

## Derechos de los participantes en el programa MSSP

Bienvenido al Programa de servicios multipropósito para personas mayores (MSSP). El objetivo de nuestros servicios de administración de la atención es prevenir o retrasar la colocación de nuestros participantes en un hogar para ancianos. Para lograrlo organizamos y monitoreamos varios servicios de apoyo disponibles en la comunidad.

Su administrador de atención trabajará con usted para identificar sus fortalezas, recursos, prioridades, intereses y necesidades. Se realizará una evaluación formal de su situación al menos una vez al año, momento en el que se desarrollará un plan para sus servicios, llamado plan de atención. Al coordinar sus servicios, su administrador de atención primero debe evaluar y utilizar la asistencia disponible a través de su familia y amigos; los programas disponibles en la comunidad son la siguiente prioridad. Si aún así persiste la necesidad de implementar servicios adicionales cuando esos recursos se hayan agotado, es posible que el programa MSSP pueda comprar algunos servicios para usted. Los servicios que pueden estar disponibles a través del MSSP incluyen: cuidado diurno para adultos, reparación y/o mantenimiento menor del hogar, tareas domésticas y cuidado personal suplementarios, administración de cuidados, relevo durante descanso de la persona a cargo de la atención, transporte, servicios de comidas, servicios de protección suplementarios y servicios de comunicación.

En el programa MSSP, tanto usted como su administrador de atención tienen responsabilidades.

### Es su responsabilidad:

- Brindar la información necesaria para el desarrollo de sus planes de atención.
- Cooperar con su administrador de atención y los demás proveedores de servicios que reciba.
- Comunicarse con su administrador de atención (como mínimo mensualmente por teléfono y cada tres meses de manera presencial en el lugar donde vive) sobre cualquier problema o inquietud que surja, así como sobre las áreas de necesidad identificadas en su plan de atención.

### Es responsabilidad de su administrador de atención:

- Informarle sobre sus derechos y responsabilidades, incluido su derecho a que nuestra oficina local aborde cualquier queja o reclamación formal, y su derecho a presentar una solicitud para una Audiencia imparcial estatal de Medi-Cal, en cualquier momento, si no está de acuerdo con alguna decisión tomada por nuestro programa.
- Coordinar los servicios identificados en su plan de atención.
- Brindar asesoramiento y orientación.
- Notificarle antes de cualquier cambio importante que afecte su plan de atención, incluido el cierre del caso.
- Mantener su información confidencial.

Nuestra intención es brindar servicios de alta calidad que satisfagan sus expectativas. Sin embargo, si tiene una queja, pregunta o si no está satisfecho con nuestras decisiones o

servicios, hable con su administrador de atención. Si usted y su administrador de atención no pueden resolver el problema, puede solicitar una reunión con el supervisor de su administrador de atención que es \_\_\_\_\_ en el teléfono \_\_\_\_\_.

Un miembro de la familia o un representante podrá acompañarlo en cualquier momento en que se reúna con el personal de nuestro programa.

Según nuestra experiencia, la mayoría de las preguntas se pueden resolver a nivel del programa local. Sin embargo, tiene derecho a iniciar una solicitud para una Audiencia imparcial estatal formal de Medi-Cal en cualquier momento.

La mejor manera de solicitar la audiencia es completar la información en el formulario adjunto y enviarlo a:

**California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

También puede solicitar una audiencia llamando a la Unidad de investigación y respuesta pública al:

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