



**Haga valer
sus derechos
como residente de un
centro de vida asistida**



**State Long-Term Care
Ombudsman Program**



Este libro fue creado por la Oficina del Ombudsman de Atención a Largo Plazo para explicarle a usted las normas estatales en un lenguaje sencillo y claro.

Haga valer sus derechos como residente de un centro de vida asistida

Este libro le explica cuáles son sus derechos como residente. También le explica otras leyes sobre la atención que usted recibe y cuáles son sus derechos. **Al ingresar a un centro de vida asistida, usted no está renunciando a ninguno de sus derechos.** Usted tiene los mismos derechos que cualquier otro residente o ciudadano de los Estados Unidos.

Es importante que le diga al personal qué es lo que necesita y cómo quiere que le traten. Si necesita ayuda, puede llamar a un ombudsman al **800-252-2412** o enviar un correo electrónico a lrc.ombudsman@hhs.texas.gov. Los servicios del ombudsman son confidenciales y gratuitos.

Acerca de los centros de vida asistida (ALF)

El centro donde usted reside es un centro con licencia de tipo A o de tipo B.

- Un centro de **tipo A** atiende a residentes que no necesitan cuidados de rutina durante las horas de sueño, pueden salir del centro sin ayuda en caso de emergencia y pueden seguir instrucciones durante una emergencia.
- Un centro de **tipo B** atiende a residentes que podrían necesitar cuidados del personal durante las horas de sueño; necesitan ayuda para moverse a y desde una silla de ruedas; necesitan ayuda para salir del centro o no tienen capacidad para seguir instrucciones durante una emergencia. Un centro de tipo B puede tener **certificación para casos de Alzheimer**, lo que le permite prestar servicios especializados a residentes con enfermedad de Alzheimer o afecciones relacionadas.

El personal del centro de vida asistida

El personal de un centro de tipo A debe permanecer en las instalaciones durante la noche, pero tiene posibilidad de dormir. Cuando un centro de tipo A tiene más de 17 residentes, el personal nocturno debe estar despierto y disponible.

El personal nocturno de un centro de tipo B debe permanecer despierto y en servicio de guardia. Si usted vive en un centro certificado para Alzheimer con más de 17 residentes, también llamado centro de atención a problemas de la memoria, dos miembros del personal deben estar en el centro cuando los residentes estén presentes.

Acuerdo de residente

Un acuerdo de residente es un convenio por escrito entre usted y el centro. Usted debe firmarlo cuando se muda a un centro ALF. El acuerdo incluye información importante sobre los servicios, costos, reembolsos, políticas del centro y procedimientos sobre cómo presentar quejas. El acuerdo es aplicable a los derechos de usted y a las responsabilidades del centro descritas en este folleto.

El derecho a no sufrir discriminación

Usted tiene derecho a recibir un trato justo y a no sufrir discriminación a causa de su edad, raza, sexo, país de origen o discapacidad. El centro no debe tratarle de forma diferente debido a su estado de salud o a la forma en que usted paga por su atención.

El derecho a disponer de adaptaciones

Usted tiene derecho a solicitar una adaptación razonable, como un cambio en las políticas o las prácticas, en la comunicación o en el espacio físico que una persona con discapacidad necesita para tener las mismas oportunidades que tendría en su casa. Algunos ejemplos son pedir que se añada una rampa a un edificio, que se le permita usar un animal de servicio o que la información sobre su atención médica sea fácil de entender.



Delegar derechos y planificar la voluntad anticipada

Usted tiene derecho a delegar en otras personas, o a poner por escrito sus deseos para que otros los cumplan, en caso de que llegara a no poder expresarlos. También tiene derecho a elegir a una persona que le ayude a tomar decisiones, ya sea de inmediato o cuando no pudiera tomarlas por usted mismo.

Poder notarial

Usted puede otorgar un poder notarial a otra persona para que le ayude a tomar decisiones. Un poder notarial es un documento legal que le permite a una persona (su representante) elegida por usted tomar decisiones o realizar acciones en su nombre. En ese documento se especifica lo que su representante puede hacer por usted, como tomar decisiones médicas o administrar su dinero. Recuerde que en todo momento los deseos de usted prevalecen sobre los de su representante. Si decide que ya no quiere usar un poder notarial, tiene derecho a revocarlo.

