

1 de julio de 2013

# Servicios en el hogar y en la comunidad en Texas



## ¿Qué servicios ofrecen los programas?

División de Medicaid/CHIP, Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas

## Introducción

Los servicios en el hogar y la comunidad ayudan a las personas con discapacidades, y a algunos adultos mayores, a recibir la ayuda que necesitan para permanecer en sus propias casas y comunidades. Los programas de servicios en el hogar y la comunidad ofrecen alternativas a las casas de reposo o a otras instituciones que son más costosas y tienen más restricciones para las personas que viven allí.

Los programas y servicios en esta guía solo están disponibles para las personas de Texas que ya reciben beneficios de Medicaid o que cumplen con los requisitos de Medicaid por medio del programa de servicios en el hogar y la comunidad. Si no recibe beneficios de Medicaid y quiere solicitarlos, puede hacerlo en: [www.YourTexasBenefits.com](http://www.YourTexasBenefits.com).

Esta guía está escrita principalmente para que los coordinadores de servicios, administradores de casos, maestros y otras personas la usen para hablar con las personas con discapacidades, los adultos mayores o los padres de niños con discapacidades sobre los programas de Texas que brindan servicios en el hogar y la comunidad. Para participar en estos programas, las personas tienen que estar inscritas en el programa de Medicaid de Texas o cumplir con los requisitos para recibir beneficios de Medicaid.

No mencionamos aquí todos los programas que ofrecen servicios en el hogar y la comunidad. Solo nos enfocamos en los 6 que atienden al mayor número de personas. Estos 6 son también los que ofrecen la más amplia variedad de servicios. De los 6, hay 5 disponibles en todo el estado. Cada uno opera a través de una exención que lo libra de ciertos requisitos de Medicaid estatal. A estos programas y servicios también se les conoce como "programas opcionales de Medicaid" o "servicios opcionales".

Algunos ejemplos de los servicios que se ofrecen por medio de programas en el hogar y la comunidad son: enfermería, servicios de ayudante personal, habilitación, cambios menores a la casa, servicios dentales, servicios de relevo, terapias, ayudas para la adaptación y artículos, y servicios de respuesta a emergencias. Incluimos una tabla que muestra los servicios que están disponibles en cada uno de los 6 programas.

## **Algunas cosas que debe tener en cuenta .....**

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) es la agencia estatal que administra Medicaid. La HHSC es responsable de formular y mantener las reglas y normas del programa estatal de Medicaid y de asegurar el cumplimiento con las normas federales de Medicaid. Sin embargo, la HHSC no administra los programas.

El Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS) administra todos los programas en el hogar y la comunidad mencionados en esta guía. Un recurso importante para obtener más información es la publicación del DADS, "Access and Intake Services Community Options Booklet". Puede encontrarlo en el sitio web del DADS: [www.DADS.state.tx.us/providers/community\\_options.pdf](http://www.DADS.state.tx.us/providers/community_options.pdf)

Debido a limitaciones de financiamiento y a la popularidad de estos programas, el número de personas que quiere estos servicios generalmente es mayor que el número que se puede atender. La mayoría de solicitantes se añadirán a una "lista de interesados" hasta que haya un espacio disponible. *Por lo tanto, es importante solicitar servicios tan pronto identifique que usted o un familiar quizás necesite en algún momento los servicios y apoyos que el programa ofrece.*

La información en esta guía puede cambiar en cualquier momento. Para la información más actualizada, visite el sitio web [www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us)

También puede enviar preguntas al DADS sobre cualquiera de estos programas a: [PDO@dads.state.tx.us](mailto:PDO@dads.state.tx.us).

## Resumen general de los programas

### CBA

#### **Programa de Alternativas en la Comunidad**

**Para:** Personas con discapacidades, de 21 años o más, como una alternativa económica a la atención institucional en centros para convalecientes.

**Prestación de servicios:** Las personas que reciben servicios de CBA eligen una Agencia de Servicios de Apoyo en Casa y en la Comunidad (HCCSA) para que brinde servicios básicos. Si solicitan asistencia con la vida diaria o cuidado residencial, cuidado temporal de adultos, servicios de relevo fuera de la casa, servicios de respuesta a emergencias o comidas a domicilio, también seleccionan a proveedores para que les brinden esos servicios. *No está disponible en el área de servicios de STAR+ Plus.*

### CLASS

#### **Servicios de Apoyo y Asistencia para Vivir en la Comunidad**

**Para:** Personas de cualquier edad a quienes les han diagnosticado un padecimiento relacionado. CLASS es una alternativa económica a la colocación en una institución para personas con discapacidades.

