



## Hoja con información y preguntas frecuentes (para clientes)

Conserve esta información para sus registros.

### Información sobre el proveedor y la Agencia para Adultos Mayores mayores:

#### Su proveedor de servicios:

Su sede local de la Agencia para Adultos Mayores: Oficina de los adultos mayores del condado de Larimer. Ubicado en el Departamento de Servicios Humanos, Departamento de Servicios para Adultos y Personas Mayores.

#### ¿Qué es una Agencia para Adultos Mayores?

La Agencia para Adultos Mayores (AAA, *Area Agency on Aging*) es una organización regional designada por el estado que usa fondos federales, estatales y locales con el fin de satisfacer las necesidades de los adultos mayores en la comunidad. La AAA presta servicios a adultos mayores y cuidadores directamente y a través de asociaciones con agencias de servicios comunitarios. Las AAA también defienden los derechos de los adultos mayores.

#### Información sobre el servicio

El servicio que usted está solicitando se financia a través de la Ley de Adultos Mayores Estadounidenses (OAA, *Older Americans Act*) o de la Ley de Adultos Mayores Residentes de Colorado (OCA, *Older Coloradans Act*). Estos fondos federales y estatales ayudan a los adultos mayores, aquellos mayores de 60 años, a permanecer en sus hogares y comunidades de su elección. Estamos obligados a darle prioridad a las personas con más necesidades económicas y sociales. Las solicitudes de servicios se tramitan en la medida en que haya fondos disponibles. Podemos referirlo a otros recursos en su área, pero no nos pondremos en contacto con ellos sin su permiso.

#### ¿Cuál es el objetivo de la evaluación del cliente?

Le pedimos que nos dé información para:

- Ofrecerle los servicios que mejor se adapten a sus necesidades
- Demostrar que nuestros programas financiados por los contribuyentes solo atienden a quienes califican
- Demostrar que atendemos a los adultos mayores y a los cuidadores que más los necesitan
- Comprender las necesidades de los adultos mayores de nuestra comunidad
- Demostrar la necesidad de financiamiento para nuestros programas
- Cumplir con los requisitos de entrega informes ante nuestros financiadores

No utilizamos la información sobre ingresos para determinar si usted califica para recibir los servicios. La información sobre los ingresos y otros datos demográficos (por ejemplo, sexo, raza, etnia) se recopila con fines de elaboración de informes demográficos anónimos. No se divulga ninguna información personal en los informes, como su nombre o fecha de nacimiento.

### ¿Qué ocurre con la información de mi evaluación?

Introducimos su información en una base de datos estatal segura. A medida que usted recibe los servicios, los vamos registrando en la base de datos. Esto nos ayuda a demostrar cómo gastamos los fondos. La base de datos está protegida según los estándares de la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) y de la Ley de Tecnología de la Información de Salud Clínica y Económica (HITECH). Solo el personal autorizado tiene acceso a la base de datos. Esto significa que sus datos permanecen seguros y confidenciales.

### ¿Venderán mi información?

No. Nunca venderemos su información.

### ¿Cómo puedo enviarles mis comentarios?

Queremos saber cómo podemos mejorar. Comuníquese con su proveedor de servicios o con la sede de la Agencia para Adultos Mayores de su localidad por en **970-498-7750** o por **adrc@larimer.gov**. Dado que valoramos su opinión, es posible que en ocasiones le enviemos una encuesta para pedirle sus comentarios.

### ¿Cómo puedo presentar una queja, reclamación o apelación?

Usted tiene derecho a presentar una queja o reclamación ante su proveedor de servicios. Si no está satisfecho con una decisión del proveedor, puede apelar ante su sede local de la Agencia para Adultos Mayores (AAA) o de la Unidad Estatal para Adultos Mayores (SUA). Los procedimientos completos para las quejas, reclamaciones y apelaciones están disponibles, previa solicitud, poniéndose en contacto con su AAA local o la SUA de la siguiente manera:

Larimer County Office on Aging

1501 Blue Spruce Dr., Fort Collins, CO 80524

970-498-7750

adrc@larimer.gov

Colorado Department of Human Services, State Unit on Aging

1575 Sherman Street, 3rd Floor, Denver, CO 80203

303-866-2800

## Ley de Colorado Contra la Discriminación

Las personas tienen derecho a la igualdad de oportunidades y de acceso a los servicios. No se puede excluir a ninguna persona de participar por motivos de discapacidad, raza, credo, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado civil, origen nacional ni ascendencia. Las quejas relacionadas con la discriminación se pueden enviar a:

Colorado Civil Rights Division, 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202

Teléfono: 1-800-262-4845; 711 servicios de retransmisión

Correo electrónico: DORA\_CCRD@STATE.CO.US

## Accesibilidad

Si necesita modificaciones o adaptaciones razonables para acceder al contenido de este documento, comuníquese con nosotros a través de 970-498-7750 o ADRC@larimer.gov.

## ¿Puedo hacer una donación?

Aceptamos donaciones y regalos para contribuir a sufragar los gastos de los servicios y apoyar los programas para los adultos mayores. Cada dólar que recibimos se destina a los programas y servicios. Las donaciones son voluntarias y no son necesarias para recibir los servicios. Puede enviar donaciones a su proveedor de servicios o a la AAA local a la dirección indicada anteriormente.

## ¿Cómo puedo ayudar?

No podríamos satisfacer las necesidades de los adultos mayores de nuestras comunidades sin la increíble ayuda de los voluntarios. Para más información, visite la <https://cdhs.colorado.gov/volunteer>. También puede comunicarse con su proveedor de servicios o con su AAA local para averiguar cómo puede ayudar en su comunidad.

## ¿Qué otros recursos están disponibles?

Póngase en contacto con su AAA para obtener más información sobre los servicios disponibles en su región. Visite nuestro sitio web <https://www.larimer.gov/humanservices/aging/ooa> o contáctenos al 970-498-7750 y adrc@larimer.org.

Llame al Centro Estatal de Recursos para Adultos Mayores y con Discapacidades de Colorado (ADRC) para obtener información sobre los recursos disponibles en su área al 1-844-COL-ADRC / 1-844-265-2372.