

## **Carta de derechos de atención en el hogar**

### **SEGÚN LOS ESTATUTOS DE MINNESOTA, SECCIÓN 144A,44**

### **ESTOS DERECHOS CORRESPONDEN A LOS CONSUMIDORES QUE RECIBEN SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL HOGAR SOLO POR PROVEEDORES DE ATENCIÓN EN EL HOGAR CON LICENCIA**

#### **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; tomar parte activa en el desarrollo, modificación y evaluación del plan y los servicios.
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 los cambios que se efectúen al plan de servicios.

5. El derecho de rehusar los servicios o el tratamiento.

6. El derecho de tener conocimiento, 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, 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.

8. El derecho de saber que puede haber disponibles otros servicios en la comunidad, incluidos 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 libre en un ambiente de abuso físico y verbal, abandono, explotación financiera y cualquier forma de maltrato cubierta bajo la Ley de adultos mayores vulnerables y Ley contra el maltrato de menores.

15. El derecho de que le avisen, con anticipación razonable, los cambios en los servicios o costos.

16. El derecho de saber el motivo por el cual el proveedor termina los servicios.

17. El derecho de recibir aviso por lo menos con diez días de anticipación de la terminación de un servicio por un proveedor, excepto en los casos en que:

(i) El cliente se involucre en conductas que alteran significativamente los términos del plan de servicios con el proveedor de atención en el hogar;

- (ii) El cliente, la persona que vive con el cliente, u otros, crean un entorno de trabajo abusivo e inseguro para la persona que provee los servicios de atención en el hogar; o
- (iii) Una emergencia o un cambio importante en el estado del cliente ha dado como resultado necesidades de servicio que exceden el plan de servicio actual y que el proveedor de atención en el hogar no puede satisfacer.

18. El derecho a una transferencia coordinada cuando va a haber un cambio 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.

21. El derecho de saber el nombre y la dirección de la agencia del estado o del condado para comunicarse con ellos 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.

**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](http://www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfcinfo/contohfc.htm)

**Correo electrónico:** [health.ohfc-complaints@state.mn.us](mailto: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](mailto: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](mailto: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.