

Carta de derechos federales y estatales combinados para clientes en vida asistida

SEGÚN LOS ESTATUTOS DE MINNESOTA, SECCIONES 144A.44 Y 144A.441 ESTOS DERECHOS SE REFIEREN A LOS CONSUMIDORES QUE RECIBEN SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL HOGAR MEDIANTE 1) AGENCIAS CON CERTIFICACIÓN DE MEDICARE, Y 2) PROVEEDORES DE ATENCIÓN EN EL HOGAR CON LICENCIA QUE PRESTAN ATENCIÓN A CLIENTES EN VIDA ASISTIDA COMO LO DEFINE LA SECCIÓN 144G.

El lenguaje impreso en negrita representa los derechos adicionales del consumidor bajo la ley federal únicamente para clientes de agencias certificadas por Medicare.

Declaración de derechos

Una persona que recibe servicios de atención en el hogar tiene estos derechos:

1. El derecho de recibir información por escrito acerca de sus derechos antes de recibir los servicios, incluida la información de qué hacer si se violan o infringen sus derechos.
2. El derecho de recibir atención y servicios de acuerdo con un plan adecuado y actualizado y que esté sujeto a las normas de atención médica o enfermería aceptadas; participar activamente en el desarrollo, modificación y evaluación del plan y los servicios. **El proveedor debe informar por adelantado a la persona que recibe los servicios de su derecho a participar en la planificación de su atención o tratamiento.**
3. El derecho de que le informen, antes de recibir los servicios, el tipo y las disciplinas terapéuticas del personal que proveerá los servicios, la frecuencia de las visitas que se propone proveer, otras opciones disponibles para abordar las necesidades de atención en el hogar y las consecuencias potenciales de rehusar estos servicios.
4. El derecho de que se le informe con anticipación de cualesquier cambios hechos por el proveedor al plan de servicios y tomar parte activa en las decisiones sobre cualesquier cambios al plan de servicios; **y en la planificación antes de efectuar cualquier cambio.**
5. El derecho de rehusar los servicios o el tratamiento.
6. El derecho de saber, antes de recibir los servicios o durante la visita inicial, de cualesquier límites a los servicios disponibles de un proveedor de atención en el hogar.
7. El derecho de saber, **y de que le informen verbalmente y por escrito** antes del inicio de los servicios, cuáles son los cargos del proveedor por los servicios; hasta cuánto se puede esperar que cubra el seguro de salud, los programas públicos u otros recursos, si se conocen; y cuáles costos son responsabilidad del cliente. **El proveedor debe informar verbalmente y por escrito al beneficiario de servicios de atención en el hogar, de cualquier cambio en su cobertura y de los costos que son responsabilidad del beneficiario, tan pronto sea posible, y en un plazo**



que no debe exceder de 30 días calendario después que el proveedor tiene conocimiento de estos cambios.

8. El derecho de saber que pueden haber otros servicios disponibles en la comunidad, incluso otros servicios y proveedores de atención en el hogar, y saber dónde acudir para encontrar información relacionada con estos servicios.
9. El derecho de escoger libremente entre los proveedores disponibles y cambiar de proveedores después de que se hayan iniciado los servicios, dentro de los límites impuestos por el seguro médico, el seguro de atención a largo plazo, la asistencia médica u otros programas de salud.
10. El derecho de mantener en privado su información personal, financiera y médica y ser informado de las políticas y procedimientos del proveedor con respecto a la divulgación de dicha información.
11. El derecho del cliente de acceder a sus propios expedientes y la información escrita en esos expedientes de conformidad con las secciones 144.291 a 144.298.
12. El derecho de ser atendido por personas que estén debidamente capacitadas y sean competentes en el ejercicio de sus funciones.
13. El derecho de ser tratado con cortesía y respeto y que la propiedad del cliente sea tratada con respeto.
14. El derecho de estar en un ambiente libre de abuso físico y verbal, abandono, explotación financiera y toda forma de maltrato cubierta por la Ley de adultos mayores vulnerables y la Ley contra el maltrato de menores.
15. El derecho de que le avisen de los cambios en los servicios o costos con anticipación razonable.
16. El derecho de saber el motivo por el cual el proveedor termina los servicios.
17. El derecho de recibir aviso con anticipación razonable de cambios en los servicios o costos, que incluya un aviso por lo menos con 30 días de anticipación de la terminación de un servicio por un proveedor, excepto en los casos en que:
 - (i) el beneficiario de los servicios se involucra en una conducta que altera las condiciones de empleo como se especifica en el contrato de empleo entre el proveedor de atención en el hogar y la persona que brinda los servicios de atención en el hogar, o crea un ambiente de trabajo abusivo o inseguro para la persona que presta los servicios de atención en el hogar;
 - (ii) una situación de emergencia del cuidador informal o un cambio significativo en el estado del beneficiario que dé como resultado necesidades de servicio que exceden el acuerdo del proveedor de servicios actual y que el proveedor de atención en el hogar no puede satisfacer, o
 - (iii) el proveedor no ha recibido pago por los servicios; por lo cual, se proveerá un aviso de terminación de servicios con diez días de anticipación como mínimo.

