



El programa de Long-Term Care Ombudsman aboga por ancianos y adultos dependientes que viven en el Condado de Los Ángeles, en más de 76,000 camas en centros de cuidado.

• **Oficinas regionales:**

- Santa Monica
- Van Nuys
- Pasadena
- Long Beach
- Montebello

• **Horas de operación:**

- Lunes a viernes de 8:30 am - 5:00 pm
- Línea de crisis las 24 horas, incluyendo fines de semana y días feriados (800) 231-4024
- Presentaciones comunitarias para educar al público sobre temas relacionados con el cuidado a largo plazo.

El WISE & Healthy Aging Long-Term Care Ombudsman Programa es parcialmente financiado por el Condado de Los Ángeles Workforce Development, Aging and Community Services, Area Agency on Aging, a través del Older Americans Act of 1965, según enmendada, y la Ciudad de Los Angeles Departamento de Envejecimiento. Pero estos fondos no cubren los gastos totales de los servicios provistos por el Programa del Ombudsman. WISE & Healthy Aging depende de la generosidad de las corporaciones, los donantes individuales y las fundaciones.

Cómo Usted Puede Ayudar

Su participación en el Programa del Ombudsman puede marcar una gran diferencia en la vida real de un residente en un centro de atención a largo plazo.

• **Voluntario**

Ombudsman voluntarios son necesarios para proporcionar los servicios descritos. Se someten a una capacitación de certificación de 48 horas, huellas dactilares y autorización de antecedentes personales para obtener la certificación estatal del Departamento de Envejecimiento de California. También se necesitan voluntarios para proporcionar apoyo administrativo y servicios de traducción que no requieran certificación. Para obtener más información sobre futuros voluntarios, llame al (800) 334-9473 (WISE).

• **Donar**

Para hacer una contribución caritativa, deducible de impuestos, para sostener los servicios del programa, llámenos al (310) 394-9871 o para hacer su donación de manera segura visite nuestra página www.wiseandhealthyaging.org/to-donate

• **Difundir la Palabra**

Únase a nosotros en Facebook en facebook.com/LALTCOmbudsman



Sobre WISE & Healthy Aging

WISE & Healthy Aging, una organización de servicios sociales, promueve la dignidad y la calidad de vida de los adultos mayores por medio del liderazgo, abogacía y los servicios innovativos. Esta organización es el resultado de una unión en noviembre de 2007 de WISE Senior Services y Center for Healthy Aging. Cada una de estas organizaciones sirvió a la comunidad durante más de tres décadas antes de su unión, ganando reputación nacional por los programas y los servicios.

- Centro de servicios diurnos para adultos
- Capacitación y apoyo a los cuidadores
- Servicios en el hogar con profesionales capacitados
- Programa de prevención de abuso de ancianos
- Equipo holístico de respuesta al abuso de ancianos (HEART)
- Servicios de salud mental y asesoramiento entre personas compatibles
- Club 1527
- Oasis de Los Ángeles
- Centro de educación y entrenamiento
- Programa de Transporte y Movilidad
- WISE Diner
- WISE HomeCare
- Centro de registración de beneficios
- Asesoramiento de seguro de Medicare, legal y financiero
- Servicios de información y referencia
- Servicio de Preparación de Impuestos
- Oportunidades para voluntarios



1527 4th St., 3rd Floor • Santa Monica, CA 90401

(310) 394-9871

www.wiseandhealthyaging.org



WISE & Healthy Aging

Ciudad y Condado de Los Ángeles

Long-Term Care Ombudsman Programa

Protegiendo los derechos de los residentes en centros de cuidados y residencias desde 1980.



Según vamos envejeciendo, quizás muchos de nosotros tendremos que pasar un tiempo en un centro de cuidado por situaciones como una fractura de cadera, una cirugía de rodilla o un derrame cerebral. Otros pueden descubrir que no pueden vivir de manera independiente y necesitan asistencia con las actividades de la vida cotidiana (bañarse, ir al baño, vestirse) que puede proporcionar un centro de cuidado con asistencia. Para algunos, el alto costo de recibir atención en el hogar requiere la transición a un centro de cuidado.

