Herramientas disponibles

en el idioma

que cada miembro prefiera

Yamhill COMMUNITY CARE

2024

Introducción

Es importante que usted pueda hablar con su doctor en su idioma.

Este conjunto de herramientas permitirá que usted conozca:

- sus derechos legales y
- Qué servicios lingüísticos puede obtener como miembro de YCCO.

Usted puede obtener este documento en otros idiomas, letra grande, braille o el formato que prefiera. También puede pedir un intérprete sin costo alguno. Por favor, llámenos de lunes a viernes, de 8am a 5pm al (855) 722-8205 o TTY: 711.

Tabla de contenido

IMPORTANCIA DEL ACCESO LINGÜÍSTICO 1

- Quiénes son afectados
- Modificaciones Necesarias

DERECHOS DE LOS MIEMBROS 2

- Equidad de salud y leyes civiles
- Tarjetas “Yo hablo”
- Citas de telesalud

Cómo abogar por sus cuidados médicos 4

COMENTARIOS Y QUEJAS 5

Importancia del acceso lingüístico

¿Quiénes son afectados por las limitaciones del acceso lingüístico?

Las personas que….

Hablan un inglés limitado

Tienen una pérdida auditiva

Tienen poca o ninguna capacidad auditiva

Tienen un campo de visión impedido o limitado

Tienen una capacidad limitada para poder, hablar y entender la información y los servicios de salud

Una mala comunicación con su proveedor médico puede demorar su tratamiento, crear problemas para obtener la información correcta y cambiar negativamente su relación con su médico.

¿Cuáles son las diferentes modificaciones?

Un **intérprete médico** ayuda a:

- Establecer la comunicación entre las personas que hablan idiomas diferentes.
- traducir documentos escritos al lenguaje hablado o de señas.

Un **trabajador de la salud tradicional** ayuda a los miembros a:

- encontrar recursos que satisfacen sus necesidades.
- lograr mejorar su salud de muchas maneras.

Los trabajadores de la salud tradicionales con frecuencia hablan otro idioma además del inglés.

Como miembro de YCCO, todos estos servicios son completamente gratuitos

Derechos de los miembros

Equidad de salud y leyes civiles

Estas leyes protegen sus derechos:

- Ley de Derechos Civiles
- Ley de Cuidados de Salud Asequible
- Ley de Estadounidenses con Discapacidades

Los servicios de salud no pueden discriminar contra usted y deben ofrecerle servicios en el idioma que prefiera y ofrecer modificaciones.

Como miembro de YCCO en el OHP, usted tiene derecho a:

- **Intérpretes médicos** certificados o calificados.
- **Información escrita** en el lenguaje y formato que usted prefiera.
- **Servicios y apoyos** que satisfacen sus necesidades culturales, sean provistos en su lenguaje y sean fáciles de entender.
- **Información** sobre los proveedores de YCCO, su ubicación, número de teléfono, idiomas que ellos hablan y si están aceptando pacientes nuevos en el Directorio de Proveedores de YCCO.

Llame a Servicio de Atención al Cliente para recibir ayuda. Ellos pueden enviarle copias impresas del directorio o darle información sobre proveedores por teléfono.

- Visite **https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/** o consulte nuestro sitio web.
- **Ayuda con su OHP**. - Usted puede obtener ayuda sobre cómo informarse y usar los servicios de apoyo comunitario y social y los recursos estatales.
- Ayuda con o procesar información sobre **quejas, apelaciones y audiencias, y cómo presentarlas.**

YCCO ofrece ayuda gratuita como:

Lenguaje de señas

Intérpretes de idiomas hablados

Materiales en otros idiomas

Braille, letra grande, audio y otros formatos

Si usted necesita alguno de estos servicios u otro formato, llame a Servicio de Atención al Cliente. ¡Nosotros podemos enviarle por correo postal una copia con la lista de proveedores de su código postal y/o el servicio especializado que usted elija!

Yo soy ciego, sordociego o tengo dificultades auditivas:

Necesito una comunicación efectiva y posiblemente unas modificaciones. Por ejemplo:

- Intérprete de lenguaje de señas en Ingles (ASL)
- Intérprete para sordo, sordociegos y/o sordos con barreras adicionales
- Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART)
- Dispositivos de asistencia para escuchar (ALD)
- Otro: _____

Por favor, anote este lenguaje en mi expediente permanente.

Tarjetas “Yo hablo”

Las tarjetas **"Yo hablo"** muestran el Idioma que una persona habla. Usted puede imprimir y usar su propia tarjeta para mostrarla a sus proveedores.

La OHA tiene una tarjeta "Yo hablo" de tamaño profesional que cabe en su cartera.

¿Necesita un intérprete?

