Aging and Disability Resource Center (Centro de Recursos para Adultos Mayores y Discapacitados) **Derechos y responsabilidades de los clientes y el personal**

Última revisión: enero de 2023

**(Aging and Disability Resource Center Customer and Staff Rights and Responsibilities)**

En este documento, se explican los derechos y responsabilidades que tienen los clientes cuando interactúan con el Aging and Disability Resource Center (Centro de Recursos para Adultos Mayores
y Discapacitados, ADRC) de Haga clic o toque aquí para ingresar texto. El ADRC de Haga clic o toque aquí para ingresar texto. reconoce que los clientes tienen derechos, responsabilidades y la posibilidad de presentar quejas.

# Derechos de los clientes

* Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
* Usted, o la persona encargada de tomar decisiones legales por usted, tienen derecho a aceptar o rechazar toda información, remisión o ayuda del ADRC si usted es la persona encargada de tomar decisiones legales por usted.
* Tiene derecho a incluir a amigos, familiares u otras personas que elija en sus interacciones
con el ADRC.
* Tiene derecho a inspeccionar su registro personal en el ADRC y a pedir que se modifique.
* Tiene derecho a adaptaciones razonables cuando acceda a la ayuda del ADRC. Dichas adaptaciones pueden incluir intérpretes, material grabado y dispositivos o tecnología adaptativos.
* Tiene derecho a no sufrir discriminación con base en su raza, etnia, nacionalidad, religión, sexo,
edad, discapacidad mental, física, intelectual o del desarrollo actual o prevista, orientación sexual, información genética u origen de pago.
* Tiene derecho a recibir información y ayuda que sean precisas y objetivas.
* Tiene derecho a que se le informe acerca de los programas para los cuales puede ser elegible.
* Tiene derecho a que se le haga una evaluación de elegibilidad funcional y económica para servicios de cuidado a largo plazo subvencionados con fondos públicos y a que se le informe su resultado. Tiene derecho a apelar los resultados de la determinación de su elegibilidad funcional o económica.
* Tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier servicio del ADRC, incluidas las determinaciones de elegibilidad para programas de cuidado a largo plazo subvencionados
con fondos públicos.
* Usted y su representante autorizado tienen derecho a que su información personal, médica y económica se mantenga confidencial y privada, a menos que la ley especifique lo contrario.
Nuestra política de confidencialidad se encuentra disponible previa solicitud y se le brinda a toda persona que reciba ayuda del ADRC.

# Responsabilidades de los clientes

* Es responsable de tratar a las demás personas con respecto y dignidad.
* Es responsable de no participar en ninguna acción ilegal ni peligrosa que lo ponga en riesgo a usted o a los demás.
* Es responsable de brindar información precisa y oportuna sobre usted y su situación para ayudar con el proceso de determinación de la elegibilidad y el desarrollo de los siguientes pasos.
* Es responsable de informarle al ADRC acerca de cualquier cambio en su situación que pueda afectar su elegibilidad para los programas y servicios mencionados o brindados por el ADRC, ya sea de forma directa o indirecta. Esto incluye cambios en su información de contacto y en sus habilidades y necesidades.
* Es responsable de participar activamente en el asesoramiento de opciones mediante la toma de decisiones y la selección de recursos que mejor se adapten a sus necesidades.

# Divulgación de conflicto de intereses

El principal objetivo del ADRC es ofrecerle al cliente información objetiva sobre los beneficios, programas, recursos y servicios que mejor se adaptarán a sus necesidades. Esto incluye compartir información con los clientes sobre las agencias que proporcionan los servicios requeridos. El ADRC puede ofrecer programas que presten servicios directamente al cliente.

El ADRC no puede intentar influenciar a los clientes:

* Para su beneficio económico u otros intereses propios.
* Para beneficiar a cualquier proveedor de servicios o programas, incluido el ADRC.

El ADRC tiene prohibido utilizar los ingresos generados de los programas de servicios directos para apoyar los servicios de especialistas del ADRC, incluso la información y ayuda, el asesoramiento de opciones de cuidado a largo plazo y el asesoramiento para la inscripción.

# Su derecho a presentar una queja

Como cliente del ADRC, tiene derecho a presentar quejas sobre la ayuda que el ADRC le brindó.
No habrá represalias contra usted por presentar una queja.

Si necesita presentar una queja, tiene 45 días desde la fecha del evento para hacerlo. Puede presentar una queja por escrito, llamada, fax o correo electrónico:

Aging and Disability Resource Center (Centro de Recursos para Adultos Mayores y Discapacitados) de Haga clic o toque aquí para ingresar texto.

Director: Haga clic o toque aquí para ingresar texto.

Dirección: Haga clic o toque aquí para ingresar texto.

Teléfono: Haga clic o toque aquí para ingresar texto.

Correo electrónico: Haga clic o toque aquí para ingresar texto.

Fax: Haga clic o toque aquí para ingresar texto.