

SUS DERECHOS ...

En el
Programa
de Servicios
en el Hogar y
en la Comunidad (HCS)



Publicado por el
Departamento de Servicios para
Adultos Mayores y Personas
Discapacitadas de Texas

Este libro pertenece a:

Tabla de contenido

Una nota sobre sus derechos	2
Palabras importantes y su significado	3
Sus derechos	6
Sus responsabilidades.	7
Los derechos y responsabilidades de su curador	8
Sus derechos en el programa de HCS.	9
Cómo pedir un proveedor diferente	12
Salida permanente del programa de HCS	13
Audiencias imparciales	13
Cómo presentar una queja	14
Oficinas estatales.	15
Cómo comunicarse con su coordinador de servicios	16
Cómo comunicarse con su proveedor de HCS	16

Una nota sobre sus derechos

Este manual le explica los derechos y privilegios que usted tiene si recibe servicios ofrecidos por medio del programa de Servicios en el Hogar y en la Comunidad (HCS).

Hay algunas ideas básicas sobre sus derechos

- 1 La gente tiene derechos.** Los derechos son lo que usted puede hacer y cómo lo tratan, basado en las constituciones, leyes y reglas estatales y federales.
- 2 Los derechos no se limitan sin el debido proceso legal.** El debido proceso legal es la oportunidad de tener una audiencia o revisión para decidir si hay una buena razón para limitar sus derechos o servicios.
- 3 La gente no debe sufrir maltrato ni descuido.**
- 4 La gente tiene responsabilidades.** Las responsabilidades son las obligaciones que usted tiene que cumplir, si puede.

El personal le puede informar sobre sus derechos y responsabilidades.



Todo servicio se presta de conformidad con la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus enmiendas, y con la Ley de Americanos con Discapacidades de 1990.

Palabras importantes y su significado

Defensor. Una persona, como un familiar o amigo, que le ayuda a tomar decisiones y que vela por sus intereses.

Consentir (consentimiento informado). Lo que usted hace o da cuando acepta hacer algo o cuando da permiso para algo. Tiene que entender lo que está aceptando, tener más de 18 años y no tener un curador.

Debido proceso legal. Un proceso de revisión para garantizar que no le quiten ningún derecho sin tener un motivo justificado.

Curador o representante legalmente autorizado (LAR).

Una persona nombrada por la corte (muchas veces es uno de sus padres u otro familiar adulto) si usted tiene más de 18 años o uno de sus padres si usted es menor de 18 años. Su curador o LAR toma ciertas decisiones por usted, como se describe en los documentos de la corte. Estas decisiones pueden ser referentes al dinero, a sus derechos o a sus necesidades físicas.

Audiencia. Una reunión especial para hablar de decisiones con las que usted o su curador no está de acuerdo.

Plan de implementación. Un plan formulado por su proveedor que describe los servicios de HCS que va a prestar para satisfacer las necesidades del plan dirigido por la persona. El plan de implementación forma parte de su plan de servicios.

Plan Individual de Servicios (IPC). Una lista de los servicios del programa de HCS y la máxima cantidad de cada servicio que puede recibir durante el "año del plan", y los servicios y apoyos médicos y de otro tipo que otras

fuentes aparte del programa de HCS deben proporcionar. Estos servicios y apoyos no pretenden reemplazar los apoyos naturales existentes, tales como los familiares, los amigos o los grupos a los que está afiliado. Este plan se llama el IPC, y se basa en el Plan Dirigido por la Persona y en otras valoraciones e información. El IPC forma parte de su plan de servicios.

Plan dirigido por la persona (PDP). Describe las metas y resultados deseados que usted o su LAR dice que son importantes para usted. El PDP también describe los servicios y apoyos que necesita para lograr sus metas y resultados, entre ellos, apoyos naturales y servicios existentes que puede recibir de otros departamentos o programas, o de familiares, amigos o grupos a los que esté afiliado. El PDP forma parte de su plan de servicios.

