

Agencia del Área de la Tercera Edad:

PROGRAMA AMPLIADO DE SERVICIOS DOMICILIARIOS PARA PERSONAS MAYORES y PROGRAMA DE SERVICIOS COMUNITARIOS PARA PERSONAS MAYORES

DERECHOS DEL CLIENTE

Como cliente que recibe servicios del **Programa Ampliado de Servicios Domiciliarios para Personas Mayores (Expanded In-Home Services for the Elderly Program, EISEP)** y, si recibe servicios domiciliarios, de administración de casos y de relevo no institucional de conformidad con el **Programa de Servicios Comunitarios para Personas Mayores (Community Service for the Elderly, CSE)**, cuenta con los siguientes derechos:

1. A recibir información sobre sus derechos por escrito al ser admitido en el programa.
2. A participar en el desarrollo, la revisión y la finalización de su plan de atención médica, a recibir información sobre todos los servicios que se brindarán y sobre cuándo y cómo se brindarán.
3. A conocer el nombre, el domicilio, el número de teléfono y las funciones de cualquier persona o agencia que proporciona atención médica o servicios.
4. A que la persona que proporciona los servicios domiciliarios muestre la identificación adecuada y actualizada.
5. A conocer el nombre, el domicilio y el número de teléfono del administrador de casos designado para que pueda hacerle preguntas, expresar reclamos, informar ausencias de trabajadores y buscar ayuda en caso de emergencia.
6. A rechazar cualquier parte del plan, excepto la administración de casos, sin la pérdida de otros servicios, después de haber recibido la información completa y de haber entendido las consecuencias del rechazo. La administración de casos es un requisito para la participación del programa y no puede rechazarse si se desean otros servicios.
7. A recomendar cambios en políticas y servicios al personal del programa, al personal de la agencia del área de la tercera edad y al New York State Office for the Aging.
8. A expresar reclamos y procurar protección en caso de abuso de salud mental, física y financiera, maltrato o negligencia, y a recibir asistencia al hacerlo.

9. A ser informado verbalmente y por escrito acerca de los procedimientos de quejas de la agencia y del derecho a recibir asesoramiento de representantes externos de su elección para resolver conflictos, sin interferencias, coerción, discriminación ni represalia.
10. A revisar su expediente.
11. A ser tratado con consideración, respeto y dignidad al ofrecer los servicios. Esto incluirá lo siguiente:
 - (a) Deberá ser tratado de una manera respetuosa compatible con sus creencias, prácticas culturales y religiosas e idioma de preferencia.
 - (b) Se deberá mostrar respeto por sus deseos relacionados con el entorno de su hogar, mobiliario y pertenencias.
 - (c) Cualquier persona que ingrese al hogar actuará conforme a normas de comportamiento apropiadas.
12. A mantener la confidencialidad de sus expedientes.
13. A recibir los servicios del EISEP sin considerar motivos de raza, credo, color, nacionalidad, género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, estado civil o familiar, afiliación política, estado militar, antecedentes de arresto o condena, estado como víctima de violencia doméstica, características genéticas de predisposición o cualquier otra característica amparada por las leyes y reglamentaciones de derechos civiles federales relevantes y del New York State (excepto que se cumplan todos los requisitos de elegibilidad del programa antes de que puedan proporcionarse los servicios).
14. A no ser exigido a pagar cualquier monto que exceda el del costo compartido.
15. A cuestionar el monto de costo compartido evaluado.
16. A darse de baja del EISEP de la siguiente manera:
 - (a) Podrá darse de baja del EISEP si usted o su representante autorizado solicitan la baja o en los siguientes casos:
 - (1) Si ya no cumple con los requisitos de elegibilidad identificados en las normas estatales en 9 NYCRR § 6654.15.
 - (2) Si no colabora con los requisitos del EISEP, incluso el rehusarse a someterse a una evaluación, a aceptar un plan de atención, a permitir visitas domiciliarias por parte de un administrador de casos u otro miembro de personal que dependa de este, a aceptar validar información de ingresos en caso de solicitarse para fines de

determinar la elegibilidad o el costo compartido de Medicaid, o a proporcionar el costo compartido según se exija de conformidad con la norma 9 NYCRR § 6654.6.

- (3) Si no se espera que requiera los servicios dentro de los próximos 90 días.
- (b) No será dado de bajo por falta de pago del costo compartido sin antes recibir lo siguiente:
 - (1) Una notificación por escrito del incumplimiento de pago del monto de costo compartido exigido.
 - (2) La posibilidad de ser escuchado acerca de si se pagó el costo compartido o los motivos de por qué no se pagó.
 - (3) Una notificación por escrito anterior que indique que los servicios pueden rescindirse.
 - (4) El beneficio de los procedimientos por darse de baja del programa.
- (c) Si se encuentra en proceso de baja y pareciera que necesita recurrir a los servicios, recibirá asesoramiento en la búsqueda de la atención médica apropiada.
- (d) Si se encuentra en proceso de baja de manera involuntaria, se le informará por escrito el motivo con al menos cinco días de anticipación a la baja. La explicación por escrito incluirá la información relacionada con el modo de obtener una audiencia local sobre la baja.