Planificación anticipada de la atención

Planificar la voluntad anticipada sobre su atención médica significa dejar por escrito cómo quiere ser tratado en caso de que llegue a estar muy enfermo o próximo a morir. Este documento puede ayudar a su familia y al personal médico a actuar en su nombre. Planificar la voluntad anticipada de la atención incluye tomar decisiones sobre el uso de medidas de soporte vital, como la reanimación cardiopulmonar (CPR) o el uso de una sonda de alimentación o un ventilador mecánico.

Puede encontrar estos formularios para la voluntad anticipada en [texasahs.org/advancecareplanning](https://www.texasahs.org/advancecareplanning):

- Instrucciones a los médicos y familiares o representantes
- Poder notarial médico
- No reanimar fuera del hospital

Cómo obtener ayuda

En su centro ALF entregue una copia de los documentos de planificación anticipada de la atención médica y poderes notariales. En la mayoría de los casos, el centro nunca debe permitir que alguien tome decisiones que sean contrarias a los deseos de usted.

El Texas Legal Services Center (Centro de servicios jurídicos de Texas) ofrece asistencia legal gratuita para el poder notarial y la planificación anticipada de la atención a las personas mayores de 60 años o a los beneficiarios de Medicare. Puede comunicarse al Texas Legal Services Center al **512-477-6000**.

El derecho a la seguridad y a una atención de calidad

No sufrir maltrato, abuso, negligencia o explotación

Usted tiene derecho a no sufrir maltrato, abuso, negligencia o explotación. Nadie, ni dentro ni fuera del centro, debe causarle ningún daño físico o mental, ni malgastar su propiedad o su dinero. El centro debe:

- Protegerle del maltrato, abuso, negligencia y explotación.
- Verificar los antecedentes del personal para garantizar que nadie haya sido condenado por algún delito relacionado con lesiones a terceros o robos.

- Capacitar a todo el personal sobre cómo prevenir, identificar, detener y denunciar el maltrato, el abuso, la negligencia y la explotación.

El derecho a no sufrir restricciones ni aislamiento involuntario

El personal del centro no debe aplicarle sujeciones físicas, ni para castigarle ni por conveniencia para ellos. Una restricción física es todo aquello que le impida moverse y que usted no pueda quitarse fácilmente.

El personal del centro no puede darle medicamentos ni para disciplinarlo ni por conveniencia para ellos. Por ejemplo, un centro no debe darle medicamentos para provocarle sueño si no son necesarios para tratar su enfermedad.

El personal del centro no debe mantenerlo separado de los demás, lo que se conoce como aislamiento involuntario, a menos que usted tenga síntomas que requieran un aislamiento. Un ejemplo de aislamiento es estar confinado en su habitación en contra de su voluntad.

El centro no puede impedirle salir de las instalaciones a menos que usted tenga que permanecer en un área cerrada del centro debido a su estado de salud.

Entorno seguro

Usted tiene derecho a un entorno doméstico seguro, limpio y cómodo. El centro debe:

- Tener suficiente personal de limpieza y mantenimiento para conservar el edificio limpio y seguro.

- Cumplir con las leyes de protección contra incendios y de seguridad del edificio.
- Tener un programa de control de plagas.
- Tener un plan de preparación para emergencias y suficiente personal que le preste la atención necesaria durante una emergencia.

Atención de calidad

El personal del centro debe estar debidamente cualificado y capacitado para atenderle. El centro debe tener personal suficiente para responder y prestar servicios que satisfagan sus necesidades básicas, que incluyen la ayuda con las medicinas y lavado de la ropa, y la preparación y servicio de las comidas.

El derecho a ser tratado con dignidad y respeto

Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Tiene derecho a recibir un trato cortés y justo por parte del personal del centro.

Lo anterior incluye también el derecho de usted a tomar decisiones sobre su vida y la atención médica que recibe. El centro debe respetar sus decisiones y sus preferencias. Por ejemplo, usted tiene derecho a decidir cómo se viste y se peina.