(Nota: Un padecimiento relacionado es una discapacidad, que no sea una discapacidad intelectual, que empezó antes de los 22 años y que afecta la capacidad de desenvolverse en la vida diaria).

**Prestación de servicios:** Las personas que reciben servicios de CLASS eligen una agencia para que les brinde servicios de administración de casos y otra agencia de servicios directos para que les brinde todos los demás servicios de CLASS.

### DBMD

#### **Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples**

**Para:** Personas que son sordociegas, o que tienen un padecimiento que tiene como resultado la sordoceguera, junto con otra discapacidad. DBMD es una alternativa económica a la colocación en una institución. Los servicios están centrados en

aumentar las oportunidades de las personas para comunicarse y relacionarse con su entorno.

**Prestación de servicios:** Los beneficiarios escogen de entre los proveedores elegibles para que les presten una gama de servicios. El proveedor de DBMD ofrece servicios de administración de casos.

### HCS

#### **Servicios en el Hogar y en la Comunidad**

**Para:** Personas de todas las edades a quienes les han diagnosticado una discapacidad intelectual y que viven con su familia, en su propia casa o en otros entornos en la comunidad, como por ejemplo, un pequeño hogar en grupo.

**Prestación de servicios:** Las personas inscritas en HCS escogen a un proveedor elegible para que les preste una variedad de servicios. Las autoridades locales (a menudo llamadas centros comunitarios) brindan coordinación de servicios.

### MDCP

#### **Programa para Niños Médicamente Dependientes**

**Para:** Niños y jóvenes menores de 21 años que corren riesgo de ser colocados en un centro para convalecientes debido a sus necesidades médicas complejas y que también llenan los requisitos para recibir servicios en un centro para convalecientes. Si tienen 18 años o menos, deben vivir con un familiar o una familia temporal que tenga un máximo de cuatro niños que no son parientes.

**Prestación de servicios:** Los niños que reciben servicios del MDCP trabajan con un administrador de casos del DADS para elegir una Agencia de Servicios de Apoyo en Casa y en la Comunidad (HCCSA) para brindar servicios básicos.

### TxHmL

#### **Programa de Texas para Vivir en Casa**

**Para:** Personas de todas las edades con una discapacidad intelectual, un padecimiento relacionado o los dos, que viven con su familia o en su propio hogar.

**Prestación de servicios:** Las personas que reciben servicios de TxHmL trabajan con un coordinador de servicios de la autoridad local (a veces llamado un centro comunitario) para planear los servicios que les ayuden a seguir viviendo en su propia casa o la de la familia.

## COMPARACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO	CBA	CLASS	DBMD	HCS	MDCP	TxHmL	REEMBOLSO	COMENTARIOS
Ayudas para la adaptación y artículos médicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓*	Costo real del artículo. Los límites de servicio varían según el programa.	
Cuidado temporal de adultos	✓						Tarifa diaria fija basada en el nivel de servicio (LOS). La persona paga cuarto y comida.	El hogar temporal tiene que estar inscrito con el Departamento de Servicios para Adultos Mayores y Personas Discapacitadas (DADS).
Asistencia con la vida diaria	✓		✓				Tarifa diaria fija. La persona paga cuarto y comida.	Ver "Definición de servicios" para las diferencias entre servicios de asistencia con la vida diaria de <b>CBA</b> y <b>DBMD</b> .
Audiología			✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Apoyo para la conducta		✓	✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Administración de casos	✓	✓	✓		✓		<b>CLASS:</b> Tarifa mensual <b>DBMD:</b> Tarifa por hora <b>CBA y MDCP:</b> Sin tarifa. Los administradores de casos del DADS brindan los servicios.	
Servicios domésticos			✓				Tarifa fija por hora	No se presta el servicio si está disponible por medio de otra fuente.
Apoyo en la comunidad						✓*	Tarifa por hora	
Servicios continuados para la familia		✓					Tarifa diaria fija	Para personas de 18 años o más que reciben servicios para la familia por medio de <b>CLASS</b> . Ver "Definición de servicios".
Habilitación durante el día			✓	✓		✓*	<b>HCS:</b> Tarifa diaria fija según el nivel de necesidad (LON) <b>TxHmL:</b> Tarifa diaria fija <b>DBMD:</b> Tarifa por hora	
Servicios dentales	✓	✓	✓	✓		✓*	Costo real. Los límites de servicio varían según el programa.	
Dietética y nutrición			✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Servicios de respuesta a emergencias	✓						Tarifa mensual fija	Disponible como una ayuda para la adaptación en <b>DBMD</b> , <b>CLASS</b> y <b>TxHmL</b> , pero no es un servicio específico en esos programas.
Ayuda con el empleo			✓			✓*	Tarifa fija por hora	Ver Empleo con apoyo y Servicios prevocacionales para servicios similares en <b>HCS</b> y <b>CLASS</b> .
Servicios de administración financiera	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	Tarifa mensual	Para los empleadores de servicios administrados por el cliente.
Servicios flexibles de apoyo					✓		Tarifa fija por hora	
Hogar anfitrión/Cuidado de un acompañante				✓			Tarifa diaria basada en el nivel de necesidad (LON)	Disponible para personas de cualquier edad.
Habilitación		✓*	✓*				Tarifa fija por hora	

