



¿Qué es el Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo?

Es un **defensor** con capacitación especializada quien trabaja para resolver las quejas por parte de los residentes en instituciones a largo plazo que incluya residencias de vivienda asistida y centros de enfermería especializada.

Se le otorgan a los defensores la autoridad de recibir, investigar y ayudar a resolver las quejas en nombre de los residentes mediante las leyes federales y estatales. Ellos rutinariamente visitan los establecimientos para hablar con los residentes acerca de sus problemas y monitorizar las condiciones de dichos establecimientos.

¿Qué hace el Ombudsman?

- § Investigue y trata de resolver las quejas hechas por o por parte de los residentes.
- § Ayude a los residentes a su favor obtener los servicios necesarios
- § Identifique problemas en los locales de cuidado a largo plazo y promueve cambios
- § Capacite a los residentes y a sus familias para defenderse a sí mismos.
- § Coordina los esfuerzos de otras agencias y proveedores de servicio.
- § Promueva la participación del residente, su familia, y comunidad en el cuidado a largo plazo.
- § Eduque a los residentes, familia, personal del local, y la comunidad.

Derechos de los residentes

El derecho a la auto-determinación.

El derecho a ser tratados con dignidad, respeto y consideración.

El derecho a no someterse a restricciones ni químicas ni físicas.

El derecho a no someterse a abuso, negligencia, ni explotación.

El derecho a participar en la planificación del cuidado y el tratamiento.

El derecho a confidencialidad

§ sus comunicaciones escritas y telefónicas

§ sus visitas

§ sus asuntos financieros y personales

§ cuidado médico

El derecho a participar en las actividades sociales y comunitarias en el establecimiento y en la comunidad.

El derecho a saber de los servicios y los cargos financieros.

El derecho a denunciar quejas sin miedo de represalias.

¿A quién más puede llamar para pedir ayuda?

Servicios de Protección al Adulto para denunciar abuso, negligencia, y explotación.

www.azdes.gov 1-877-767-2385

Dpto. de Servicios de Salud de Arizona

Para denunciar problemas con el cuidado y violaciones de los requisitos federales y estatales.

www.azdhs.gov

Residencias de Vivienda Asistida

(602) 364-2639

Centros de Enfermería Especializada

(602) 364-2690

Páginas web útiles

División de Servicios para Adultos y Personas de la Tercera Edad

www.azdes.gov/daas

Administration for Community Living

(Administración para vivienda comunitaria) www.acl.gov

Nursing Home Compare

(Comparación de Residencias de la Tercera Edad)

www.medicare.gov

El que Defensoría Estatal del Pueblo

www.theconsumervoice.org

Arizona Defensoría Estatal del Pueblo Programa

Office of the State Long Term Care Ombudsman
 Division of Aging and Adult Services
 1789 W. Jefferson Ave., 950A
 Phoenix, AZ 85007
 (602) 542-6454

Comuníquese con el Programa local

Región 1: (602) 264-2255

Región 2: (520) 546-2007

Región 3: 1-877-521-3500

Región 4: Condado de Mohave
 (928) 753-6247

Condados de Yuma y La Paz
 (928) 217-7114

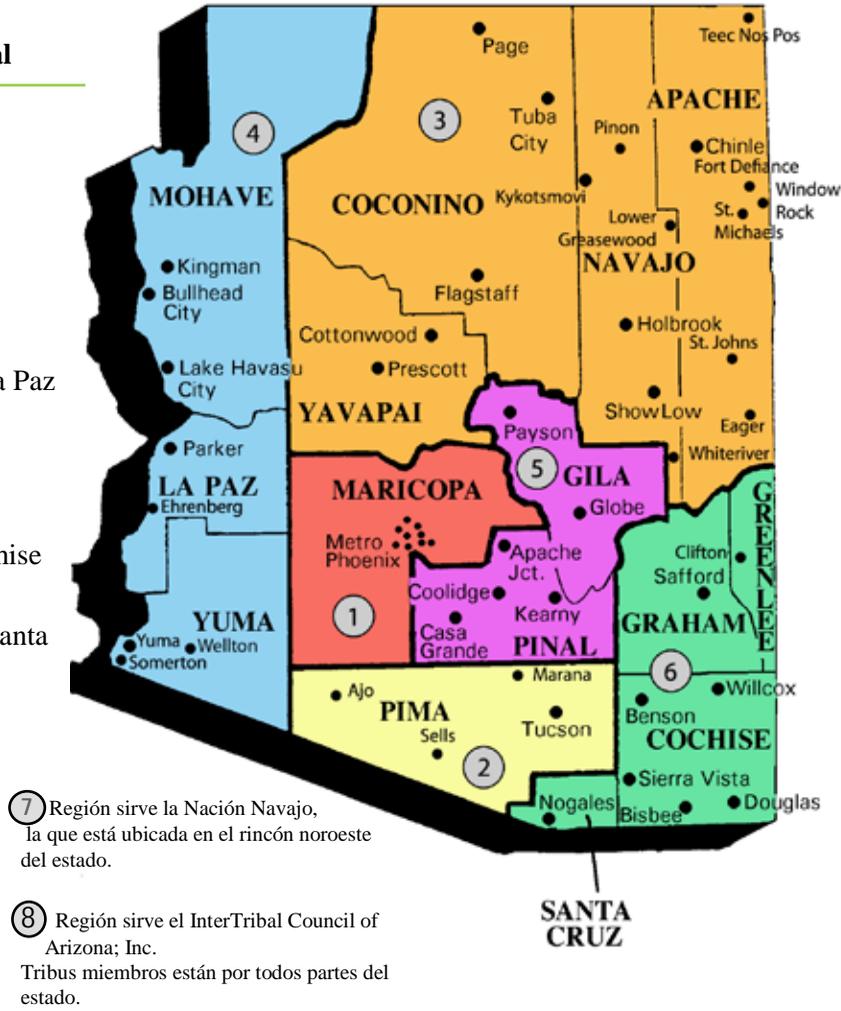
Región 5: (520) 836-2758 ó
 1-800-293-9393

Región 6: Condado sureño de Cochise
 (520) 432-5301

Condados de Graham, Santa Cruz y Cochise norteño
 (520) 287-3408

Región 7: (928) 729-4520

Región 8: (602) 258-4822



Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo, origen, edad, discapacidad, genética y represalias. El Departamento tiene que hacer las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Servicios y ayudantes auxilios para personas con discapacidades están disponibles a petición. Esto significa por ejemplo que, si es necesario, el Departamento tiene que proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un establecimiento con acceso para sillas de ruedas o material con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o en una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su discapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible de lo que usted necesita para acomodar su discapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el gerente de su oficina local; Servicios de TTY y TDD: 7-1-1. • Available in English on line or in your local office.



EL PROGRAMA DE OMBUDSMAN DE CUIDADO A LARGO PLAZO DE ARIZONA

Un *servicio gratuito y confidencial* con los fines de proteger, defender y promover los derechos de los residentes en establecimientos de