

**para
cuidar**
a los que usted quiere

Hogares para personas mayores discapacitadas: **Para conocer el sistema**

Entender la manera en que funciona el sistema de hogares de cuidado para personas mayores discapacitadas, la forma en que se resuelven los problemas, los lugares a los que se debe ir para pedir ayuda, además de conocer los derechos de los residentes, son factores importantes para lograr una buena atención.

La comunicación es la clave

Son muchas las razones por las que la atención en los hogares de cuidado para personas mayores discapacitadas no siempre es buena. Al primer signo de dificultad, es mejor conversarlo con el personal del hogar. Relaciones y comunicación cordiales con los ayudantes de enfermería, los enfermeros a cargo, la persona que dirige el hogar, el asistente social, el administrador y otros funcionarios suelen ayudar para que los pequeños problemas no pasen a mayores. Cuando surge un problema lo más probable es que también preocupe a otras familias (y residentes).

La comunicación entre las familias es tan importante que los hogares que reciben apoyo de Medicaid y Medicare están

obligados a permitir que se formen consejos de familias que puedan reunirse, en privado, en las propias instalaciones. Lo ideal es que el consejo de familias sea un ámbito en que éstas puedan hablar con libertad y expresar sus preocupaciones o quejas a los funcionarios. Vale la pena averiguar si ya existe un consejo de familias que se reúne en el hogar. De no ser así, dispóngase a formar un consejo tan pronto sea posible. La comunicación es siempre el mejor recurso para evitar o resolver problemas.

Periódicamente, los hogares para personas mayores discapacitadas deben también realizar reuniones de planificación de la atención para discutir las necesidades de los residentes y los cambios que el hogar tenga que hacer para mejorar la atención.

Los residentes y los miembros de sus familias pueden y deben participar en esas reuniones, que debe incluir a un equipo de funcionarios, no sólo a las enfermeras.

Averigüe sobre la próxima reunión de planificación del cuidado, pregunte

quiénes asistirán y siéntase libre de solicitar la asistencia de otros miembros del personal (incluyendo a los ayudantes de enfermería). También pueden estar presentes el defensor de la gente común para cuidado de largo plazo, un miembro del clero o un amigo cercano, para ofrecer su apoyo.

Para resolver los problemas

Si el hogar para personas mayores discapacitadas tiene personal o administradores poco calificados, puede no ofrecer buena atención hasta que los residentes o sus familiares lleven su preocupación a más alto nivel. Nunca dude en llevar su queja fuera de la organización si los esfuerzos directos con el hogar no resuelven el problema. Por cierto, el propósito no debiera ser el perjudicar al establecimiento o a sus empleados, sino el conseguir una mejor atención para su ser querido y otros residentes. Poner por escrito la queja puede ser muy útil. Haga el seguimiento desde que surgió el o los problemas y de las personas involucradas. Las siguientes son algunas de las entidades o personas a las que puede recurrir para pedir consejo, o para lograr que se investigue lo que motiva quejas contra algún hogar para personas mayores discapacitadas:

- Defensores de la gente común para cuidado de largo plazo
- Grupos de promoción de apoyo al ciudadano;
- Servicios legales;
- Agencia de certificación y licencia del estado.

Suele ocurrir que los familiares temen que, si se quejan, alguien puede vengarse con la

persona que quieren. A veces, por temor, los residentes piden a los miembros de su familia que no se quejen. Esta es la principal razón por la que los familiares dudan en presentar su queja cuando la atención en el hogar es pobre. Sin embargo, los propios trabajadores de esos hogares dicen que los familiares que llaman la atención a los problemas logran buenos resultados. Trate de seguir las siguientes sugerencias para afrontar los problemas:

- Haga uso de las reuniones de planificación de la atención para conversar sobre los problemas con el personal. La reunión es el medio natural para hacer observaciones sin que alcancen el nivel de queja.
- Al presentar una queja sobre algún miembro del personal a un supervisor, hágale saber que le preocupa las posibles represalias.
- Trabaje con el consejo de familia para ocuparse de los problemas en el hogar para personas mayores discapacitadas.
- Cuando se trabaja en grupo, se puede ser más eficaz para resolver los problemas.

Cuando falla el sistema del hogar para personas mayores discapacitadas.

