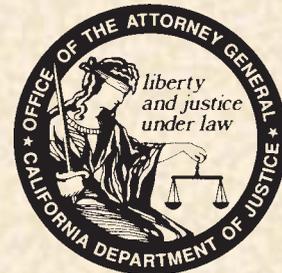




Copatrocinado por **AARP**

Guía para ciudadanos para prevenir y denunciar el abuso de ancianos

Presentada por el
Departamento de Justicia de California





ESTADO DE CALIFORNIA OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

diciembre de 2002

Estimados californianos:

Según estadísticas estatales y federales, cerca de 200,000 californianos ancianos son abusados todos los años. El problema, que ya alcanzó proporciones de crisis, amenaza empeorar a medida que el envejecimiento de la generación del boom de la natalidad resulte en cambios demográficos sin precedentes. El Departamento del Censo de los Estados Unidos proyecta que la población de ancianos de California, que ya es la mayor del país, casi se duplicará en los próximos veinte años.

¿Cómo deben prepararse los californianos?

En el siglo XVIII, el estadista irlandés Edmund Burke escribió: “Lo único necesario para el triunfo del mal es que los buenos no hagan nada”. Lo mismo se puede decir de la manera en que los californianos responden al abuso de ancianos, una de las áreas criminales más perturbadoras y de mayor crecimiento del nuevo milenio. Los ancianos, con sus familias y los encargados de cuidarlos, deben aprender a reconocer las señales del abuso y a tomar precauciones para evitar ser víctimas. Los que fueron víctimas de abuso deben saber cómo responder y a quién dirigirse para obtener ayuda.

Para ayudar a los californianos a combatir el abuso de ancianos, se solicitó a algunos de los fiscales especializados en abuso de ancianos, investigadores, defensores de ancianos y eruditos más respetados del estado que produjeran un conjunto de conocimientos básicos que los ancianos y los encargados de cuidarlos pudieran emplear. El resultado es esta publicación gratuita de treinta y seis páginas, “Guía para ciudadanos para prevenir y denunciar el abuso de ancianos”.

Décadas de experiencia y pericia ayudaron a dar forma a esta guía. Junto con su diligencia y dedicación, este recurso ayudará a asegurar que los ancianos de California vivan con seguridad y dignidad.

Introducción

Esta guía está dividida en tres capítulos. El Capítulo 1 trata tres de las áreas más comunes del abuso de ancianos:

- abuso físico y emocional
- abuso financiero
- abuso en instituciones de cuidados a largo plazo

En cada una de estas áreas, la guía brinda (1) una descripción básica y definición; (2) una descripción de las señales de advertencia más comunes; (3) asesoramiento práctico sobre cómo evitar que usted, un ser querido o un amigo sean víctimas de abuso.

El Capítulo 2 explica cómo y a quién informar el abuso de ancianos.

El Capítulo 3 indica valiosos sitios web para los lectores que deseen más asesoramiento e información.

Agradecimientos

Esta guía fue preparada por la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos y por el Centro de Prevención del Crimen y la Violencia del Departamento de Justicia de California, junto con AARP. El Departamento de Justicia agradece a las siguientes organizaciones por su colaboración:

Colaboradores (en orden alfabético):

California Advocates for Nursing Home Reform, California Community Partnership for the Prevention of Financial Abuse, California Welfare Directors Association, Department of Justice-Government Law Section, Office of the Alameda County District Attorney, Office of the Contra Costa County District Attorney, Office of the San Diego County District Attorney and University of Southern California.

Índice

Capítulo 1: Abuso de ancianos	2-19
Parte A: Abuso físico y emocional	3-4
¿Qué es el abuso físico y emocional de ancianos?	3
Cómo reconocer las señales de advertencia	3-4
Parte B: Abuso financiero de ancianos	5-13
¿Qué es el abuso financiero de ancianos?	5
Cómo reconocer las señales de advertencia	6
Fraude de ventas por teléfono	7-8
Robo de identidad	9
Estafas de mejoramiento de la vivienda	10-11
Peligros de la planificación de la herencia	12-13
Parte C: Abuso de ancianos en instituciones de cuidados a largo plazo	14-19
¿Qué son los cuidados a largo plazo?	14
Cómo elegir una institución de cuidados a largo plazo	14-15
Cómo reconocer las señales de advertencia	16-17
Declaración de derechos de los residentes	18-19
Capítulo 2: Cómo informar el abuso de ancianos	20-34
Parte A: Cómo informar	21
Parte B: A quién informar	22-34
Servicios de protección de adultos (Adult Protective Services, APS)	22-25
Programa de Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman Program)	26-29
Entidades de cumplimiento de la ley y de procesamiento del condado	30-33
Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos del Departamento de Justicia (Department of Justice, Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse)	34
Capítulo 3: Recursos en el internet	35-36

Capítulo 1 Abuso de ancianos

Tres hechos irrefutables sobre el abuso de ancianos:

- Aparte de la edad de la víctima, el abuso de ancianos es un delito que no discrimina al elegir a quiénes afecta. Los factores como la condición socioeconómica, el sexo, la raza, el grupo étnico, los antecedentes educativos y la ubicación geográfica no brindan una barrera impenetrable contra su amplio y terrible alcance.
- Las víctimas del abuso de ancianos a menudo viven en desesperación silenciosa y sin buscar ayuda porque, desgraciadamente, creen que sus gritos de ayuda caerán en oídos sordos y temen la venganza de los que los abusan. Muchos permanecen en silencio para proteger a familiares abusivos contra las consecuencias legales de sus delitos, o les da vergüenza admitir que fueron víctimas de depredadores. Otros temen que nadie les creerá, que considerarán que sus alegatos se deben a su edad avanzada.

Por lo tanto, puede corresponder a un miembro de la familia, un amigo o una persona encargada de cuidar al anciano tomar acción en los casos en que la víctima se muestre reacia a hacerlo.

- Con su vigilancia, dedicación y colaboración, el abuso de los ancianos se puede parar y los que abusan pueden ser detenidos y procesados. En los últimos cuatro años se han expandido significativamente los recursos de las entidades de servicios sociales y de cumplimiento de la ley para cumplir con esta creciente necesidad. **HAY AYUDA DISPONIBLE.**



¿Qué es el abuso físico y emocional de ancianos?

El abuso físico incluye:

- Agresión física
- Agresión sexual
- Restricción física irrazonable
- Privación prolongada de agua o alimentos
- Uso inadecuado de una restricción física o química o de medicación psicotrópica

El descuido incluye:

- No ayudar con la higiene personal
- No proporcionar vestimenta y alojamiento
- No proporcionar atención médica
- No proteger contra los riesgos para la salud y seguridad personal
- No prevenir la desnutrición o la deshidratación
- Negligencia propia

El abuso emocional incluye:

- Agresión verbal, amenazas o intimidación
- Someter a una persona a temor, aislamiento o angustia emocional grave
- No brindar apoyo emocional
- Encierro

Cómo reconocer las señales de advertencia

La existencia de una o más de estas señales no siempre significa que hubo abuso. En lugar de ello, trátelas como signos de que se requiere atención esmerada o investigación.