Responsabilidades. Lo que usted tiene que hacer para mantener sus derechos y seguir recibiendo los servicios.

Derechos. Lo que se le permite hacer y cómo lo deben tratar.

Coordinador de servicios. La persona que trabaja con la autoridad local y que les ayuda a usted y a su proveedor a planear los servicios de HCS para que satisfagan sus necesidades y preferencias. Esta persona también le ayuda a encontrar servicios no asociados con HCS para los cuales llena los requisitos.

Plan de servicios. En el programa de HCS, habrá 3 documentos que forman su plan de servicios y apoyos. Estos son el PDP, el IPC y el plan de implementación. Este es su plan de servicios.

Equipo de planeación de servicios. Un grupo de personas que le ayuda a decidir cuáles servicios y apoyos

se le pueden prestar para ayudarle a lograr sus metas y resultados. Usted, su LAR si tiene uno, y su coordinador de servicios son miembros obligatorios del equipo. Además, puede invitar a otras personas que usted quiera que formen parte de su equipo de planeación de servicios, como su proveedor de HCS.

Servicios y apoyos. Los servicios y apoyos son, entre otros:

- **Servicios de ayuda residencial**, como vivienda supervisada, servicios de apoyo residencial y cuidado temporal o de acompañante. Estos servicios ofrecen ayuda en un hogar en grupo o un hogar temporal o con acompañante.
- **Habilitación durante el día**, en la que aprende cosas nuevas en grupo o en actividades en la comunidad.
- **Tratamiento dental**, que incluye servicios dentales preventivos, de emergencia, terapéuticos y algunos servicios de ortodoncia prestados por un dentista capacitado.
- **Apoyo para poder trabajar**, que le puede ayudar a obtener trabajo y aprender las habilidades que necesita para mantenerlo.
- **Apoyo para vivir en casa**, que le ayuda a vivir independientemente o con familiares o amigos.
- **Servicios de relevo**, que le ofrece a sus familiares o cuidadores un descanso de las actividades de cuidado.
- **Ayudas para la adaptación y cambios menores a la casa** le facilitan la vida y le dan independencia.
- **Terapias especializadas**, como enfermería, apoyo para la conducta, terapia del habla, ocupacional o física, audiología, servicios de dietética y servicios de trabajo social.

Sus derechos

Si tiene una discapacidad intelectual y vive en Texas, tiene los siguientes derechos bajo las leyes estatales:

- 1** Tiene los mismos derechos que los demás ciudadanos, a menos que un juez le haya quitado algunos de ellos. Estos derechos son, entre otros, el derecho de inscribirse a votar y de votar, de practicar una religión, de tener sus propias pertenencias, de celebrar un contrato (como para comprar una casa) y de casarse. No debe recibir un trato distinto debido a su discapacidad.
- 2** Nadie tiene el derecho de lastimarlo, de aprovecharse de usted ni de ignorar sus necesidades.
- 3** Tiene el derecho de vivir y recibir servicios donde pueda tomar cuantas decisiones propias sean posibles. Esto podría ser con su familia, con sus amigos, solo o en un lugar donde haya personas capacitadas para ayudarlo.
- 4** Tiene el derecho de ir a la escuela pública hasta que cumpla 22 años.
- 5** Antes de que usted reciba servicios, un doctor o psicólogo tiene que determinar que usted tiene una discapacidad intelectual o un padecimiento relacionado y explicarle lo que eso significa. Si no está de acuerdo con la determinación, puede pedir una reunión para revisar su caso. También puede pedir una segunda opinión pero la tiene que pagar con su propio dinero. Puede pedir servicios de otras agencias y organizaciones.
- 6** Para asuntos que exigen su consentimiento, usted tiene que poder entender lo que está aceptando. Si

tiene un curador, esa persona puede tomar decisiones por usted.

