

DERECHOS QUE TIENEN LOS RESIDENTES DE LAS RESIDENCIAS PARA ANCIANOS



(Autodeterminación, dignidad,
respeto, opciones)



Todos los residentes de las instituciones tienen derechos humanos y civiles básicos garantizados por las leyes federales y estatales. Estos derechos le pertenecen a cada residente, sin importar si sufren de discapacidad física o mental. Si bien un fallo judicial de incapacidad puede originar que el residente pierda ciertos derechos, todos los derechos que se exponen a continuación son retenidos por un residente incapacitado o pueden ser ejercidos por su tutor legal. El defensor del pueblo de cuidado a largo plazo es designado por las leyes estatales y federales para ayudar a los residentes a ejercer sus derechos.

El principio fundamental de funcionamiento de la institución deben ser los derechos de los residentes, y todos los miembros del personal deben cumplir un rol activo en respetar, proteger y promover los derechos de todos los residentes. Este folleto brinda información sobre los derechos de los residentes de instituciones.

El residente tiene derecho a no sufrir intromisiones, coerción, discriminación ni represalias cuando ejerza sus derechos como residente de una institución y como ciudadano de los Estados Unidos.



DIGNIDAD

- Todos los residentes de una institución tienen derecho a ser tratados como un individuo, con cortesía, respeto y dignidad.
- La institución debe mantener o mejorar la dignidad y la autoestima de cada residente. Nadie debe humillar, hostigar ni amenazar a un residente.
- Todos los residentes tienen la responsabilidad de ser respetuosos unos con otros y de no violar los derechos, la salud o la seguridad de otros residentes. Si se da una situación en la que los derechos de dos residentes están en conflicto, será necesario encontrar un equilibrio o llegar a un acuerdo entre ambos.
- El residente tiene derecho a no sufrir abusos de índole financiera, verbal, sexual, física, mental ni castigos ni aislamiento.
- El residente tiene derecho a no sufrir ningún tipo de restricciones físicas ni químicas (drogas) impuestas con fines disciplinarios o por conveniencia. Las restricciones deben ser recetadas por un médico y utilizarse solamente para tratar síntomas médicos, y el residente debe dar su consentimiento para su uso.

Usted tiene
derecho a ser
tratado como
un individuo,
con cortesía,
respeto y
dignidad



PRIVACIDAD

- Todos los residentes tienen derecho a la privacidad. Nadie debe entrar a su cuarto sin golpear la puerta primero, esperar una respuesta e ingresar luego con permiso. Si no obtiene respuesta, entonces debe golpear de nuevo y decir su nombre y la razón por la cual quiere entrar en el cuarto.
- Todos los cuidados y tratamientos deben llevarse a cabo en un área privada, con la puerta y las cortinas cerradas, y con presencia en el cuarto sólo del número de personas necesario para realizar el cuidado.
- El residente tiene derecho a la privacidad de sus comunicaciones escritas, incluso el derecho a enviar y recibir rápidamente la correspondencia sin que ésta sea abierta y sin intromisiones.
- El residente tiene derecho a un acceso irrestricto al uso privado de un teléfono.
- Se les debe ofrecer a los residentes la posibilidad de recibir visitas privadas de quien ellos deseen.
- Todos los residentes tienen derecho a la confidencialidad de sus registros personales e historias clínicas.
- Las parejas casadas tienen derecho a compartir un cuarto si los dos están de acuerdo, como así también cualquier otro adulto que exprese voluntad de ello.