Señales físicas de advertencia:

- Cabello despeinado o enmarañado
- Piel en malas condiciones o falta de higiene
- Desarreglado o sucio
- Faltan mechones de cabello o sangre en el cuero cabelludo
- Cualquier problema médico sin tratar
- Desnutrido o deshidratado
- Maloliente
- Vestimenta o ropa interior rota o con manchas de sangre
- Rasguños, ampollas, laceraciones o marcas de pellizcos
- Hematomas o moretones inexplicados
- Quemaduras causadas por agua demasiado caliente, cigarrillos o cuerdas
- Lesiones que no concuerdan con las explicaciones
- Cualquier lesión que tome la forma de un objeto, como un cinturón, una cuerda o una mano

Señales de advertencia de conducta:

- Retraído
- Confundido o extremadamente olvidadizo
- Deprimido
- Indefenso o enfadado
- Reacio a hablar libremente
- Atemorizado
- Reservado

Señales de advertencia de aislamiento:

El aislamiento de un anciano es un instrumento insidioso que emplean muchas de las personas que abusan a otras. Al ser excluida sistemáticamente de todos los contactos externos reales, la víctima anciana eventualmente pasa a desconfiar de sus amigos, médicos y hasta de parientes cercanos. Finalmente la víctima se convierte en un peón al que se manipula para que sólo confíe en el que abusa de él.

- Parientes o encargados de cuidar a un anciano lo han aislado, restringiendo su contacto con los demás, incluyendo familiares, visitas, médicos, integrantes del clero o amigos.
- No se da al anciano la oportunidad de hablar libremente o de tener contacto con los demás sin que el encargado de cuidarlo esté presente.



INFORMAR EL ABUSO DE ANCIANOS:

- Toda persona que sospeche que un anciano fue abusado debe informar al respecto. Si está en duda, pague de excesivamente cauteloso e informe.
- El abuso puede continuar, y a menudo empeora si no hay intervención. Los casos de abuso, o de sospecha de abuso, se deben informar a los organismos correspondientes o a las entidades locales de cumplimiento de la ley.
- A menudo la intervención puede salvar los bienes, la salud, la dignidad y hasta la vida de un anciano.

CÓMO INFORMAR EL ABUSO DE ANCIANOS:

- Si se sospecha o sabe que ocurrió un incidente de abuso de ancianos en una institución de cuidados a largo plazo, se debe informar al Defensor del pueblo local de cuidados a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman), a la entidad local de cumplimiento de la ley o a la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos (Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse).*
- Si el abuso ocurrió en cualquier lugar aparte de una institución, se debe informar a la entidad de Servicios de protección de adultos (Adult Protective Services) del condado local o a la entidad local de cumplimiento de la ley.*
- La persona que informa está protegida de responsabilidad penal y civil.

**Vea el Capítulo 2 (a partir de la página 20) para más detalles sobre cómo presentar un informe y ponerse en contacto con la entidad más cercana para informar el incidente.*

Parte B Abuso financiero de ancianos



¿Qué es el abuso financiero de ancianos?

El abuso financiero es el robo o la malversación de dinero o cualquier otro bien de un anciano. Puede ser tan sencillo como robar dinero de una billetera y tan complejo como manipular a una víctima para que entregue una propiedad a un abusador. Esta forma de abuso puede ser devastadora, porque los ahorros de toda la vida de la víctima pueden desaparecer en un abrir y cerrar de ojos, dejándola incapaz de costear sus necesidades y temerosa de lo que pueda traer un mañana incierto.

Cómo reconocer las señales de advertencia

La existencia de una o más de estas señales no siempre significa que hubo abuso. En lugar de ello, trátelas como signos de que se requiere atención esmerada o investigación.

Señales de advertencia de conducta:

- Retraído
- Confundido o extremadamente olvidadizo
- Deprimido
- Indefenso o enfadado
- Reacio a hablar libremente
- Atemorizado
- Reservado

Señales de advertencia de aislamiento:

- El anciano está aislado o solo, sin visitas ni parientes. Los miembros de la familia o el encargado de cuidarlo aíslan a la persona, restringiendo su contacto con los demás.
- No se da al anciano la oportunidad de hablar libremente o de tener contacto con los demás sin que el encargado de cuidarlo esté presente.

Otras señales de advertencia incluyen:

- Actividad bancaria inusual, como retiros de dinero de cajeros automáticos cuando la persona no puede llegar al banco.
- Firmas en cheques u otros documentos que no se parecen a la firma del anciano.
- Cheques u otros documentos firmados, incluso en casos en que el anciano no puede escribir o entender lo que está firmando.
- Falta de comodidades, como vestimenta adecuada y artículos de aseo personal.
- Numerosas cuentas sin pagar aunque se haya designado a alguien para que pague las cuentas.
 - Cambios en los patrones de gastos, tales como comprar artículos que no necesita o puede usar.
 - La aparición de un extraño que inicia una nueva relación estrecha y ofrece administrar las finanzas y los bienes del anciano.



Si bien el abuso financiero de un anciano puede cobrar muchas formas, los abusos más típicos incluyen el fraude de ventas por teléfono, el robo de identidad, los préstamos de rapiña y las estafas de mejoramiento de la vivienda y planificación de herencias.

Lo siguiente tiene por objetivo familiarizarlo con la manera en que estos delitos se cometen comúnmente y con lo que usted puede hacer para protegerse y proteger a sus seres queridos.

Fraude de ventas por teléfono:

Se calcula que los estadounidenses pierden unos 40,000 millones de dólares cada año a causa de la venta fraudulenta por teléfono de bienes y servicios. AARP halló que el 56% de personas llamadas para ventas telefónicas eran mayores de 50 años de edad.

Puede ser sumamente difícil saber si una llamada de ventas por teléfono es legítima. Esto es especialmente cierto si lo están presionando para que tome una decisión inmediata, por ejemplo, enviar dinero de inmediato para reclamar un premio que ganó. Las estafas pueden abarcar desde ofertas de premios hasta viajes con todo incluido y donaciones a obras de caridad falsas.

Sospeche de las llamadas telefónicas de ventas como las siguientes:

- “Usted ganó una lotería, pero para reclamar el dinero tiene que enviar un pago para pagar los impuestos aplicables al dinero que ganó”.
- “Le podemos dar un gran préstamo sobre su vivienda a un gran precio, independientemente de su crédito”.
- “Le estamos ofreciendo un precio extraordinario por sus revistas favoritas; éste es el último día y tenemos que recibir su dinero antes de la medianoche para garantizarle esta oferta”.



Lo que debe y no debe hacer con las llamadas de ventas por teléfono:

LO QUE DEBE HACER:

- Pida a los vendedores el nombre y la dirección de su compañía.
- Pida al que llame que le envíe materiales impresos para estudiarlos antes de hacer una compra.
- Hable con familiares y amigos; obtenga asesoramiento de alguien de confianza antes de hacer una compra o una inversión importante.
- Pida que su número de teléfono se retire de la lista de ventas por teléfono.

LO QUE NO DEBE HACER:

- Pagar por cualquier premio o enviar dinero para mejorar su probabilidad de ganar o recibir un premio.
- Dar al que llame el número de su tarjeta de crédito o cualquier otra forma de identificación personal.

Recuerde:

Es muy difícil saber si una llamada de ventas por teléfono es legítima. Tenga cuidado y no permita a nadie intimidarlo.

¡No tenga miedo de colgar el teléfono!



