

El Programa del Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo de Arizona es un servicio *gratis y confidencial*. Comuníquese con su Agencia de Área para personas de la Tercera Edad para recibir asistencia:

Area Agency on Aging, Region One, Inc.

(602) 264-2255

Sirviendo al: Condado de Maricopa

Pima Council on Aging

(520) 546-2007

Sirviendo al: Condado de Pima

Northern Arizona Council of Governments

(877) 521-3500

Sirviendo a: los Condados de Apache, Coconino, Navajo y Yavapai

Western Arizona Council of Governments

(928) 217-7114

Sirviendo a: los Condados de Yuma, La Paz, y Mohave

Pinal-Gila Council for Senior Citizens

(520) 836-2758 o (800) 293-9393

Sirviendo a: los Condados de Gila y Pinal

SouthEastern Arizona Governments Organization

(520) 432-2528 ext. 206

Sirviendo a: los Condados de Santa Cruz, Cochise, Graham, y Greenlee

Navajo Nation-Division of Aging and Long-Term Care Support

(602) 542-6454 o (602) 542-6432

Sirviendo a: la Nación Navajo

Inter Tribal Council of Arizona, Inc.

(602) 258-4822

Sirviendo a: 21 Naciones Tribales

Oficina Estatal del Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo

1789 W Jefferson Street/Mail Drop 6288

Phoenix, AZ 85007

(602) 542-6454 o (602) 542-6432

Otros recursos útiles

Servicios de Protección para Adultos

Para denunciar abuso, negligencia, y/o explotación

(877) 767-2385 | www.azdes.gov

Departamento de Servicios de Salud de Arizona

Para informar de preocupaciones sobre el cuidado y las violaciones de los requisitos de autorizaciones federales y estatales

(602) 542-1025 | www.azdhs.gov

- **Instalaciones de Asistencia de Vida y Centros de Atención para Adultos**
(602) 364-2639

- **Instalaciones de Enfermería Especializada**
(602) 364-2690

.....

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. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la División de Servicios para Adultos y Personas de la Tercera Edad al 602-542-4446; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente. • Available in English online or at the local office.

AAA-1035A PAMSPA (10-18)



PROGRAMA DEL OMBUDSMAN DE CUIDADO A LARGO PLAZO DE ARIZONA



Mejorando la calidad de vida y servicios para los residentes de centros de cuidado a largo plazo mediante la defensa, educación y empoderamiento.

¿Qué es un Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo?

Un Ombudsman del Cuidado a Largo Plazo es un defensor especialmente capacitado para ayudar a los residentes de centros de cuidado a largo plazo, que incluyen asilos para ancianos, instalaciones para vida asistida y hogares sustitutos para adultos. Ellos buscan mejorar la calidad de vida, cuidado y ambiente para los residentes de lugares de cuidado a largo plazo y trabajar para resolver problemas que enfrentan los residentes individuales.

Un Ombudsman maneja una variedad de quejas y se les da la autoridad para recibir, investigar y ayudar a resolver las quejas a través de la ley federal y estatal. Visitan las instalaciones de cuidado a largo plazo habitualmente para hablar con los residentes y supervisar las condiciones en las instalaciones.

¿A quién representa un Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo?

Ante todo, la responsabilidad del Ombudsman es representar al residente y asistirlo bajo su dirección. El Ombudsman tiene que tener el consentimiento del residente:

- Antes de investigar una queja
- Cuando se refiere la queja a otra agencia
- Cuando se comparta la información del residente o queja con cualquier otra persona

¿Cómo puede ayudar un Ombudsman?

Como defensor, el Ombudsman puede:

- Proporcionar información y consulta sobre:
 - Derechos de los residentes
 - Opciones de servicio
 - Programas de beneficio público
 - Regulaciones que corresponden a instalaciones de cuidado a largo plazo
- Investigar y trabajar para resolver quejas individuales relacionadas a:
 - Calidad de cuidado o servicios
 - Calidad de vida
 - Violaciones de derechos
 - Acceso a servicios
 - Terminación de servicios
 - Dado de alta o desalojo
 - Programas de beneficio público
- Trabajar con proveedores de servicios para promover una cultura de vida basada en los residentes
- Identificar problemas sistémicos y abogar por el cambio

CONOZCA SUS DERECHOS

Los residentes tienen los mismos derechos que las personas que no viven en instalaciones de cuidado a largo plazo. Esto incluye el:

- Derecho de autodeterminación
- Derecho a ser tratados con dignidad, respeto y consideración
- Derecho a estar libre del uso de restricciones químicas y físicas
- Derecho a estar libre de abuso, negligencia y explotación
- Derecho a participar en la planificación del cuidado y tratamiento
- Derecho a participar en actividades sociales y comunitarias en las instalaciones y en la comunidad
- Derecho a saber sobre los servicios y los gastos financieros
- Derecho a expresar quejas sin temor a represalias
- Derecho a la privacidad en:
 - Comunicación escrita y por teléfono
 - Visitas
 - Asuntos financieros y personales
 - Cuidado médico