(ALLAME ANTES DE ENTRAR)

AUTODETERMINACIÓN

- Todos los residentes tienen derecho a realizar elecciones sobre los aspectos de su vida en la institución que son importantes para ellos. Esto incluye la elección de actividades, horarios y asistencia médica según sus creencias personales, intereses, valoraciones y planes de asistencia.
- Cada residente tiene derecho a participar en la planificación de su cuidado y tratamiento, lo que incluye el derecho de rechazar cuidado y tratamiento. El personal de la institución tiene la responsabilidad de brindarle información adecuada de manera que pueda tomar una decisión fundamentada.
- Incluso los residentes que están confundidos o tienen dificultades para expresarse deben tener la oportunidad para dar su opinión con respecto a la atención y al tratamiento en la medida de sus posibilidades.
- Un residente tiene derecho a recibir servicios en la institución y que ésta satisfaga sus necesidades y preferencias individuales.
- El residente tiene derecho a elegir a su médico personal y a otros proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar de proveedores si no está satisfecho.
- Todos los residentes tienen derecho a manejar sus finanzas.
- El residente tiene derecho a negarse a realizar servicios para la institución. Si elige realizar tales servicios, esto debe ser documentado en el plan de asistencia, indicando la necesidad o el deseo de trabajar, la naturaleza de los servicios que va a realizar y si es voluntario o pago.
- Todos los residentes tienen derecho a automedicarse a menos que el equipo interdisciplinario de la institución haya determinado, según criterios específicos, que esta práctica no es segura para ellos. Se les debe informar por qué la automedicación no es posible, y las razones deben documentarse en sus historias clínicas. Si el residente así lo desea, la institución debe continuar los esfuerzos para enseñarle cómo automedicarse.



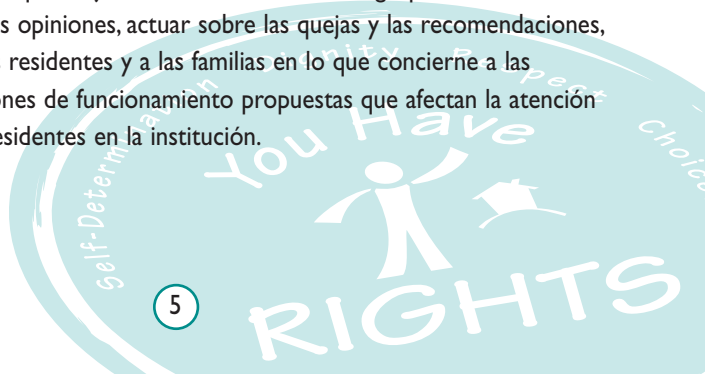
ACCESO



- Todos los residentes tienen derecho a ser informados en forma completa antes o al momento de la admisión, de manera oral y escrita, de sus derechos, los servicios disponibles y los costos correspondientes, así como las reglas y normas de la institución.
- La institución debe brindar información y asistir al residente para obtener financiamiento de Medicare o Medicaid (asistencia médica) para los servicios. Las instituciones no pueden solicitar a los residentes o residentes potenciales que renuncien a sus derechos para cualquiera de estos programas ni pueden cobrarles a los beneficiarios de Medicaid, o aceptar, más dinero del que la persona debe pagar según el plan del Estado.
- Los fondos privados del residente, una aseguradora, Medicare o Medicaid son responsables por el pago a la institución como condición para la admisión o para continuar la estadía.
- Si la institución guarda parte de los fondos personales del residente bajo custodia, el residente debe tener acceso razonable a estos fondos y debe recibir al menos un informe trimestral de gastos y el saldo.
- Cada residente tiene derecho a retener y hacer uso de sus bienes personales, incluso muebles y vestimenta.
- Un residente tiene derecho a participar en actividades sociales, religiosas y comunitarias tanto dentro como fuera de la institución. Esto incluye el derecho a votar (siempre y cuando no exista un fallo judicial que lo prohíba).
- El residente tiene derecho a que se le informe de forma completa y de antemano sobre el cuidado y el tratamiento, y cualquier tipo de cambios en ese cuidado o tratamiento.
- El residente tiene derecho a examinar los resultados de la más reciente inspección reglamentaria llevada a cabo por inspectores federales o estatales y el plan de la institución para corregir cualquier deficiencia. Las instituciones deben publicar un aviso de que esta información está a disponibilidad de los residentes. Los resultados de la inspección deben estar en un lugar de fácil acceso para los residentes.
- El residente tiene derecho a recibir información de los organismos que sirven como asesores de los clientes y debe tener la oportunidad para comunicarse con dichos organismos. También tiene derecho a un acceso inmediato a:

