





Community-Based Interpretation and the Road to Language Access

Interpretación basada en la comunidad y el camino hacia un lenguaje accesible

Presenters/ Presentadoras: Veronique Felix and Lois Wessel, FNP, DNP

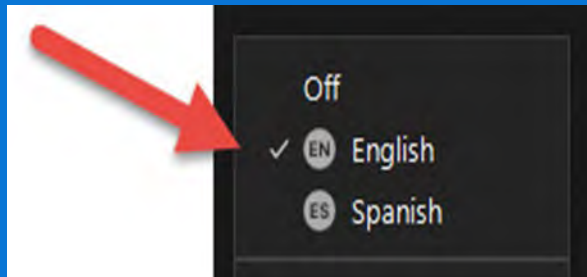
Wednesday, August 25 2021 / Miércoles 25 de agosto del 2021

English and Spanish
interpretation available!



Interpretation

Interpretación
disponible en inglés y
español



SIMULTANEOUS "INTERPRETATION"

From your computer's Zoom toolbar, click on the **Interpretation icon (globe icon)**. Select your desired language in the pop-up menu. This will be the language you hear during the presentation.

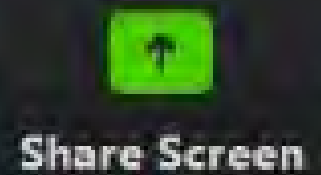
From your **Cellphone**, click the "more options" and select Interpretation to select your desired language. Simultaneous

"INTERPRETACIÓN" SIMULTÁNEA

Desde la pantalla de su computadora, en la barra de herramientas Zoom, presione el icono **Interpretación (icono que parece como un mundo)**. Aparecerá un menú, seleccione el idioma en el que desee escuchar la presentación. Este será el lenguaje que escuche durante toda la sesión. Desde su **teléfono celular**, presione en "más opciones" y seleccione Interpretación para seleccionar el idioma en el que desea escuchar.

Reminders / Recordatorios

- Please mute your microphone
- Use the chat feature to ask questions
- Ponga en silencio su micrófono
- Escriba sus preguntas en el chat





Lois Wessel, FNP, DNP is a professor at School of Nursing and Health Studies at Georgetown University. She practices clinically at CCI Health & Wellness in Silver Spring, Maryland with a focus on immigrant and refugee health. She is bilingual (English and Spanish) and is involved with numerous community and environmental health programs including the Mid-Atlantic Center for Children's Health and the Environment, MCN, and the Alliance of Nurses for Healthy Environments. She was a Duke Johnson & Johnson Nurse Leadership Fellow and is a member of the editorial board for the Journal for Nurse Practitioners. Her areas of interest include CHW, use of medical interpreters, Project ECHO, health literacy, environmental health, food justice, and team-based care.



Veronique Felix is a paralegal with Maryland Legal Aid Farmworker Program. She immigrated to the United States from Quebec, Canada in 1999. She is a native French speaker and is also fluent in Haitian Creole. Since 2004, she has been immersed in the Haitian community on the Maryland Eastern Shore in various roles. She is trained in community and legal (outside courtroom) interpretation and has over 15 years of experience as an interpreter. She is also co-chair of the Maryland Legal Aid Language Access taskforce, advocating for equal access to services for limited English proficient individuals throughout Maryland.

Conflict of Interest Disclosure

We have no real or perceived vested interests that relate to this presentation, nor do we have any relationships with pharmaceutical companies, biomedical device manufacturers and/or other corporations whose products or services are related to pertinent therapeutic areas.

Divulgación de conflicto de interés

No tenemos intereses creados reales o percibidos que se relacionen con esta presentación, ni tenemos relación alguna con compañías farmacéuticas, fabricantes de dispositivos biomédicos y / u otras corporaciones cuyos productos o servicios estén relacionados con áreas terapéuticas pertinentes.

Objectives - Objetivos

- ✓ Understand the benefits and challenges regarding community-based interpretation.
- ✓ Recognize best practices and strategies for effective interpretation and communication.
- ✓ Identify resources to effectively work with an interpreter.
- ✓ Identify the role of interpreters in COVID-19 mitigation efforts for diverse communities and community outreach.
- ✓ Comprender los beneficios y desafíos con respecto a la interpretación basada en la comunidad.
- ✓ Reconocer las prácticas y estrategias mejores para una interpretación y comunicación efectivas.
- ✓ Identificar recursos para trabajar eficazmente con un intérprete.
- ✓ Identificar el papel de los intérpretes en los esfuerzos de mitigación de COVID-19 para diversas comunidades y alcance comunitario.

