

# Lo Que Debe Saber

## ¿Qué es el Programa del Defensor del Pueblo para la Atención a Largo Plazo LTCOP, por sus siglas en inglés)?

La Ley de los Estadounidenses Mayores (OAA) es una ley federal que requiere que cada estado tiene un Programa del Defensor del Pueblo para atender las quejas y abogar por mejoramiento en el sistema de la atención a largo plazo.

Cada estado tiene una Oficina del Defensor del Pueblo para la Atención a Largo Plazo del Estado (la Oficina), encabezada por un Defensor del Pueblo para la Atención a Largo Plazo (el Defensor) quien es empleado/a a tiempo completo y dirige el programa a nivel estatal. En todo el país, los empleados y miles de los voluntarios son designados por los Defensores para ser representantes que sirven los residentes directamente.

## ¿Qué Hace el Programa del Defensor del Pueblo?

El programa del Defensor del Pueblo aboga por los residentes de los centros de cuidado para adultos mayores, los hogares de alojamiento y cuidados, las instalaciones de vida asistida, y otras instalaciones similares para el cuidado de los adultos. Los Defensores y sus representantes designados trabajan para resolver los problemas los residentes individuales enfrentan y crear cambio en los niveles local, estatal, y nacional para mejorar la calidad de cuidado. Además de identificar, investigar y resolver quejas, **las responsabilidades del programa del Defensor del Pueblo incluyen:**

- Educar los residentes, su familia, y los empleados de la instalación sobre los derechos del residente, las buenas prácticas de cuidado y servicios similares a largo plazo y recursos del apoyo;
- Asegurar que los residentes siempre tengan el acceso puntual a los servicios del Defensor del Pueblo;
- Proveer el apoyo técnico para el desarrollo de los consejos del residente y familia;
- Abogar por los cambios para mejorar la calidad de vida de los residentes y el cuidado;
- Proveer la información al público con respecto a las instalaciones y servicios del cuidado a largo plazo, los derechos de los residentes, y los problemas legislativos y políticos;
- Representar el interés de los residentes antes de las agencias gubernamentales; y
- Buscar los remedios legales, administrativos, y de otros tipos para proteger los residentes.

## Los programas del Defensor del Pueblo no:

- Hacen las inspecciones o investigaciones de la autorización o la reglamentación;
- Desempeñan las investigaciones de Servicios de Protección de Adultos (APS); ni
- Proveen el cuidado directo a los residentes.

## Los Derechos de los Residentes

Los programas del Defensor del Pueblo apoyan a los residentes, los familiares, y otros entender los derechos de los residentes y apoyan a los residentes en el uso de sus derechos garantizado por la ley. La mayoría de los centros de cuidado para adultos mayores participan en Medicare y Medicaid, y por eso, deben cumplir con los requisitos federales, incluyendo las responsabilidades de la instalación y los derechos de los residentes.<sup>1</sup> Los derechos y normas del cuidado para las instalaciones de la vida asistida y de alojamiento y cuidados están regulados a nivel estatal.<sup>2</sup> A pesar del tipo de instalación, todos de los residentes tienen el derecho de la protección en contra el abuso y el maltrato, y las instalaciones están obligadas a asegurar la seguridad de todos los residentes e investigar las denuncias del maltrato.

<sup>1</sup> Para más información sobre los derechos del residente, visite los sitios web del Voz de Consumidor y NORC: [theconsumervoice.org](http://theconsumervoice.org) y [ltcombudsman.org](http://ltcombudsman.org).

<sup>2</sup> Unas instalaciones de vida asistida proveen los servicios a los residentes que reciben los beneficios de Medicare, y por eso, deben cumplir con las normas federales de eso programa.

## Preguntas Frecuentes

### ¿Quién está representado por el programa del Defensor del Pueblo?

El mandato del programa del Defensor del Pueblo es representar al residente y apoya a su discreción. La Ley de los Estadounidenses Mayores (OAA) requiere que el programa del Defensor del Pueblo tiene el consentimiento del residente antes de investigar una queja o antes de remitir una queja a otra agencia. Cuando alguien aparte del residente presenta una queja, el Defensor debe determinar, tanto como sea posible, lo quiere el residente.

