



Programa del Defensor de la Atención de Largo Plazo

¿QUÉ ES EL PROGRAMA DEL DEFENSOR DE LA ATENCIÓN DE LARGO PLAZO?

Los Defensores de la Atención de Largo Plazo son los defensores de los residentes de los hogares de ancianos, hogares de alojamiento y atención, instalaciones para vivienda con asistencia e instalaciones similares para la atención de adultos. Ellos trabajan para resolver los problemas de los residentes individuales y para impulsar cambios en los niveles local, estatal y nacional con el fin de mejorar la atención. Si bien la mayoría de los residentes reciben una buena atención en las instalaciones de cuidados de largo plazo, demasiados son desatendidos, y se presentan otros incidentes infortunados de abuso psicológico, físico y de otros tipos. Por lo tanto, miles de defensores voluntarios capacitados visitan regularmente las instalaciones de atención de largo plazo, le hacen seguimiento a las condiciones y a la atención, y actúan como voceros de quienes no están en capacidad de manifestarse por su propia cuenta.

HISTORIA

El Programa de Defensores, iniciado en 1972 como un programa en demostración, está establecido hoy en todos los estados bajo la Ley de Norteamericanos Mayores (Older Americans Act), que es administrada por la Administración de Asuntos sobre la Vejez (Administration on Aging - AoA). Los defensores locales trabajan en nombre de los residentes en cientos de comunidades en todo el país.

RESULTADOS

En 2002, alrededor de 10,800 voluntarios, de los cuales 8,200 estaban certificados para investigar quejas, y más de 1,060 defensores pagados prestaron sus servicios en 578 localidades en toda la nación. Los Defensores investigaron más de 261,000 quejas

presentadas por 158,413 individuos y suministraron información sobre atención de largo plazo a otras 297,000 personas. Las quejas más frecuentes estaban relacionadas con falta de atención a los residentes debido a insuficiencia de personal.

DERECHOS DE LOS RESIDENTES

Los Defensores le ayudan a los residentes y a sus familias y amigos a entender y ejercer los derechos que están garantizados por la ley, tanto en el nivel federal como en muchos estados. Los residentes tienen derecho a:

- ser tratados con respeto y dignidad;
- no estar sujetos a restricciones químicas y físicas;
- gestionar sus propias finanzas;
- manifestar sus quejas sin temor a retaliaciones;
- reunirse y comunicarse en privado con cualquier persona que elijan;
- enviar y recibir correspondencia personal;
- mantener la confidencialidad de sus registros personales y de su historial médico;
- solicitar asistencia estatal y federal sin sufrir discriminación;
- ser informados cabalmente antes de su admisión acerca de sus derechos, los servicios disponibles y todos los cargos; y ser notificados con la debida anticipación en caso de ser transferidos o retirados.

El Diccionario Webster define la palabra sueca ombudsman (defensor) como “un funcionario público nombrado para investigar las reclamaciones de los ciudadanos contra agencias gubernamentales locales o nacionales que puedan estar infringiendo los derechos de los individuos.”

RESPONSABILIDADES DEL DEFENSOR

Las responsabilidades del Defensor, descritas en el Título VII de la Ley de Norteamericanos Mayores (Older Americans Act), incluyen:

- identificar, investigar y resolver quejas hechas por o en nombre de residentes;
- suministrar información a los residentes acerca de los servicios de atención de largo plazo;
- representar los intereses de los residentes ante las agencias gubernamentales y buscar reparaciones administrativas, legales y de otros tipos para proteger a los residentes;
- analizar, comentar y recomendar cambios en leyes y regulaciones pertinentes a la salud, seguridad, bienestar y derechos de los residentes;
- educar e informar a los consumidores y al público en general con respecto a los asuntos e inquietudes relacionados con la atención de largo plazo, y facilitar los comentarios del público acerca de las leyes, regulaciones, políticas y acciones;
- promover el desarrollo de organizaciones ciudadanas para participar en el programa;
- proveer apoyo técnico para el desarrollo de concejos de residentes y de familias para proteger el bienestar y los derechos de los residentes, y,
- recomendar cambios para mejorar la calidad de vida y la calidad de la atención para los residentes.

RECURSOS

El Centro Nacional de Recursos del Defensor de la Atención de Largo Plazo (National Long-Term Care Ombudsman Resource Center),

PARA MÁS INFORMACIÓN

La Administración de Asuntos sobre la Vejez reconoce la importancia de poner información a disposición de consumidores, profesionales, investigadores y estudiantes. Nuestro sitio Web proporciona información para y sobre personas mayores, sus familias y los profesionales involucrados en programas y servicios para la vejez. Para obtener más información sobre la Administración de Asuntos sobre la Vejez, póngase en contacto con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., Administration on Aging, Washington, DC 20201, teléfono: (202) 401-4541, fax (202) 357-3560, correo electrónico: aoainfo@aoa.gov. o visite nuestro sitio Web en: www.aoa.gov.

operado por la Coalición Ciudadana Nacional para la Reforma de los Hogares para Ancianos (National Citizens' Coalition for Nursing Home Reform - NCCNHR) junto con la Asociación Nacional de Unidades Estatales sobre la Vejez (National Association of State Units on Aging), provee asistencia técnica permanente y capacitación anual intensiva para ayudar a los defensores en su exigente trabajo. El Centro se sostiene con fondos de la Administración de Asuntos sobre la Vejez. La NCCNHR, ubicada en Washington, DC, también cuenta con muchos recursos para ayudar a los residentes y a sus familias. Póngase en contacto con la NCCNHR en el 202-332-2275, www.nccnhr.org.

Para entrar en contacto con un defensor de la atención de largo plazo estatal o local, visite el sitio web del centro de recursos en www.ltombudsman.org y haga clic en la casilla “¿Quiénes Son Defensores?” También puede llamar al servicio de localización de cuidados para personas mayores (*Eldercare Locator*) de la AoA al 1-800-677-1116 y preguntar por el programa del defensor local o la agencia del área sobre la vejez más cercano al hogar de ancianos o instalación similar donde vive el residente. La agencia del área será la patrocinadora del programa del defensor o sabrá dónde está ubicado el programa. Usted también puede ubicar al defensor a través de la Oficina Estatal del Defensor de la Atención de Largo Plazo (Office of the State Long-Term Care Ombudsman), que generalmente está ubicada en la Oficina Estatal sobre la Vejez (State Office on Aging).

La Guía para Elegir un Hogar de Ancianos (Guide to Choosing a Nursing Home), un cuadernillo de 37 páginas, está disponible sin costo en el Centro para Servicios de Medicaid y Medicare (CMS). Llame al 1-800-Medicare (1-800-633-4227) o véalo en la web en: www.medicare.gov