\* Indica un servicio que puede ser autoadministrado por medio de la opción de Servicios Administrados por el Cliente.

## COMPARACIÓN DE SERVICIOS (continuación)

SERVICIO	CBA	CLASS	DBMD	HCS	MDCP	TxHmL	REEMBOLSO	COMENTARIOS
Comidas a domicilio	✓						Por comida	
Interventor			✓*				Tarifa fija por hora	La tarifa se basa en la formación del proveedor (4 niveles según la experiencia y educación).
Cambios menores a la casa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Costo real con un límite máximo vitalicio que varía según la exención	
Servicios de enfermería	✓	✓*	✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Terapia ocupacional	✓*	✓*	✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Orientación y movilidad			✓				Tarifa fija por hora	
Servicios de ayudante personal	✓*						Tarifa fija por hora	Nivel de ayuda basado en las necesidades de la persona y el plan de servicios.
Terapia física	✓*	✓*	✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Medicamentos con receta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Se cubren todos los medicamentos con receta	A menos que la persona también llene los requisitos para recibir Medicare.
Prevocacionales		✓					Costo real	
Apoyo residencial/ Vivienda supervisada				✓			Tarifa diaria fija basada en el nivel de necesidad (LON)	La persona paga cuarto y comida.
Servicios de relevo	✓*	✓*	✓*	✓	✓	✓*	<b>CBA, CLASS, DBMD, MDCP:</b> Tarifa fija por hora <b>HCS:</b> Tarifa fija diaria o por hora	Varía de 30 días máximo al año en <b>CBA, CLASS y DBMD</b> , a un nivel de gastos para el año completo en <b>MDCP</b> .
Coordinación de servicios				✓		✓		Prestada por la autoridad local.
Trabajo social				✓			Tarifa fija por hora	
Terapias especializadas		✓					Tarifa máxima por hora**	Incluye la reeducación auditiva integral, y los servicios de dietética y nutrición, entre otros.
Servicios del habla, de la	✓*	✓*	✓	✓		✓*	Tarifa fija por hora	
Asesoría de servicios de apoyo	✓*	✓*	✓*	✓*		✓*	Tarifa fija por hora	Un servicio para los empleadores de servicios administrados por el cliente.
Servicios de apoyo para la familia		✓					Tarifa diaria fija	En <b>CLASS</b> , es para los niños y jóvenes, de 18 años o menos.
Empleo con apoyo		✓	✓	✓		✓*	<b>DBMD/HCS/TxHmL:</b> Tarifa fija por hora <b>CLASS:</b> Tarifa máxima por hora**	En <b>HCS</b> , se puede prestar junto con la habilitación durante el día. Hay límites de servicio máximos en <b>HCS</b> .
Apoyo para vivir en casa				✓			Tarifa fija por hora	
Ayuda con la transición	✓	✓	✓		✓		Una tarifa fija única más una tarifa máxima por servicio**	

\*\* Tarifa máxima: La cantidad máxima que se puede pagar al proveedor por cada unidad de servicio.