El derecho a tomar decisiones sobre su propia vida

Usted tiene derecho a tomar sus decisiones personales de vida.

Ejemplos de decisiones que puede tomar

Algunas de estas decisiones son:

- Abandonar el centro.
- Votar, por quién votar y sobre qué votar.
- Practicar sus propias creencias religiosas o espirituales.
- A qué hora despertarse.
- Cuándo ducharse.
- Qué quiere comer.
- Qué actividades quiere hacer.
- Quién puede visitarlo.
- Usar y tener objetos personales.
- Usar grabación en video y en audio en su habitación, si lo desea.

Opciones durante una emergencia de salud pública o una declaración de desastre

Usted tiene derecho a elegir a sus cuidadores esenciales y consejeros religiosos que lo visiten si hay una emergencia de salud pública o una declaración de desastre en la zona donde usted vive. El cuidador esencial y el consejero religioso deben cumplir con todos los requisitos del centro.

El derecho a tomar decisiones sobre la atención médica

Usted tiene derecho a participar en su atención y a tomar decisiones sobre ella. Este derecho incluye:

- Elegir a sus proveedores de atención, como el médico, el cuidador, el centro para pacientes terminales y la farmacia.
- Ser informado sobre su tratamiento o la atención que se le presta.
- Ser informado, en un idioma y forma que usted entienda, de todo lo necesario sobre su tratamiento, atención y servicios que recibe.
- Rechazar la atención médica o el tratamiento.
- Tomar sus medicinas si usted puede hacerlo sin ayuda.
- Elegir a quienes le ayuden a tomar decisiones o las tomen por usted cuando usted no pueda.
- Pedir una reunión para hablar de su atención médica e invitar a personas para que le ayuden.

Su plan de servicios

El centro debe elaborar un plan con detalles sobre cómo y cuándo se le prestará a usted la atención y cuáles son sus necesidades y preferencias. Usted puede pedir al personal del centro que en su plan de servicios incluya sus opciones, preferencias y rutinas.

Su plan de servicios es una descripción de sus necesidades de salud física, social y mental. El plan incluye sus problemas de salud, las rutinas y las actividades que prefiere realizar; el tipo de ayuda que necesita para ir al baño; sus necesidades

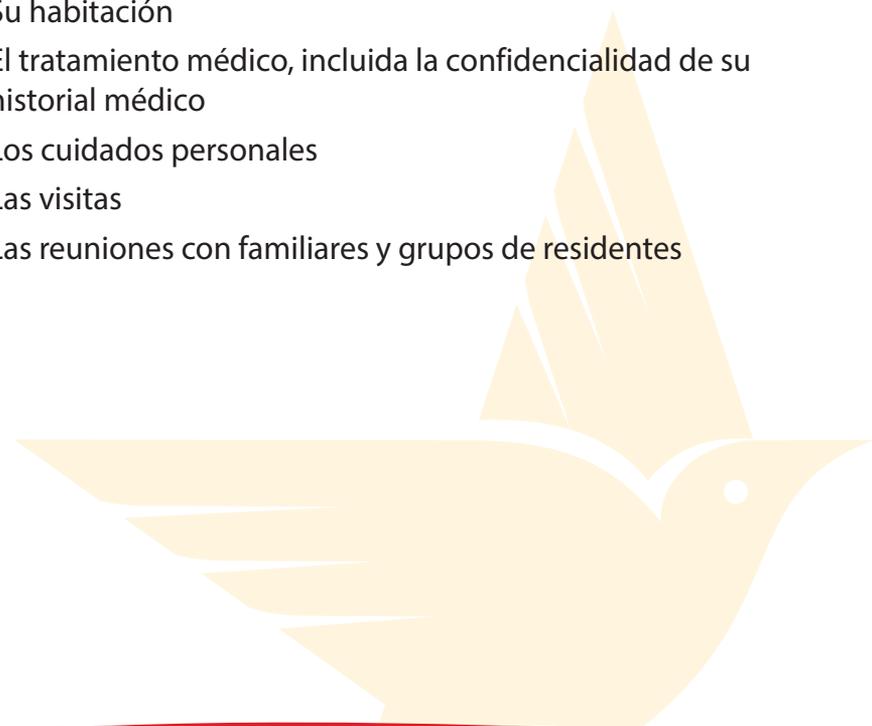
de movilidad y ejercicio; los tratamientos o procedimientos médicos; lo que come y lo que bebe; cómo comunicarse con usted; y cómo ayudarlo con sus medicinas, a bañarse, vestirse, asearse y cuidar su salud bucal.