cualquier representante de los Centros de Medicare y Medicaid (CMS); cualquier representante del organismo de inspección y certificación o la oficina de certificaciones del estado de Wisconsin, los representantes del pueblo de cuidado a largo plazo estatales y los organismos que brindan protección y asesoramiento a las personas con problemas de desarrollo y enfermedades mentales. La información de contacto de estos organismos de asesoramiento debe ser publicada y estar a disponibilidad de los residentes.

- El residente tiene derecho a tener acceso a papel y estampillas postales a un precio razonable en la institución.
- El residente tiene derecho a que le avisen antes de que haya un cambio de cuarto o de compañero de cuarto.
- Los residentes tienen derecho a la igualdad de acceso a una asistencia de calidad. Una institución debe establecer y mantener políticas y prácticas idénticas con respecto a los servicios que proporcionan a cada residente, sin importar de dónde proviene el pago.
- Un residente tiene derecho a organizar y participar en grupos o consejos de residentes en la institución, esté o no presente su personal. La familia de un residente tiene derecho a encontrarse en la institución con las familias de los otros residentes, nuevamente, esté o no presente el personal de la institución.
- Los objetivos de los consejos de residentes y familias son proteger y mejorar la calidad de vida en la institución y dentro del sistema de cuidado a largo plazo en su totalidad, y dar espacio a los residentes y las familias para que opinen sobre las decisiones que los afectan. La institución debe proveer un espacio privado para los consejos y designar a un miembro del personal para que sea responsable de proporcionar asistencia y responder a peticiones escritas que surjan de las reuniones de los grupos. La institución debe atender a las opiniones, actuar sobre las quejas y las recomendaciones, y responder a los residentes y a las familias en lo que concierne a las políticas y decisiones de funcionamiento propuestas que afectan la atención y la vida de los residentes en la institución.



QUEJAS

- Todos los residentes tienen derecho a manifestar sus quejas sobre el cuidado y el tratamiento que reciben sin sufrir por ello discriminación ni represalias, así como también tienen derecho a que la institución actúe rápidamente para resolver cualquier problema o reclamo.
- Todos los residentes tienen derecho a comunicarse con un defensor del pueblo para que los asesore en la resolución de quejas sin miedo de sufrir represalias.



Usted tiene
derecho a
comunicarse con un
defensor del pueblo
para que lo asesore.

Puede
comunicarse con el
defensor del pueblo
que ofrece servicios
en su zona
llamando al
800-815-0015

TRASLADO Y ALTA

- La institución debe permitir que cada residente permanezca en la institución, y no trasladarlo ni darlo de alta a menos que:
 1. el traslado o el alta sean necesarios para el bienestar del residente y si las necesidades del residente no pueden satisfacerse en la institución;
 2. el traslado o el alta sean apropiados porque la salud del residente ha mejorado lo suficiente como para que ya no necesite de los servicios proporcionados por la institución;
 3. la seguridad o la salud de otros residentes corra peligro;
 4. el residente no haya cumplido, después de dar aviso razonable y adecuado, con el pago (o que Medicare o Medicaid no lo haya hecho por él) para una estadía en la institución; o
 5. si la institución deja de funcionar.



