



¿QUÉ ES EL PROGRAMA OMBUDSMAN DE CUIDADO A LARGO PLAZO?

Somos un grupo de voluntarios que trabajan para mejorar la calidad de vida y la atención de las personas que viven en centros de cuidado a largo plazo con licencia, como hogares de ancianos, centros de vida asistida y hogares de cuidado familiar para adultos en todo Florida.

¿QUIÉN PUEDE USAR LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA?

- Residentes de establecimientos de cuidado a largo plazo;
- Parientes y amigos de residentes;
- Administradores y empleados preocupados de los establecimientos; y
- Cualquier persona o grupo que tenga una inquietud acerca de un residente.



PROGRAMA DEL OMBUDSMAN DE FLORIDA

PROMOVIENDO LA CALIDAD DEL CUIDADO A LARGO PLAZO

Para que las cosas cambien,
llame gratis al teléfono

1-888-831-0404

Para presentar una queja:

Itcopinformer@elderaffairs.org

Oficina Central

4040 Esplanade Way
Tallahassee, FL 32399-7000

Visite nuestro Sitio Web:
ombudsman.elderaffairs.org



PROGRAMA DEL OMBUDSMAN DE FLORIDA

PROMOVIENDO LA CALIDAD DEL CUIDADO A LARGO PLAZO



¿PREOCUPADO POR SU CALIDAD DE VIDA? LO PODEMOS AYUDAR.

Un Ombudsman (Defensor del Pueblo) es alguien solidario y que quiere ayudar. Si tiene preguntas o inquietudes sobre la atención que recibe en un entorno de cuidado a largo plazo, comuníquese con el Programa de Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo. Su información se mantendrá confidencial y los servicios del programa se brindan sin costo.

¿QUÉ HACE UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman es un voluntario especialmente capacitado y certificado que identifica, investiga y resuelve las quejas presentadas por, o en nombre de, los residentes de cuidado a largo plazo. Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de todos los residentes de cuidados a largo plazo de Florida haciendo lo siguiente:

- Identificar, investigar y resolver quejas;
- Educar a los residentes, las familias y el personal sobre los derechos de los residentes;
- Proporcionar información pública sobre los centros de atención a largo plazo; y
- Ayudar a establecer consejos de residentes y familias.



¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS RESIDENTES?

Quando las personas ingresan a centros de cuidado a largo plazo, conservan todos sus derechos como ciudadanos y obtienen un conjunto especial de derechos para los residentes según lo establecido en las leyes federales y estatales. Los establecimientos deben publicar una copia de estos derechos en un área de fácil acceso para los residentes, y también deben proporcionar una copia a cada residente al momento de la admisión. Si le dicen que no hay una copia disponible, llame al programa de ombudsman al 1-888-831-0404.

¿QUÉ TIPOS DE QUEJAS PUEDEN SER INVESTIGADAS?

Se pueden presentar quejas sobre personas o entidades que estén en posición de interferir con los derechos, la salud, la seguridad y / o el bienestar de uno o más residentes de centros de atención a largo plazo.

Investigamos regularmente denuncias que van desde cuestiones de administración de medicamentos y comidas hasta asuntos básicos de dignidad y respeto.

¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA?

Puede hacerlo por escrito, por teléfono o por correo electrónico. Cuando se comunique con la oficina, obtendremos los detalles de sus problemas y, si corresponde, asignaremos un caso a un ombudsman voluntario para una investigación más a fondo. Después de investigar exhaustivamente sus inquietudes, tomaremos las medidas adecuadas para resolver el problema.



¿TENGO QUE DAR MI NOMBRE?

No, sin embargo es posible que el programa necesite ponerse en contacto con usted para reunir más información y abordar sus inquietudes a fondo. El nombre del residente y la persona que presenta la queja, junto con toda la demás información sobre la

queja, se mantendrá confidencial a menos que las personas legalmente autorizadas otorguen permiso al programa para divulgar la información.

Puede presentar una queja por escrito, por teléfono o por correo electrónico.

Puede hacerlo por escrito, por teléfono o por correo electrónico.