LISTA DE “NO LLAMAR”

A partir del 1° de abril de 2003, el Departamento de Justicia de California planea mantener una lista de “no llamar” con los números de teléfono y los códigos postales de clientes de teléfonos residenciales o celulares que no deseen recibir ofertas telefónicas. Los vendedores telefónicos tendrán prohibido llamar a las personas cuyos números se hayan colocado en la lista de “no llamar”.

Puede poner su nombre en la lista de “no llamar” empleando la red Internet o llamando a un número telefónico gratuito. Visite el sitio web del Departamento de Justicia de California, en www.ag.ca.gov/donotcall, para determinar cuándo se iniciará este programa.

Robo de identidad:

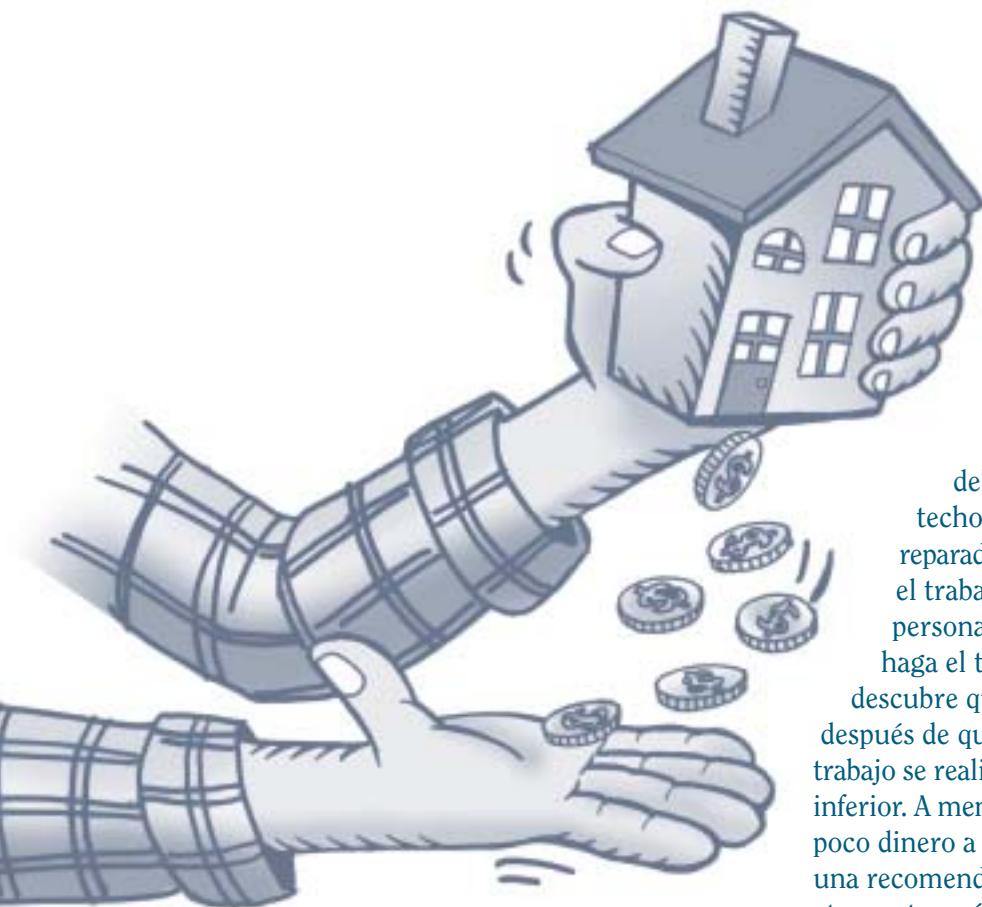
El robo de identidad es un delito alarmante que se halla en franca expansión. Hay más de 500,000 víctimas nuevas cada año. Es un delito fácil de cometer, porque todos los números identificadores que posee una persona, los del Seguro Social, las tarjetas de crédito, la licencia de manejar, el teléfono, son una llave para poder acceder a su dinero o sus bienes.

Los ladrones de identidad pueden obtener fácilmente su información personal no sólo robándole la billetera, sino también tomando correspondencia de su buzón, buscando en la basura de su casa recibos y cuentas que botó o llamando y pidiéndoselo por teléfono con algún pretexto. El ladrón de identidad también puede obtener su información personal observando sus transacciones en cajeros automáticos y en cabinas telefónicas para obtener su número de identificación personal. ¡Los números del Seguro Social hasta se pueden comprar en la red Internet por sólo \$20 cada uno!

Cómo protegerse del robo de identidad:

- Bote los papeles con información personal rompiendo los recibos de cargos a tarjetas de crédito, los estados de cuenta del banco, las tarjetas de crédito vencidas o las ofertas de nuevas tarjetas de crédito.
- Nunca dé su número del Seguro Social a menos que usted haya iniciado el contacto y esté familiarizado con la institución. No haga imprimir su número del Seguro Social en sus cheques.
- No dé ningún número de cuentas personales por teléfono, a menos que usted haya hecho la llamada y conozca a la persona con la que esté hablando.





Estafas de mejoramiento de la vivienda:

Las estafas de mejoramiento de la vivienda a menudo son cometidas por grupos de individuos que van de puerta en puerta para intentar vender “servicios de mejoramiento de la vivienda”. A menudo van a un barrio y ofrecen reparar la entrada del automóvil o reponer las tejas del techo, que según ellos necesitan ser reparadas inmediatamente. Prometen hacer el trabajo por un precio muy bajo si la persona acuerda inmediatamente que se haga el trabajo. Cuando la víctima acuerda, descubre que el precio es mucho más alto después de que se completó el trabajo o que el trabajo se realizó empleando materiales de calidad inferior. A menudo el estafador hace el trabajo por poco dinero a un residente del barrio para crear una recomendación en la zona que le sirve para atraer otras víctimas.

Es importante recordar que a menudo estas personas pueden hacer más que cobrar en exceso o hacer un trabajo de mala calidad. A veces un

individuo trabaja afuera y el otro entra a la casa para beber agua y roba artículos de valor. A menudo la víctima no se da cuenta de que los artículos faltan sino hasta después de que los delincuentes se han ido.

Algunos ejemplos de lo que debe y no debe hacer con el mejoramiento de la vivienda:

LO QUE DEBE HACER:

- Obtenga otros presupuestos de empresas establecidas; si el precio suena demasiado bueno como para ser real, es muy probable que sea una estafa.
- Sospeche de alguien que venga a su puerta o que lo llame con una oferta de mejoramiento de la vivienda.
- Obtenga el número de la licencia del contratista y póngase en contacto con la Junta estatal de licencias de contratistas (Contractors State License Board), con el Better Business Bureau o con la Cámara de comercio (Chamber of Commerce) para determinar si la persona que ofrece realizar el trabajo de mejoramiento de la vivienda tiene la debida licencia y es de confianza.
- Insista en que le den nombres de clientes y llámelos para constatar.

LO QUE NO DEBE HACER:

- Apresurarse. Rara vez hay un motivo legítimo para una oferta que es válida “solamente hoy”. Tenga muchas sospechas.
- Aceptar trabajo de un contratista sin licencia, NUNCA.
- Permitir que se haga un trabajo sin un contrato escrito que, entre otras consideraciones, especifique los materiales a emplearse, la fecha en que se finalizará el trabajo y un programa de pago equitativo que pague el trabajo a medida que se vaya completando.
- Pagar un anticipo antes de iniciar el trabajo que exceda los mil dólares (\$1,000) o el 10 por ciento del precio del contrato de mejoramiento de la vivienda, sea cual fuere la menor cantidad.

