



**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 DEL PUEBLO  
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

# Hoja informativa del Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria

## Sea una voz para los consumidores de cuidado a largo plazo

¡Se BUSCAN y se NECESITAN defensores en los hogares de ancianos!

Usted puede convertirse en un representante calificado del Board on Aging and Long Term Care (Consejo sobre el Envejecimiento y Cuidados a Largo Plazo) al ejercer la función de Defensor del pueblo voluntario. Usted puede transformar positivamente la vida de las personas que residen en hogares de ancianos de la zona, visita tras visita.

El Programa del Defensoría del Pueblo Voluntaria funciona actualmente en 32 condados y cuenta con oficinas en las siguientes regiones: área de Madison, área de Milwaukee, área de Stevens Point, área de Green Bay y área de La Crosse. Consulte el mapa de cobertura del Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria.

Los voluntarios tienen las siguientes obligaciones:

- Pasar una verificación de antecedentes penales (pagada por nuestro organismo).
- No tener conflictos de intereses.
- Asistir a la capacitación obligatoria.
- Tener transporte propio.
- Hacer visitas semanales sin previo aviso a un centro asignado durante los períodos de tiempo designados.
- Completar y presentar informes mensuales.
- Ofrecer su tiempo: un compromiso mínimo de 6 meses.
- Disfrutar de pasar tiempo con los residentes de hogares de ancianos.

## Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria

Los Defensores del pueblo voluntarios realizan visitas semanales sin previo aviso a hogares de ancianos designados. Los voluntarios observan y escuchan a los residentes e interactúan con ellos. Observan las condiciones generales del centro y mantienen un registro de esos datos. Los voluntarios hablan con los residentes y los familiares, y los guían en la dirección correcta para resolver los problemas. Los voluntarios escuchan y ayudan al residente con problemas como, por ejemplo, higiene personal, cuidados diarios, problemas de alimentación/comida, comodidades, actividades, relaciones con el personal, empoderamiento personal y condiciones del centro.

Los Defensores del pueblo voluntarios trabajan con los residentes y sus familiares para comunicar inquietudes y quejas brindando apoyo y empoderamiento. Los

Defensores del pueblo voluntarios pueden ayudar a los residentes siendo su voz e informando, con su permiso, inquietudes y solicitudes al personal del hogar de ancianos para su resolución. Los voluntarios se reunirán con un contacto designado en el hogar de ancianos antes de irse después de cada visita para hacerle llegar los comentarios y las observaciones de los residentes. Esa información también se incluye en el informe mensual escrito del voluntario.

El Supervisor de Servicios voluntarios monitorea todo el Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria y supervisa directamente a los Coordinadores de los voluntarios de todo el estado. Los Coordinadores de los voluntarios se encuentran en las regiones de Green Bay, La Crosse, Madison, Milwaukee y Stevens Point.

El Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria funciona actualmente en 32 condados. Desde 1994, el Programa se ha ampliado desde los 4 condados originales de Dane, Milwaukee, Monroe y Rock e incluye Adams, Brown, Calumet, Clark, Columbia, Crawford, Door, Grant, Jackson, Juneau, Kenosha, Kewaunee, La Crosse, Lincoln, Manitowoc, Marathon, Outagamie, Ozaukee, Portage, Racine, Richland, Kenosha, Sauk, Taylor, Vernon, Waupaca, Winnebago y Wood. Queremos seguir expandiéndonos hasta que el Programa de Defensoría del Pueblo Voluntaria esté disponible en todos los condados del estado.

Los Coordinadores de los voluntarios mantienen contacto con cada voluntario a través de informes mensuales, sesiones de capacitación regulares continuas, llamadas telefónicas, correos electrónicos y visitas en el centro. Los Aspirantes a defensores del pueblo voluntarios son evaluados minuciosamente. Los Aspirantes voluntarios deberán pasar una verificación de antecedentes penales, completar la solicitud formal y estar libres de conflictos de intereses antes de asistir a la capacitación inicial obligatoria. También se requiere que los Defensores del pueblo voluntarios asistan a capacitaciones periódicas sobre temas de interés que mejorarán las habilidades necesarias para la función que deben ejercer. Los voluntarios deberán contar con su propio transporte para visitar los hogares de ancianos y asistir a las capacitaciones. Los voluntarios deben respetar las políticas y los procedimientos del Consejo relacionados con todos los aspectos del programa, entre ellos la confidencialidad, los derechos de los residentes y el código de ética de conducta, mientras representen al organismo como defensores del pueblo voluntarios. Ser un defensor del pueblo voluntario en este programa es un privilegio y realmente transforma de manera positiva la vida de los residentes a quienes les presta servicios, así como su propia vida.

**Postúlese para convertirse en un defensor del pueblo voluntario**

Llame al número de teléfono gratuito **1-800-815-0015** para recibir un paquete de evaluación o complete la solicitud en línea disponible en el sitio web del Board on Aging and Long Term Care, en [longtermcare.wi.gov](http://longtermcare.wi.gov).