El plan de servicios debe estar aprobado y firmado por usted o la persona responsable de tomar las decisiones sobre su salud. El centro debe actualizar este plan cada año y cada vez que ocurra un cambio importante en su salud.

El derecho a la privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho a mantener en privado sus asuntos personales, médicos y financieros. El centro debe garantizarle la privacidad en las siguientes áreas:

- Su habitación
- El tratamiento médico, incluida la confidencialidad de su historial médico
- Los cuidados personales
- Las visitas
- Las reuniones con familiares y grupos de residentes



Privacidad en las comunicaciones

El centro debe respetar su derecho a comunicarse con personas dentro y fuera del centro. Usted tiene derecho a recibir y enviar con adecuada prontitud correspondencia y paquetes sin abrir.

El centro debe respetar su intimidad durante sus conversaciones por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto y en persona. Usted tiene derecho a un acceso razonable a un teléfono desde donde se puedan hacer llamadas sin ser escuchado.

Privacidad con las visitas

Usted tiene derecho a recibir visitas privadas de las personas que usted decida.

El centro debe permitir a los residentes hablar en privado con un ombudsman.

Derecho a tener pertenencias personales

Usted tiene derecho a conservar y usar sus pertenencias si estas no son un riesgo para los demás. Ejemplos de pertenencias personales son: ropa, muebles, piezas de joyería, radios, televisores y el equipo médico que usted ha pagado, como andadores o silla de ruedas.

Derechos sobre las finanzas

Usted tiene derecho a:

- Administrar su propio dinero.
- Elegir a alguien para que administre su dinero.
- Gastar como usted quiera su dinero.
- Estar debidamente informado sobre el costo de los servicios.
- Ser notificado por anticipado de cualquier cambio en el costo de un servicio.

Si usted autoriza por escrito al centro a administrar su dinero, el centro debe proteger sus fondos contra robos y llevar un registro de sus fondos; asimismo, debe entregarle un informe de todos los depósitos y retiros de su cuenta al menos cada tres meses y cada vez que usted lo solicite.

Cuando Medicaid paga la atención que usted recibe

Si usted recibe Medicaid, sus ingresos mensuales se le pagan al centro ALF para la prestación de su atención médica. Cada mes puede conservar hasta \$85 de sus ingresos para las necesidades personales que no paga Medicaid.

Si el centro administra su dinero en una cuenta y usted se muda, el centro debe devolverle el saldo total de su cuenta en un plazo de cinco días hábiles a partir de su salida.

Representante de beneficiario para los pagos de la Administración del Seguro Social

Un representante de beneficiario puede administrar sus pagos de la Administración del Seguro Social, como el Seguro Social, la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o el Seguro por Incapacidad del Seguro Social (SSDI). Usted puede elegir a su representante de beneficiario o este puede solicitar desempeñar esa función o ser asignado por la Administración del Seguro Social. Si usted no está de acuerdo con la persona elegida como su representante, tiene derecho a disputar esa decisión en un plazo de 60 días.

El derecho a presentar quejas

Usted tiene derecho a presentar quejas sobre el centro ALF donde usted reside. Lo anterior incluye el derecho a:

- Quejarse ante el personal y la dirección del centro sobre la atención o el tratamiento recibidos.
- Ser informado sobre cómo presentar quejas.
- Quejarse de forma anónima.
- Recibir con prontitud una respuesta del centro para resolver las quejas.
- Presentar su queja a entidades externas.
- Que el centro no le prohíba ni le disuada de presentar una queja.
- No ser forzado a salir del centro ni sufrir represalias si usted u otra persona presentan una queja en su nombre.

