

Servicios lingüísticos y de interpretación

Guía de referencia rápida para los afiliados

Hay dos formas de solicitar un intérprete y/o servicios lingüísticos (traducción):

1. Completar el *Formulario para solicitar los servicios de acceso lingüístico* disponible en la [página de formularios para los afiliados](http://iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/handbooks-forms.html) del sitio web de Iowa Total Care (iowatotalcare.com/members/medicaid/resources/handbooks-forms.html)
2. Llamar a Servicios para afiliados: 1-833-404-1061 (TTY: 711). El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6 p. m., CT (hora central).

Iowa Total Care ofrece cinco tipos de servicios lingüísticos:

Servicios ofrecidos	Pautas
Servicios de interpretación presencial y de lengua de señas	<ul style="list-style-type: none"> • Programe un intérprete tan pronto como se programe una cita médica para garantizar la disponibilidad del intérprete. • Las cancelaciones o los cambios en las citas deben hacerse con 48 horas de anticipación.
Servicios de interpretación telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Programe un intérprete tan pronto como se programe una cita médica para garantizar la disponibilidad del intérprete.
Servicios de TTY para personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios están disponibles para personas sordas o con dificultad auditiva durante el horario de atención a través de la línea TTY: (711). • Los servicios fuera del horario de atención están disponibles a través de Relay 711 o la Línea de Enfermería 24/7 de Iowa Total Care llamando al 1-833-404-1061.
Documentos vitales proporcionados en el idioma principal	<ul style="list-style-type: none"> • Los materiales traducidos incluyen información sobre inscripción, elegibilidad y afiliación. • Los afiliados deben indicar su idioma escrito preferido para recibir los materiales.
Materiales adicionales traducidos a pedido	<ul style="list-style-type: none"> • Los materiales que son específicos para el afiliado (p. ej., cartas de denegación, demora o reclamos) se envían en inglés con la oferta de traducción previa solicitud. • Enviamos los materiales traducidos al afiliado a más tardar 21 días a partir de la fecha de la solicitud. • Se proporcionarán traducciones orales para todos los idiomas.

Envíe sus problemas, inquietudes y preguntas por correo electrónico a: C&L@iowatotalcare.com o llame a Servicios para afiliados: 1-833-404-1061 (TTY: 711)