Code of Ethics for Community Interpreters

Código de ética para intérpretes comunitarios



What to Expect from
a Trained Interpreter

Qué esperar de un
intérprete capacitado

Presenter / Presentadora:
*Veronique Felix, Paralegal
Maryland Legal Aid Bureau
Migrant Farmworker Program*

— Confidentiality / Confidencialidad

What to expect:

An interpreter will not disclose any personal information before, during and after an encounter, unless required by law.

Practical Tips:

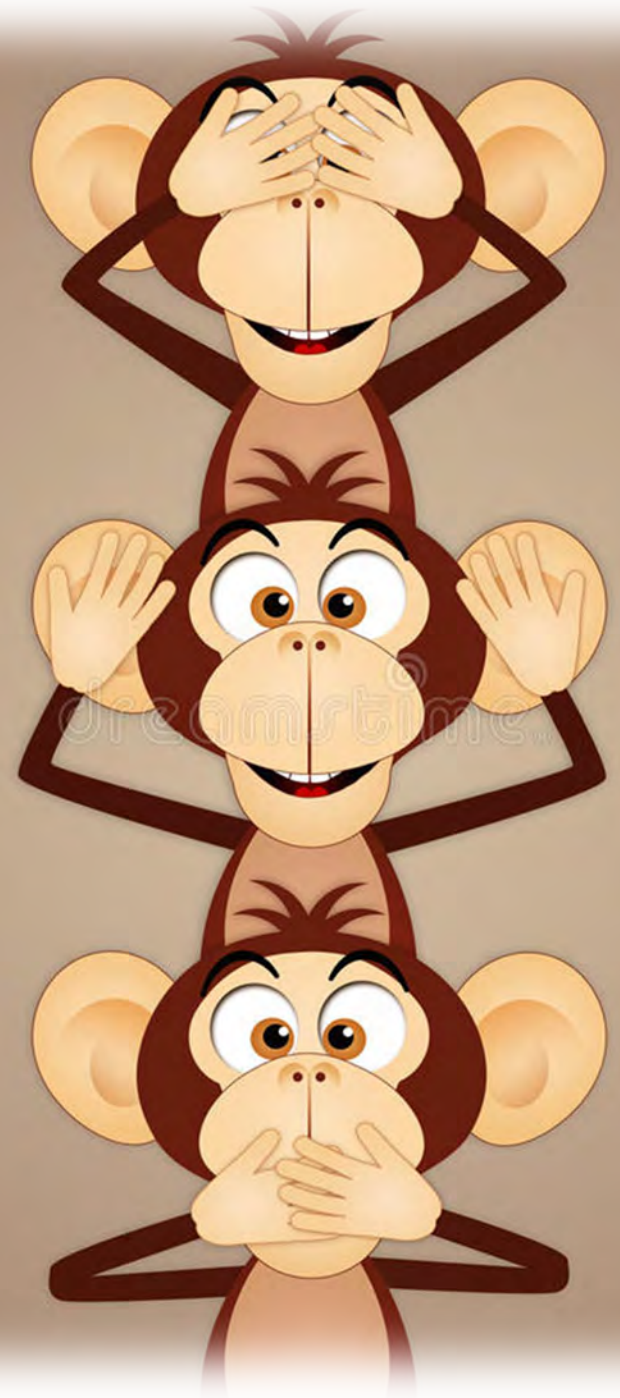
- Be mindful of communications with interpreter about encounter
- Create TRUST between all parties by mentioning that confidentiality rules also applies to the interpreter

¿Qué esperar?

Un intérprete no revelará ninguna información personal antes, durante o después de un encuentro, a menos que lo exija la ley.

Consejos prácticos:

- Ser consciente de la comunicación con el intérprete sobre el encuentro.
- Crear CONFIANZA entre todas las partes involucradas mencionando que las reglas de confidencialidad también se aplican al intérprete.



Accuracy / Precisión

What to expect:

An interpreter strives to interpret EVERYTHING that is being said, without making any changes to the original message

Practical tips:

- Avoid jargon, acronyms and idioms
- Be aware of interpreter fatigue: offer breaks
- Plan for more time
- Look out for signs like sentences being much longer or shorter the original, having to repeat yourself a lot, or the user trying to speak English

¿Qué esperar?