18. El derecho a una transferencia coordinada cuando se cambie de proveedor de servicios.
19. El derecho de presentar una queja por los servicios proporcionados o que no se proporcionaron y la falta de cortesía o respeto para con las pertenencias del cliente.
20. El derecho de saber cómo comunicarse con una persona asociada con el proveedor de atención en el hogar responsable de manejar los problemas y hacer que el proveedor de atención en el hogar investigue y trate de resolver la reclamación o queja. **El proveedor documentará por escrito todas las quejas; también documentará por escrito cualquier resolución de la queja contra cualquier persona que proporcione servicios en nombre del proveedor.**
21. El derecho de saber el nombre y la dirección de la agencia del estado o del condado para comunicarse con cualquiera de ellas para recibir información o asistencia adicional.
22. El derecho de hacer valer sus derechos personalmente o hacerlos valer por el representante del cliente o por cualquier persona a nombre del cliente, sin represalias. **Un proveedor debe proteger y promover estos derechos.**

SI TIENE UNA QUEJA SOBRE LA AGENCIA O PERSONA QUE LE PROVEE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL HOGAR, PUEDE LLAMAR, ESCRIBIR O VISITAR LA OFICINA DE QUEJAS ACERCA DE INSTALACIONES MÉDICAS, MINNESOTA DEPARTMENT OF HEALTH (DEPARTAMENTO DE SALUD DE MINNESOTA). TAMBIÉN PUEDE COMUNICARSE CON LA OFICINA DEL OMBUDSMAN (DEFENSOR DEL PUEBLO) PARA SALUD MENTAL Y DISCAPACIDADES DE DESARROLLO.

Oficina de quejas acerca de instalaciones médicas

Teléfono: (651) 201-4201 o 1-800-369-7994

Fax: (651) 281-9796

Sitio web: www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfcinfo/contohfc.htm

Correo electrónico: health.ohfc-complaints@state.mn.us

Dirección postal:

Minnesota Department of Health
Office of Health Facility Complaints
85 East Seventh Place, Suite 300
P.O. Box 64970
St. Paul, Minnesota 55164-0970

Ombudsman (defensor del pueblo) para atención a largo plazo

Teléfono: (651) 431-2555 o 1-800-369-3591

Fax: (651) 431-7452

Sitio web: <http://tinyurl.com/Ombudsman-LTC>

Correo electrónico: mba.ooltc@state.mn.us

Dirección postal:

Home Care Ombudsman
Ombudsman for Long-Term Care
P.O. Box 64971
St. Paul, MN 55164-0971

Ombudsman para salud mental y discapacidades de desarrollo

Teléfono: (651) -757-1800 o 1-800-657-3506

Fax: 651-797-1950 o 651-296-1021

Sitio web: <http://mn.gov/omhdd/>

Correo electrónico: ombudsman.mhdd@state.mn.us

Dirección postal:

121 7th Place East
Suite 420 Metro Square Building
St. Paul, Minnesota 55101-2117

Nombre del licenciatario: _____

Teléfono: _____ **Correo electrónico:** _____

Dirección: _____

Nombre/cargo de la persona a quien se debe hacer llegar los problemas o las quejas.



Para fines informativos solamente y no es necesario en el texto de la Carta de derechos de atención en el hogar: Estatutos de MN, sección 144A.44

Subd. 2. Interpretación y cumplimiento de los derechos. Estos derechos se han establecido para el beneficio de los clientes que reciben servicios de atención en el hogar. **Todos los proveedores de atención en el hogar, incluidos los exentos en virtud de la sección 144A 471, deben cumplir con esta sección.** El comisionado hará cumplir esta sección y el requisito de la carta de derechos de atención en el hogar contra los proveedores de atención en el hogar que no cuenten con una licencia de la misma manera que lo hará con los titulares de licencias. Un proveedor de atención en el hogar no solicitará ni requerirá que el cliente renuncie a ninguno de estos derechos como una condición para recibir servicios. Esta declaración de derechos no reemplaza ni disminuye otros derechos y libertades que puedan existir relativos a clientes que reciben servicios de atención en el hogar, personas que proveen servicios de atención en el hogar o proveedores autorizados bajo las secciones 144A.43 a 144A.482.

144A.442 CLIENTES EN VIDA ASISTIDA, TERMINACIÓN DE SERVICIOS.

Si un proveedor de atención coordinada en el hogar, como se define en la sección 144D.01, subdivisión 2a, que además no tenga certificación de Medicare, termina un acuerdo de servicio o un plan de servicio con un cliente en vida asistida, como se define en la sección 144G.01, subdivisión 3, el proveedor de atención en el hogar proveerá al cliente en vida asistida y a los representantes legales o designados del cliente, de haberlos, un aviso por escrito de la terminación; este debe incluir la información siguiente:

- (1) fecha efectiva de la terminación;
- (2) motivo de la terminación;
- (3) sin extender el periodo de aviso de terminación, una oferta afirmativa para reunirse con el cliente en vida asistida o sus representantes dentro de un periodo no mayor a cinco días hábiles a contar de la fecha de terminación para discutir la terminación;
- (4) información de contacto de una cantidad razonable de otros proveedores de atención en el hogar dentro del área geográfica del cliente en vida asistida, como lo exige el Reglamento de Minnesota, parte 4668.0050;
- (5) una declaración de que el proveedor participará en una transferencia coordinada de la atención del cliente a otro proveedor o cuidador, como lo exige la sección 144A.44, subdivisión 1, cláusula (17);
- (6) el nombre y la información de contacto de un representante del proveedor de atención en el hogar con quien el cliente pueda discutir el aviso de terminación;
- (7) una copia de la carta de derechos de atención en el hogar, y
- (8) una declaración de que el aviso de terminación de servicios de atención en el hogar por parte del proveedor de atención en el hogar no constituye un aviso de terminación del contrato de alojamiento con servicios con un establecimiento de alojamiento con servicios.