Préstamos de rapiña:

Más del 80% de los estadounidenses de 50 años de edad o más son propietarios de viviendas. Las personas de edad avanzada a menudo son el blanco de prestamistas sin escrúpulos que las presionan para que obtengan préstamos con intereses muy elevados que tal vez no pueden pagar. A menudo se persuade a los propietarios de vivienda de edad avanzada que tomen dinero en préstamo avalado por su vivienda para reparaciones de la vivienda, consolidación de deudas o pagar costos de atención de la salud. Estos préstamos se venden como una “cura financiera milagrosa”, pero los propietarios de viviendas reciben un golpe tremendo al enterarse de que no pueden saldar el préstamo y, por lo tanto, corren el riesgo de perder su hogar. A menudo estos préstamos tienen cuotas excesivas, seguros de crédito costosos, sanciones por pagos antes del plazo y cuotas extraordinarias (balloon payments).

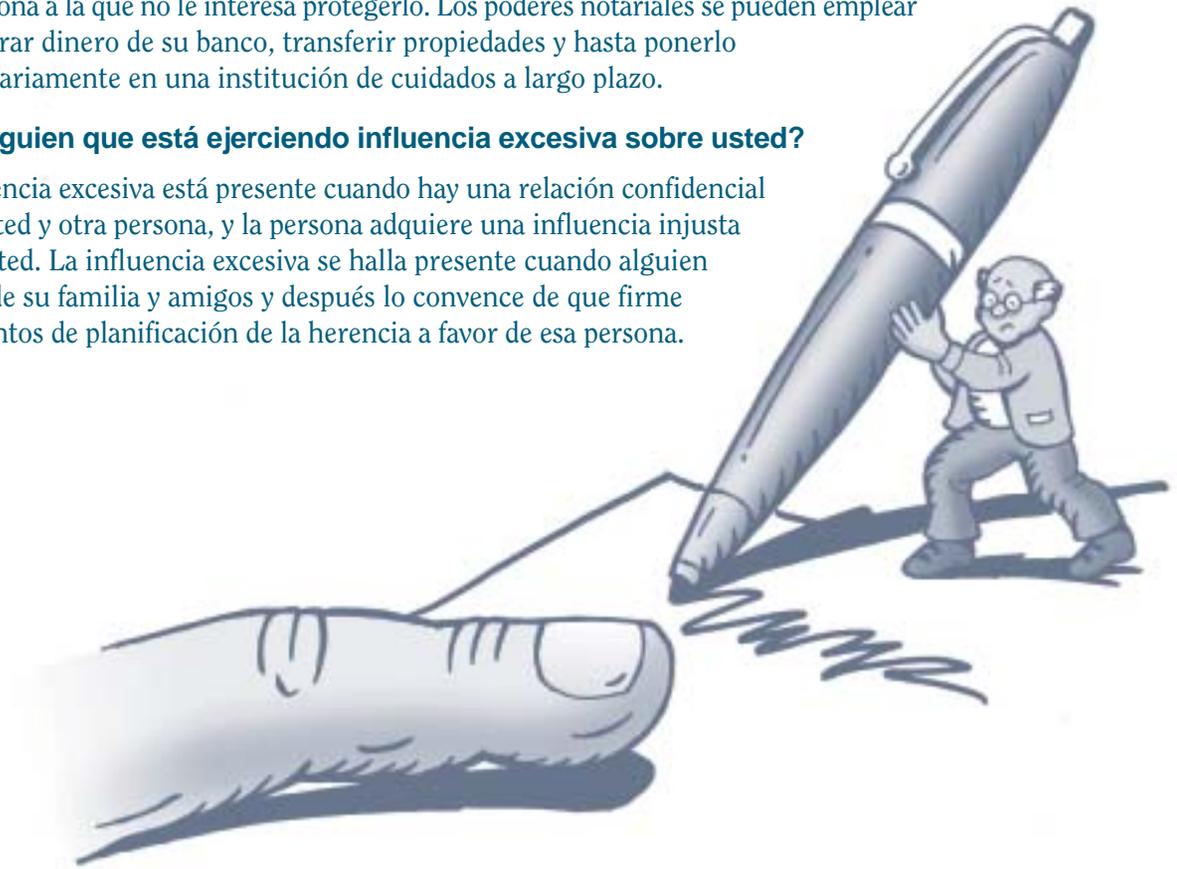
Peligros de la planificación de la herencia:

La “planificación de la herencia” es la puesta en orden de sus asuntos para que las cuestiones financieras y personales queden resueltas si la persona queda incapacitada o fallece. Los dispositivos de planificación de la herencia pueden incluir testamentos, fideicomisos, poderes notariales, directivas por adelantado de atención de la salud y tenencias conjuntas.

Las personas se pueden aprovechar del poder que les confieren los dispositivos de planificación de la herencia. Por ejemplo, un “poder notarial” funciona bien si contiene directivas claras que reflejan sus deseos y dejan su cuidado y bienestar en manos de una persona de confianza. Por el otro lado, un “poder notarial” puede conducir al abuso de un anciano si otorga poder a una persona a la que no le interesa protegerlo. Los poderes notariales se pueden emplear para retirar dinero de su banco, transferir propiedades y hasta ponerlo involuntariamente en una institución de cuidados a largo plazo.

¿Hay alguien que está ejerciendo influencia excesiva sobre usted?

La influencia excesiva está presente cuando hay una relación confidencial entre usted y otra persona, y la persona adquiere una influencia injusta sobre usted. La influencia excesiva se halla presente cuando alguien lo aísla de su familia y amigos y después lo convence de que firme documentos de planificación de la herencia a favor de esa persona.



¿Puede ocurrir un conflicto de interés entre usted, la persona que prepara su plan de herencia y la persona que se beneficia de esos arreglos?

Puede ocurrir un conflicto de interés cuando una persona que se va a beneficiar de la planificación de su herencia, como un beneficiario de su testamento, hace arreglos para que usted se reúna con un planificador financiero o un abogado, indica al asesor profesional lo que se debe hacer y/o paga los honorarios profesionales del asesor.

¿Quiénes lo pueden abusar financieramente?

Los guardianes, encargados de cuidarlo, agentes que actúen bajo poderes notariales duraderos, fideicomisarios, beneficiarios representantes, planificadores financieros, abogados, familiares y amigos pueden ser abusadores financieros.

¿Hay remedios para el abuso financiero?

El mejor remedio es prevenir el abuso eligiendo cuidadosamente a personas de confianza para que actúen como agentes, fideicomisarios de sucesión o guardianes al preparar documentos de planificación de la herencia. Sin embargo, si usted cree que una persona ya designada no está actuando en su mejor interés, puede enmendar o cancelar un poder notarial o un fideicomiso revocable. Usted también puede exigir rendición de cuentas. Si hay pruebas de mala administración, también se puede requerir que el agente le pague restitución. Las víctimas pueden solicitar ayuda a representantes de la ley o presentar una demanda civil. Si hay pruebas de opresión, fraude o intención maliciosa, un tribunal podría imponer daños punitivos.