Un intérprete se esfuerza por interpretar TODO lo que se dice, sin hacer ningún cambio en el mensaje original.

Consejos prácticos:

- Evitar jergas, acrónimos y modismos
- Tener en cuenta la fatiga del intérprete: ofrezca descansos
- Planificar más tiempo
- Estar atento a signos como frases que sean mucho más largas o cortos que el original, tener que repetirse mucho o que el usuario esté tratando de hablar inglés.



Accuracy matters / La precisión importa



¡Vamos a comer papá!



¡Vamos a comer, papá!

Impartiality / Imparcialidad

What to expect:

An interpreter will not let personal beliefs, opinions or feelings prevent them from rendering the content of the message.

Practical tips:

- Don't ask for the interpreter's opinion
- Give interpreter a brief description of the setting beforehand so they can accept or decline the assignment

¿Qué esperar?

Un intérprete no permitirá que sus creencias, opiniones o sentimientos personales le impidan transmitir el contenido del mensaje.

Consejos prácticos:

- No pedir la opinión del intérprete
- Proporcionar al intérprete una breve descripción del entorno de antemano para que pueda aceptar o rechazar la asignación



— Transparency / Transparencia

What to expect:

An interpreter is expected to interpret EVERYTHING that is being said so that all parties know what is being said at all times.

Practical tips:

- Avoid side conversation with interpreter
- Address the interpreter in the 3rd person

¿Qué esperar?

Se espera que un intérprete interprete TODO lo que se dice para que todas las partes sepan lo que se dice en todo momento.

Consejos prácticos:

- Evitar conversaciones paralelas con el intérprete
- Dirigirse al intérprete en tercera persona



Direct Communication / Comunicación directa



© 2004 CHRISTINE SCHNEIDER

What to expect:

An interpreter is a conduit and is not part of the encounter. An interpreter will only intervene if absolutely necessary.

Practical tips:

- ALWAYS address the user directly, in the 2nd person.
- Avoid phrases that start with "Tell him..." or "Ask her..."
- An interpreter may remind you to speak to the user directly, look down or use other cues to indicate that
- Positioning helps making the interpreter *invisible*

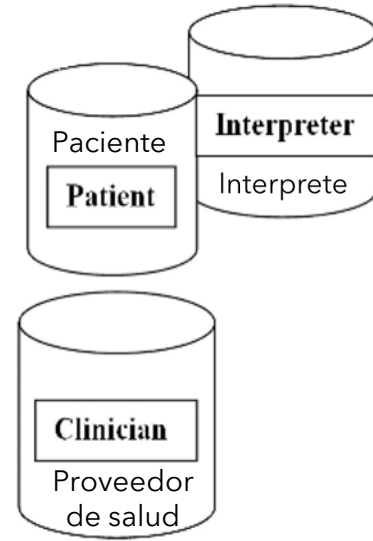
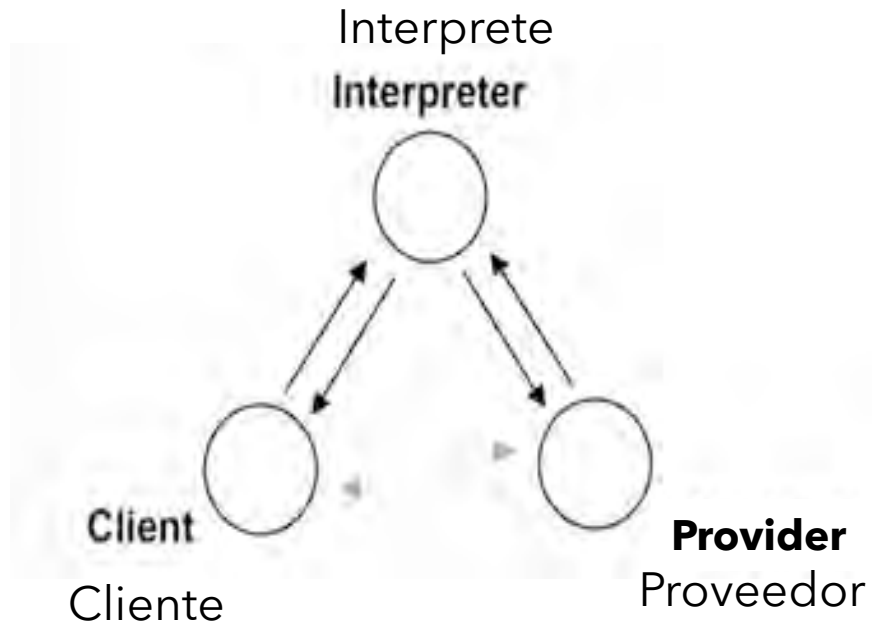
¿Qué esperar?

