

Propuestas de servicio – ¡Tú lo dijiste, Nosotros lo cumplimos!

	¡Tú lo dijiste!	¡Nosotros lo cumplimos!
Cómo reservar	<ul style="list-style-type: none"> Diferentes rutas para reservar un intérprete (teléfono / correo electrónico) 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de acceso en línea Apolo en línea / por teléfono
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Formación para las personas que trabajan en la recepción en cuanto a conocimiento cultural Formación para el conocimiento de sordera tanto para personal clínico como para recepción Registro de las necesidades de lenguaje más específicas incluyendo dialectos 	<ul style="list-style-type: none"> Formación del personal para saber como acceder al servicio, como funciona el servicio, quien puede beneficiarse del servicio, añadir el idioma que se necesita, dignidad, respeto, necesidades culturales e individuales (por ejemplo, la sordera) Guiar al personal para que se pueda desarrollar y para que ofrezca el apoyo disponible
Cualificaciones y experiencia del intérprete	<ul style="list-style-type: none"> Mejor formación de los interpretes y revisión de las cualificaciones Cualificaciones y experiencia (incluyendo trabajar en entornos de atención sanitaria) pueden variar (diferentes proveedores) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pedirán cualificaciones, competencias y experiencia, y serán detalladas y monitorizadas de una manera regulada

Propuestas de servicio – ¡Tú lo dijiste, Nosotros lo cumplimos!

	¡Tú lo dijiste!	¡Nosotros lo cumplimos!
Horario	Lunes - Viernes 8:00-18:00h	08:00-20:00h, 7 días por semana
Citas/ tiempo de espera Horario	Depende del tipo de cita que tiene, por ejemplo, para BSL (Lengua de signos) se requieren 5 días, para F2F (intérprete presente) se requieren 2 días, etc.	Acceso equitativo a un intérprete para poder satisfacer las necesidades de interpretación apoyadas por una tecnología innovadora.
Conocimiento	Tanto el paciente como el personal del centro médico no estaban al tanto de la disponibilidad de este servicio, por ejemplo, BLS, F2F, teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing y comunicación para los usuarios del servicio • Los representantes del usuario deben estar involucrados en este desarrollo
Interpretación video	<ul style="list-style-type: none"> • No forma parte del servicio ofrecido actualmente • Los usuarios han expresado su preocupación en lo que respecta la conectividad y las herramientas • 70% de los usuarios dicen tomar en consideración la utilización de dicho servicio 	Esto forma parte de una nueva propuesta como parte del desarrollo continuo del servicio.
Experiencia del usuario	Actualmente, no se recoge información acerca de la experiencia del usuario en cuanto al servicio ofrecido	<ul style="list-style-type: none"> • Para poder mejorar la calidad del servicio, deberán recogerse comentarios por parte de los usuarios del servicio • Los métodos empleados deben ser adaptados con la finalidad de alcanzar las necesidades del usuario del servicio