INFORMAR EL ABUSO DE ANCIANOS:

- Toda persona que sospeche que un anciano fue abusado debe informar al respecto. Si está en duda, pague de excesivamente cauteloso e informe.
- El abuso puede continuar, y a menudo empeora si no hay intervención. Los casos de abuso, o de sospecha de abuso, se deben informar a los organismos correspondientes o a las entidades locales de cumplimiento de la ley.
- A menudo la intervención puede salvar los bienes, la salud, la dignidad y hasta la vida de un anciano.

CÓMO INFORMAR EL ABUSO DE ANCIANOS:

- Si se sospecha o sabe que ocurrió un incidente de abuso de ancianos en una institución de cuidados a largo plazo, se debe informar al Defensor del pueblo local de cuidados a largo plazo, a la entidad local de cumplimiento de la ley o a la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos.*
- Si el abuso ocurrió en cualquier lugar aparte de una institución, se debe informar a la entidad local de Servicios de protección de adultos del condado o a la entidad local de cumplimiento de la ley.*
- La persona que informa está protegida de responsabilidad penal y civil.

**Vea el Capítulo 2 (a partir de la página 20) para más detalles sobre cómo presentar un informe y ponerse en contacto con la entidad más cercana para informar el incidente.*

Parte C **Abuso de ancianos en instituciones de cuidados a largo plazo**

¿Qué son los cuidados a largo plazo?

Más de dos de cada cinco estadounidenses requerirán cuidados a largo plazo en algún momento de sus vidas.

Los cuidados a largo plazo abarcan una variedad de entornos y servicios diseñados específicamente para cumplir con las necesidades especiales de los ancianos. Los servicios de cuidados a largo plazo se pueden encontrar en entornos tales como instituciones de enfermería especializada, instituciones de cuidados residenciales para ancianos, instituciones de cuidados intermedios e instituciones de atención médica no crítica.

Los cuidados a largo plazo pueden incluir asistencia médica, como administrar medicamentos, ayuda con el movimiento o realizar terapia de rehabilitación. Pero más típicamente involucran la asistencia con las actividades de la vida cotidiana, como el aseo personal, vestirse, bañarse, prepararse la comida, alimentarse y acudir a citas de servicios médicos. A menudo incluye supervisión, como evitar que una persona salga a la calle sin rumbo o se lesione inadvertidamente.

Por lo general estas instituciones están autorizadas por el Departamento de servicios de salud de California (California Department of Health Services) o por el Departamento de servicios sociales de California (California Department of Social Services).

Cómo elegir una institución de cuidados a largo plazo

La elección de una institución de cuidados a largo plazo, como una institución de enfermería especializada o una institución de cuidados residenciales, es una de las decisiones más difíciles que uno puede tomar.

Las siguientes son algunas sugerencias para elegir una institución de cuidados a largo plazo:

- Planifique con anticipación. Esto le da un mayor control a usted y a su familia y puede ayudar a asegurar que se cumplan sus necesidades.
- Consulte los recursos disponibles en el internet, tales como los que figuran en el Capítulo 3 de este folleto. Estos recursos brindan información sobre los cuidados a largo plazo e incluyen descripciones de las instituciones. Las descripciones de las instituciones incluyen desde la ubicación, el tamaño y el tipo de institución y su personal hasta un historial de las violaciones de las leyes de cuidados federales y las de California cometidas por la institución.
- Visite la institución y conozca al administrador. Pida ver toda la institución, no sólo un ala o un piso.
- Pida ver la licencia de la institución y el informe de inspección más reciente, ya sea del Departamento de servicios de salud (Department of Health Services) o de servicios sociales (Social Services), sobre el desempeño de la institución.
- Trate de visitar la institución más de una vez y a diferentes horas del día. Planifique visitar a la hora de las comidas, en períodos de actividades y también por la noche y en fines de semana.
- Trate de elegir una institución que esté cerca de y resulte cómoda a los que lo visitarán más a menudo. Cuando los familiares y amigos pueden visitar con frecuencia, pueden supervisar el estado del residente y participar activamente en las decisiones sobre los cuidados. También permite que familiares o amigos puedan responder rápidamente en casos de emergencia.
- Póngase en contacto con el Defensor del pueblo de instituciones de cuidados a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman) para obtener información sobre una institución específica. Hable con amigos, con parientes de otros residentes o con otras personas que puedan conocer la institución.
- Preste atención. Al visitar o al hacer contacto, fíjese en la manera en que el personal trata a los residentes. Nada es más importante que la calidad y la cantidad del personal de la institución.
- No tema hacer preguntas. ¿Ofrece la institución el apoyo religioso o cultural que requiere el residente anciano? ¿Brinda la institución una alimentación adecuada? ¿Habla el personal el idioma primario del residente?

Cómo reconocer las señales de advertencia

La existencia de uno o más de estos indicadores no siempre significa que hubo abuso. En lugar de ello, trátelos como signos de que se requiere atención esmerada o investigación.

Señales físicas de advertencia:

- La luz de llamada no funciona o está fuera del alcance del residente
- Surgen ulceraciones en la piel por haber aplicado excesiva presión, o las ulceraciones van empeorando
- Pérdida de peso excesiva
- Rasguños, hematomas, desgarramiento de la piel o moretones inusuales o recurrentes
- Hematomas bilaterales (hematomas en lados opuestos del cuerpo)
- Hematomas “que rodean” (hematomas que típicamente aparecen alrededor del brazo)
- Ropa interior desgarrada, manchada o con sangre
- Señales de uso excesivo de medicamentos
- Cabello maloliente, despeinado o enmarañado
- Faltan mechones de cabello, o sangre en el cuero cabelludo
- Lesiones que no concuerdan con las explicaciones
- Lesiones causadas por mordeduras, cortes, pellizcos o retorcimiento de las extremidades
- Quemaduras causadas por agua demasiado caliente, cigarrillos o cuerdas
- Cualquier lesión que tome la forma de un objeto, como un cinturón, una cuerda o una mano



Signos de advertencia de conducta:

- Retraído
- Confundido o extremadamente olvidadizo
- Deprimido
- Indefenso o enfadado
- Reacio a hablar libremente
- Atemorizado
- Reservado

Señales de advertencia de aislamiento:

El aislamiento de un anciano es un instrumento insidioso que emplean muchas de las personas que abusan a otras. Al ser excluida sistemáticamente de todos los contactos externos reales, la víctima anciana eventualmente pasa a desconfiar de sus amigos, médicos y hasta de parientes cercanos. Finalmente la víctima se convierte en un peón al que se manipula para que sólo confíe en el que abusa de él.

- Parientes o encargados de cuidar a un anciano lo han aislado, restringiendo su contacto con los demás, incluyendo familiares, visitas, médicos, integrantes del clero o amigos.
- No se da al anciano la oportunidad de hablar libremente o de tener contacto con los demás sin que el encargado de cuidarlo esté presente.



Señales de advertencia de abuso financiero:

- Desaparición de documentos, chequeras o documentos legales.
- El personal ayuda a los residentes a realizar compras con tarjetas de crédito o retirar dinero del cajero automático.
- Falta de comodidades, tales como vestimenta adecuada, artículos para el aseo personal, etc.
- Cuentas sin pagar a pesar de la disponibilidad de recursos financieros adecuados.
- Actividad inusual en las cuentas bancarias, como retiros de dinero de cajeros automáticos cuando la persona no puede llegar al banco.
- Prestación de servicios que no se necesitan o solicitan.
- La aparición de un extraño que inicia una nueva relación estrecha y ofrece administrar las finanzas y los bienes del anciano.