El programa altamente eficaz WISE & Healthy Aging Long-Term Care Ombudsman, ofrece intervenciones breves, mejora la calidad del cuidado y la calidad de vida en los centros de cuidado a largo plazo. Las tres quejas más comunes son: falta de respuesta a las luces de llamada; dar de baja y desalojos inapropiados; y negligencia severa.

Para localizar una oficina cerca de usted llame
(800) 334-9473 (WISE)

En caso de emergencia después de nuestras horas de operación, llame a la línea de Crisis Estatal **(800) 231-4024**

Como Podemos Ayudarlos en WISE & Healthy Aging

El Programa Ombudsman es un grupo de profesionales capacitados que ayudan a proteger y asegurar la calidad con la atención a las personas que viven en centros de cuidado de atención a largo plazo. Los representantes de Ombudsman educan a los residentes y sus familiares sobre los derechos en estas residencias; ayudan a resolver quejas y abogan con una variedad de problemas.

Los reclamos que un Ombudsman puede abogar son

- El personal es brusco al brindar atención
- El personal es descortés
- No recibir correspondencia o llamadas telefónicas
- Preguntas sobre Medicare o Medi-Cal que no están siendo contestadas
- Medicamentos no administrados o dispensados a la hora equivocada
- Nutrición y no seguir las reglas dietéticas
- Problemas de calefacción o aire acondicionado
- Las actividades son monótonas o la única actividad es mirar televisión
- La propiedad personal se pierde o es robada
- Respuesta lenta a las luces de llamada
- No han sido evaluado por un médico en varios meses
- Faltan audífonos, o gafas perdidas
- Los derechos de los residentes están siendo ignorados
- Falta de participación en el plan de cuidado del residente
- Abuso y negligencia
- Decisiones sobre transferencias a dar de baja y desalojos inapropiados
- Problemas con la fisioterapia
- Discriminación contra residentes en la comunidad LGBTQ

Servicios de Ombudsman

- **Abogacía**
Presentando y promoviendo las quejas/agravios de los residentes a la administración de la residencia, legisladores y representante de la ley.
- **Investigación**
Investigando quejas hechas por los residentes o a favor de los residentes, incluyendo las denuncias de abuso.
- **Resolución de conflictos**
Asistiendo a ambas personas a llegar a un acuerdo y resolver los conflictos, con satisfacción al residente, que es el enfoque principal.
- **Educación**
Informar al residente y cuidadores de sus derechos, incluyendo cualquier reclamo estatal o federal pertinente. Proporcionar asesoramiento a las residencias sobre cómo proteger los derechos de los residentes.
- **Testigo de documentos**
Testigo de firmas de residentes en Directivas anticipadas de atención médica, según lo exige el Código de sucesiones, solo para residentes en hogares de cuidado.
- **Visitas no anunciadas**
Hacer que las visitas a las residencias estén disponibles para los residentes, así como el monitoreo de las condiciones de lugar que visitan.

La base del programa del Ombudsman es el "deseo expresado" del residente. El Ombudsman educa a los residentes sobre las opciones disponibles para resolver una queja, estimulando el empoderamiento personal. Las opciones pueden incluir

Los Ombudsmen cuentan con mandato estatal para recibir informes y gestionar investigaciones preliminares sobre alegaciones de abuso a los ancianos o adultos dependientes en residencias a largo plazo.



simplemente hacer que un administrador del centro de cuidado esté al tanto de un problema, tener una reunión con el centro, coordinar la asistencia con entidades que otorgan licencias, juntas profesionales y trabajar con la policía en temas de abuso criminal.

Con frecuencia, los cuidadores familiares se sienten agobiados por las demandas de cuidar a un ser querido a tiempo completo o físicamente no están capacitados y necesitan asistencia en una residencia a largo plazo. Los miembros de la familia sienten la tranquilidad de saber que un Ombudsman está disponible para su ser querido con ayuda cuando ellos no pueden intervenir debido al trabajo, la enfermedad u otras demandas familiares. Muchos clientes están lidiando con consecuencias de capacidad mental, aflicción y pérdida, condición mental crónica, y el hecho de bregar en el sistema de long-term care que es complicado.

WISE & HEALTHY AGING
**LONG-TERM CARE
OMBUDSMAN PROGRAM**
COVERING CITY AND COUNTY OF LOS ANGELES