Un intérprete es un conducto y no forma parte de ese encuentro. Un intérprete solo intervendrá si es absolutamente necesario.

Consejos prácticos:

- SIEMPRE dirigirse directamente al usuario, en 2^a persona.
- Evitar frases que empiecen con "Dile ..." o "Pregúntale ..."
- Un intérprete puede recordar que se debe hablar con el usuario directamente. Mirar hacia abajo o usar otras señales puede ayudarle
- El posicionamiento ayuda a hacer **invisible** al intérprete

— More on Positioning / Más sobre el posicionamiento



Professional Boundaries / Límites profesionales



What to expect:

An interpreter will stay within their role

Practical tips:

- Do not ask an interpreter to provide transportation or other follow-up services
- Bilingual staff shouldn't act in their other role when interpreting
- Forms?
- Save any casual conversation with interpreter for after the encounter

¿Qué esperar?

Un intérprete se debe mantener dentro de su función

Consejos prácticos:

- No pedir al intérprete que le proporcione transporte u otros servicios de seguimiento.
- El personal bilingüe no debe actuar en su otro rol al interpretar
- ¿Formularios?
- Espere para tener cualquier conversación casual con el intérprete para después del encuentro.

Intercultural Communication / Comunicación intercultural



What to expect:

An interpreter should point out cultural differences and misunderstanding that could be a barrier to communication. An interpreter is NOT a cultural expert.

Practical tips:

- Seek cultural explanations from the user, not the interpreter
- Do not make assumptions on a user's belief based on their country of origin

¿Qué esperar?

Un intérprete debe señalar las diferencias culturales y los malentendidos que podrían ser una barrera para la comunicación.

Un intérprete NO es un experto cultural.

Consejos prácticos:

- Buscar explicaciones culturales del usuario, no del intérprete
- No hacer suposiciones sobre la creencia de un usuario en función de su país de origen.

Professional Conduct / Conducta profesional



What to expect:

A trained interpreter developed a set of skills that are valuable. They should dress in a manner that reflects the environment where their assignment is.

Practical tips:

- Bilingual staff should be provided with proper training
- Provide proper environment (noise, interruptions, etc.)
- Hold interpreters to high standards

¿Qué esperar?

Un intérprete capacitado desarrolló un conjunto de habilidades que son valiosas. Deben vestirse de una manera que refleje el entorno en el que se encuentra su asignación.

Consejos prácticos:

- El personal bilingüe debe recibir la formación adecuada.
- Proporcionar un entorno adecuado (ruido, interrupciones, etc.)
- Mantener a los intérpretes con altos estándares



"It's a business hoodie."



THANK YOU!
¡GRACIAS!

Community Based Interpretation and the Road to Language Access

Interpretación basada en la comunidad y el camino hacia un lenguaje accesible

Lois Wessel, DNP

School of Nursing and Health Studies, Georgetown University
CCI Health & Wellness





Thanks to Kate Singleton,
MSW
for the graphic!

¡Gracias a Kate Singleton,
MSW
por la historieta!

Americanos con proficiencia limitada en inglés

Limited English Proficient (LEP)

Americans

States with the largest LEP populations:

- California (6.8 million)
- Texas (3.4 million)
- New York (2.5 million)
- Florida (2.1 million)
- Illinois (1.1 million)