Los residentes de instituciones de enfermería especializada tienen garantizados ciertos derechos y protecciones por la ley federal y estatal. Las instituciones tienen que entregar una copia de estos derechos a las personas al ingresar a la institución. Para más información y una lista completa de los derechos de los residentes, póngase en contacto con el Departamento de servicios de salud de California en: www.dhs.ca.gov/LNC/nhrights/

Declaración de

Todos los residentes tienen derecho a:

Dignidad y privacidad:

- Que se los trate con consideración, respeto y dignidad
- Privacía durante el tratamiento y el cuidado personal
- Recibir y hacer llamadas telefónicas en privado
- Enviar y recibir correspondencia sin abrir
- Visitar en privado con sus parientes, amigos y otros

Estado de salud y tratamiento médico:

- Estar plenamente informados por un médico sobre el estado total de su salud
- Participar en la planificación de la atención de su salud y en las decisiones sobre el tratamiento
- Elegir un médico personal
- Estar libres de tratamientos innecesarios con medicamentos

derechos de los residentes *(lista parcial)*

Abuso y restricciones químicas y físicas:

- Estar libres de abuso verbal, sexual, físico y mental, de castigos corporales y de aislamiento involuntario
- Estar libres de restricciones físicas o químicas –dadas para fines disciplinarios o la comodidad del personal– que no se requieran para tratar los síntomas médicos del residente

Seguridad e higiene:

- Recibir cuidados de un número adecuado de personal calificado
- Recibir los cuidados necesarios para asegurar un buen aseo personal
- Recibir cuidados para prevenir y reducir las ulceraciones y la incontinencia
- Recibir alimentos en la cantidad y de la calidad necesarias para cumplir con las necesidades del residente de conformidad con las órdenes del médico
- Residir en una institución limpia, sanitaria y en buenas condiciones en todo momento

Transferencia y dada de alta:

- Ser transferido o dado de alta sólo si se ha recuperado hasta el punto de no necesitar cuidados en una institución de enfermería
- Ser transferido o dado de alta sólo si es necesario para el bienestar del residente o si sus necesidades no se pueden cumplir en la institución
- Ser transferido o dado de alta sólo si la salud o la seguridad de otros está en peligro
- Ser transferido o dado de alta si no se pagó la atención o la institución dejó de funcionar

Quejas:

- Expresar quejas y recomendar cambios de políticas o servicios al personal de la institución, sin restricciones, discriminación ni represalias

Capítulo 2 Cómo informar el abuso de ancianos

Cómo informar el abuso

Toda persona que sospeche que un anciano fue abusado puede y debe informar al respecto. Los bienes, la salud, la dignidad y/o la vida de otra persona pueden depender de sus acciones.

El abuso puede continuar, y a menudo empeora si no hay intervención. Los casos de abuso o de sospecha de abuso se deben informar a los organismos correspondientes de su zona. Si está en duda, pague de excesivamente cauteloso e informe.

Recuerde:

¡La intervención puede salvar una vida!



Informar una sospecha de abuso es fácil.

Para informar un abuso que ocurrió en una institución de cuidados a largo plazo, como un hogar de ancianos o una institución de cuidados residenciales, llame al Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo, a la entidad local de cumplimiento de la ley o a la Dirección de Fraude de Medi-Cal y de Abuso de Ancianos. También puede presentar una queja ante la entidad reguladora estatal correspondiente.

Si el abuso que se sospecha ocurrió en cualquier lugar aparte de una institución, se debe informar a la entidad local de Servicios de protección de adultos del condado o a la entidad local de cumplimiento de la ley.

Como persona que informa abuso, usted está protegido de responsabilidad penal y civil.

Vea la lista a continuación en este folleto para información sobre los organismos a los que puede informar.



Recuerde:

***En una emergencia
siempre llame al 911***

Personas que tienen obligación de informar

En California, ciertas personas están obligadas por ley a informar si saben o sospechan que se cometió abuso de ancianos. La siguiente es una lista parcial de las personas que tienen obligación legal de informar:

- Médicos y profesionales médicos
- Integrantes del clero
- Todos los empleados de instituciones de atención de la salud, como hospitales, instituciones de enfermería especializada, centros de cuidados diurnos de adultos e instituciones de cuidados residenciales
- Todas las personas que asumen responsabilidad por el cuidado o la custodia de una persona anciana

Toda persona con obligación de informar, que no informe el abuso de un anciano, puede ser culpable de un delito.

(Código de Bienestar e Instituciones de California, sección 15630)

Servicios de protección de adultos (Adult Protective Services, APS)

La entidad de Servicios de protección de adultos de cada condado brinda asistencia a los ancianos y a los adultos con disminuciones funcionales que son posibles víctimas de abuso, explotación o descuido, incluyendo el descuido propio.

Las entidades de Servicios de protección de adultos investigan informes de abusos que ocurren en viviendas particulares, hospitales de cuidados de pacientes en estado agudo, clínicas, instituciones de cuidados diurnos de adultos y centros sociales de cuidados diurnos. En 1998, California promulgó una ley que exige que todas las entidades APS cuenten con una línea especial disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana para responder a todos los informes de sospecha de abuso. Los APS también pueden prestar diversos servicios para dirigirse al abuso o al descuido, tales como administración de casos, vivienda de emergencia o protección en el hogar, transporte, asesoramiento, etc., para garantizar la seguridad de un anciano en peligro. La disponibilidad de programas de asistencia depende de los recursos presupuestarios de los condados.

El abuso o la sospecha de abuso que ocurra en cualquier lugar aparte de una institución de cuidados a largo plazo siempre se debe informar a la entidad local de Servicios de protección de adultos o a la entidad local de cumplimiento de la ley.



