



¿Qué es el Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo?

Es un **defensor** con capacitación especializada quien trabaja para resolver las quejas por parte de los residentes en instituciones a largo plazo que incluya residencias de vivienda asistida y centros de enfermería especializada.

Se le otorgan a los defensores la autoridad de recibir, investigar y ayudar a resolver las quejas en nombre de los residentes mediante las leyes federales y estatales. Ellos rutinariamente visitan los establecimientos para hablar con los residentes acerca de sus problemas y monitorizar las condiciones de dichos establecimientos.

¿Qué hace el Ombudsman?

- Investiga y trata de resolver las quejas hechas por o por parte de los residentes.
- Ayuda a los residentes a obtener los servicios necesarios.
- Identifica problemas en los locales de cuidado a largo plazo y promueve cambios.
- Capacita a los residentes y a sus familias para defenderse a sí mismos.
- Coordina los esfuerzos de otras agencias y proveedores de servicio.
- Promueve la participación del residente, su familia, y la comunidad en el cuidado a largo plazo.
- Educa a los residentes, sus familias, el personal del local, y a la comunidad.

Derechos de los residentes

El derecho a la auto-determinación.

El derecho a ser tratados con dignidad, respeto y consideración.

El derecho a no someterse a restricciones ni químicas ni físicas.

El derecho a no someterse a abuso, negligencia, ni explotación.

El derecho a participar en la planificación del cuidado y el tratamiento.

El derecho a confidencialidad en

- sus comunicaciones escritas y telefónicas
- sus visitas
- sus asuntos financieros y personales
- cuidado médico

El derecho a participar en las actividades sociales y comunitarias en el establecimiento y en la comunidad.

El derecho a saber de los servicios y los cargos financieros.

El derecho a denunciar quejas sin miedo de represalias.

¿A quién más llamar para pedir ayuda?

Adult Protective Services
(Servicios de Protección al Adulto)
Para denunciar abuso, negligencia, y explotación.
www.azdes.gov 1-877-767-2385

AZ Department of Health Services
(Dpto. de Servicios de Salud de Arizona)
Para denunciar problemas con el cuidado y violaciones de los requisitos federales y estatales.
www.azdhs.gov

Residencias de Vivienda Asistida
(602) 364-2639
Centros de Enfermería Especializada
(602) 364-2690

Páginas web útiles
Division of Aging and Adult Services
(División de Servicios para Adultos y Personas de la Tercera Edad)
www.azdes.gov/daas

Administration for Community Living
(Administración para vivienda comunitaria) www.acl.gov
Nursing Home Compare *(Comparación de Residencias de la Tercera Edad)*
www.medicare.gov

National Consumer Voice for Quality Long-Term Care *(Defensoría del Pueblo Nacional para Cuidado a Largo Plazo de Calidad)* www.theconsumervoice.org

**Arizona Long-Term Care Ombudsman Program
(El Programa de Ombudsman (Defensor) de Cuidado A Largo Plazo de Arizona)**

Office of the State Long-Term Care Ombudsman
Division of Aging and Adult Services
1789 W. Jefferson Ave., 950A
Phoenix, AZ 85007
(602) 542-6454

Comuníquese con el Programa local

Región 1: (602) 264-2255

Región 2: (520) 546-2007

Región 3: 1-877-521-3500

Región 4: Mohave County
(928) 753-6247
Yuma y La Paz Counties
(928) 217-7114

Región 5: (520) 836-2758 ó
1-800-293-9393

Región 6: (520) 432-2528 ext. 206

Región 7: (928) 729-4520

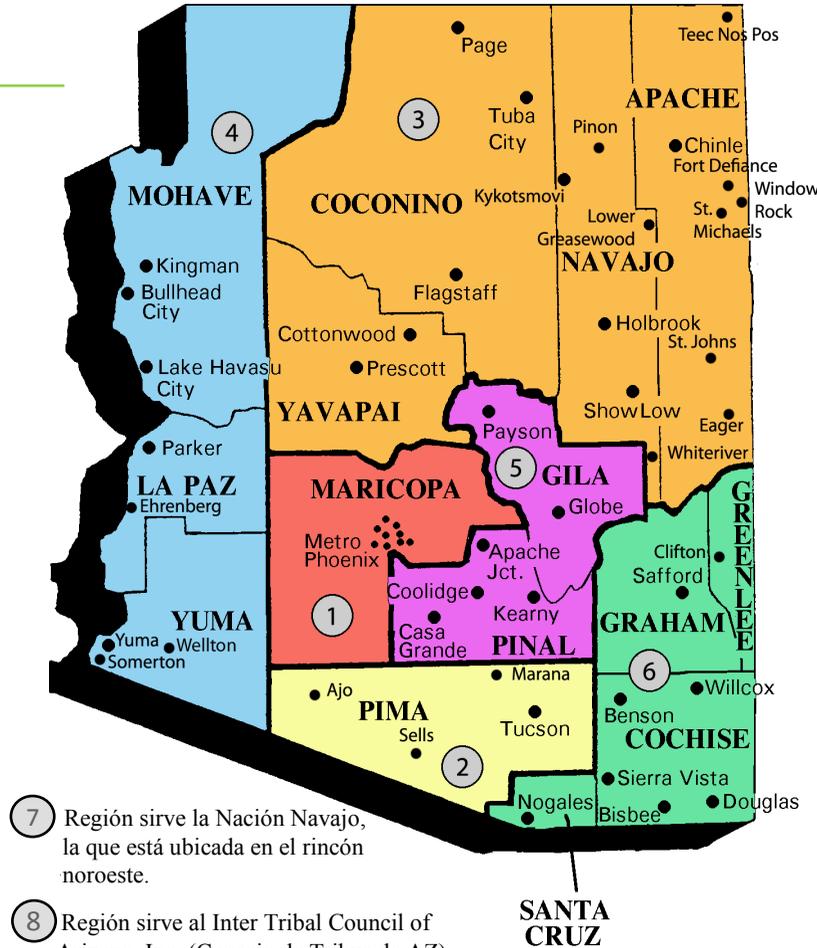
Región 8: (602) 258-4822

Hopi Nation
(928) 734-3552

Pascua Yaqui Tribe
(520) 879-5542

Tohono O'odham Nation
(520) 383-6850

White Mountain Apache
Tribe
(928) 338-2553



7 Región sirve la Nación Navajo, la que está ubicada en el rincón noroeste.

8 Región sirve al Inter Tribal Council of Arizona, Inc. (Consejo de Tribus de AZ) Las Tribus que son miembros, están por todos partes del estado.

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. El Departamento tiene que hacer las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Servicios y ayudantes auxilios para personas con discapacidades están disponibles a petición. Esto significa por ejemplo que, si es necesario, el Departamento tiene que proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un establecimiento con acceso para sillas de ruedas o material con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o en una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su discapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible de lo que usted necesita para acomodar su discapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el gerente de su oficina local; Servicios de TTY y TDD: 7-1-1. • Available in English on line or in your local office.



**ARIZONA LONG-TERM CARE OMBUDSMAN PROGRAM
(EL PROGRAMA DE OMBUDSMAN (DEFENSOR) DE CUIDADO A LARGO PLAZO DE ARIZONA)**

Un *servicio gratuito y confidencial* con los fines de proteger, defender y promover los derechos de los residentes en establecimientos de Cuidado a Largo Plazo.