- Antes de que una institución traslade o dé de alta a un residente, debe proporcionar una notificación por escrito con 30 días de anticipación (excepto en las situaciones en que la seguridad o la salud del residente o de otros residentes se vean comprometidas) al residente, a su médico y a un miembro de la familia o a una persona responsable o a un representante legal, en la que se presenten las razones para el traslado, la fecha en que se efectuará y el lugar al cual el residente será transferido.
- La notificación de alta también debe incluir una declaración de que el residente tiene derecho a apelar y una explicación de cómo apelar la acción frente al organismo regulador estatal, la Oficina de Aseguramiento de la Calidad (Bureau of Quality Assurance, BQA). Debe proporcionar la dirección y el número telefónico de la oficina regional de la BQA más cercana, proporcionar el nombre, la dirección y el número telefónico del defensor del pueblo y el nombre, la dirección y el número de teléfono de cualquier otro organismo de asesoramiento.
- Catorce días antes del alta o traslado, debe realizarse una conferencia de planificación con el residente, el tutor o representante legal del residente si tiene alguno, cualquier organismo del condado adecuado y otros designados por el residente, incluso con su médico, su familia y el defensor del pueblo, para revisar la necesidad de reubicación, evaluar los efectos de la reubicación sobre el residente, discutir ubicaciones alternativas y desarrollar un plan de reubicación.
- Para apelar un traslado o un alta involuntaria, el residente debe enviar una carta a la oficina regional de la BQA estatal antes de que hayan transcurrido 7 días desde el momento en que recibió la notificación, con una copia para el administrador de la institución, en la que pide que se revea la decisión. La carta debe indicar por qué el alta no debería tener lugar. Esta acción detendrá el traslado o el alta hasta que la BQA haya revisado el caso. Antes de que hayan transcurrido 5 días desde que recibió la copia de la carta de apelación del residente, la institución debe proporcionar información por escrito a la BQA.



- La institución debe proporcionar información por escrito a la BQA, indicando su justificación para el traslado o el alta. Antes de que hayan transcurrido 14 días desde el momento en que se recibió esta información, la BQA extenderá su decisión por escrito tanto al residente como a la institución. Cualquiera de los dos puede, antes de los 5 días, apelar la decisión de la BQA ante la División de Audiencias y Apelaciones (Division of Hearing and Appeals) del Departamento de Administración (Department of Administration). Estos procedimientos de apelación se aplican incluso si ha ocurrido un traslado de emergencia.
- Antes de que la institución traslade a un residente a un hospital o permita que un residente salga con licencia terapéutica, la institución debe proporcionar información por escrito al residente y a un miembro de la familia o representante legal que especifique la duración y los términos (incluso el costo) para retener la cama, período durante el cual se le permite al residente regresar y retomar su residencia en la institución. Retener la cama es una elección del residente.
- Un residente que paga en forma privada puede elegir mantener su cama por el tiempo que desee pagando la tarifa para retener la cama a la institución. Si es beneficiario de Medicaid hay un período para retener la cama de 15 días pagos por ese programa. El residente o su familia pueden pagar por su propia voluntad para guardar la cama después de que expiren esos 15 días. En los casos en que la opción de retener la cama no esté disponible, la institución debe admitir al residente en el primer cuarto semi-privado que esté libre.



DEFENSOR DEL PUEBLO

También llamado “ombudsman”

La palabra ombudsman es escandinava. En este país el significado de la palabra ha derivado en “asesor” o “ayudante”. Un ombudsman o defensor del pueblo protege y promueve los derechos de los consumidores de cuidado a largo plazo, trabajando con los residentes y las familias para lograr un cuidado de excelencia y calidad de vida. Este programa es requerido tanto por las leyes federales como por las estatales. En Wisconsin el Consejo sobre el Envejecimiento y el Cuidado a Largo Plazo (Board on Aging and Long Term Care) opera el programa en todo el estado.

Si tiene alguna pregunta o duda sobre los derechos de los residentes llame a nuestra línea gratuita:
1-800-815-0015.



State of Wisconsin
Board on Aging and Long Term Care
Ombudsman Program
1402 Pankratz St., Suite 111
Madison, WI 53704-4001
1.800.815.0015

website <http://longtermcare.state.wi.us>
email boaltc@ltc.state.wi.us