

Departamento de las Personas Mayores de California
www.aging.ca.gov

Programa del Ombudsman para la protección de derechos en el cuidado a largo plazo

Joseph Rodrigues, Ombudsman Estatal para el Cuidado a Largo Plazo
Oficina Estatal del Ombudsman para el Cuidado a Largo Plazo
1300 National Drive, Suite 200
Sacramento, California 95834
(916) 419-7510
1-800-231-4024 (CRISISline)



Departamento para las Personas Mayores de California

Edmund G. Brown Jr.
Gobernador
Estado de California

Diana S. Dooley
Secretaría de
Salud y Servicios Humanos



Lora Connolly
Director Suplente
Departamento para las Personas
Mayores de California

El programa del Ombudsman para la protección de derechos en el cuidado a largo plazo

El programa del Ombudsman ha existido desde 1978 con programas en los 50 estados. La Ley para las Personas de Edad Avanzada de los Estados Unidos y la Ley para los Californianos de Edad Avanzada autorizan a los defensores para defender y proteger a los residentes en los establecimientos con servicios de cuidado a largo plazo. El estado de California cuenta con un defensor de cuidado a largo plazo, llamado el Ombudsman, designado por el gobernador. El Ombudsman estatal supervisa y dirige el personal estatal defensor, y así como 35 programas de defensores locales, que se componen cerca de 1200 defensores capacitados y con certificación del estado. El Departamento para las Personas Mayores de California administra el programa de protección de derechos.

¿Qué son los establecimientos de cuidado a largo plazo?

Entre los establecimientos de cuidado a largo plazo se incluyen servicios de enfermería calificada, residencias para ancianos y otros establecimientos con licencia. Estos establecimientos prestan atención a la gente con limitaciones funcionales o enfermedades crónicas y quienes necesitan recibir asistencia médica o ayuda continua con las actividades de la vida diaria, tales como comidas, baños y la ingestión de medicamentos. Los defensores protegen los derechos de los residentes en establecimientos de cuidado a largo plazo. En enero de 2004, había más de 8,000 establecimientos de cuidado a largo plazo en California que prestaban servicios a 284,173 residentes.

Desafíos para los residentes de establecimientos de cuidado a largo plazo

A menudo, los residentes de establecimientos de cuidado a largo plazo están en una posición física y emocionalmente vulnerable, enfrentando desafíos diarios en búsqueda de una calidad de vida significativa. Algunos de los problemas comunes son la administración incorrecta de medicamentos, la explotación financiera, la planificación poco adecuada de la atención recibida, la violación de los derechos del residente y varias formas de abuso (por ej., de tipo físico o financiero).

El reporte de marzo 2002 para el Congreso de los Estados Unidos de América, encargado por la Oficina de Contabilidad General, marca un nivel no aceptable de abuso físico y sexual en establecimientos de cuidado médico continuo no intenso y concluye que son ineficientes las medidas de protección contra individuos potencialmente abusivos.

Ahora es tiempo para el futuro de California

Ya hay más de un cuarto de millón de personas que viven en establecimientos con servicios de enfermería calificada y residencias para ancianos en toda California. Además, la población anciana está creciendo de manera espectacular. El Departamento de Finanzas de California proyecta que la población mayor de 60 años de edad aumentará más del 32% entre los años 2000 y 2010, y que llegará a 6.5 millones de personas. Sigue aumentando la necesidad de proteger los derechos de los ancianos.

Los defensores de California, en su papel de mediadores, tramitaron más de 44,700 quejas para residentes de establecimientos de cuidado a largo plazo, del 1 de julio de 2003 al 30 de junio de 2004; 33,315 de esas quejas fueron resueltas a satisfacción de los residentes. En resumidas cuentas, el programa de protección de derechos de cuidado a largo plazo presta servicios sumamente efectivos, eficientes e importantes para proteger y defender a cientos de miles de nuestros adultos más vulnerables.

Función del programa de protección de derechos del Ombudsman

La misión del programa del Ombudsman de California es defender la dignidad, calidad de vida y calidad de la atención para todos los residentes de los establecimientos de cuidado a largo plazo. Gracias al programa de protección de derechos del Ombudsman, los residentes más vulnerables tienen una voz que los defiende. Se efectúa esta misión a través de seis funciones básicas del programa de protección de derechos, las cuales son:

1. Recepción, investigación y resolución de quejas

Los defensores reciben, investigan y resuelven quejas, entre otras, las presentadas por residentes individuales respecto al abuso de ancianos, o en nombre de éstos, de establecimientos de cuidado a largo plazo. Los residentes, familiares o amigos pueden quejarse directamente al programa defensor de derechos o a la oficina estatal llamando al 1-800-231-4024. El defensor investigará, documentará y trabajará para resolver la queja o inquietud. Durante el período 2001-2002 en todo el estado, el programa defensor de derechos:

- Recibió e investigó cerca de 45,000 quejas.
- Respondió a casi más de 6,000 quejas, específicamente relacionadas con algún tipo de abuso.
- Resolvió 33,315 quejas a satisfacción de los residentes.

Abuso de personas mayores en cuidado a largo plazo, ancianos y adultos dependientes

El abuso de ancianos y adultos dependientes es el maltrato o abandono de un individuo vulnerable. A menudo es un pariente o cuidador el que comete tal abuso. El abuso de ancianos y adultos dependientes incluye abuso físico, sexual, verbal y mental, explotación financiera, descuido, abandono, autoabandono y aislamiento.

