¿Qué es el Programa "Ombudsman" de Cuidado a Largo Plazo?

Nosotros somos un grupo de ciudadanos conscientes de la localidad, quienes trabajan para mejorar la calidad de vida y el cuidado de las personas que viven en centros con licencia para el cuidado a largo plazo como: asilos de ancianos, viviendas con asistencia y hogares de cuidado familiar para adultos, a lo largo del estado de la Florida.

Póngase en contacto con nosotros hoy.

Llame al número gratuito

1-888-831-0404

o visite en el internet

http://ombudsman.myflorida.com

Florida's Long-Term Care
Ombudsman Program
Our 2 cents is no small change

Florida's Long-Term Care
Ombudsman Program
Our 2 cents is no small change

¿Quién puede utilizar los servicios del programa "Ombudsman"?

- *Residentes de centros de cuidado a largo plazo.*
- *Familiares y amigos de los residentes.*
- *Administradores y empleados del centro.*
- *Cualquier persona o grupo preocupado acerca del trato a los residentes.*

DEPARTMENT OF ELDER AFFAIRS STATE OF FLORIDA

¿Preocupado por su calidad de vida? Nosotros podemos ayudarle.

Un "Ombudsman" es una persona que se preocupa por usted y quiere ayudarle. Si usted tiene preguntas o preocupaciones acerca del cuidado que usted está recibiendo en una residencia de cuidado a largo plazo, por favor contacte a la oficina del programa "Ombudsman" de cuidado a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman Program). Su información es confidencial y los servicios proporcionados por el programa son gratuitos.

¿Qué hacen los "Ombudsman"?

Un "Ombudsman" es un voluntario que ha recibido entrenamiento especializado, ha sido certificado y tiene autoridad bajo la ley de la Florida para identificar, investigar y resolver las quejas realizadas por, o a nombre de, los residentes de los centros de cuidado a largo plazo. Los "Ombudsman" tienen como prioridad proteger los derechos de los residentes de centros de cuidado a largo plazo y asegurar que los residentes reciban un trato justo y el cuidado apropiado, por medio de lo siguiente:

- *Identificando, investigando, y resolviendo quejas.*
- *Asegurándose que los residentes reciban los servicios legales, financieros, sociales y de rehabilitación a los cuales tienen derecho.*
- *Educando a los residentes, familiares y a los empleados acerca de los derechos de los residentes.*
- *Distribuyendo información pública sobre centros de cuidado a largo plazo.*
- *Ayudando a establecer grupos de apoyo de residentes y de familias.*
- *Trabajando para cambiar las leyes, regulaciones y normas que afectan a los residentes.*

¿Qué clases de quejas pueden ser investigadas?

Las quejas pueden estar relacionadas con las personas o instituciones que pudieran amenazar o interferir con los derechos, la salud, la seguridad y/o el bienestar de uno o más residentes de un centro de cuidado a largo plazo. Los "Ombudsman" regularmente investigan asuntos que van desde la administración de medicamentos y problemas de órden económico, hasta asuntos básicos como los de dignidad y respeto.

¿Qué son los derechos de los residentes?

Cuando las personas ingresan en un centro de cuidado a largo plazo, estas personas conservan todos sus derechos como ciudadanos y obtienen los derechos especiales de los residentes establecidos en la ley federal y estatal. Los centros deben exhibir una copia de estos derechos en un área que sea fácilmente accesible para los residentes y deben dar una copia a cada residente durante su admisión al centro. Si alguien le dice que no hay una copia disponible, llame gratuitamente a su "Ombudsman" local al: 1-888-831-0404.

http://ombudsman.myflorida.com

¿Cómo presento una queja?

Usted puede presentar una queja por escrito, por teléfono, por internet, o en persona. Cuando usted llama a nuestra oficina, los detalles de su queja serán obtenidos y, si es apropiado, le asignaremos su caso a un voluntario "Ombudsman", dentro de los siguientes cinco días laborales, para que haga una investigación. Después de investigar detalladamente su queja, tomaremos la acción apropiada para resolver el problema.

¿Tengo que dar mi nombre?

No. Sin embargo, es mucho mejor si el programa puede contactarle directamente para obtener más información de ser necesario. Los nombres del residente y de la persona que presenta la queja, y todos los detalles relevantes, serán confidenciales a menos que la persona que presenta la queja o el residente den permiso al programa para divulgar la información.