

PROGRAMA DE ADRC SPECIALIST (ESPECIALISTA DEL ADRC)

ACUERDO DE SERVICIOS AL CLIENTE

(ADRC SPECIALIST PROGRAM CUSTOMER SERVICE AGREEMENT)

El programa de ADRC Specialist (Especialista del Centro de Recursos para Personas Mayores y con Discapacidad, ADRC) proporciona información y asistencia, asesoramiento sobre opciones, determinación de elegibilidad y asesoramiento para el registro en los servicios y apoyos de atención a largo plazo. Los especialistas del ADRC ofrecen estos servicios a personas a partir de los 17 años y 6 meses con alguna discapacidad o cualquier persona mayor de 60 años.

Alcance de los servicios

Los especialistas del ADRC ofrecen asesoramiento sobre opciones, determinación de elegibilidad y asesoramiento para el registro en virtud de este acuerdo. El asesoramiento sobre opciones se ofrece a cualquier persona con una discapacidad o mayor de 60 años para apoyarlos en la toma de decisiones sobre las necesidades de atención a largo plazo. No se debe cumplir con ningún requisito de ingreso o elegibilidad para recibir asesoramiento sobre opciones.

Como parte del asesoramiento sobre opciones, se puede presentar a los clientes la opción de programas de atención a largo plazo con financiación pública. Los especialistas del ADRC realizan la determinación de elegibilidad solicitada y pueden ayudar con el proceso de determinación de elegibilidad financiera para estos programas. Si el cliente es elegible, el especialista del ADRC le ofrecerá al cliente un asesoramiento para la inscripción para que seleccione el programa de atención a largo plazo de Family Care o IRIS, y Partnership o PACE, en donde estén disponibles. Una vez que se selecciona un programa, el especialista del ADRC facilitará información sobre las agencias que ofrecen el programa elegido y completará el proceso de registro.

Limitaciones

- Los servicios del especialista del ADRC son voluntarios.
- El especialista del ADRC no puede seleccionar un proveedor de servicios para un cliente.
- Los servicios del especialista del ADRC deben ser a corto plazo y abordar las necesidades actuales del cliente.
- Los servicios del especialista del ADRC se deben ofrecer directamente al cliente o al representante legal autorizado. Otras partes interesadas solo pueden recibir información y asistencia general si no tienen el consentimiento del cliente.
- La inscripción en un programa de atención a largo plazo con financiación pública es voluntaria. Los clientes pueden decidir terminar el proceso de elegibilidad o darse de baja del programa en cualquier momento.

Confidencialidad

Los servicios del ADRC son confidenciales. El especialista del ADRC no divulgará información sobre un cliente sin el consentimiento informado del cliente, a menos que la [Política de confidencialidad](#) (P-02923-06) lo permita.

Con la firma de este documento, el cliente entiende que recibir los servicios del especialista del ADRC en parte implica el intercambio de información entre el especialista del ADRC y su supervisor local y el Department of Health Services (Departamento de Servicios de Salud, DHS) de Wisconsin a efectos de la supervisión del programa, el registro de los datos y la garantía de la calidad. El supervisor del especialista del ADRC y el DHS están sujetos a una obligación de confidencialidad y no deben compartir información sobre el cliente con nadie más que con el especialista del ADRC, si no tienen el consentimiento informado del cliente.

Divulgación de conflicto de intereses

El principal objetivo del especialista del ADRC es ofrecerle al cliente información imparcial sobre los servicios que se ajustarán 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 especialista del ADRC:

- No puede intentar influenciar a los clientes para obtener un beneficio económico de la agencia o por otros intereses personales.
- No puede intentar influenciar a los clientes para beneficiar a cualquier proveedor de servicios o programa, incluido el ADRC.

La regulación federal 42 CFR 438.810(b)(2) prohíbe que el ADRC utilice las ganancias obtenidas de los programas de servicios directos para respaldar el programa del especialista del ADRC.

ACUERDO DE SERVICIOS AL CLIENTE RECONOCIMIENTO

Con la firma de este documento, el cliente entiende que los servicios del especialista del ADRC son voluntarios y que recibir los servicios del especialista del ADRC en parte implica el intercambio de información entre el especialista del ADRC y su supervisor local, el proveedor de asistencia técnica y el DHS. El cliente también entiende que el ADRC, como agencia, puede ofrecer otros programas o servicios o tener vínculos contractuales con los proveedores de servicios. El especialista del ADRC de ninguna manera influenciará las decisiones del cliente como resultado de esos vínculos.

Firma del cliente

Fecha

RECONOCIMIENTO DE LA DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD FUNCIONAL (si corresponde)

Si firma debajo, el cliente entiende que el especialista del ADRC lo está evaluando para una elegibilidad funcional para los programas de atención a largo plazo con financiación pública. El cliente entiende que el especialista del ADRC completará la determinación dentro de los 30 días a partir de la fecha de este documento y notificará al cliente, por escrito, si hubiera una demora de más de 30 días. El cliente también entiende que la elegibilidad financiera (Medicaid) **no** está determinada por el ADRC; sin embargo, el ADRC puede ayudar al cliente con el proceso.

Firma del cliente

Fecha