Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo

Los defensores proveen defensa y extensión a todos los pacientes/residentes que viven 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 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.

Cada estado tiene un Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo que atiende quejas y aboga por mejoras en el sistema de atención a largo plazo según lo dispuesto en la Older Americans Act (Ley de Estadounidenses Mayores).

Defensores certificados y capacitados:

- **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**

Los defensores deben tener el consentimiento del paciente/residente antes de investigar una queja o remitir 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.

CONVIÉRTASE EN UN VOLUNTARIO DEFENSOR

Los defensores están capacitados y certificados por el estado a través de la Oficina del Programa de Defensor para Cuidados a Largo Plazo de Massachusetts para ingresar a su centro asignado a título oficial. 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 del programa supervisa a los voluntarios.

COSTO

El apoyo del defensor no tiene costo alguno.

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 nuestro Departamento de Información y Referencias al 800-892-0890.

Lawrence – Oficina principal
280 Merrimack Street
Suite 400
Lawrence, MA 01843

Danvers
300 Rosewood Drive
Suite 200
Danvers, MA 01923

Teléfono
978-683-7747
800-892-0890

Correo electrónico
info@agespan.org

Web
agespan.org