



# Hoja informativa del Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo

**ESTADO DE WISCONSIN  
CONSEJO SOBRE EL  
ENVEJECIMIENTO Y  
CUIDADO A LARGO PLAZO**

**MIEMBROS del CONSEJO**

Tanya L. Meyer  
Abigail Lowery  
Dra. Valerie A. Palarski  
James Surprise  
Dr. Dale B. Taylor

**DIRECTORA EJECUTIVA Y  
DEFENSORA ESTATAL  
DE CUIDADO A LARGO  
PLAZO**

Jessica L. Trudell



**OFICINA DE  
DEFENSORÍA ESTATAL DEL PUEBLO  
DE CUIDADO A LARGO PLAZO**

1402 Pankratz Street  
Suite 111  
Madison, WI 53704-4001

Programa de Defensoría del Pueblo:  
(800) 815-0015  
Fax: (608) 246-7001  
longtermcare.wi.gov

***¿Qué es un “Defensor del pueblo”?***

La palabra “ombudsman” (o defensor del pueblo) es una palabra de origen escandinavo. En América del Norte, esa palabra llegó a significar “ayudante”, defensor o “la voz del pueblo”. Un defensor del pueblo de cuidado a largo plazo reconoce la importancia de la calidad de vida y la calidad de la atención y, así, trabaja con las personas y sus familiares para proteger y promover los derechos de los consumidores de cuidado a largo plazo, al mismo tiempo que trabaja con los proveedores de servicios de cuidado a largo plazo para definir y alcanzar los más altos estándares posibles.

***¿Qué es el Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo?***

La ley federal requiere (45 CFR 1324) que cada estado tenga un Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo liderado por un Defensor del pueblo de cuidado a largo plazo del estado. Tal como lo define la Ley de Estadounidenses Mayores, la misión del Programa del Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo es procurar la resolución de problemas y defender los derechos de los clientes con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la calidad de la atención. El Programa de Defensoría del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo también está habilitado por el Estatuto de Wisconsin en § 16.009, Estatutos, y es administrado por el Board on Aging and Long Term Care (Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo) del estado de Wisconsin.

Los servicios de defensa se proporcionan sin costo alguno. No hay conexión con ningún proveedor de cuidado a largo plazo, y los defensores del pueblo no respaldan ni recomiendan ningún proveedor ni programa específico de cuidado a largo plazo.

***¿A quiénes prestan servicios los Defensores del pueblo?***

Los defensores del pueblo tienen autoridad ilimitada para defender a personas de 60 años en adelante que reciben servicios de cuidado a largo plazo como residentes o inquilinos de centros de cuidado a largo plazo autorizados o certificados, como hogares de ancianos, centros residenciales basados en la comunidad (CBRF), viviendas familiares para adultos (AFH) o complejos de apartamentos de cuidado residencial (RCAC). Los defensores del pueblo también defienden a personas que reciben servicios domiciliarios y comunitarios a través de uno de los programas estatales de atención administrada a largo plazo o de apoyo autodirigido (Family Care, Family Care Partnership, PACE o IRIS). Los defensores del pueblo no tienen autoridad para defender a personas menores de 60 años, personas que reciben servicios en entornos residenciales o de atención de salud mental aguda, personas que reciben servicios en hospitales o personas que viven en entornos independientes o sin licencia, a menos que sus preocupaciones se refieran específicamente a sus servicios de atención administrada a largo plazo.

***¿Quién puede llamar a un defensor del pueblo? ¿Se pueden presentar quejas de forma anónima?***

Los clientes de un defensor del pueblo se limitan a personas que residan en un centro de cuidado a largo plazo, beneficiarios de servicios de atención administrada a largo plazo o participantes de apoyos autodirigidos. Los defensores del pueblo no defienden a familiares de pacientes ni a proveedores de cuidado a largo plazo. Cualquier persona que tenga una inquietud o una queja sobre los servicios de cuidado a largo plazo antes mencionados puede llamar a un defensor del pueblo. Sin embargo, cabe mencionar que

el Programa de Defensoría del Pueblo no es una organización de respuesta a emergencias, y los defensores del pueblo no son reguladores.

Las llamadas realizadas a la línea gratuita del Programa de Defensoría del Pueblo o las quejas dirigidas al sitio web del Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo se reciben y clasifican de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (excepto los feriados estatales). Las llamadas fuera del horario de atención son dirigidas a un sistema de correo de voz confidencial y se envían el siguiente día hábil al defensor del pueblo correspondiente. Al final de esta hoja informativa, encontrará información de contacto.

