

## Apéndice 12-SPAN ▪ Derechos del Cliente en el MSSP

Bienvenido al Programa de Diversos Servicios para Personas de Edad Avanzada (*Multipurpose Senior Services Program – MSSP*). El objetivo de nuestros servicios de administración de cuidado es evitar o demorar el ingreso de nuestros clientes a centros de convalecencia. Llevamos a cabo esta tarea coordinando y supervisando varios servicios de apoyo que existen en la comunidad.

Su administrador de cuidado trabajará junto con usted para determinar sus fortalezas, recursos, prioridades, intereses y necesidades. Ud. tendrá una evaluación formal de su situación al menos una vez al año. En ese momento se elaborará un plan para sus servicios, llamado Plan de Cuidado (*Care Plan*). Al coordinar los servicios para usted, su administrador deberá primero evaluar y utilizar la asistencia disponible a través de sus familiares y amigos; la siguiente prioridad serán los programas de la comunidad. Si sigue habiendo una necesidad de servicios adicionales cuando esos recursos se hayan agotado, es posible que el *MSSP* pueda contratar algunos servicios para Ud. Los servicios que pueden estar disponibles a través del *MSSP* incluyen: Atención diurna a adultos, Ayuda en la vivienda, Atención personal y ayuda en los quehaceres domésticos, Administración de cuidado, Descanso de cuidado para familiares, Transporte, Servicios de comida, Servicios de protección y Servicios de comunicación. Tanto Ud. como su administrador tienen responsabilidades en el *MSSP*.

### **Su responsabilidad es:**

- Proveer la información necesaria para el diseño de su Plan de cuidado.
- Cooperar con su administrador y otros proveedores de los servicios que reciba.
- Comunicar a su administrador cualquier problema o inquietud a medida que surja.

### **La responsabilidad de su administrador(a) es:**

- Informarle sobre sus derechos y responsabilidades, que incluyen su derecho a presentar una demanda o queja formal a través de nuestra oficina local, y su derecho a solicitar una Audiencia Estatal de Medi-Cal en cualquier instancia en que no esté de acuerdo con una decisión tomada por nuestro programa.
- Coordinar los servicios identificados en su Plan de Cuidado.
- Proveerle consejo y asistencia.
- Notificarle por adelantado de cualquier cambio importante en su Plan de cuidado, incluido el cierre del expediente.
- Mantener la confidencialidad de su información.

**California Department of Aging, Multipurpose Senior Services Program**

MSSP Site Manual

Nuestra intención es prestar servicios de alta calidad que cumplan sus expectativas. Sin embargo, si tuviera una queja, pregunta, o si está en desacuerdo con nuestras decisiones o servicios, por favor hágaselo saber a su administrador de cuidado. Si su administrador no puede resolver el asunto, Ud. puede solicitar una entrevista con el supervisor de su administrador, \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Ud. puede tener a un familiar o representante con Ud. en cualquier ocasión de reunirse con nuestro personal.

Nuestra experiencia nos dice que la mayoría de las preguntas se pueden resolver localmente. Sin embargo, Ud. tiene el derecho de solicitar una Audiencia Estatal formal de Medi-Cal en cualquier momento. La mejor forma de solicitar una Audiencia es llenar el formulario adjunto y enviarlo a:

**California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 95814**

También puede solicitar una Audiencia llamando por teléfono a la Unidad de Preguntas y Respuestas Públicas.

**Número gratuito: 1-800-952-5253  
TDD para sordos: 1-800-952-8349**