- 7** Antes de nombrar a un curador, usted tendrá una audiencia en la corte con un juez. Solo un juez puede nombrar a un curador para usted. Ese curador puede ser uno de sus padres u otro adulto. Esta audiencia es considerada como el debido proceso legal.
- 8** Si está buscando trabajo y tiene las habilidades para hacer el trabajo, no se lo pueden negar solamente debido a su discapacidad. Si trabaja, tiene el derecho de recibir un pago justo igual que todos los demás.
- 9** Tiene el derecho de recibir el tratamiento y los servicios que más le convengan. Puede cambiar de opinión sobre cualquier servicio que reciba o sobre todos ellos.

Sus responsabilidades

Junto con los derechos vienen ciertas responsabilidades. Las responsabilidades son las obligaciones que usted tiene que cumplir, si puede. Es posible que no pueda hacer todas estas cosas por sí solo, y puede pedir ayuda.

- 1** No debe hacerles daño a los demás.
- 2** Debe seguir las reglas de su programa.
- 3** Debe decirle al personal lo que necesita.
- 4** Debe hablar en las reuniones de planeación de servicios y decirle al equipo sus preferencias.
- 5** Debe esforzarse lo más que pueda por seguir el plan de servicios que usted, su curador o LAR y la gente

que trabaja con usted han formulado. Si no le gusta el plan de servicios, puede pedir que se cambie.

Los derechos y responsabilidades de su curador

Si tiene un curador, hay ciertas decisiones que él puede tomar por usted. El curador puede tomar decisiones sobre

- su dinero,
- dónde vive,
- cuáles servicios recibirá, y
- su tratamiento médico.

Su curaduría debe estar diseñada para fomentar su independencia al máximo. Si cree que no es así, hable con su curador.

Su curador ayuda a proteger sus derechos

Su curador puede participar en las reuniones de planeación de servicios con usted. Tiene el derecho de ver sus expedientes y hablar con el personal sobre usted. Su curador puede presentar una queja por usted.

Cada año, su curador tiene que decirle al juez cómo está usted. Para los curadores testamentarios, esto se llama rendición anual. Para los curadores de la persona, esto se llama informe anual. La ley exige que todo curador haga una rendición o informe anual a la corte, sin importar cuánto tiempo lleve como curador. Cuando el curador presenta la rendición o informe anual, la corte le da unas cartas que muestran que la curaduría está al día. El curador tiene que mostrar esta carta al personal. Su curador ayuda a proteger sus derechos.

Sus derechos en el programa de HCS

Si usted recibe servicios del programa de HCS, su proveedor del programa es responsable de proteger y promover sus derechos en el programa. Puede esperar que el proveedor del programa cumpla con los derechos a continuación. Su administrador de casos le tiene que informar sobre estos derechos.

El Plan Dirigido por la Persona y el IPC:

- 1** Usted y su LAR, si tiene uno, deben participar en las reuniones en las que se habla de sus planes, servicios y apoyos y se toman decisiones sobre estos planes. Usted, su proveedor y su coordinador de servicios formularán un plan de servicios para usted cada año y lo cambiarán cuando sea necesario.
- 2** Los apoyos de HCS y los programas de capacitación se brindan dentro de las reglas del programa. Estos servicios y apoyos le ayudan a hacer las cosas por sí mismo y a la vez aseguran su salud y bienestar en la comunidad. No reemplazan, sino que complementan, el apoyo natural de la familia y los amigos y de otras fuentes no asociadas con HCS. También pueden evitar la necesidad de ingresarlo en servicios institucionales. Se le tiene que avisar por escrito de todos los servicios de HCS que estén disponibles, de los requisitos de inscripción y participación en el programa y de cualquier cambio que ocurra en estos. El coordinador de servicios les explicará esta información a usted y a su LAR, si tiene uno.
- 3** Le tienen que informar sobre su plan de servicios, incluso deben indicarle cuáles áreas del plan van bien y cuáles necesitan mejorar, o deben cambiar. Usted, su LAR (si tiene uno) y su coordinador de servicios deben

revisar su plan cuantas veces sea necesario para ver si está funcionando o si hacen falta algunos cambios.

