



Programa de Defensor para Cuidados

Programa de defensoría para pacientes/residentes que residen en residencias para ancianos y hogares de descanso y sus familias.

El objetivo del Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo (Long Term Care Ombudsman Program) es promover la defensa y extensión a todos los pacientes/residentes que residen en residencias para ancianos y hogares de descanso. Los defensores ayudan a los residentes a resolver quejas sobre el cuidado personal, los derechos de los residentes o cualquier tipo de problema o preocupación que afectan su vida como paciente/residente en un centro de cuidados a largo plazo. El personal del programa y los voluntarios defensores siguen los procedimientos escritos para la resolución de quejas y respetan la confidencialidad. También proporcionan referencias a las personas de la comunidad que tienen preguntas sobre elegibilidad o asignación a centros de cuidados a largo plazo.

En virtud de la Ley Federal de Estadounidenses Mayores (Federal Older Americans Act), cada estado está obligado a tener un Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo que atienda quejas y propicie mejoras en el sistema de cuidados a largo plazo. El Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo defiende a los residentes de residencias para ancianos y hogares de descanso. Un defensor es un representante certificado y capacitado de las personas.

Nosotros...

- Empoderamos a los pacientes/residentes para que defiendan SUS derechos

- Mediamos en la resolución de problemas de los pacientes/residentes con el personal del centro
- Proporcionamos información y educación a los pacientes/residentes, representantes de residentes, personal del centro y la comunidad

El mandato del Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo es representar al paciente/residente y asistir según lo solicite. La Ley de Estadounidenses Mayores requiere que el Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo tenga el consentimiento de los residentes antes de investigar una queja o referir una queja a otra agencia. Cuando alguien que no sea el paciente/residente presente una queja, el defensor debe determinar, en la medida en que sea posible, qué quiere el paciente/residente.

Si alguien que no sea el paciente/residente se comunica con el Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo con una queja, el defensor visitará al paciente/residente para ver si tiene inquietudes similares y quiere continuar con la queja. El defensor explicará el papel que desempeña el programa y el proceso de investigación de quejas, compartirá información sobre los derechos de los residentes, preguntará sobre la calidad de vida y la atención del paciente/residente, e intentará entender la capacidad del paciente/residente para tomar decisiones. Si el paciente/residente quiere que el defensor actúe en relación con el problema, el defensor investigará la queja y seguirá comunicándose con el paciente/residente durante todo el proceso de investigación. Si el paciente/

Lawrence – Main Office
280 Merrimack Street
Suite 400
Lawrence, MA 01843

Danvers
300 Rosewood Drive
Suite 200
Danvers, MA 01923

Phone
978-683-7747
800-892-0890

Email
info@agespan.org

Web
agespan.org



Programa de Defensor para Cuidados - page 2

residente no puede proporcionar su consentimiento, el defensor trabajará con el representante del paciente/residente o seguirá las políticas y los procedimientos del programa si el paciente/residente no tiene un representante.

OPORTUNIDAD PARA VOLUNTARIOS

Los defensores están capacitados y certificados por el estado a través de la Oficina del Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo del Estado. La capacitación debe completarse antes de que el defensor pueda entrar oficialmente al centro que se le ha asignado. Todos los defensores reciben un mínimo de 24 horas de educación continua cada año y vuelven a recibir la certificación cada dos años. El Director Local del Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo está a cargo de la supervisión.

COSTO

El apoyo del defensor no tiene costo alguno.
More Information

MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información sobre el programa, la asignación a una residencia para ancianos o un hogar de descanso, la elegibilidad, los reglamentos o los derechos de los residentes, llame a llame a nuestro Departamento de Información y Referencias al 800-892-0890.

Lawrence – Main Office
280 Merrimack Street
Suite 400
Lawrence, MA 01843

Danvers
300 Rosewood Drive
Suite 200
Danvers, MA 01923

Phone
978-683-7747
800-892-0890

Email
info@agespan.org

Web
agespan.org