

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

**Otros recursos útiles**

**Servicios de Protección para Adultos**

Para denunciar abuso, negligencia, y/o explotación  
(877) 767-2385 | [www.azdes.gov](http://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](http://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 • Servicios y ayudantes auxiliares para personas con discapacidades están disponibles a petición • Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el División de Servicios para Adultos y Personas de la Tercera Edad al 602-542-4446; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1 • Available in English online or at the local office

AAA-1035A PAMSPA (05-19)



**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

