

<p>1. Qu'est-ce que le programme We Speak?</p>	<p>Il s'agit d'une initiative d'accès linguistique qui permet aux utilisateurs d'obtenir des services professionnels d'interprétation sur demande ou à un moment prévu. Les services sont offerts en personne, par téléphone ou par vidéoconférence. En composant un numéro de téléphone central, les fournisseurs peuvent s'inscrire et utiliser le service par la suite.</p>
<p>2. En quoi ce programme est-il différent des autres services d'interprétation?</p>	<p>Ce service est offert de diverses façons pour répondre aux besoins des patients et des fournisseurs. Les fournisseurs s'inscrivent au programme dans le cadre d'un plan d'achat en groupe qui leur permet d'obtenir les services à un coût fortement réduit en fonction de l'utilisation.</p> <p>Il s'agit également d'un service agréé qui respecte les normes nationales et les lignes directrices en matière de pratiques exemplaires.</p>
<p>3. Quels services sont offerts?</p>	<p>En composant un numéro de téléphone central, les fournisseurs peuvent s'inscrire et obtenir des services d'interprétation sur demande ou à un moment prévu (en personne, par téléphone ou par vidéoconférence).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En personne : Services professionnels d'interprétation, considérés comme l'option la plus efficace pour les situations complexes. • Téléphone : Option de rechange pratique lorsque la présence physique d'un interprète professionnel n'est pas possible ou pas nécessaire. • Vidéoconférence : Les services d'interprétation à distance par vidéo sont utilisés de plus en plus et peuvent accroître l'accès et améliorer l'efficacité tout en réduisant les coûts.
<p>4. Quel est le coût?</p>	<p>Les fournisseurs s'inscrivent dans le cadre d'un plan d'achat en groupe, qui leur permet d'obtenir les services à un coût fortement réduit en fonction de l'utilisation.</p> <p>Ils paient uniquement le coût des services utilisés. Les fournisseurs de services individuels devront payer des frais d'administration de 6,7 pour cent en fonction des services qu'ils utilisent.</p> <p>Pour plus de détails sur les prix, veuillez consulter le document fourni concernant la détermination des prix.</p>
<p>5. Je ne veux pas acheter un service que je n'utiliserai peut-être pas. Y a-t-il des frais mensuels ou d'abonnement?</p>	<p>Il n'y a aucuns frais mensuels d'abonnement ou frais d'inscription. Les fournisseurs paient seulement pour les services qu'ils utilisent.</p>

<p>6. Je n'ai pas de budget pour des services d'interprétation.</p>	<p>La langue est essentielle au diagnostic; il est donc important de considérer les services d'interprétation comme un outil de diagnostic et d'en évaluer le rapport coût-efficacité de la même façon dont on évaluerait tout autre outil de diagnostic. À long terme, le non-recours aux services d'interprétation peut entraîner des coûts plus élevés en raison des visites répétées, les erreurs de diagnostic, les séjours prolongés, etc.</p>
<p>7. Nous demandons déjà aux membres de la famille ou à notre personnel d'agir à titre d'interprète. Pourquoi donc utiliser ce service?</p>	<p>Selon la D^{re} Sarah Bowen, le taux d'erreur attribuable au recours à des interprètes non qualifiés (y compris le recours aux membres de la famille et aux amis) contribue à mettre la santé des patients en danger dans une plus grande mesure que l'absence d'interprète (<i>Language Barriers within Winnipeg Regional Authority</i>, 2004).</p> <p>Cela donne un faux sentiment de sécurité au fournisseur de soins de santé et au patient quant à l'exactitude de la communication. Les membres de la famille et les amis tentent également d'interpréter la douleur et l'inconfort du patient et, par conséquent, pourraient donner une représentation non exacte. En plus, les termes médicaux sont souvent difficiles à comprendre et pourraient donner lieu à une traduction incorrecte fournie par une personne qui ne connaît pas bien le domaine.</p> <p>Le recours à un enfant ou à un mineur comme interprète est inapproprié dans toutes les situations et ne devrait jamais avoir lieu. Il est important que les membres de la famille et les amis apportent un soutien au patient, et le fardeau imposé par la nécessité d'interpréter pourrait les empêcher d'offrir un soutien émotionnel lorsque le patient pourrait en avoir le plus besoin.</p>
<p>8. Pourquoi les services professionnels d'interprétation sont-ils importants?</p>	<p>Les barrières linguistiques affectent significativement la qualité et les coûts des services de santé. Les recherches indiquent que les patients aux compétences limitées en anglais courent le risque de se voir refuser les services, d'être exclus ou d'attendre plus longtemps.</p> <p>Une interprétation inadéquate peut donner lieu à une prestation de soins fondés sur des renseignements incomplets ou inexacts, ce qui pourrait nuire à la qualité, à l'expérience et à la sécurité du patient. Dans le contexte actuel de la COVID-19, l'incapacité des patients à communiquer clairement avec leurs fournisseurs peut également compromettre la santé et la sécurité des fournisseurs.</p>
<p>9. Comment puis-je m'inscrire?</p>	<p>Pour vous inscrire, veuillez composer le 1 866 493-7732 (1 866 4-WE-SPEAK).</p>
<p>10. Avec qui puis-je communiquer pour de plus amples renseignements?</p>	<p>Pour en savoir plus sur We Speak, veuillez envoyer un courriel à wespeak@lhins.on.ca.</p>