Si nada de lo que hace mejora la atención recibida por su ser querido, piense en la posibilidad de afiliarse a un grupo de promoción de apoyos al ciudadano (advocacy group). Si no lo hay, fórmelo. Pida apoyo al grupo del consejo de familias y averigüe con la AAA local o con el programa del defensor de la gente común (ombudsman) la manera de iniciar

un grupo de promoción de apoyos en la zona en que usted vive.

Para proteger los derechos y la dignidad

Es frecuente que las personas pierdan incluso los derechos más elementales cuando son residentes de un hogar para personas mayores discapacitadas, por ejemplo:

- La privacidad al dormir y bañarse;
- La libertad de ir adonde quieran y el momento en que quieran visitar a sus amigos y parientes;
- Escoger lo que comen y lo que visten;
- El control de su dinero;
- El derecho a elegir su médico y a tomar decisiones sobre tratamiento médico.

La ley sobre los derechos de los residentes del hogar para personas mayores discapacitadas fue formulada y aprobada para contribuir a que las personas puedan mantener su privacidad y su dignidad. Protege derechos tan elementales como la obligación del personal de tocar la puerta antes de ingresar a la habitación de un residente. Estos derechos son válidos para todos los residentes que viven en los hogares para personas mayores discapacitadas certificados por Medicare y/o Medicaid.

Para esperar buena atención del sistema de hogares para personas mayores discapacitadas

La buena atención es un derecho básico para todos en los hogares para personas

mayores discapacitadas. Por lo general, la atención pobre ocurre porque el hogar no contrata o retiene suficientes enfermeras licenciadas y auxiliares de enfermería calificadas. Tiene sentido ser comprensivos con el personal de enfermería cuando tiene trabajo excesivo, pero en ningún caso debe esperarse menos de la calidad de la atención. Los hogares deben mantener la cantidad adecuada de personal calificado.

Servir alimentos de baja calidad, no mantener a los residentes limpios y secos e ignorar los cambios en el estado de salud de los residentes son signos de descuido. A veces, la atención pobre y el descuido pueden tener como resultado peligros mayores a la salud. Algunos de los indicadores que se debe observar son:

- Deshidratación;
- Desnutrición;
- Escaras (úlceras de decúbito y heridas por la presión de mantener una sola posición)
- Sujeción del residente a control físico
- Sujeción del residente a control químico (drogas para controlar la conducta);
- Contracciones (músculos que se han endurecido mucho y no se mueven con facilidad).

Hay situaciones y acciones de abuso en los hogares para personas mayores discapacitadas. A veces, se lastima física y psicológicamente a los residentes. No acepte el trato abusivo contra un ser querido, incluyendo trato tosco y palabras

poco amables durante la atención o antes de ella. Si el personal de supervisión no actúa de inmediato para solucionar el problema, póngase en contacto con una o más de las siguientes autoridades:

- El defensor de la gente común (ombudsman) para cuidados de largo plazo;
- La agencia de servicios de protección al adulto mayor de la localidad;

■ La policía.

Los hogares de cuidado para personas mayores discapacitadas debieran ser un lugar donde las personas que queremos reciben el cuidado que necesitan.

Trabajando juntas, las familias pueden lograr que los hogares sean mejores.

AARP es una organización sin fines de lucro, no partidaria y de sus miembros que ayuda a las personas de más de 50 años de edad a mantener su independencia, sus opciones y el control sobre sus vidas de maneras que sean beneficiosas y económicamente viables para ellas y para el conjunto de la sociedad. Publicamos *AARP The Magazine*, cada dos meses; *AARP Bulletin*, informativo mensual; *AARP Segunda Juventud*, revista bimestral en español e inglés, *NRTA Live and Learn*, informativo trimestral para educadores mayores de 50 años; y nuestro sitio en internet: www.aarp.org. Afiliada nuestra, AARP Foundation es una entidad de beneficio público que proporciona seguridad, protección y poderes adicionales a personas mayores necesitadas, con el apoyo de miles de voluntarios, donantes y patrocinadores. Tenemos oficinas y funcionarios en los 50 estados del país, en la capital, en Puerto Rico y en las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.



601 E Street, NW
Washington, DC 20049
www.aarp.org