

Nuestra Misión

Abogar por una mejor calidad de vida y el cuidado de las personas que reciben servicios de atención prolongada



Los servicios del ombudsman son gratuitos y confidenciales

Este programa es financiado principalmente por los Organismos Zonales para la Tercera Edad (AAA) de la ciudad de Alexandria y los condados de Arlington, Fairfax, y Loudoun.

Si desea más información sobre cuestiones de la tercera edad o tiene alguna duda, comuníquese con el AAA de su área:

Alexandria	703-746-5999
Arlington	703-228-1700
Fairfax	703-324-5411
Loudoun	703-777-0257

*TTY 711 for all numbers.

Este folleto también está disponible en coreano y vietnamita.

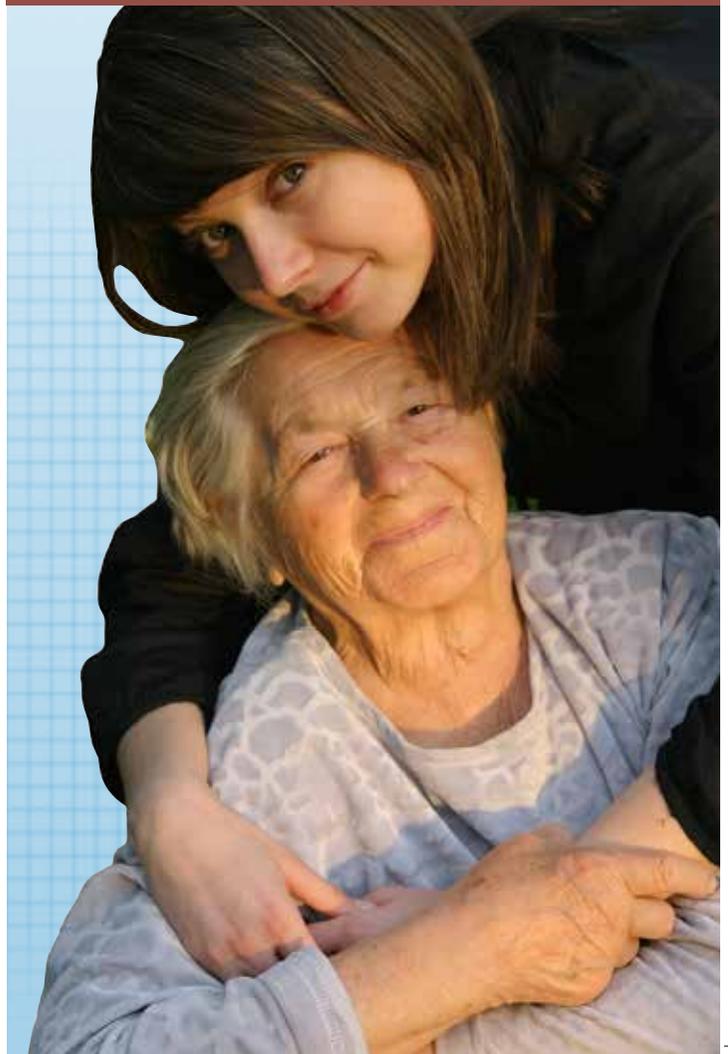
Esta publicación ha sido creada o producida por los Organismos Zonales para la Tercera Edad del norte de Virginia con la ayuda económica total o parcial de la Administración para la Tercera Edad y/o el Departamento para la Tercera Edad de Virginia.

Estas agencias están comprometidas a no discriminar en función de la discapacidad en todos los programas, servicios y actividades. Se proporcionarán las adaptaciones razonables mediante solicitud. Para solicitar esta información en un formato alternativo, comuníquese al 703-324-5861; TTY 703-449-1186.

A Fairfax County, Va. publication. September 2013

Programa del Ombudsman de Atención Prolongada del Norte de Virginia

En procura de excelencia en la atención prolongada



¿ Qué significa Ombudsman?

Un **Ombudsman**:

- Aboga por mejorar la calidad de vida de las personas que reciben servicios de atención prolongada
- Resuelve las quejas presentadas contra proveedores de atención prolongada mediante asesoramiento, negociación e investigación
- Brinda información sobre proveedores de atención prolongada para ayudar a los consumidores a hacer una elección fundamentada
- Educa a la comunidad sobre cuestiones relacionadas con la atención prolongada
 - Visita los centros de atención prolongada semanalmente a través de un programa de voluntarios
 - Capacita al personal que presta atención prolongada
 - Consulta a los proveedores



¿ Qué tipo de información hay disponible acerca de los proveedores de atención prolongada?

El defensor del pueblo ayuda al consumidor a tomar una decisión fundamentada sobre los proveedores de atención prolongada (residencias de ancianos, viviendas con asistencia, programas de día para adultos y organizaciones de hospitalización domiciliaria) ofreciéndole:

- Claves para elegir un centro de atención prolongada
- Servicios e historial de quejas del proveedor
- Informes de inspección del Departamento de Licencias Sanitarias de Virginia

Derechos del Residente

Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre sus derechos, las normas y los reglamentos que rigen su atención, su conducta y sus responsabilidades
- Recibir información sobre los servicios de que dispone y los gastos relacionados
- Participar en la planificación de su atención y del tratamiento
- Conocer los motivos de su traslado o alta y a ser notificado con la debida anticipación
- Expresar quejas y sugerir que se modifique una política
- Manejar sus asuntos financieros personales
- No ser sometido a abuso mental y físico y no ser sometido al uso de elementos restrictivos físicos y químicos no permitidos
- Que su ficha personal e historia clínica y que las aprobación o denegación de su divulgación reciban tratamiento confidencial
- Recibir un tratamiento que guarde respeto por su dignidad, individualidad e intimidad
- No prestar servicios para el centro sin su consentimiento
- Tener comunicación en privado con las personas que usted elija y a enviar y recibir correspondencia cerrada
- Participar en actividades sociales, religiosas y de la comunidad
- Tener y usar ropa y pertenencias personales según lo permita el espacio
- Tener intimidad durante las visitas de su cónyuge, de su familia y de sus amigos
- Contar con información sobre los derechos y las obligaciones de los residentes publicada en un lugar visible

Programa del Ombudsman de Atención Prolongada del Norte de Virginia

12011 Government Center Parkway
Suite 708
Fairfax, VA 22035-1104

703-324-5861

TTY 711

Fax 703-653-1796

e-mail: nvltcop@FairfaxCounty.Gov

Visite el sitio web del Programa del Ombudsman en
www.FairfaxCounty.Gov/LTCOmbudsman

