

para cuidar *a los que usted quiere*

Los adultos mayores que viven en centros de cuidado de largo plazo **ya tienen un defensor de la gente común (ombudsman)**

Su madre parece estar acostumbrándose tan bien como fuera de esperarse a la vida en el hogar para adultos mayores. Sin embargo, cada vez que usted la visita surge el mismo tema: lo fría que es el agua de la ducha. El problema se mantiene, pese a que han pasado un par de meses y que tanto usted como su madre han hablado sobre el tema con el personal. El problema continúa y ahora su madre simplemente ya no quiere ducharse.

A veces, la gente necesita ayuda para solucionar los problemas que surgen, como en el caso anterior, en los hogares para adultos mayores. La buena noticia es que ya hay alguien que puede ayudar, tanto a los adultos mayores residentes en hogares como a sus familiares en cada estado.

Esa persona, llamada defensor de la gente común (ombudsman), tiene la responsabilidad de hacer que los problemas sean resueltos en los hogares para adultos mayores. También se ocupa de las personas que viven en residencias de vida asistida, en hogares de hospedaje y

cuidado, y en los demás centros que ofrecen cuidado de largo plazo para adultos mayores. Como parte del Programa de defensoría en cuidado de largo plazo, miles de defensores de la gente común ya están trabajando en todo el país para asegurarse que las personas mayores reciban un buen cuidado.

¿Cómo se toma contacto con el defensor?

- Busque en la residencia el aviso en el que aparecen tanto el número telefónico del defensor como el de su oficina. Si no encontrara el aviso, pídale la información al personal de la residencia.
- Llame al Buscador de cuidados para adultos mayores, al 1-800-677-1116. Este servicio telefónico gratuito depende de la Administración para asuntos de envejecimiento, del que también forma parte el Programa de defensores de la gente común de su localidad.

- Comuníquese con la oficina del estado de la defensoría en materia de cuidado de largo plazo. Por lo general, esa oficina está ubicada en el mismo local que la encargada de asuntos de envejecimiento. Puede encontrar el número en el directorio telefónico o en el sitio en internet www.ltcombudsmen.org/static_pages/ombudsmen.cfm. Este sitio le ofrece información sobre las personas con las que puede comunicarse en su estado.

¿Qué hará el defensor de la gente común (ombudsman)?

Los defensores de la gente común están entrenados para investigar y resolver los reclamos que se presenten en torno a los hogares para adultos mayores u otros tipos de residencia. El defensor se encargará de:

- Atender el reclamo y hablar con el residente al respecto;
- Investigar el problema;
- Tratar de resolver el problema conjuntamente con el personal de la residencia;
- Si fuera necesario, notificar a las agencias que otorgan licencias y regulan la operación y administración de tales residencias.

Además de resolver problemas, los defensores pueden alcanzarle información sobre los derechos de los residentes, sobre maneras de tratar ciertos asuntos antes que se conviertan en problemas mayores, y sobre la forma de encontrar una buena residencia. Responderán asimismo cualquier pregunta que usted tenga acerca de los procedimientos, requisitos y pagos

relacionados con el hogar para adultos mayores. También pueden ayudar a entender claramente los términos del contrato para residentes.

Un problema por resolver

La señora Zapata, residente en un hogar para adultos mayores, está afiliada a Medicaid. Su hija se encarga de sus finanzas. La administración del hogar dice que la darán de alta el mes que viene pues no les han pagado durante varios meses. La hija de la señora Zapata se comunicó con el defensor para que averiguara las razones por las que Medicaid no había pagado el costo del cuidado que recibe su madre en el hogar. Quiere asegurarse que su madre pueda quedarse en el hogar y que reciba la atención que necesita.

¿El defensor de la gente común (ombudsman) mencionará mi nombre?

El defensor no menciona el nombre de quien presente una queja, a menos que tenga autorización específica del residente para hacerlo. En algunos casos, no obstante, dependiendo del problema del que se trate, puede resultar bastante difícil mantener en reserva la identidad de quien presenta un reclamo. Es ilegal que el hogar para adultos mayores, o cualquier otra residencia, inicie alguna acción en contra de un residente que haya presentado una queja.

Investigue el caso

El señor Gutiérrez vive en una residencia para la vida asistida. Al visitarlo, su hijo nota que no lleva su dentadura postiza. En realidad, su padre no ha estado comiendo mucho últimamente porque no puede masticar sin su dentadura. Hace ya dos semanas que se le perdió y el personal del hogar sólo dice que “están tratando de resolver el problema”. El hijo del señor Gutiérrez se comunicó con el defensor para que investigara el caso.

¿Cómo se financia el Programa de la defensoría?

El Programa de Programa de defensoría en cuidado de largo plazo se financia con recursos del estado. Los residentes o familiares no tienen que pagar por sus servicios. Además de los mil defensores remunerados, hay cerca de 8,000 voluntarios acreditados que participan en el programa en todo el país.

Los adultos mayores residentes en hogares y otras residencias que ofrecen cuidado de largo plazo tienen derecho a una atención libre de maltratos, descuidos, discriminación o represalias. Si usted o cualquier ser querido tuviera algún problema con la atención que recibe, denúncielo. Hable con el defensor sobre el cuidado que debiera recibir y sobre el que recibe en realidad. Si le parece que algo no está bien, probablemente no lo está. Los defensores del pueblo están para apoyarlo, para proteger sus intereses y para ayudarlo a recibir el mejor cuidado posible.

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