- 4** Sus derechos solo pueden limitarse para tratar sus necesidades. Le tienen que informar sobre cualquier limitación que se le imponga como parte del plan de implementación. Debe haber buenos motivos para cualquier limitación. Puede pedir que su proveedor revise cualquier decisión que limite sus derechos si usted no está de acuerdo. Usted puede cambiar de opinión y retirar su aprobación en cualquier momento, o su LAR, si tiene uno, lo puede hacer.

Privacidad y confidencialidad

El proveedor del programa tiene que ayudar a asegurar que:

- 1** Usted pueda reunirse y hablar con la gente en privado, pueda usar el teléfono en privado y pueda enviar y recibir correspondencia sin que otra persona la abra.
- 2** Usted reciba servicios y atención de sus necesidades personales en privado.
- 3** Usted y su cónyuge puedan compartir un cuarto, si están casados y viven en un hogar con otros clientes del programa de HCS. Si viven en hogares distintos, se respetará su privacidad cuando su cónyuge lo visite.
- 4** Otra persona, incluso el personal, no interfiera en su vida privada a menos que usted pida ayuda, y
- 5** Su información personal no se divulgue sin su conocimiento y permiso.

Prestación de servicios

El proveedor del programa tiene que ayudar a asegurar que:

- 1** Usted reciba ayuda para usar los servicios y lugares públicos que están disponibles a todos los ciudadanos y que pueda ir a las actividades religiosas que usted o su LAR escojan. Deben ayudarle a satisfacer sus necesidades en las áreas de los derechos y la defensa propia, como registrarse para votar, recibir información y capacitación para obtener la ciudadanía, recibir información y servicios de defensa y obtener información sobre la curaduría legal.
- 2** Usted sepa los nombres de los empleados que trabajan con usted, si los quiere saber, y qué saben, han aprendido o hecho que los capacita para hacer un buen trabajo para usted. También le deben decir que puede escoger entre los proveedores de servicios disponibles y le deben ayudar a hacerlo.
- 3** Usted esté libre de restricciones innecesarias durante la prestación de servicios de HCS.
- 4** Usted esté libre de maltrato, descuido o explotación de parte del personal del proveedor del programa.
- 5** Usted o su LAR, si tiene uno, tenga acceso a los expedientes del programa sobre sus servicios, incluso sobre sus documentos financieros, si es pertinente.
- 6** Usted pueda ayudar a tomar decisiones sobre su hogar, incluso la ubicación o la mudanza, los muebles y quién vive con usted si vive con otros clientes del programa de HCS en un hogar con personal. No debe hacer cosas que el personal haya recibido pago para hacer.

Su dinero

- 1** Usted o su LAR, si tiene uno, puede administrar su dinero. Puede recibir capacitación o ayuda en la administración de su dinero. Puede pedir ayuda del personal si la necesita o si quiere respuestas a sus preguntas.
- 2** Si usted o su LAR, si tiene uno, quiere que el proveedor de HCS le ayude a administrar el dinero, o si quiere que lo administre en su totalidad, debe pedir esta ayuda por escrito.
- 3** Usted o su LAR, si tiene uno, debe aprobar por escrito el uso de cualquier cantidad de su dinero que el proveedor quiera usar antes de su uso, incluso para cuarto y comida, si es pertinente. La cantidad que le cobran por cuarto y comida, si es pertinente, por servicios o por otros artículos, tiene que ser razonable y más o menos la misma cantidad que le cobrarían otras empresas de la comunidad.
- 4** El proveedor del programa tiene que permitirle ver sus documentos financieros.
- 5** El proveedor del programa no debe cobrarle a usted o a su LAR por los servicios que paga el programa de HCS.