**Alameda County Department
of Adult and Aging Services**

8000 Edgewater Dr.
Oakland, CA 94621
(510) 567-6894

**Alpine County Department of
Health and Human Services**

75-A Diamond Valley Rd.
Markleeville, CA 96120
(888) 755-8099

**Amador County Department
of Social Services**

1003 Broadway
Jackson, CA 95642
(209) 223-1075

**Butte County Department
of Social Services**

P.O. Box 1649
Oroville, CA 95965
(800) 664-9774

**Calaveras County CALWORKS
& Human Services**

509 East Saint Charles Street
San Andreas, CA 95249
(209) 754-6452

**Colusa County Department
of Health and Human Services**

251 East Webster St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0250

**Contra Costa County
Department of Aging and
Adult Services**

2530 Arnold Dr., Suite 300
Martinez, CA 94553
(877) 839-4347

**Del Norte County Welfare
Department of Health and
Social Services**

880 Northcrest Dr.
Crescent City, CA 95531
(707) 464-3191

**El Dorado County Department
of Social Services**

630 Main Street
Placerville, CA 95667
(800) 925-1812

**Fresno County Department
of Adult Services**

P.O. Box 1912
Fresno, CA 93750
(559) 255-3383

**Glenn County Human
Resources Agency**

P.O. Box 611
Willows, CA 95988
(530) 934-6520

**Humboldt County Department
of Social Services**

808 E St.
Eureka, CA 95501
(707) 476-2100
(866) 527-8614

**Imperial County
Social Services**

2999 South Fourth Street
El Centro, CA 92243
(760) 337-7878

**Inyo County Department of
Health and Human Services**

162 Grove St., Suite J
Bishop, CA 93514
(800) 841-5011

**Kern County Aging
and Adult Services**

5357 Truxton Ave.
Bakersfield, CA 93309
(661) 868-1006

**Kings County Human
Services Agency**

Government Center
1200 South Dr.
Hanford, CA 93230
(559) 582-8776
(877) 897-5842

**Lake County Social
Services Department**

P.O. Box 9000
Lower Lake, CA 95457
(707) 995-4200

**Lassen County Department
Health and Human Services**

P.O. Box 1359
Susanville, CA 96130
(530) 251-8158

Servicios de protección de adultos

Servicios de protección de adultos *continúa de la página 23*

Los Angeles County Community and Senior Services

3333 Wilshire Blvd., 4th Floor
Los Angeles, CA 90010
(877) 477-3646
Directo/a cobrar: (626) 579-6905

Madera County Department of Social Services

P.O. Box 569
Madera, CA 93639
(559) 675-7839

Marin County Department of Health and Human Services

10 N. San Pedro Rd., Suite 1002
San Rafael, CA 94903
(415) 507-2774

Mariposa County Department of Human Services

P.O. Box 7
Mariposa, CA 95338
(209) 966-2442

Mendocino County Department of Social Services

P.O. Box 839
Ukiah, CA 95482
(707) 463-7900 (Ukiah)
(707) 962-1102 (Fort Bragg)

Merced County Department of Human Services

P.O. Box 112
Merced, CA 95341
(209) 385-3105

Modoc County Department of Social Services

120 North Main St.
Alturas, CA 96101
(530) 233-6501

Mono County Department of Social Services

P.O. Box 576
Bridgeport, CA 93517
(800) 340-5411

Monterey County Department of Social Services

713 Laguardia St., Suite A
Salinas, CA 93905
(800) 960-0010

Napa County Health and Human Services Agency

900 Coombs St., Suite 257
Napa, CA 94559
(888) 619-6913

Nevada County Department of Human Services

P.O. Box 1210
Nevada City, CA 95959
(888) 339-7248

Orange County Social Services Agency

P.O. Box 22006
Santa Ana, CA 92702
(800) 451-5155

Placer County Health and Human Services Department

11519 B Ave.
Auburn, CA 95603
(888) 886-5401

Plumas County Department of Social Services

270 County Hospital Rd., Suite 207
Quincy, CA 95971
(530) 283-6350

Riverside County Department of Public Social Services

10769 Hole Avenue, Suite 200
Riverside, CA 92505
(800) 491-7123

Sacramento County Department of Health and Human Services

4875 Broadway
Sacramento, CA 95820
(916) 874-9377

San Benito County Health and Human Services Agency

1111 San Felipe Rd., Suite 206
Hollister, CA 95023
(831) 636-4190

San Bernardino County Human Services System

686 East Mill St.
San Bernardino, CA 92415
(877) 565-2020

San Diego County Aging and Independent Services

9335 Hazard Way, Suite 100
San Diego, CA 92123
(858) 495-5660
(800) 510-2020 (local)
(800) 339-4661

**San Francisco City and County
Department of Human Services**

P.O. Box 7988
San Francisco, CA 94120
(800) 814-8009

**San Joaquin County Human
Services Agency**

P.O. Box 201056
Stockton, CA 95201
(888) 800-4800
(209) 468-1000

**San Luis Obispo County
Department of Social Services**

P.O. Box 8119
San Luis Obispo, CA 93403
(805) 781-1790
(800) 838-1381 (después de horas
de oficina)

**San Mateo County Department
of Health Services**

225 West 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
(800) 675-8437

**Santa Barbara County
Department of Social Services**

234 Camino Del Remedio
Santa Barbara, CA 93110
(805) 681-4550

**Santa Clara County
Social Services Agency**

591 North King Rd.
San Jose, CA 95133
(800) 414-2002

**Santa Cruz County Human
Resources Agency**

P.O. Box 1320
Santa Cruz, CA 95061
(866) 580-4357

**Shasta County Department
of Social Services**

P.O. Box 496005
Redding, CA 96049
(530) 225-5798

**Sierra County Department of
Health and Human Services**

P.O. Box 1019
Loyalton, CA 96118
(530) 289-3720

**Siskiyou County Human
Services Department**

490 South Broadway
Yreka, CA 96097
(530) 842-7009

**Solano County Department
of Health and Social Services
Older and Disabled Adult
Services**

275 Beck Ave.
P.O. Box 4090 MS-5-110
Fairfield, CA 94533
(800) 850-0012

**Sonoma County Human
Services Department**

P.O. Box 4059
Santa Rosa, CA 95402
(800) 667-0404
(707) 565-5940

**Stanislaus County Department
of Social Services**

P.O. Box 42
Modesto, CA 95353
(800) 336-4316

**Sutter County Department
of Human Services**

P.O. Box 1599
Yuba City, CA 95991
(530) 822-7227

**Tehama County Department
of Social Services**

P.O. Box 1515
Red Bluff, CA 96080
(800) 323-7711

**Trinity County Health and
Human Services Department**

P.O. Box 1470
Weaverville, CA 96093
(800) 851-5658

**Tulare County Department
of Public Social Services**

3330 West Mineral King Rd., Suite A
Visalia, CA 93291
(800) 321-2462
(559) 733-6585

**Tuolumne County Department
of Social Services**

20075 Cedar Rd., North
Sonora, CA 95370
(209) 533-7375

**Ventura County Human
Services Agency**

505 Poli St.
Ventura, CA 93001
(805) 654-3200

**Yolo County Health and Human
Services Department**

500A Jefferson Blvd., Suite 100
West Sacramento, CA 95605
(916) 375-6239
(888) 675-1115

**Yuba County Health and
Human Services Agency**

6000 Lindhurst Ave., Suite 700-C
Marysville, CA 95901
(530) 749-6471

Programa de Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman Program)

Los defensores del pueblo son personas capacitadas que abogan por la protección y los derechos de todos los residentes de instituciones de cuidados a largo plazo. Estas instituciones incluyen instituciones de enfermería especializada, instituciones residenciales de cuidados de ancianos, instituciones comunitarias de cuidados e instituciones de cuidados intermedios. La responsabilidad principal del programa del Defensor del pueblo (Ombudsman) es investigar y resolver quejas presentadas por, o en nombre de, residentes individuales.

Si se sabe o sospecha que ocurrió un abuso en una institución de cuidados a largo plazo, se puede informar al Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo del condado local o llamar sin cargo a la línea telefónica de crisis disponible las 24 horas del día.