# DEFINICIONES DE SERVICIOS

## **Ayudas para la adaptación y artículos médicos:**

Una variedad de aparatos, controles, dispositivos o artículos médicos que ayudan a las personas a vivir más independientemente al darles la capacidad de realizar actividades de la vida diaria, así como comunicarse y controlar su entorno.

**Cuidado temporal de adultos:** Un arreglo de vivienda las 24 horas en un hogar temporal para adultos inscritos con el DADS. Los servicios son, entre otros: preparación de comidas, limpieza de la casa, atención personal y ayuda con el transporte y las actividades de la vida diaria. La persona paga cuarto y comida.

**Asistencia con la vida diaria (DBMD):** Ofrece ayuda con la vida diaria (administración de medicamentos, quehaceres de la casa, atención personal, transporte, y supervisión las 24 horas) en un hogar en grupo que tiene hasta 6 personas. La persona paga cuarto y comida.

**Asistencia con la vida diaria (CBA):** Un arreglo de vivienda las 24 horas en un hogar de atención personal con licencia. Los servicios son, entre otros: atención personal, manejo de la casa, actividades sociales y recreativas, supervisión las 24 horas, ayuda con la administración de medicamentos y transporte. La persona paga cuarto y comida.

**Audiología:** Presta los servicios de un audiólogo con licencia para dirigir la terapia y la capacitación, al igual que consultar con la persona que recibe los servicios, sus familiares y proveedores de servicios.

**Apoyo para la conducta:** Servicios prestados por un profesional capacitado para ayudar a las personas a aumentar la conducta socialmente adecuada y eliminar las que interfieren con su inclusión en el hogar, la familia o la comunidad.

**Administración de casos:** Servicios prestados por un administrador de casos, entre otros: ayuda para formular y coordinar un plan de servicios, monitoreo de la calidad de servicios, defensoría, búsqueda de recursos, envíos a servicios, intervención en casos de crisis y protección de los derechos de la persona.

**Servicios domésticos:** Servicios para ayudar a las personas a mantener el hogar para que sea seguro y limpio. Los servicios son, entre otros: quehaceres, como limpiar los pisos, las ventanas y las paredes, fijar tapetes y azulejos sueltos, y mover artículos pesados para tener acceso sin peligros.

**Apoyo en la comunidad:** Una amplia gama de servicios personalizados, en la casa o en otro lugar de la comunidad, para apoyar las actividades de la vida diaria, participación en actividades típicas de la comunidad, capacitación laboral y ayuda para establecer y mantener relaciones con amigos, familiares y otras personas que no son proveedores de servicios.

**Servicios continuados para la familia:** Servicios de apoyo para la familia para personas de 18 años o más que están en el programa CLASS. (Ver la definición de Servicios de apoyo para la familia).

**Opción de Servicios Administrados por el Cliente (CDS):** Servicios administrados por la persona que los recibe, o, si es un niño, por uno de sus padres. Las personas con CDS contratan y supervisan a las personas que prestan los servicios. Una agencia de servicios de administración financiera (FMSA) de su elección ayuda con la nómina, capacitación y otro apoyo. La opción de CDS está disponible en todos estos programas.

**Habilitación durante el día:** Servicios durante el día para darles a las personas oportunidades para mejorar sus habilidades sociales y de autoayuda. Son habilidades importantes para vivir en la comunidad con éxito.

**Servicios dentales:** Servicios prestados por un dentista para conservar los dientes y satisfacer necesidades médicas relacionadas. Los servicios no incluyen la odontología cosmética.

**Dietética y nutrición:** Servicios prestados por un dietista con licencia

para determinar las necesidades  
nutricionales básicas o especiales.

## DEFINICIONES DE SERVICIOS (continuación)

**Servicios de respuesta a emergencias:** Un sistema de monitoreo electrónico para las personas que viven solas o están aisladas en la comunidad y quizás tengan problemas para llamar y pedir auxilio en caso de emergencia. En una emergencia, pueden oprimir un botón en cualquier momento para indicar que necesitan auxilio.

**Ayuda con el empleo:** Ayuda para encontrar empleo remunerado en la comunidad por medio de identificación de intereses, evaluación de habilidades y determinación de apoyos necesarios. También ayuda a encontrar posibles empleadores.