60 Million

Americans speak more than one language

Americanos que hablan mas de un idioma

350 Languages

25 Million

require language assistance

Requieren asistencia con lenguaje



Ley de Derechos Civiles de 1964
Civil Rights Act 1964





**Unified Health
Communication
Approach**

**Health
Literacy**

**Limited
English
Proficiency**

**Cultural
Competency**

**Unified
Communication**

**Comunicación
unificada**

Value
of
Pre-Session

Valor
de la
pre-sesión





Types of
Interpreters
Services

Tipos
de servicios
de interpretación



Clinician Perspective / Perspectiva del proveedor de servicios de salud



**Clinical
Challenges**

**Retos
clínicos**



**Institutional Perspective:
CLAS Services**

**Perspectiva institucional:
Servicios culturales
lingüísticamente apropiados
(CLAS, por sus siglas en inglés)**

Communication and Language Assistance

5. Offer language assistance to individuals who have limited English proficiency and/or other communication needs, at no cost to them, to facilitate timely access to all health care and services.
6. Inform all individuals of the availability of language assistance services clearly and in their preferred language, verbally and in writing.
7. Ensure the competence of individuals providing language assistance, recognizing that the use of untrained individuals and/or minors as interpreters should be avoided.
8. Provide easy-to-understand print and multimedia materials and signage in the languages commonly used by the populations in the service area.

Asistencia con la comunicación y el idioma:

5. Ofrezca asistencia con el idioma a las personas que cuenten con un nivel limitado de inglés y otras necesidades de comunicación, sin costo para ellas, y que faciliten el acceso oportuno a la atención y servicios médicos.
6. Informe a todas las personas sobre la disponibilidad de servicios de asistencia con el idioma de manera clara y en su idioma de preferencia, verbalmente y por escrito.
7. Asegure la competencia de las personas que ofrecen asistencia con el idioma, reconociendo que se debe de evitar el uso de personas sin capacitación o menores de edad como interpretes.
8. Proporcione materiales digitales e impresos fáciles de entender y letreros en los idiomas usados comúnmente por la población en la zona de servicio.

Translation issues - Cuestiones de traducción

Qué significa el análisis de detección de plomo en la sangre de su hijo

El análisis de detección de plomo en la sangre indica cuánto plomo hay en la sangre de su hijo. El plomo puede dañar el crecimiento, el comportamiento y la capacidad de aprendizaje de un niño. Cuanto más bajo es el resultado del análisis, mejor.

La mayoría de los casos de intoxicación por plomo se produce cuando los niños lamen, tragan o inhalan polvo de pintura vieja con plomo. La mayoría de las casas construidas antes de 1978 tiene pintura vieja con plomo, por lo general debajo de la pintura más nueva. Si la pintura se descascara, se agrieta o se desgasta, los trocitos y el polvo de la pintura vieja con plomo pueden extenderse por los pisos, por los marcos de las ventanas y por toda la casa. El polvo de la pintura con plomo puede alcanzar las manos y los juguetes de los niños, y entrarles en la boca.

La mayoría de los niños tiene algún contacto con el plomo mediante la pintura vieja, la tierra, las cañerías u otras fuentes. Por este motivo, el estado de Nueva York les exige a los médicos que les hagan análisis de detección de plomo en la sangre a todos los niños a la edad de 1 año y, luego, a los 2 años. En el caso de los niños de hasta seis años, el médico o el enfermero debe preguntarles a los padres en cada consulta pediátrica preventiva sobre las formas en que su hijo puede haber tenido contacto con el plomo. Los niños que hayan tenido contacto con el plomo deben hacerse análisis.

Si el resultado del análisis con sangre extraída de la yema del dedo es de 5 µg/dl o más, debe hacerse un segundo análisis con sangre extraída de una vena (por lo general del brazo). Si el segundo resultado sigue siendo de 5 µg/dl o más, siga los pasos que se describen abajo.

Resultado del análisis en microgramos por decilitro (µg/dl)	Pasos a seguir
0-4	<ul style="list-style-type: none">Hay muy poco plomo en la sangre de su hijo.El resultado promedio del análisis de detección de plomo en la sangre para niños pequeños es de alrededor de 1.4 microgramos por decilitro (µg/dl).
5-14	<ul style="list-style-type: none">El nivel de plomo en la sangre de su hijo es alto. Un resultado de 5 µg/dl o más requiere tomar medidas.El médico o el enfermero hablará con usted sobre la alimentación, el crecimiento y el desarrollo de su hijo, y sobre las posibles fuentes de plomo.El Departamento de Salud local hablará con usted sobre cómo proteger a su hijo y visitará su casa para ayudarlo a encontrar las fuentes de plomo.Su hijo debe volver a hacerse análisis dentro de 1 a 3 meses.
15-44	<ul style="list-style-type: none">El nivel de plomo en la sangre de su hijo es bastante alto. Usted y el médico deben tomar medidas rápidamente.El médico o el enfermero hablará con usted sobre la alimentación, el crecimiento y el desarrollo de su hijo, y sobre las posibles fuentes de plomo.El Departamento de Salud local hablará con usted sobre cómo proteger a su hijo y visitará su casa para ayudarlo a encontrar las fuentes de plomo.Su hijo debe volver a hacerse análisis dentro de 1 mes o antes según el nivel de plomo en la sangre y la recomendación del médico.
45 o más	<ul style="list-style-type: none">Su hijo debe recibir tratamiento médico de inmediato.El médico o el Departamento de Salud local lo llamarán en cuanto tengan los resultados del análisis.Es posible que su hijo deba permanecer en el hospital, en especial si hay plomo en su casa.El Departamento de Salud local visitará su casa para ayudarlo a encontrar las fuentes de plomo.Su hijo no podrá volver a su casa hasta que se hayan eliminado o arreglado las fuentes de plomo.Es necesario que su hijo vuelva a hacerse análisis después del tratamiento.