Las quejas pueden presentarse de forma anónima; puede hacerlo un residente o afiliado de atención administrada, u otra persona en su nombre. La información específica de la queja se comparte con otros solo con el consentimiento del residente o afiliado.

***¿A qué tipo de quejas responde el defensor del pueblo?***

Algunos ejemplos de quejas e inquietudes a los que responden los defensores del pueblo:

- Violaciones de los derechos de los residentes o afiliados.
- Inquietudes sobre la atención y el tratamiento en un hogar de ancianos, una comunidad de vida asistida o un proveedor de atención administrada o de apoyo autodirigido.
- Dudas sobre tutela o directivas anticipadas.
- Inquietudes sobre los responsables sustitutos para la toma de decisiones, como agentes con poderes notariales, tutores o ayudantes nombrados en los documentos de toma de decisiones con apoyo.
- Alternativas a hogares de ancianos, elección de un entorno de cuidado residencial.
- Acceso a Family Care, PACE, Partnership o IRIS.
- Acceso a recursos locales, como los centros de recursos para personas mayores y con discapacidades o las agencias de servicios de protección para adultos.
- Acceso a otros apoyos comunitarios o de defensa.

***¿Los defensores del pueblo investigan las denuncias de maltrato?***

En Wisconsin, los defensores del pueblo no son los encargados de investigar las denuncias de maltrato, negligencia o explotación, pero suelen ser la primera persona en quien la persona confía. Los defensores del pueblo, con el consentimiento del residente o afiliado, ayudan a presentar la denuncia y garantizan el pleno respeto de los derechos durante todo el proceso de investigación. El defensor del pueblo hace hincapié en asegurar que a la presunta víctima de maltrato se le otorgue su derecho al debido proceso, que reciba los apoyos y recursos apropiados para la resolución y que no tenga temor a represalias por denunciar el presunto maltrato.

***¿Qué puedo hacer si siento que he sido objeto de represalias por presentar una denuncia?***

Las personas tienen el derecho legal de expresar inquietudes o presentar denuncias sin temor a represalias. Los defensores del pueblo pueden ayudar para garantizar que todos los derechos sean protegidos a lo largo del proceso de denuncia.

***¿Soy un proveedor de cuidado a largo plazo? ¿Cómo puede trabajar conmigo un defensor del pueblo para asegurarse de que estoy brindando la mejor atención y respetando los derechos de los residentes?***

Los proveedores de servicios de cuidado a largo plazo pueden llamar al Programa de Defensoría del Pueblo a fin de analizar planteamientos para desafíos específicos, solicitar información sobre recursos comunitarios que benefician a sus residentes o miembros, o recibir educación para el personal sobre temas específicos relacionados con los derechos, la calidad de la atención y la calidad de vida. Los defensores del pueblo con frecuencia también son oradores en conferencias y talleres locales y estatales, donde exponen sobre diversos temas relacionados con los servicios de cuidado a largo plazo.

***¿El Programa de Defensoría del Pueblo tiene material impreso disponible?***

Hay una variedad de materiales disponibles para residentes, afiliados, proveedores y la comunidad en general. Esos materiales cubren diversos temas y están disponibles en varios idiomas además del inglés. Los materiales de referencia también están disponibles en el sitio web del Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo: [longtermcare.wi.gov](http://longtermcare.wi.gov). Para obtener material impreso, llame al **1-800-815-0015**, y el especialista de admisión con gusto le enviará los materiales directamente.

***¿Cómo me comunico con un defensor del pueblo?***

Los defensores del pueblo prestan servicios por teléfono, por correo electrónico, virtualmente o en persona. Para llamadas de personas que no hablan inglés, el Programa de Defensoría del Pueblo utiliza servicios de línea de idiomas.

Los defensores del pueblo están asignados a varias partes del estado por regiones y se los puede contactar más fácilmente llamando al número gratuito de admisión del Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo: **1-800-815-0015**.

Las personas también pueden comunicarse con un defensor del pueblo o presentar una queja en línea en el sitio web del Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo: [longtermcare.wi.gov/complaint\\_form.asp](http://longtermcare.wi.gov/complaint_form.asp)