**Servicios de administración financiera:** Servicios para ayudar a las personas que usan la opción de Servicios Administrados por el Cliente a administrar su nómina y presupuesto.

**Servicios flexibles de apoyo familiar:** Cuidados y servicios directos prestados a la persona con una discapacidad cuando el cuidador principal está trabajando, en capacitación laboral o en la escuela.

**Cuidado temporal o de acompañante:** Una alternativa similar a un hogar en vez del hogar en grupo, y está disponible para personas de todas las edades.

**Ayudante de habilitación/Capacitación en habilitación:** Servicios para las personas que viven solas o en la casa familiar para ayudarles a aprender, retener o mejorar sus habilidades para la vida diaria. Los servicios pueden incluir actividades como aseo e higiene personal, cómo tender la cama y hacer los quehaceres de la casa, preparación de comidas, alimentación, y habilidades sociales y adaptativas. (Ver Servicios de habilitación residencial en DBMD, Apoyo para vivir en casa en HCS y Servicios de ayudante personal en CBA).

**Comidas a domicilio:** Almuerzos calientes nutritivos al mediodía entregados a adultos mayores y personas con discapacidades que están confinados a la casa.

**Interventor:** Un interventor ayuda a las personas con barreras de comunicación significativas a participar en servicios y actividades en la comunidad usando su sistema de comunicación personal específica para que tengan acceso a actividades y a mirar y escuchar en la medida en que sus capacidades lo permitan.

**Cambios menores a la casa:** Cambios a la casa para tener mayor acceso, entre ellos, cambios al baño, puertas más anchas y rampas, que permitan a las personas vivir en sus casas sin peligro.

**Servicios de enfermería:** Servicios prestados por una enfermera con licencia para monitorear el estado de salud, administrar y monitorear los medicamentos, hacer envíos a servicios médicos y capacitar a la persona que necesita servicios de enfermería, así como a sus familiares y personal de apoyo.

**Terapia ocupacional:** Tratamiento especializado para ayudar a las personas a ser tan independientes como sea posible. Los servicios son, entre otros, evaluación de necesidades, formulación de un plan de tratamiento, determinación de intervención terapéutica, capacitación, asistencia con las ayudas para la adaptación y asesoría con la familia y el proveedor.

**Orientación y movilidad:** Evaluación, planeación y enseñanza de habilidades de transporte independiente para las personas con problemas de la vista para que puedan moverse eficazmente y sin peligro dentro de sus entornos.

**Servicios de ayudante personal:** Los ayudantes personales ayudan con las actividades de la vida diaria y los quehaceres de la casa necesarios para mantener limpio y seguro el hogar en entornos comunitarios (excepto los hogares de cuidado temporal de adultos o los centros de asistencia con la vida diaria).

Los servicios son, entre otros: supervisión para proteger a las personas y ayuda para hacer tareas relacionadas con la salud delegadas por una enfermera registrada.

**Terapia física:** Ayuda a las personas a mejorar o mantener su funcionamiento físico, para que sea más fácil su participación en actividades y tareas diarias. Los servicios son, entre otros: valoración del estado físico e identificación de necesidades, formulación de un plan de tratamiento, asistencia con las ayudas para la adaptación y asesoría con la familia y el proveedor de la persona.

**Medicamentos con receta:** Medicamentos ordenados por un doctor.

**Servicios pre vocacionales:** Servicios para ayudar a las personas a prepararse para un empleo pagado o no pagado que esté centrado en atención a las reglas e instrucciones, asistencia, terminación de tareas, resolución de problemas y seguridad. Los servicios no son para un trabajo específico. Los servicios generalmente se prestan en un grupo, como en un taller de trabajo protegido o un centro de actividades durante el día.

**Servicios de apoyo residencial o vivienda supervisada:** Supervisión y ayuda en un hogar en grupo con personal que permanece despierto durante las horas normales de sueño.

**Servicios de relevo:** Cuidado directo de una persona para darle a su cuidador un descanso temporal de las actividades de ser cuidador.

**Coordinación de servicios:** Ayuda para que una persona tenga acceso a los servicios y apoyos necesarios para que logren tener una vida de calidad y participen en la comunidad.

