Commonwealth of Massachusetts
Executive Office of Health and Human Services
www.mass.gov/masshealth

Hoja informativa del proceso de quejas según la Norma de servicios comunitarios

Exenciones de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS)

Información general

La norma federal, la Norma de servicios comunitarios, exige que los servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS), cubiertos por las exenciones HCBS de Medicaid, sean provistos en entornos que cumplan con determinados criterios. La Norma de servicios comunitarios garantiza que los beneficiarios de la exención HCBS tengan acceso a los beneficios de vivir en la comunidad, y que vivan y reciban servicios en entornos integrados y no institucionalizados.

La Norma de servicios comunitarios se aplica:

- Al hogar del beneficiario: es decir, donde vive el beneficiario de la exención, y
- A otros entornos donde los beneficiarios reciben servicios. Podría incluir el lugar donde trabaja el beneficiario de la exención o donde va al programa diurno.

La siguiente lista describe algunas características del hogar o de otros entornos que cumplen con la Norma de servicios comunitarios.

Características del hogar

- Forma parte de la comunidad.
- Le permite participar en la comunidad.
- Le permite ir a la comunidad cuando lo desee.
- Le permite elegir sus compañeros de vivienda.
- Le permite decorar cómo desee.
- Le brinda protecciones legales relacionadas con desalojos.
- Le permite acceder a todos los espacios compartidos del hogar.
- Le brinda privacidad y permite que cierre con llave su dormitorio.
- Le permite tener visitas cuando lo desee.
- Le permite decidir sobre sus horarios.
- Le permite comer cuando lo desee.
- Le permite gastar su dinero cómo lo desee.
- Le permite interactuar con personas con y sin discapacidades.

Características de un entorno de servicios

- Forma parte de la comunidad.
- Le permite participar en la comunidad.
- Le permite ir a la comunidad cuando lo desee.
- Le permite decidir si desea trabajar y dónde trabajará.
- Le permite opinar sobre los horarios y planes.
- Le permite decidir si será voluntario.
- Le permite interactuar con personas con y sin discapacidades.

Es posible que un beneficiario de la exención HCBS presente una queja ante el estado si cree que uno de los entornos no tiene estas características.

Para reportar que usted cree que un entorno no cumple con la Norma de servicios comunitarios, puede:

- Visitar el sitio web www.mass.gov/info-details/community-rule-grievance-process, completar el Formulario de quejas para la Norma de servicios comunitarios y enviarlo al correo electrónico CommunityRuleGrievance@mass.gov, o
- Llamarnos al (617) 573-1751