

El Programa de Defensor del Pueblo de atención de largo plazo aboga por los adultos mayores y los adultos con discapacidades que viven en más de 2,100 centros de atención de largo plazo en los condados de Los Ángeles y San Bernardino:

• Oficinas regionales:

- Santa Monica
- West Covina
- Van Nuys
- Palmdale
- Pasadena
- San Bernardino
- Long Beach
- Victorville

• Horas de atención:

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.



Este programa es financiado parcialmente por el Departamento de Envejecimiento y Discapacidades del Condado de Los Ángeles (County of Los Angeles Aging and Disabilities Department), el Departamento de envejecimiento de la ciudad de Los Ángeles (City of Los Angeles Department of Aging) y el Departamento de envejecimiento y servicios para adultos del condado de San Bernardino (San Bernardino County Department of Aging and Adult Services), mediante Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada de 1965, con sus modificaciones.

Cómo puede ayudar

Su participación en el Programa de Defensor del Pueblo puede hacer la diferencia en la vida de un residente en un centro de atención de largo plazo.

• **Sea voluntario**

Se necesitan defensores voluntarios. Hacen por una capacitación de certificación de 46 horas, toma de huellas digitales y verificación de antecedentes para obtener la certificación del estado. También se necesitan voluntarios para dar apoyo administrativo y servicios de traducción que no necesitan certificación.

Para obtener más información sobre cómo ser voluntario, llame al (800) 334-9473 (WISE).

• **Done**

Haga una contribución deducible de impuestos para sostener los servicios del programa. Llámenos al (310) 394-9871 o haga su donación de forma segura en wiseandhealthyaging.org/donate

• **Corra la voz**

Únase a nosotros en las redes sociales en facebook.com/wiseandhealthyaging instagram.com/wiseandhealthyaging



Wise & Healthy Aging, una organización de servicios sociales, promueve la dignidad y la calidad de vida de los adultos mayores mediante el liderazgo, la defensa y los servicios innovadores.

1527 4th St. • Santa Monica, CA 90401

(800) 334-9473

wiseombudsman.org



Ciudad y Condado de Los Ángeles

Long-Term Care Ombudsman Programa



Defendiendo los derechos de los residentes desde 1980





Defendiendo los derechos de los residentes en centros de enfermería especializada y centros de residencial atención desde 1980.

El Programa de Defensor del Pueblo de atención a largo plazo de Wise & Healthy Aging da intervenciones breves para mejorar la calidad de ciudadado y vida en los centros de atención de largo plazo. El defensor del pueblo educa a los residentes sobre las opciones disponibles para atender una queja, motivando el empoderamiento personal. Las opciones pueden incluir hacienda los conscientes al personal del centro sobre un problema, coordinar la ayuda con entidades de acreditación y juntas profesionales o trabajar con las autoridades para tratar problemas de abuso criminal.

Para comunicarse con un defensor del pueblo, llame al

(800) 334-9473 (WISE)

Para emergencias después fuera de horas de atención, llame a la línea de crisis del estado al **(800) 231-4024**

wiseombudsman.org

Servicios del defensor del pueblo

El defensor del pueblo educa a los residentes y a sus familias sobre sus derechos, ayuda a resolver quejas y tratar una variedad de problemas. Todas las llamadas son confidenciales.

- **Defensa**

Presentar y promover las preocupaciones de los residentes a la administración de un centro, agencia reguladora, legisladores y responsables de las políticas.

- **Investigación**

Investigar presentados por usted o en quejas de los residentes o que se su nombre.

- **Resolución de conflictos**

Ayudar a las personas llegar a un acuerdo y resolver conflictos centrándose en la satisfacción de los residentes.

- **Visitas sin previo aviso**

Estar disponible para los residentes haciendo visitas a los centros y monitoreando las condiciones de ellos.

- **Educación**

Promover el conocimiento de los derechos de los residentes y sus familias, incluyendo las reglamentaciones estatales o federales correspondientes. Consultarles a los centros cómo proteger los derechos de los residentes.

- **Testigos para documentos**

Ser testigo de las firmas de los residentes en las directivas anticipadas de atención médica (lo exige el Código de sucesiones), solo para residentes de centros de atención residencial.



Quejas que puede tratar un defensor del pueblo

- Abusos y negligencia
- Traslados y altas inapropiados e inseguros
- El personal es brusco cuando da la atención
- El personal es grosero
- No reciben correos ni llamadas
- No responden preguntas sobre Medicare o Medi-Cal
- Dan los medicamentos incorrectos
- Preocupaciones de nutrición y dieta
- Problemas con la calefacción o el aire acondicionado
- No hay actividades o activades son aburridas
- Pérdida o robo de objetos personales
- Respuesta lenta a las luces de llamada
- No han visto a un médico en meses
- Falta de audífonos o gafas
- Ignoran los derechos de los residentes
- Falta de participación en la planificación de la atención
- Problemas con therapia física
- Discriminación contra los residentes en la comunidad LGBTQ+

El defensor del pueblo tiene la obligación estatal de recibir reportes y hacer investigaciones preliminares de denuncias de abuso de adultos mayores o adultos dependientes en centros de atención de largo plazo.