**Servicio máximo:** El número más alto de unidades de servicios (como horas o días) que se permite generalmente para un servicio en particular. No todo el mundo que recibe el mismo servicio tiene el mismo límite máximo. Hay algunas variaciones según las necesidades de la persona y la atención que requiera.

**Trabajo social:** Ayuda a identificar las necesidades de una persona, y brinda intervención terapéutica y capacitación cuando sean necesarias.

**Terapias especializadas:** Una variedad de intervenciones terapéuticas diseñadas para disminuir conductas inapropiadas, así como proporcionar oportunidades sociales. Las terapias especializadas son, entre otras: terapia musical, terapia recreativa, terapia de masaje, hipoterapia, equinoterapia, reeducación auditiva integral, servicios de nutrición y terapia acuática.

**Servicios del habla, de la audición, del lenguaje:** Servicios para personas con problemas del habla, de la audición o de lenguaje que incluyen valoración de necesidades, formulación de un plan de tratamiento, asistencia con ayudas para la adaptación y asesoría con la familia y el proveedor de la persona.

**Servicios de apoyo para la familia:** Servicios que permiten que las personas menores de 18 años con un padecimiento relacionado vivan en un hogar familiar que no sea de la familia natural, o con padres adoptivos, como una alternativa a la colocación en una casa para convalecientes u otra institución.

**Asesoría de apoyo:** Ofrece capacitación en habilidades prácticas y ayuda para apoyar a los empleadores con Servicios Administrados por el Cliente en áreas como reclutamiento, selección y contratación de los proveedores de servicios. La asesoría de apoyo no incluye temas como el presupuesto, los impuestos o las normas de la fuerza laboral.

**Empleo con apoyo:** Brinda apoyo continuo en el lugar de trabajo para ayudar a la persona a mantener su trabajo. El lugar de trabajo también debe emplear a personas sin discapacidades. Los servicios son, entre otros: adaptaciones, supervisión y capacitación basadas en las necesidades de apoyo de la persona.

**Apoyo para vivir en casa:** Ayuda a las personas que viven solas o con sus familiares a aprender, conservar o mejorar sus habilidades para la vida diaria, incluso la higiene o el aseo personal, limpieza, quehaceres de la casa, preparación de comidas y alimentación, y habilidades sociales y adaptativas.

**Servicios de ayuda con la transición:** Servicios para ayudar a las personas a hacer la transición de una casa para convalecientes o entorno institucional a un hogar en la comunidad por medio de un pago único de los gastos específicos a la preparación u organización del nuevo hogar.

# Recursos del DADS

El mejor lugar para obtener más información acerca de Servicios en el Hogar y en la Comunidad, incluso los seis programas mencionados aquí, y sobre Medicaid en general es el sitio web del DADS: [www.dads.state.tx.us](http://www.dads.state.tx.us). Asimismo este es el sitio web donde hay información sobre cómo solicitar beneficios de cualquiera de estos programas.

Recursos del DADS	
Localice la casilla de Buscar en la página principal del DADS y escriba los términos de búsqueda a continuación:	
	<i>Lo llevará a:</i>
enlaces rápidos	Un directorio de enlaces en el sitio web del DADS a la información en español sobre servicios y apoyos en la comunidad disponibles para las personas con discapacidades de Texas y que incluye un enlace a hojas de información sobre muchos de los diferentes programas.
lista servicios	Página con una <b>Lista de todos los servicios del DADS</b> . Incluye enlaces a los programas descritos en esta guía, y muchos programas más.
autoridades locales	Varios enlaces a información sobre las autoridades locales, el punto de entrada para HCS y TxHmL.
QRS	El <b>Sistema de Informes sobre la Calidad en la Atención a Largo Plazo</b> . Información para ayudarle a evaluar la calidad de los proveedores de atención a largo plazo.
derechos del cliente	<b>Derechos y Servicio al Cliente</b> . Información sobre sus derechos, incluso: <ul style="list-style-type: none"><li>• Un número de teléfono al que puede llamar si a usted le preocupa el trato que recibe algún adulto mayor o persona con una discapacidad.</li><li>• Información sobre cómo presentar una queja.</li></ul>

Esperamos que esta información le sea útil. Puede copiar este documento para compartir la información con otras personas o añadir un enlace en el sitio web de su propia organización.