

La misión

del Programa del Ombudsman es abogar por una mejora de la 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, Loudoun y Prince William.

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

| | |
|----------------|--------------|
| Alexandria | 703-838-0920 |
| Arlington | 703-228-1700 |
| Fairfax | 703-324-5411 |
| Loudoun | 703-777-0257 |
| Prince William | 703-792-6400 |

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.

Este folleto también está disponible en otros formatos y en árabe, persa, coreano, somalí, español y urdu.

Agosto 2009

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, mediación 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.
- Información sobre el proceso de ingreso.
- 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 las 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 703-449-1186
Fax 703-324-3575
nvltop@fairfaxcounty.gov

Visite el sitio web del Programa del Ombudsman en
www.fairfaxcounty.gov/ltopombudsman