Nombre del niño: _____ Resultado del análisis: _____ µg/dl Fecha: _____

Si el resultado del análisis no está escrito aquí, pídaselo al médico o al enfermero, anótelo y guárdelo en sus registros.

Para cualquier resultado de análisis, siga los consejos que figuran del otro lado de la hoja para evitar que aumente el nivel de plomo en la sangre de su hijo.

آزمایش سرب خون کودکان به چه معنی است

با آزمایش سرب خون، مشخص می‌شود که چه میزان سرب در خون کودکان وجود دارد. سرب می‌تواند روی رشد، رفتار و توانایی یادگیری کودک تأثیر بگذارد. هرچه نتیجه این آزمایش پایین‌تر باشد، بهتر است.

غالباً مسمومیت با سرب هنگامی رخ می‌دهد که کودک سرب را بلیند بلیسد، بیلعد یا گردو خاک ناشی از رنگ سرب قدیمی را تنفس کند. در بیشتر خانه‌هایی که قبل از سال 1978 ساخته شده‌اند، رنگ سرب قدیمی اغلب زیر رنگی که جدیدتر زده شده است وجود دارد. اگر رنگ سرب قدیمی پوسته پوسته شود، ترک بردارد، یا ریخته شود، خرده‌ها و گردو خاک ناشی از آن می‌تواند روی زمین، طاقچه پنجره، و سرتاسر خانه پراکنده شود. سپس گردو خاک رنگ سرب به دست‌ها و اسباب‌بازی‌ها چسبیده و وارد دهان کودکان می‌شود.

بیشتر کودکان تا حدی در تماس با سرب موجود در رنگ، خاک، لوله‌کشی، یا منبع دیگر قرار داشته‌اند. به‌این دلیل، ایالت نیویورک پزشکان را ملزم می‌کند تا برای همه کودکان آزمایش سرب خون را در سن ۱ سالگی و بعد مجدداً در سن ۲ سالگی انجام دهند. برای کودکان تا سن شش سالگی، پزشک یا پرستار می‌بایست در هر نوبت ویزیت کودک درباره راه‌هایی که ممکن است کودکان در تماس با سرب قرار گرفته باشد، از شما سوال کند. کودکانی که با سرب تماس داشته‌اند باید آزمایش سرب خون روی آنها انجام گیرد.

نتیجه آزمایشی که 5 دسیلیتر/میکروگرم یا بیشتر را در خون گرفته‌شده از سر انگشت نشان می‌دهد، می‌بایست با آزمایش دیگری که روی خون گرفته‌شده از رگ (معمولاً در بازو) انجام می‌گردد، مجدداً بررسی شود. اگر نتیجه آزمایش دوم همچنان 5 دسیلیتر/میکروگرم یا بیشتر است، باید مراحل زیر را دنبال کنید.

