentro programado:

- Una consulta programada requiere más tiempo. Tenga esto en cuenta al programar la cita de su miembro.
- Pídale al intérprete que llegue antes de que comience la consulta clínica si considera que el miembro podría necesitar ayuda con el ingreso o el papeleo.
- El miembro podría preferir trabajar con un género en particular o podría hablar un dialecto específico. Al programar la sesión, informe al coordinador de intérpretes sobre estas preferencias. Es posible que el coordinador no pueda adaptarse a todas las preferencias, pero lo intentarán.

## ¿Qué debo esperar al trabajar con un intérprete profesional?

El único trabajo de un intérprete profesional es permitir la comunicación entre dos o más partes que hablan idiomas diferentes. Siempre deben asegurarse de comunicar cada detalle de lo que se dice sin una sola omisión o alteración. Por ejemplo, durante la interpretación simultánea de un seminario, un intérprete debe interpretar todo lo que dice un orador, incluso los errores. Siguen un código de ética y estándares de práctica específicos de la profesión. Puede encontrar estas referencias en línea:

- [Serie de documentos de trabajo del Consejo Nacional de Interpretación en la Atención Médica](#)
- [Estándares Nacionales de Práctica para Intérpretes en la Atención Médica](#)

## ¿Qué es un intérprete calificado?

El Proyecto de Ley 2359 de la Cámara de Representantes requiere que los proveedores de atención médica a quienes se les reembolsan fondos públicos trabajen con intérpretes de la atención médica que estén certificados o calificados por la OHA. Los intérpretes de atención médica deben completar un programa de capacitación aprobado por la OHA para calificar o certificarse.

La OHA genera y administra un registro central de intérpretes de atención médica y los proveedores deben demostrar que tomaron las medidas adecuadas para convocar a un intérprete del registro antes de acudir a un intérprete de atención médica no certificado por la OHA.