

# LONG TERM CARE COMMUNITY COALITION

*Por una mayor calidad, dignidad y justicia*

## **HOJA INFORMATIVA: QUEJAS DE LOS RESIDENTES**

Muy a menudo, los residentes y familiares dudan en iniciar una demanda por problemas con la atención o la calidad de vida de los hogares de ancianos. Ellos pueden pensar que no les va a hacer ningún bien o están preocupados de tener que enfrentar represalias del personal de los centros.

Los nuevos estándares federales de hogares de ancianos tienen mejoras sustanciales en cuanto al manejo de las demandas (a las que se refieren como "quejas" en las regulaciones). Estos cambios apuntan a garantizar que las preocupaciones de los residentes sean escuchadas y reciban una respuesta y que las personas que inician la demanda estén protegidas contra represalias. Esta hoja informativa presenta los elementos principales de los nuevos requisitos federales que puede usar para respaldar su defensa de la atención centrada en los residentes.

Advierta: (1) El texto en *itálica* fue tomado directamente de las regulaciones federales. (2) Los números entre paréntesis refieren a las disposiciones de regulaciones federales (42 CFR xx) y el F-tag es la designación utilizada por los encuestadores cuando se cita a los centros. (3) Estos estándares se aplican a todos los residentes de hogares de ancianos autorizados en Estados Unidos, ya sean a corto o largo plazo, de pago privado, mediante Medicaid, Medicare u otro tipo de seguro. (4) Si el residente no tiene capacidad para tomar decisiones o designó a alguien para que tome las decisiones, esa persona toma el lugar del residente en el ejercicio de estos derechos.

### **LA LEY**

#### **I. Derecho a hacer oír las quejas [42 CFR 483.10(j) F-585]**

- *El residente tiene derecho a hacer oír sus quejas a los centros u otra agencia o entidad que escuche quejas sin discriminación o represalias y sin miedo a sufrir discriminación o represalias. Las quejas incluyen aquellos aspectos respecto a la atención y a los tratamientos que han sido provistos, así como también a aquellos que no hayan sido provistos, el comportamiento del personal y de otros residentes y preocupaciones sobre la permanencia en los centros de LTC.*
- El residente tiene derecho a y los centros el deber de realizar esfuerzos oportunos... *para resolver las quejas....*
- *Los centros deberán generar información sobre cómo iniciar una queja o demanda disponible para el residente.*
- *Los centros deberán establecer una política de quejas para garantizar la rápida resolución de todas las quejas respecto a los derechos de los residentes.... A pedido de parte, el proveedor debe otorgar una copia de la política de quejas al residente.*

#### **II. Requisitos para la política de quejas de los hogares de ancianos**

- *Notificar al residente, de forma individual o mediante publicaciones en lugares visibles a lo largo de los centros, de su derecho a iniciar quejas de forma oral (es decir, hablando) o por escrito.*
- Salvar el derecho del residente a iniciar una queja de forma anónima.

- Brindar la información de contacto del oficial de quejas con quien se puede iniciar una queja, *es decir, su nombre, dirección laboral (correo y correo electrónico) y el número de teléfono laboral.*
- Brindar un lapso de tiempo razonable esperado para completar la revisión de la queja.
- Respetar el derecho del residente a obtener una decisión por escrito sobre su queja.
- Brindar la información de contacto de entidades independientes con las que se puedan iniciar las quejas, es decir, con la agencia del estado pertinente, Organización de la mejora de la calidad, Agencia de inspección estatal y el programa, protección o sistema de defensa del Defensor del pueblo de atención a largo plazo del estado.

### III. Requisitos para el oficial de quejas de los hogares de ancianos

- Es el responsable de supervisar el proceso de quejas, recibirlas y hacer el seguimiento de las quejas hasta su finalización,
- *lleva a cabo las investigaciones necesarias por parte de los centros,*
- *mantiene la confidencialidad de toda la información asociada con las quejas, por ejemplo, la identidad del residente en los casos de que haya sido presentada de forma anónima,*
- *emite decisiones sobre las quejas por escrito para el residente, y*
- *coordina con las agencias estatales y federales cuanto sea necesario a la luz de las alegaciones concretas.*

#### Requisitos para las decisiones sobre quejas escritas

- La fecha en que se recibió la queja.
- Resumen de la declaración de la queja del residente.
- Medidas tomadas para investigar la queja.
- Un resumen de los hallazgos o conclusiones pertinentes respecto a las preocupaciones de los residentes.
- Una declaración sobre si la queja fue confirmada o no confirmada.
- Cualquier medida correctiva que los centros hayan tomado o vayan a tomar como consecuencia de la queja.
- La fecha de expedición de la decisión escrita.

## RECURSOS ADICIONALES

Visite [nursinghome411.org/espanol](http://nursinghome411.org/espanol) para informarse sobre los derechos de los residentes y de los recursos y herramientas disponibles para fundamentar su defensa de la atención centrada en los residentes.