نتیجه آزمایش میکروگرم بر دسی‌لیتر (µg/dL)	مراحل بعد
0-4	<ul style="list-style-type: none">میزان سرب بسیار کمی در خون کودکان وجود دارد.میانگین نتیجه آزمایش سرب برای کودکان در حدود ۱/۴ میکروگرم بر دسی‌لیتر (µg/dL) است.
5-14	<ul style="list-style-type: none">سطح سرب در خون کودکان بالاست. نتیجه آزمایش از 5 دسیلیتر/میکروگرم به بالا نیاز به اقدام دارد.پزشک یا پرستار تان درباره رژیم، رشد و پیشرفت کودکان، و منابع احتمالی سرب با شما صحبت خواهند کرد.اداره بهداشت محلی‌تان درباره اینکه چگونه از کودکان محافظت کنید با شما صحبت می‌کند و از خانه‌تان بازدید می‌نماید تا به شما کمک کند منبع سرب را پیدا کنید.کودکتان باید ظرف 1 تا 3 ماه مجدداً آزمایش سرب دهد.
15-44	<ul style="list-style-type: none">سطح سرب در خون کودکان کاملاً بالاست. شما و پزشکتان باید سریعاً اقدام کنید.پزشک یا پرستار تان درباره رژیم، رشد و پیشرفت کودکان، و منابع احتمالی سرب با شما صحبت خواهند کرد.اداره بهداشت محلی‌تان درباره اینکه چگونه از کودکان محافظت کنید با شما صحبت می‌کند و از خانه‌تان بازدید می‌نماید تا به شما کمک کند منبع سرب را پیدا کنید.کودکتان باید ظرف 1 ماه یا زودتر، بسته به سطح سرب در خونتش و راهنمایی پزشکتان، مجدداً آزمایش سرب دهد.
45 یا بالاتر	<ul style="list-style-type: none">کودکتان فوراً نیازمند درمان پزشکی است.پزشکتان یا اداره بهداشت محلی، بمحض دریافت نتیجه آزمایش با شما تماس خواهند گرفت.ممکن است کودکان مجبور شود در بیمارستان بماند، مخصوصاً اگر خانه‌تان سرب داشته باشد.اداره بهداشت محلی‌تان از خانه‌تان بازدید می‌نماید تا به شما کمک کند منبع سرب را پیدا کنید.کودکتان نباید به خانه برگردد تا زمانی که منابع سرب برطرف یا تعمیر گردند.پس از درمان، لازم است کودکان دوباره آزمایش سرب خون دهد.

نام کودک: _____ نتیجه آزمایش: _____ دسیلیتر/میکروگرم تاریخ: _____

اگر نتیجه آزمایش اینجا نوشته نشده است، آن را از پزشک یا پرستار تان بخواهید، آن را یادداشت نموده، و در سوابقتان نگه دارید.

برای همه نتایج آزمایش، توصیه‌های ذکر شده در سمت دیگر را دنبال کنید تا مانع از بالا رفتن سطح سرب خون در کودکان شوید.

Do You Need An Interpreter?

If you have a problem, call the Medicaid complaint line and your health plan. (See telephone numbers below.)



Government of the District of Columbia
Anthony A. Williams, Mayor

- To get help, ask the receptionist and point to your language.
- You have a right to an interpreter, free of charge.
- There should not be a long wait.

I Speak....

Yo hablo....

Español/Spanish << Señale aquí

- Si necesita un intérprete, hable con la recepcionista
- No tiene que pagar por el intérprete
- No deberá esperar demasiado
- Si tiene algún problema, comuníquese con la línea de quejas de Medicaid y con su plan de salud. Los números de teléfono aparecen en la parte inferior de este afiche.

አማርኛ/Amharic << አዚህ ጋር ይጠቁሙ

- አስተርጓሚ ካስፈለግዎት ጸሐፊውን ወይም ጸሐፊዎን ይጠቁቱ
- ለአስተርጓሚ መክፈል የለብዎትም
- ረጅም ጊዜ መጠበቅ የለብዎትም
- ትግር ካጋጠምዎት የሚዲያ ቅሬታ ማትረጋገጥ መስመር ወይም ኢንፎ-ገሰዎ ጋር በሰላክ ደውለው ይግለጹ:: የሰላክ ተዋጊዎችዎ ከዚህ ማስታወቂያ በታች ይገኛሉ::

中文/Chinese << 指向此處

- 如需口譯服務，請向接待員提出。
- 口譯服務完全免費。
- 等待時間不會很長。
- 如有任何問題，請撥打健保協助投訴熱線和您的健保計劃服務電話 (電話號碼見下)。

Tiếng Việt/Vietnamese << Chỉ vào đây

- Quý vị có quyền nhận dịch vụ thông dịch miễn phí.
- Quý vị không phải chờ đợi lâu.
- Để được giúp đỡ, xin hỏi nhân viên tiếp tân và chỉ vào ngôn ngữ mà quý vị sử dụng.
- Nếu quý vị có vấn đề rắc rối, xin gọi đường dây khiêu nại của Medicaid và chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị (xem các số điện thoại liên lạc ở dưới)

한국어/Korean << 여기를 가리키십시오

- 통역인이 필요하면 안내원에게 물어보십시오.
- 통역비는 무료입니다.
- 오래 기다릴 필요가 없습니다.
- 만약 문제가 있으면, 메디케어ID 뿐만 아니라 귀하의 건강보험 회사로 연락하십시오. 이 포스터 아래에 전화 번호들이 적혀 있습니다.

