

# Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico



OFICINA DEL PROCURADOR  
DE LAS PERSONAS  
DE EDAD AVANZADA  
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Avenida Ponce de León  
Parada 16 Edificio 1064 Piso 3  
(altos de las Tiendas  
Marshalls)  
San Juan, PR  
PO Box 191179  
San Juan, PR 00919-1179  
(787) 721-6121



**Ombudsman CLD**  
PROGRAMA ESTATAL DEL PROCURADOR  
DE CUIDADO DE LARGA DURACIÓN

## OFICINA ESTATAL DEL PROCURADOR DE CUIDADO DE LARGA DURACIÓN

### ¿QUÉ ES EL PROGRAMA OMBUDSMAN CLD?

Es un programa que protege los derechos de las personas de edad avanzada que residen en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración (CLD); en los cuales se incluyen los siguientes: Hogares Sustitutos, Instituciones Pequeñas, Instituciones Medianas, Instituciones Grandes, Casas de Salud y Hogares de Salud Mental.

Para garantizar la protección de los derechos y la calidad de vida del residente, el personal del Programa realiza visitas periódicas a dichos establecimientos.

### ¿QUÉ SERVICIOS SE OFRECEN?

- Identificar, investigar y resolver querellas que se relacionan a la acción, inacción y/o decisiones que puedan afectar adversamente la salud, seguridad, bienestar o los derechos de los residentes en los establecimientos CLD.
- Informar a los residentes sobre los medios para obtener servicios ofrecidos por proveedores y/o agencias.
- Representar los intereses de los residentes ante agencias de gobierno, organizaciones no gubernamentales y/o diligenciar cualquier ayuda.
- Recomendar cualquier cambio en leyes, reglamentos y/o acciones aplicables a los establecimientos, según se determine.
- Educar a la comunidad en general sobre los procesos de institucionalización.
- Educar al personal de dichos Establecimientos en temas relacionados al servicio.

### ¿CUÁNDO SOLICITAR LOS SERVICIOS?

Los servicios se solicitan del Programa para reportar un problema o asunto de interés relacionado a residentes que estén en los establecimientos CLD. Así como con el propósito de obtener información sobre:

- Servicios o normas de los establecimientos
- Derechos de los residentes
- Procesos de institucionalización

### ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR LOS SERVICIOS?

- Personas de Edad Avanzada residentes en establecimientos CLD
- Los familiares y/o amigos de residentes
- El personal de los establecimientos CLD
- La comunidad y/o grupos interesados en el bienestar de los residentes
- El personal de las agencias gubernamentales y/o el de las organizaciones no gubernamentales

## ¡CONOCE TUS DERECHOS!

- Ser informado de antemano de todos los servicios que presta el establecimiento y sus costos.
- Ser informado de su condición de salud y participar en la toma de decisiones sobre el tratamiento.
- No ser discriminado por la procedencia del pago al establecimiento.
- Tener opciones para obtener servicios primarios.
- No ser trasladado o removido del establecimiento sin su consentimiento, excepto que se le notifique con 30 días de anticipación y se provea plan de alta.
- No ser objeto de abuso corporal, emocional o presiones psicológicas.
- Que no se le administre medicamento alguno o se le restrinja física o químicamente, a menos que sea como parte de un tratamiento médico para una determinada condición de salud.
- No ser restringido física o químicamente, ni aislado, excepto por razones terapéuticas o de seguridad hacia sí mismo o a otros. Esta restricción será bajo orden médica escrita.
- Tener privacidad en su correspondencia.
- Recibir visitas.
- Mantener comunicación con las personas que desee, incluyendo a la que representa, y con grupos comunitarios o intercesores.
- Manejar sus propias finanzas o que se le rinda un informe sobre éstas.
- Que los expedientes médicos y sociales se mantengan confidenciales.
- Ser tratado con dignidad y tener privacidad.
- Poder tener y usar ropa de su agrado, así como poseer espacio dentro del establecimiento.
- Se le provea, si es casado o casada, de privacidad para las visitas de su cónyuge.

### PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDE COMUNICARSE A LOS SIGUIENTES TELÉFONOS

**San Juan 787-725-1515**

**Ponce 787-841-1180**

**Mayagüez 787-986-7108**

### CONSEJOS AL MOMENTO DE SELECCIONAR UN ESTABLECIMIENTO CLD:

- Que le muestren todo el lugar.
- Observe que las habitaciones y pasillos estén limpios y libres de malos olores.
- Que haya timbres o cualquier otra forma de avisar al personal en caso de emergencia o necesidad de servicio.
- Los pasillos deben tener barras de apoyo.
- Que haya agua fresca en las habitaciones o disponible para los residentes en cualquier momento.
- Que los residentes tengan sus pertenencias en sus habitaciones y artículos de uso personal accesibles; guardados en armarios individuales en sus habitaciones.
- En los cuartos comunes o pabellones debe haber cortinas o biombos que provean privacidad.
- Las camas deben tener barandas.
- Que se tengan armarios (“closet”) individuales.
- Que le muestren el Menú Certificado por una nutricionista-dietista licenciado(a), cualificado(a).
- Que le muestren un Plan de Actividades que fomente la socialización y el compartir de los residentes.
- Se ofrezca ayuda a los residentes que lo necesitan a la hora de comer.
- Que las licencias y endosos del Establecimiento estén en un lugar visible.
- Que el residente reciba un trato digno y respetuoso.
- Que los residentes estén aseados, vestidos adecuadamente y activos, si su condición de salud lo permite.
- Se perciba un ambiente acogedor, hogareño y de cordialidad.
- De ser posible hable con algunos residentes y pregunte sobre sus impresiones del Hogar.
- Que el ambiente sea lo menos restrictivo posible, garantizando las libertades básicas de ser humano.
- Que estén accesibles los servicios médicos, dentales, terapias y otros con prontitud.
- Los días y horarios de visita del Hogar deben ser compatibles con su disponibilidad o necesidad de visitar a su familiar.
- Explore con el Administrador sobre la cantidad de personal disponible y destrezas del mismo.
- Observe el personal disponible al momento de su visita.
- Solicite copia del Manual o Reglamento Interno.
- Servicios que se ofrecen, costos de los mismos, lista de cargos no incluidos en la mensualidad.
- Explore si en el Hogar se manejan cuentas de los residentes y cómo lo hacen.
- Lea cuidadosamente el contrato financiero o de servicios y obtenga copia de todo documento que firme.