

Acuerdo de servicio de atención al cliente del Centro de recursos para personas mayores y con discapacidades (ADRC)

Aging and Disability Resource Center (ADRC) Customer Service Agreement

Los Centros de recursos para personas mayores y con discapacidades (Aging and Disability Resource Center, ADRC) ayudan a las personas a conocer sus opciones para encontrar la ayuda que necesitan. Proporcionan información, responden preguntas y guían a las personas en pasos importantes. Los ADRC ayudan a personas mayores de 17 años y 6 meses con una discapacidad, y a cualquier persona mayor de 60 años. No necesita cumplir con ninguna norma de ingresos o del programa para hablar con un ADRC o recibir asesoramiento sobre opciones.

Como parte del asesoramiento sobre opciones, el especialista puede hablar con usted sobre los programas públicos que ayudan a pagar la atención a largo plazo. Si le interesa, el ADRC comprobará si cumple con los requisitos para participar en un programa de atención a largo plazo mediante una evaluación funcional de atención a largo plazo. También pueden ayudar con el proceso de elegibilidad financiera y con la solicitud de Medicaid.

Si cumple con los requisitos, el ADRC lo ayudará a comprender sus opciones. Esto se denomina asesoramiento de inscripción. Puede elegir el programa que mejor se adapte a sus necesidades. Sus opciones pueden incluir el programa Family Care; el programa IRIS y, cuando estén disponibles, el Partnership o el PACE. Después de elegir un programa, el ADRC le dará información sobre las agencias de su zona en las que puede inscribirse. También lo ayudarán a finalizar el proceso de inscripción.

Lo que debe saber sobre los servicios del ADRC

- Usted elige si quiere recibir ayuda. Los servicios del ADRC son voluntarios, pero debe usarlos para acceder a los programas de atención a largo plazo financiados por el gobierno. Usted elige a su proveedor. El personal del ADRC puede darle opciones, pero no puede elegir un proveedor por usted.
- La ayuda del ADRC es a corto plazo. El ADRC no se involucra a largo plazo.
- El ADRC trabajará con usted o con alguien que usted haya autorizado a hablar en su nombre, como su representante legal.

Cómo mantenemos segura su información

Los servicios del ADRC son privados. El ADRC no compartirá su información personal a menos que usted lo autorice. La [política de confidencialidad \(P-02923-06\) \(PDF\)](#) del ADRC permite que la agencia comparta su información solo cuando sea necesario, y el ADRC le informará cuando se comparta su información.

Al firmar este formulario, usted acepta que el ADRC pueda compartir parte de su información con el Departamento de servicios de salud (Department of Health Services, DHS) de Wisconsin. Esta información se comparte para garantizar el buen funcionamiento del programa, comunicar datos y mejorar los servicios.

Cuente con nosotros para ofrecerle información y opciones imparciales

Tiene muchas opciones para elegir. Los ADRC escuchan lo que usted quiere y lo ayudan a tomar decisiones informadas. Los ADRC pueden ofrecer algunos programas de forma directa, pero nunca intentarán influir en su elección para su propio beneficio o el de la agencia. Los ADRC proporcionan información imparcial sobre todos los servicios disponibles en su comunidad.

Acuerdo de servicio de atención al cliente

Reconocimiento

Al firmar este documento, entiendo que los servicios del ADRC son voluntarios y que parte de recibir los servicios del ADRC implica compartir información entre el ADRC y el Departamento de servicios de salud de Wisconsin. También entiendo que el ADRC, como agencia, puede operar otros programas y servicios o tener relaciones contractuales con proveedores de servicios. El ADRC nunca intentará influir en mis decisiones sobre programas, servicios o proveedores.

Firma del cliente (o representante autorizado)

Fecha

Reconocimiento de la determinación de elegibilidad funcional (si corresponde)

Al firmar a continuación, entiendo que el ADRC está completando una evaluación para determinar la elegibilidad funcional para los programas de atención a largo plazo financiados con fondos públicos. Entiendo que el ADRC completará una determinación de la elegibilidad funcional dentro de 30 días a partir de la fecha de este formulario y me notificará, por escrito, si la determinación se retrasa más allá de 30 días. También entiendo que la elegibilidad financiera de Medicaid **no** la determina el ADRC; sin embargo, el ADRC puede ayudar a los clientes con el proceso de solicitud de Medicaid.

Firma del cliente (o representante autorizado)

Fecha