El abuso de ancianos y adultos dependientes en establecimientos de cuidado a largo plazo obedece a muchas causas. Los residentes de estos establecimientos son especialmente vulnerables debido a su condición delicada y posición dependiente. La legislación estatal de California y la Ley Federal para la Reforma de Establecimientos de Enfermería Calificada establecen claramente que el residente tiene el derecho de estar libre de abusos. El programa defensor de derechos de asistencia de largo plazo considera prioridad el abuso de ancianos y adultos dependientes, y trabaja para prevenir todas y cada una de sus formas. Puede hallar los programas locales de defensa de derechos en su directorio telefónico.

2. Presencia asegurada en establecimientos de cuidado a largo plazo

Los defensores aplican un criterio proactivo que incluye visitas frecuentes, regulares y oportunas a los establecimientos de cuidado a largo plazo. En enero de 2003, había cerca de 8,000 establecimientos de cuidado a largo plazo, y los defensores de California estuvieron presentes en cada uno de ellos.

Los defensores identifican inquietudes, abordan problemas y forman relaciones. TODOS LOS SERVICIOS DE DEFENSA SON GRATUITOS Y CONFIDENCIALES. Comuníquese con el programa de defensa local para recibir los siguientes servicios para residentes:

- Preguntas o inquietudes respecto a la calidad de la atención que recibe.
- Preguntas o inquietudes respecto a problemas o al abuso financiero.
- Si sospecha abuso físico, mental, emocional o de algún otro tipo.
- Para ser testigo en formularios de instrucciones por adelantado relativas a la atención médica.
- Para pedir que un defensor asista a la reunión de atención médica para residentes.
- Pedir que un defensor asista a una reunión de residentes o de consejo familiar.

3. Supervisión de las buenas y malas costumbres de administración en los establecimientos de cuidado a largo plazo

Los defensores supervisan las buenas y malas costumbres de administración en establecimientos con servicios de enfermería calificada y residencias para ancianos. La meta es resolver las costumbres inaceptables y reconocer los servicios excelentes prestados en tales establecimientos. La legislación federal y estatal fiscalizan estos establecimientos para asegurarse de la prestación de cuidado a calidad a los residentes. La división de Licencias y Certificaciones del Departamento de Servicios de la Salud de California fiscaliza establecimientos con servicios de enfermería calificada y completa una encuesta de todos los que tienen licencia. La división de Licencias para Cuidado a la Comunidad del Departamento de Servicios Sociales fiscaliza las residencias para ancianos y efectúa revisar periódicamente de todas las residencias con licencia.

4. Incentivar la conciencia y participación comunitarias

Los defensores se esfuerzan por educar a las comunidades para tener conciencia de las necesidades y derechos de los residentes que viven en establecimientos con servicios de enfermería calificada y en residencias para ancianos. Los programas defensores dan información y prestan asistencia al público respecto a cuestiones de cuidado a largo plazo y servicios disponibles. Los programas defensores también dan referencias para obtener información relativa al programa de asesoramiento y defensa en materia de seguros médicos, Medi-Cal (Medicaid) y Medicare, y dan información sobre los recursos disponibles para ayudar a seleccionar el establecimiento con servicios de enfermería calificada o residencia para ancianos que más convenga.

5. Influir en la política pública para el beneficio de los residentes

Los defensores protegen las necesidades de los residentes a niveles estatal y federal comentando y haciendo un seguimiento de los cambios propuestos en leyes, reglas y políticas que afectan a dichos residentes. El programa de protección de derechos y otras organizaciones de defensa pueden servir de instrumentos para influir la política pública supervisando la legislación estatal y educando a legisladores y funcionarios locales.

6. Asegurar la administración eficaz del programa

El defensor de derechos de asistencia de largo plazo de California tiene la responsabilidad principal de designar programas y certificar defensores. Todos los defensores deben completar una capacitación extensa de 36 horas para obtener la certificación estatal y deben recibir 12 horas adicionales de capacitación anual para mantener dicha certificación. En 2004, había cerca de 1,200 defensores voluntarios con certificación estatal. La administración eficaz del programa defensor de derechos incluye:

- El desarrollo de la planificación estratégica.
- Sistemas de información para la administración del programa.
- Administración fiscal y del personal.
- Cumplimiento con aspectos legales y de fiscalización.

El programa representa una gran diferencia en la cuidado a largo plazo

El programa del Ombudsman presta ciertos servicios críticos. Los defensores tienen al tanto de lo que pasa a los residentes en establecimientos de cuidado a largo plazo, y alientan el acceso a la defensa al permitir que los residentes sepan el tipo de atención que pueden esperar, el trámite necesario para presentar quejas, y al guiarlos en el proceso de defenderse a sí mismos.

La experiencia de los defensores en establecimientos de cuidado a largo plazo ha demostrado que, si los residentes y sus familias entienden el sistema de cuidado a largo plazo, éstos pueden actuar efectivamente por sí mismos cuando hay problemas. Al educar a los residentes, familias y el personal de cada establecimiento, el programa defensor fomenta un entendimiento y conocimiento del sistema de cuidado a largo plazo.

Si le interesa aprender más sobre el programa del Ombudsman, llame al (916) 323-6681, o utilice la línea de asistencia CRISISline, número 1-800-231-4024. Si desea información sobre el Departamento para las Personas Mayores de California o el programa de protección de derechos, visite nuestro sitio web en www.aging.ca.gov.



Haga su parte para ayudar a California a ahorrar energía.
Visite el sitio web de CDA en www.aging.ca.gov
y entérese de las sugerencias para ahorrar energía.