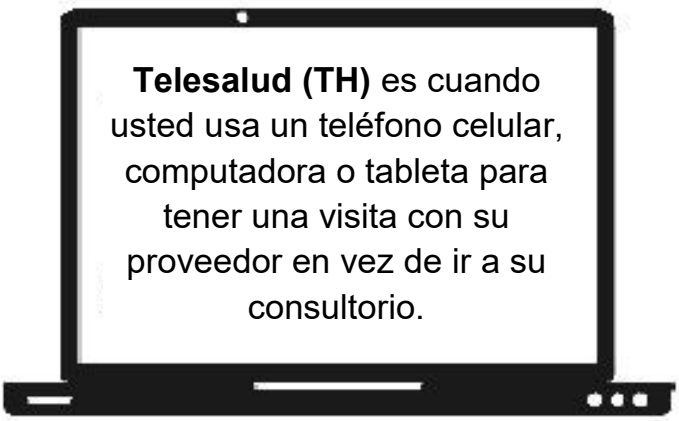
Si usted necesita un **intérprete** en su visita médica, hágale saber al personal de la clínica lo antes posible para asegurarse de que usted tenga uno. También puede pedir un intérprete en otros servicios como pruebas, revisiones, terapia física o consejería.

¿SABÍA USTED?

Las reglas de Oregón requieren que las farmacias le ofrezcan servicios de interpretación, ¡y usted tiene derecho a que las etiquetas e inserciones de sus recetas estén en su idioma!

Usted puede imprimir las tarjetas “Yo hablo” en **https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/HCI-Resources-Events-Policy-Laws.aspx.**

Citas de telesalud



YCCO cubre las visitas de TH para la salud física, mental y dental. No todas las visitas pueden hacerse de esta manera, por lo que verifique con su proveedor cuando programe una visita.

Usted puede usar los servicios lingüísticos para estas visitas. Los miembros sordos o con problemas auditivos pueden obtener ayuda para una visita de TH. Si tiene preguntas sobre cómo usar estos servicios para una visita de telesalud, llame al consultorio de su proveedor o Servicio de Atención al Cliente.

5 maneras de abogar efectivamente por sus servicios médicos

Usted o alguien de su confianza debe abogar por sus necesidades médicas. Esto es importante para asegurarse de que usted recibe el mejor tratamiento y de que esté bien informado durante todo el proceso.

Una persona que abogue por su salud puede ser alguien de su confianza que sea calmado, organizado y que pueda hacer preguntas cómodamente. Un trabajador de la salud tradicional con frecuencia también puede acompañarle a sus visitas médicas.

1 Investigue

- Lea el **manual para miembros de YCCO** y cualquier otra información sobre otros planes de salud para entender los beneficios de su seguro.
- Aprenda más sobre su enfermedad y opciones de tratamiento
    - Use fuentes confiables como Mayoclinic.org

2 Haga preguntas

- El trabajo de sus proveedores es asegurar que usted entienda sus cuidados. Repita lo que le digan o pida que se lo aclaren.
- Preguntas que usted puede hacer antes de tomar una decisión médica:
    1. ¿Cuáles son los beneficios?
    2. ¿Cuáles son los riesgos?
    3. ¿Qué pasa si esperamos?
    4. ¿Cuáles son todas las opciones?

3 Mantenga registros

- Es importante guardar copias de cualquier factura o tratamiento.
- Si recibe una factura, no la pague. Primero llame a Servicio de Atención al Cliente al **1-855-722-8205 TTY 711.**

4 Acepte apoyo

- Como paciente, usted no tiene que manejar todo por sí mismo.
- Es útil tener a alguien que pueda hacer preguntas o tomar notas.
- Si tiene una necesidad lingüística o discapacidad, la persona que abogue por usted puede ayudarle.

5 Tómese el tiempo y espacio para procesar

- Tómese el tiempo para discutir sus notas o preguntas antes de contactar a su proveedor.
- Usted podría tener más preguntas después de hablar con alguien.

Comentarios y quejas

¿Cómo puedo hacer comentarios o reportar a un intérprete o proveedor?

Cualquier persona puede presentar una queja contra un intérprete médico (HCI). Esto puede hacerse por escrito, verbalmente o en otro formato que provea suficiente información.

¡Queremos que usted nos diga! Nosotros trataremos de mejorar las cosas.

1. Usted puede presentar una queja oralmente o por escrito. Llame a Servicio de Atención al Cliente o envíenos una carta a la siguiente dirección:

   Correo: Yamhill Community Care
   Attn: Grievance Specialist
   YCCO
   807 Third Street
   McMinnville, OR 97128

   Teléfono: 833-257-2192 (TTY 711)

2. También puede enviarnos un fax o correo electrónico.o puede usar el formulario de OHP aquí:

   https:// yamhillcco.org/members/documents-and-forms

   Fax: 503-765-9675
   Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org

   Puede ser que usted tenga información personal en su correo electrónico. Ponga "seguro" en el tema para que su información esté protegida.

¿Cómo puedo participar en YCCO?

El Consejo de Asesoramiento Comunitario (CAC) es una manera de aportar sus comentarios, hacer escuchar su opinión y compartir sus experiencias. Usted puede tener un impacto directo en cómo se determinan los servicios de salud en nuestra comunidad.

Llame al **503-376-7428** o envíe un correo electrónico en **cacouncil@yamhillcco.org** para aprender más.