

- Recibir información sobre las voluntades anticipadas y asistencia para hacer las suyas. Las voluntades anticipadas son un documento que expresa las decisiones médicas que desea que se tomen en caso de que usted no pueda expresarlas por sí mismo.
- Recibir una explicación completa del proceso de reclamos y apelaciones, así como la información para comunicarse con alguien que atienda los reclamos de manera apropiada y oportuna.
- Quejarse sobre los servicios o tratamientos que recibe, o que necesita y no recibe, sobre la calidad del tratamiento, la cantidad de horas de servicio o cualquier otra preocupación o problema que tenga.
- Recibir aliento y ayuda para explicar sus reclamos a las personas de su elección. No debe verse afectado de ninguna forma por manifestarle a alguien sus preocupaciones. Esto incluye ser sancionado, amenazado o discriminado.
- Saber el nombre y dirección de la agencia estatal para comunicarse con ella y solicitar más información y ayuda.



## Oficina del Defensor Estatal de Atención a Largo Plazo

Illinois Department on Aging  
One Natural Resources Way, Suite 100  
Springfield, IL 62702-1271

**Para acceder a publicaciones gratuitas sobre los servicios a la vejez, llame a la línea de ayuda para personas de la tercera edad del Departamento de Asuntos de la Vejez:**

de lunes a viernes  
8:30 a.m. a 5:00 p.m. Hora estándar central

**Línea gratuita en Illinois:**  
**1-800-252-8966.**  
**1-888-206-1327 (TTY)**

**Fuera de Illinois:**  
**217-524-6911**

**Fax:**  
**217-524-2048**

**Correo electrónico:**  
**Aging.HCOProgram@illinois.gov**

**Para denunciar la sospecha de maltrato, explotación o abandono en contra de un adulto mayor, llame a la línea estatal de 24 horas del Servicio de Protección al Adulto del Departamento de Asuntos de la Vejez de Illinois:**  
**1-866-800-1409, 1-888-206-1327 (TTY).**

De conformidad con los estatutos estatales y federales correspondientes, el Departamento de Asuntos de la Vejez de Illinois no discrimina en las admisiones a sus programas o trato de empleo en los programas o actividades. Si siente que ha sido discriminado, llame a la línea de ayuda para personas de la tercera edad al 1-800-252-8966, 1-888-206-1327 (TTY).



**Estado de Illinois**  
**Departamento para**  
**Asuntos de la Vejez**



**Declaración de Derechos  
para el Consumidor de  
Cuidados Domiciliarios**



*Si usted es una persona de la tercera edad o un adulto discapacitado que vive en su propio hogar y recibe asistencia de cuidados domiciliarios o goza de un plan de cuidados administrados, tiene derecho a lo siguiente:*

- Obtener ayuda para entender sus derechos.
- Recibir un trato digno y respetuoso en todo momento.
- Estar fuera de peligro. Esto incluye no estar expuesto a maltrato físico, abuso sexual, verbal o mental, abandono o explotación, o a alguien que le robe su dinero o su cheque del Seguro Social.
- Contar con que su proveedor de cuidados domiciliarios respete sus bienes personales, y solicitar una investigación si estos se pierden o son robados.
- Recibir los tratamientos y servicios que lo ayuden a vivir en su hogar y contribuyan con su independencia.
- Recibir cuidados de parte de un personal debidamente capacitado que tenga la formación, experiencia y certificación o licencia para brindar los servicios de los que son responsables.
- Obtener ayuda, si la necesita, a través de los procedimientos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, así como ejercer sus derechos civiles y legales.
- Estar protegido contra la discriminación. Nadie puede discriminarlo o maltratarlo debido a su raza, color, religión, sexo, origen nacional, ascendencia, edad, estado civil, condición de ciudadanía, información genética, orientación sexual, situación militar, discapacidad física o mental o por la fuente de pago de su plan de cuidado de salud (por ejemplo, Medicare o Medicaid).
- Obtener información precisa y fácil de entender y contar con alguien que lo ayude a tomar decisiones informadas sobre su atención a la salud.
- Contar con ayuda si tiene dificultades con el idioma o la comunicación, con el fin de que pueda entender toda la información que le proporcionen.
- Tener acceso a la información sobre los servicios de cuidado domiciliario disponibles en su comunidad, y elegir entre dichos servicios.
- Elegir su propio médico de cuidados primarios y, si es necesario, especialistas dentro de la red de su organización de cuidados administrados (managed care organization, MCO).
- Participar plenamente en todas las decisiones de tratamiento relacionadas con su atención a la salud. Si no puede participar en las decisiones sobre su tratamiento y desea que una persona de su confianza lo ayude, tiene derecho a elegir esa persona.
- Recibir la explicación de todas las opciones de tratamiento en un idioma que entienda, antes de recibir un tratamiento, y estar bien informado sobre su estado de salud y su mejoría.
- Rechazar servicios, tratamientos o medicamentos. Si opta por no recibir un servicio o tratamiento o no tomar sus medicamentos, debe recibir información sobre la manera en la que esto afectará su salud.
- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de cuidados para ayudarlo a vivir en su hogar y apoyar su independencia.
- Estar informado sobre el costo de los servicios antes de recibirlos, ya sea que dicho costo esté cubierto por un seguro de salud u otro programa privado o público. También tiene derecho a conocer todos los cargos que se espera que pague y a que le notifiquen con antelación sobre cualquier cambio en los costos o servicios.
- Conversar en privado con los proveedores de atención a la salud y que toda su información personal, financiera y médica se mantenga confidencial, según las protecciones dispuestas por las leyes estatales y federales.
- Tener acceso a su expediente médico y, cuando lo solicite, recibir copias que tendrán un costo determinado por el proveedor de atención médica.
- Solicitar cambios en su expediente médico.