



# CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LA DIFUSIÓN DE SERVICIOS A COMUNIDADES DESFAVORECIDAS

Por: Victoria Zampieri, Programa de Navegadores Comunitarios de United Language

---

# NUESTRA HISTORIA

- El Programa de Navegadores Comunitarios de United Language es un programa financiado con fondos federales creado para ayudar a la comunidad sin seguro en el estado de Carolina del Norte a obtener cobertura médica.
- United Language Group es una empresa internacional que brinda servicios de acceso lingüístico para diversas industrias con especial experiencia en atención médica.
- El programa United Language Navigator fue creado por expertos en acceso lingüístico para mejorar el acceso a atención médica a bajo costo entre comunidades con idiomas distintos del inglés, con especial énfasis en aumentar el acceso a la atención médica para la comunidad de habla hispana.



# DESAFÍOS: ACCESO A MEDICAID

- Desinformación: temores de carga pública.
- Prejuicios/trato injusto al solicitar Medicaid. Discriminación en base a suposiciones sobre el estatus migratorio de la persona.
- Temores relacionados con el estatus migratorio, especialmente para los padres indocumentados de menores nacidos en Estados Unidos.
- Fraude entre los no asegurados. Falta de comprensión de los riesgos de compartir información personal (PII por sus siglas en inglés) o, en el caso de la población indocumentada, de estar inscritos incorrectamente en beneficios federales.



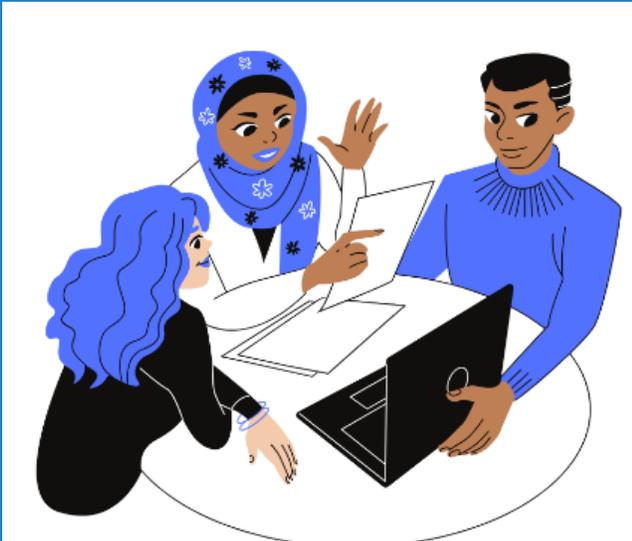
# MEJORES PRÁCTICAS PARA LA DIFUSIÓN DE SERVICIOS

---



# ENFOQUE EDUCATIVO

---



- Explicar en términos simples qué es el Medicaid/ o la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.
- Destacar la importancia de contar con cobertura médica en nuestro sistema de salud.
- Estar dispuesto a explicar en términos básicos cómo funciona la cobertura médica y desglosar el vocabulario técnico.

# IDENTIFICAR Y ENTENDER LOS DESAFÍOS

---



- Identificar las barreras actuales que tiene el consumidor para acceder a una cobertura de salud.
- Estar preparado para abogar por los derechos del consumidor.
- Si el consumidor no es elegible para recibir asistencia federal en ningún momento, es importante garantizar el acceso a la atención médica y realizar las derivaciones adecuadas a un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC).

# FOMENTAR LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS

---



- Identificar si el consumidor requiere un intérprete.\*
- Proporcionar documentación en el idioma preferido.
- Ayudar a facilitar la obtención de documentación en el idioma preferido del paciente. (Resumen de beneficios, etc.) Con demasiada frecuencia, los consumidores reciben correspondencia en el idioma equivocado.
- Asegúrese de tener a mano la información sobre las líneas de intérpretes proporcionadas por su organización.
- Informe a los consumidores que tienen derecho a un intérprete en cualquier oficina federal o institución médica.

- ✓ Informe brevemente al intérprete sobre el tema que desea discutir con el consumidor.
- ✓ Hable en primera persona (“ella dijo”).
- ✓ Mantenga las frases cortas y haga pausas entre oraciones. Vaya a su ritmo.
- ✓ Hable directamente con el consumidor.
- ✓ Hable en un tono de voz normal.
- ✓ Evite términos técnicos y acrónimos (NCDHHS, FPL, etc.).
- ✓ Aclaraciones: Algunos miembros de la comunidad pueden expresar estar de acuerdo por respeto. No asuma que el consumidor ha entendido; Si siente que algo no está claro, invítelos a expresar lo que entienden con sus propias palabras. El intérprete también puede identificar un problema cultural o de comprensión. Asegúrese de reformular la pregunta.
- ✓ Idealmente, todos los consumidores deben tener un intérprete; Evite tener niños como intérpretes.



## CONSEJOS ÚTILES PARA TRABAJAR CON UN INTÉRPRETE

# GENERAR CONFIANZA



- Preséntese y explique el propósito de su trabajo, practique la empatía y establezca un vínculo.
- Asegure al consumidor que su conversación se mantendrá confidencial.
- Cuando trate con personas con un estatus migratorio desconocido, utilice un enfoque culturalmente respetuoso para abordar el estatus migratorio de alguien\*.

Al abordar preguntas sobre el estatus migratorio en las solicitudes, asegúrele al individuo de que su información está protegida por la ley y no se utiliza para hacer cumplir la ley de inmigración.

***Un enfoque educativo es crucial. Es importante dar a los consumidores una explicación de cómo funciona el sistema y quién puede postularse, así como la documentación requerida. Permítale al consumidor la oportunidad de identificar si puede calificar o no y si cuenta con la documentación requerida.***

***(Evitar lenguaje excluyente).***

# PARA CONECTAR CON LA GENTE, HAY QUE IR A DONDE ELLOS ESTÁN

---



- Practique la flexibilidad con las preferencias de cita del consumidor, especialmente las preferencias de horario.
- Esté dispuesto a dedicar más tiempo a explicar. Muchos idiomas se expanden cuando se traducen. Sea paciente.
- Apoyo a problemas técnicos puede llevar más tiempo si hay una capacidad tecnológica limitada. (Restablecimiento de contraseña, subir documentos, etc.)

# PREGUNTAS

---