

# 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](https://www.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"> <li>• Programe un intérprete tan pronto como se programe una cita médica para garantizar la disponibilidad del intérprete.</li> <li>• Las cancelaciones o los cambios en las citas deben hacerse con 48 horas de anticipación.</li> </ul>
Servicios de interpretación telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programe un intérprete tan pronto como se programe una cita médica para garantizar la disponibilidad del intérprete.</li> </ul>
Servicios de TTY para personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios están disponibles para personas sordas o con dificultad auditiva durante el horario de atención a través de la línea TTY: (711).</li> <li>• 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.</li> </ul>
Documentos vitales proporcionados en el idioma principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los materiales traducidos incluyen información sobre inscripción, elegibilidad y afiliación.</li> <li>• Los afiliados deben indicar su idioma escrito preferido para recibir los materiales.</li> </ul>
Materiales adicionales traducidos a pedido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Enviamos los materiales traducidos al afiliado a más tardar 21 días a partir de la fecha de la solicitud.</li> <li>• Se proporcionarán traducciones orales para todos los idiomas.</li> </ul>

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

Iowa Total Care complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. | Iowa Total Care cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a la raza, el color, el país de origen, la edad, la discapacidad o el sexo.

Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, and other alternative formats are available to you at no cost. To obtain this, please call 1-833-404-1061 (TTY: 711). | Usted tiene a su disposición, sin costo alguno, servicios de asistencia lingüística, ayudas y servicios auxiliares, material en letra grande, traducción oral y otros formatos alternativos. Para obtener estos servicios, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711). | 我们免费为您提供语言协助服务、辅助设施和服务、更大字体、口头翻译和其他替代格式。如需获得此服务，请致电 1-833-404-1061 (TTY: 711)。