Cómo presentar una queja

Cuando usted ingresa al centro, este debe entregarle la información necesaria sobre cómo presentar una queja ante Salud y Servicios Humanos de Texas. El centro también debe publicar esa información y la información sobre el Programa Estatal del Ombudsman de Atención a Largo Plazo.

Algunas formas de presentar una queja son:

- Hablar con el personal del centro sobre su reclamación.
- Quejarse como parte de un grupo o un comité de residentes.
- Presentar la queja ante la oficina de recepción de quejas e incidentes, de Salud y Servicios Humanos de Texas, llamando al **800-458-9858, opción 1**.
- Puede obtener ayuda, buscar una solución o presentar la queja ante un ombudsman de la atención a largo plazo, llamando al **800-252-2412**.

El derecho a participar en un comité de residentes

Usted tiene derecho a formar parte de cualquier grupo que exponga ante el centro las inquietudes de los residentes. Su centro debe proporcionar espacios privados para que los grupos se reúnan, y debe dar respuesta a las quejas.

Retención de la habitación cuando se ausente temporalmente

Usted tiene derecho a ausentarse del centro. Por ejemplo, para salir de excursión, hacer un mandado o pasar un fin

de semana con la familia. El centro debe tener políticas establecidas sobre los casos de ausencia temporal. Estas políticas podrían incluir pedirle a usted que siga pagando su renta mensual para retener su habitación o que, si va a ausentarse, le avise con anticipación al centro.

Cuando un programa de ayuda estatal paga la atención que usted recibe

Si usted paga su atención con Medicaid, el centro debe darle información por escrito sobre cuáles son las normas para conservar su habitación mientras usted esté en el hospital.

Si paga su atención como beneficiario de los servicios de atención en la comunidad (CCSE) y es transferido a un hospital, su trabajador social debe darle información sobre las normas para conservar su habitación mientras esté en el hospital.

Puede ausentarse del centro con un permiso personal hasta por 14 días al año. Mientras esté fuera del centro durante los días de permiso personal, usted será responsable de los gastos de alojamiento y comida, así como del copago.

Derechos relacionados con el alta

Usted tiene derecho a mudarse fuera del centro. Mudarse de un centro ALF se llama recibir el alta. Antes de darle el alta, el centro ALF debe seguir ciertas normas.

El centro puede darle el alta solamente si:

- Es usted quien pide la salida.
- Su salud ha mejorado.
- El centro no puede cubrir sus necesidades.

- No ha pagado después de recibir el aviso de pago.
- El alta es necesaria para su propia salud o la de los demás.
- El centro se cierra en forma permanente.

El aviso del alta

Si el centro quiere darle el alta, debe notificárselo a usted por escrito. Excepto si se trata de una emergencia, el aviso debe enviarse con al menos 30 días de anticipación. La notificación debe incluir:

- El motivo por el que se le da el alta.
- La fecha efectiva del alta.
- El lugar adonde irá al ser dado de alta.
- Si existe o no la posibilidad de apelar la decisión del centro.

Lo que debe saber si el centro le pide que se vaya

- No existe un proceso de apelación a una dependencia estatal. Si quiere quedarse, pregunte al personal del centro si hay alguna posibilidad de apelar al centro.
- Puede presentar una queja ante un ombudsman o ante la oficina de recepción de quejas e incidentes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas si no está de acuerdo con la decisión del centro de darlo de alta.
- Si es beneficiario de Medicaid o de CCSE, su coordinador de servicios o trabajador social puede ayudarle a encontrar otro centro que satisfaga sus necesidades y esté cubierto por su seguro.

Cómo comunicarse con un ombudsman

Puede comunicarse con un ombudsman de atención a largo plazo para que le ayude.

Un ombudsman de atención a largo plazo ayuda a los residentes de centros de reposo y centros de vida asistida a resolver sus quejas. La ayuda proporcionada por el ombudsman es confidencial y gratuita.

800-252-2412

ltc.ombudsman@hhs.texas.gov

texashhs.org/ltcombudsman



State Long-Term Care Ombudsman Program

*Los ómbudsman de atención a largo plazo abogan por los
residentes y trabajan aparte de Salud y Servicios Humanos.*