Français/French << Pointez ici

- Si vous avez besoin d'un interprète, demandez à la réceptionniste.
- Les services de l'interprète sont gratuits.
- L'attente devrait être de courte durée.
- Si vous avez un problème, appelez la ligne Medicaid ou votre régime de soins de santé. Les numéros de téléphone apparaissent dans le bas de l'affiche.

Português/Portuguese << Assinalar aqui

- Você tem direito a ter um intérprete gratis.
- Não terá que aguardar muito tempo.
- Para obter ajuda, consulte à recepcionista e assinale o seu idioma.
- Se tem algum problema, ligue para a linha de reclamação do Medicaid e para seu plano de saúde. (veja abaixo os números).

Kreyòl/Creole << Klike la

- Si ou bezwen yon entèprèt mande resepsyonis la.
- Entèprèt la pa koute ou anyen.
- Yo pa sipoze fè ou tann anpil.
- Gen pwoblèm? Si ou vle pote plènt ba Medicaid la oubyen asirans sante ou, rele youn nan nimewo ou wè anba.

العربي/Arabic << اشيروا هنا

- بحاجة الى ترجمة الرجاء إتصال بالمستقبلية.
- الترجمة مجانية (الرجاء عدم الدفع).
- الانتظار لن يكون طويلا.
- بحالة وجود اي مشكلة الرجاء إتصال لخط الشكوى ميديكيد او بشركة تأمينكم الصحي. الارقام مرفقة بهذه المنشورة.

Pilipino/Tagalog << Ituro dito

- Kung kailangan mo ang taong taga-salin o taga-paliwanag, magtanong sa taong taga-asikaso.
- Walang bayad ang paggamit sa serbisyo ng taong taga-asikaso.
- Ang paghihintay ay hindi matagal.
- Kung mayroon kang problema, tagawan ang linya ng Medicaid o ang linya ng iyong planong pangkalusugan. Ang bilang ng mga telepono ay makikita sa ibaba ng lathalaing ito.

Русский/Russian << Укажите сюда

- Если Вы нуждаетесь в помощи переводчика, пожалуйста, обратитесь к сотруднице(ку) в приемной.
- Услуги переводчика Вам будут предоставлены бесплатно.
- Вам не придется ждать долго.
- Если у Вас возникла проблема, пожалуйста, позвоните в Помощную линию Медикид, или в компанию, медицинским планом которой Вы пользуетесь. Номера телефонов указаны в конце настоящего объявления.

Yoruba/Yoruba << Tôka nihin

- Ti iwo ba ni ilo fun onitumo, bere lowo osise wa (Receptionist)
- Iwo o ni san owo kankan fun onitumo naa.
- Ko ye ki o gba akoko pupo
- Ti o ba ni isoro, kan si ago ejo Medicaid (Medicaid Complaint line) tabi eto ilera re (Health Plan). Awon ago won wa nisale iwe yi

Telephone Numbers:

AMERIGROUP 1-800-600-4441 Chartered Health Plan 1-800-408-7511
Health Right 1-877-284-0282 HSCSN 1-866-937-4549
Medicaid 202-442-5988

Complaint Hotline 1-800-788-0342

Government of the District of Columbia
MEDICAL ASSISTANCE ADMINISTRATION
DC Department of Health
825 North Capitol Street, NE
Room 5135
Washington, DC 20002



Developing a Language Access Plan
Desarrollando un plan de acceso al lenguaje



**Thank You!
Merci!
¡Gracias!**

Lois Wessel, FNP-BC, DNP
lois.wessel@gmail.com



**QUESTIONS
PREGUNTAS**

Evaluation/Evaluación



https://mcn.iad1.qualtrics.com/jfe/form/SV_dgQQWWUc7FiJ0jA