### ¿Qué pasa después de presento una queja al programa del Defensor del Pueblo?

Si alguien aparte del residente contacta el programa del Defensor del Pueblo con una queja, el Defensor visitará el residente para determinar si el residente tiene preocupaciones similares y quiere seguir la queja. El defensor explicará el papel del programa, explicará el proceso de la investigación de una queja, compartirá la información sobre los derechos del residente, preguntará sobre la calidad de vida y cuidado del residente, y buscará entender la capacidad del residente para tomar decisiones. Muchos residentes, incluso los residentes con la demencia pueden expresar sus deseos. Si el residente quiere que el Defensor actúe sobre el problema, el Defensor investigará la queja y continuará a comunicar con el residente durante todo el proceso de la investigación. Si el residente no puede proveer el consentimiento, el Defensor trabajará con el representante del residente o seguirá las políticas y los procedimientos del programa si el residente no tiene representante.<sup>3</sup>

### ¿Cuáles tipos de quejas investigan el programa del Defensor del Pueblo?

Los Defensores se encargan una variedad de quejas sobre la calidad de vida y cuidado. No todas las quejas son del cuidado proveído por una instalación, unas son de agencias, servicios, o individuales externos (p. ej. los beneficios de Medicaid o Medicare). Además, los Defensores pueden recibir y reaccionar a quejas de individuales aparte del residente (p. ej. un familiar), pero siempre necesitan el permiso de residente para investigar o compartir la información.

4 Older Americans Act of 1965. Section 712 (a)(3)(A)

3,5,6 Para más información sobre el papel del programa con respeto a reaccionando a las quejas, incluyendo las alegaciones sobre el abuso, visite la página de las Preguntas Frecuentes sobre el programa del LTCO en el sitio web de la Administración para la Vida Comunitaria (acl.gov) y el sitio web del Centro Nacional de los Recursos del Defensor del Pueblo para la Atención a Largo Plazo (ltcombudsman.org).

### ¿Investigan los Defensores las quejas sobre las alegaciones de abuso, negligencia, y explotación?

Sí. El programa del Defensor del Pueblo investiga y resuelve las quejas que “se relacionan con la acción, inacción o decisiones que puede afectar adversamente la salud, seguridad, bienestar, o derechos de los residentes” y eso incluye las quejas sobre el abuso, negligencia, y explotación.<sup>4</sup> Los Defensores están dirigidos por las metas del residente para la resolución de la queja y están limitados por los requisitos federales de la revelación. Por eso, el papel del programa del Defensor en la investigación de alegaciones de abuso es único y difiere de otras entidades como los Servicios de Protección de Adultos y las agencias del estado para la autorización y la certificación. Los programas del Defensor del Pueblo tratan de resolver las quejas con el fin de satisfacer al residente (incluyendo las quejas sobre el abuso) y no recoge evidencia para confirmar que el abuso ocurre o para determinar si una ley o regulación fue violada con el propósito de hacer cumplir un castigo. Si es necesario, con el consentimiento del residente o el permiso del Defensor del Pueblo del Estado si el residente no puede consentir y no tiene un representante legal, el Defensor revelará la información que identifica el residente a la agencia o agencias apropiadas para la vigilancia reguladora; los servicios de la protección; acceso a los remedios administrativos, legales, y de otros tipos; y/o la acción de los cuerpos policiales sobre el abuso, negligencia, o explotación presunto.<sup>5</sup>

### ¿Está obligado el programa del Defensor del Pueblo a denunciar las alegaciones del abuso?

Hay requisitos federales estrictos sobre la revelación de información del programa del Defensor del Pueblo. La información que identifica el residente no puede ser revelada sin el consentimiento del residente, del representante del residente, o un orden judicial. Por lo tanto, esos requisitos de la revelación prohíben los programas del Defensor del Pueblo ser denunciantes obligados del abuso presunto.<sup>6</sup>

### ¿Cómo puedo encontrar más información sobre el programa del Defensor del Pueblo y contactar un Defensor?

Visite el sitio web del Centro Nacional de los Recursos del Defensor del Pueblo para La Atención a Largo Plazo ([ltcombudsman.org](http://ltcombudsman.org)) para aprender más sobre el programa. Puede ubicar un programa del Defensor del Pueblo por hacer clic en “Visite Nuestro Mapa.”