Cómo pedir un proveedor de HCS diferente

- 1** Tiene el derecho de escoger a otro proveedor del programa de HCS en cualquier momento.
- 2** Su coordinador de servicios le informará a usted o a su LAR, si tiene uno, sobre sus opciones y le dará una lista de los proveedores aprobados en la región donde desea vivir.

- 3 El proveedor del programa de HCS le tiene que ayudar y tiene que cooperar con su petición de cambiar a otro proveedor del programa de HCS, incluso con cualquier cambio necesario en su plan.

Salida permanente del programa de HCS

- 1 Es posible que deje de recibir los servicios y apoyos del programa de HCS si ya no llena los requisitos o si usted o su LAR, si tiene uno, pide salir permanentemente. Se le informará de la opción de transferirse a otro proveedor del programa, si llena los requisitos, y se le explicarán las consecuencias de la salida si usted o su LAR están pidiendo salir.
- 2 Si ya no va a recibir los servicios de HCS, se tiene que escribir un plan, llamado "plan de salida", que usted puede ayudar a preparar. El plan debe mencionar los servicios y apoyos no asociados con HCS que usted quiere y para los cuales llena los requisitos.

Audiencias imparciales

- 1 Puede pedir una revisión especial de la decisión sobre su elegibilidad para el programa de HCS si no está de acuerdo con la decisión, o si se reducen o cancelan los servicios del programa de HCS. Su coordinador de servicios le puede ayudar a pedir una audiencia imparcial, o puede llamar a Derechos y Servicio al Cliente al 1-800-458-9858.

Cómo presentar una queja

El personal del proveedor debe informarles a usted y a su LAR, si tiene uno, sobre cómo presentar una queja sobre los servicios de HCS. Si necesita ayuda, el personal le ayudará a presentar una queja.

También puede quejarse ante Derechos y Servicio al Cliente del Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas

1-800-458-9858

Puede hacer la queja a su coordinador de servicios.

Además, el personal del proveedor o su coordinador de servicios le dará un teléfono al que puede llamar gratis para denunciar abuso, maltrato, descuido o explotación y le ayudará a hacer la denuncia al Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas al 1-800-647-7418.

Oficinas estatales

Si necesita ayuda con alguna queja o alguna violación de sus derechos referente al programa de HCS, debe llamar al:

**Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas (DADS)
Derechos y Servicio al Cliente 1-800-458-9858**

También puede enviar un correo electrónico para denunciar violaciones de sus derechos o presentar una queja a:

crscomplaints@dads.state.tx.us



Si cree que el personal lo ha maltratado o descuidado, o se ha aprovechado de usted, debe llamar y denunciarlo al:

Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (DFPS) 1-800-647-7418



Si quiere quejarse de una escuela pública, llame al:

**Departamento de Educación de Texas (TEA)
Línea de Información para Padres 1-800-252-9668**



Si tiene problemas del oído y necesita un TDD para hacer una llamada, puede recibir ayuda de:

**Relay Texas (voz) 1-800-735-2988
Línea TDD: 1-800-735-2989**



Cómo comunicarse con su coordinador de servicios

Su **coordinador de servicios** es:

El **teléfono de su coordinador de servicios** es:



Cómo comunicarse con su proveedor de HCS

Su **agencia proveedora de HCS** es:

Su **contacto con el proveedor de HCS** es:

El **teléfono de su contacto con el proveedor de HCS** es:



Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas de Texas

Teléfono gratis de Derechos
y Servicio al Cliente del DADS 1-800-458-9858

Atención clientes de Medicaid

Bajo el Programa de Recuperación de Medicaid, el estado puede presentar un reclamo de derechos contra la propiedad de un cliente de Medicaid fallecido, de 55 años o mayor, que haya solicitado ciertos servicios de atención a largo plazo a partir del 1 de marzo de 2005.

**Para más información, llame al
1-800-458-9858**



TEXAS

Department of Aging
and Disability Services

Para pedir más copias de esta publicación,
comuniqúese con Derechos y Servicio al Cliente

DADS Media Services 11P453 • Mayo de 2011 • Publicación 109-S