Alameda County
Ombudsman, Inc.
7901 Oakport, Suite 3200
Oakland, CA 94621
(510) 638-6878
Fax: (510) 638-2214

Alpine, Amador, Calaveras, Mariposa and Tuolumne Counties
Mother Lode
Ombudsman Program
14855 Mono Way, Suite 105
Sonora, CA 95370
(209) 532-7632
Fax: (209) 532-8448

Butte, Colusa, Glenn, Plumas and Tehama Counties
Ombudsman Program
2491 Carmichael Dr., Suite 400
Chico, CA 95928
(530) 898-5923
(800) 822-0109
Fax: (530) 898-4870

Contra Costa County
Ombudsman Services of
Contra Costa Inc.
1601 Sutter St., Suite A
Concord, CA 94520
(925) 685-2070
Fax: (925) 685-2049

Línea telefónica de crisis sin cargo:

(800) 231-4024

Programas de Defensor del pueblo

El Dorado County

El Dorado County Long-Term
Care Ombudsman Program
C/O El Dorado AAA
937 Spring St.
Placerville, CA 95667
(530) 621-6157
Fax: (530) 642-9233

Fresno and Madera Counties

Fresno/Madera
Ombudsman Program
3845 N. Clark Street, Suite 201
Fresno, CA 93726
(559) 224-9177
Fax: (559) 224-9106

Humboldt and Del Norte Counties

Ombudsman Program
1910 California St.
Eureka, CA 95501
(707) 443-9747
Fax: (707) 444-2065

Marin County

County of Marin
Ombudsman Program
10 North San Pedro Rd., Suite
1024
San Rafael, CA 94903
(415) 499-7446
Fax: (415) 499-6933

Nevada, Placer, Sacramento, Sierra, Sutter, Yolo and Yuba Counties

Ombudsman Services
of Northern CA
3960 Industrial Blvd., Suite 300 B
West Sacramento, CA 95691
(916) 376-8910
Fax: (916) 376-8914

Imperial County

Ombudsman Program
1331 South Clark Rd.,
Building 11
El Centro, CA 92243
(760) 336-3996
Fax: (760) 336-3997

Inyo and Mono Counties

Ombudsman/Advocacy Services
P.O. Box 518
Bishop, CA 93515
(760) 872-4128
Fax: (760) 872-2386

Kern County

Ombudsman Program
C/O Greater Bakersfield
Legal Assistance, Inc.
615 California Ave.
Bakersfield, CA 93304
(661) 323-7884
(661) 325-5943 Ext. 177
Fax: (661) 325-4482

Kings and Tulare Counties

Long-Term Care Ombudsman
Program C/O Kings County
Commission on Aging Council
1197 South Dr.
Hanford, CA 93230
(559) 583-0333
Fax: (559) 589-0608

Lake and Mendocino Counties

Nursing Home
Ombudsman Program
C/O People for People, Inc.
499 Leslie St., Room 8
Ukiah, CA 95482
(707) 468-5882
(800) 997-3675 (*sólo si su código de
área es 707*)
Fax: (707) 468-0218

Lassen, Modoc, Shasta, Siskiyou and Trinity Counties

Northern California
Ombudsman Program
1647 Hartnell Ave., Suite 6
Redding, CA 96002
(530) 223-6191
Fax: (530) 223-5292



Programas de Defensor del pueblo *continúa de la página 27*

Los Angeles County

Long-Term Care
Ombudsman Program
C/O WISE Senior Services
P.O. Box 769
Santa Monica, CA 90406
(310) 393-3618
(800) 334-9473
Fax: (310) 395-4090

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region I
P.O. Box 769
Santa Monica, CA 90406-0769
(310) 899-1483
Fax: (310) 394-1631

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region II
Angeles Plaza Senior
Activity Center
255 South Hill St., Room 406
Los Angeles, CA 90012
(213) 617-8957
(213) 617-8958
Fax: (213) 617-8959

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region III
7101 Baird Ave., Suite 106
Reseda, CA 91335
(818) 881-6460
Fax: (818) 996-3970

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region IV
735 West Duarte, Suite 401
Arcadia, CA 91007
(626) 294-9123
Fax: (626) 294-9479

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region V
5510 Clark Ave.
Lakewood, CA 90712
(562) 925-7104
(562) 925-7114
Fax: (562) 925-7884

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region VI
San Dimas Senior Citizens
Community Center
201 East Bonita Ave.
San Dimas, CA 91773
(909) 394-0416
Fax: (909) 394-0529

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region VII
44815 Fig Ave., Suite A-2
Lancaster, CA 93534
(661) 945-5563
Fax: (661) 940-8944

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region VIII
8515 East Florence Ave., Suite 103
Downey, CA 90240
(562) 869-6500
Fax: (562) 869-5558

Long-Term Care Ombudsman
Program, Region IX
308 West Verdugo Ave., Suite 103
Burbank, CA 91502
(818) 563-1957
(818) 563-1974
Fax: (818) 563-1916

Merced County

Merced County Ombudsman Program
851 West 23rd St.
Merced, CA 95340
(209) 385-7402
Fax: (209) 384-8102

Monterey County

Monterey County
Ombudsman, Inc.
2200 Garden Rd.
Monterey, CA 93940
(831) 333-1300
SALINAS: (831) 758-4011
Fax: (831) 333-1323

Napa County

Ombudsman Program
1443 Main St., Building D, Suite 125
Napa, CA 94559
(707) 255-4236
Fax: (707) 255-4713

Orange County

Long-Term Care Ombudsman Program
Orange County Council on Aging, Inc.
1971 East Fourth St., Suite 200
Santa Ana, CA 92705
(714) 479-0107
Fax: (714) 479-0234

Riverside County

Long-Term Care Ombudsman Program
P.O. Box 5376-2060
Riverside, CA 92517
(909) 686-4402
(800) 464-1123
Fax: (909) 686-7417
HEMET: (909) 929-0196
PALM SPRINGS: (760) 318-0669

San Bernardino County

Long-Term Care
Ombudsman Program
686 E. Mill Street
San Bernardino, CA 92415-0640
(909) 891-3928
Fax: (909) 891-3957
ONTARIO: (909) 458-1353
VICTORVILLE: (760) 843-5116
YUCCA VALLEY: (760) 366-8254

San Diego County

Long-Term Care
Ombudsman Program
9335 Hazard Way, Suite 100
San Diego, CA 92123
(858) 560-2507
(800) 640-4661
Fax: (858) 694-2568

San Francisco County

Ombudsman Program
6221 Geary Blvd., 3rd Floor
San Francisco, CA 94121
(415) 751-9788
Fax: (415) 751-9789

San Joaquin County

Ombudsman Program
P.O. Box 201056
Stockton, CA 95201-3006
(209) 468-3785
Fax: (209) 468-2207

San Luis Obispo County

Long-Term Care Ombudsman
Services of SLO County
783 Quintana Rd., Suite 2
Morro Bay, CA 93442
(805) 772-3059
Fax: (805) 772-2308

San Mateo County

Long-Term Care
Ombudsman Program
C/O Catholic Social Services
300 Piedmont Ave., No. 425
San Bruno, CA 94066
(650) 742-9131
Fax: (650) 742-9061

Santa Barbara County

Long-Term Care
Ombudsman Program
Of Santa Barbara County
1235-B Veronica Springs Rd.
Santa Barbara, CA 93105
(805) 563-6025
(805) 928-4808 (Santa Maria)
Fax: (805) 563-2849

Santa Clara County

Long-Term Care
Ombudsman Program
2625 Zanker Rd., Suite 200
San Jose, CA 95134
(408) 944-0567
Fax: (408) 944-0776

**Santa Cruz and
San Benito Counties**

Ombudsman/Advocate, Inc.
333 Front St., No. 101
Santa Cruz, CA 95060
(831) 429-1913
Fax: (831) 429-9102

Stanislaus County

Ombudsman Program
400-12th St., Suite 4
Modesto, CA 95354
(209) 529-3784
Fax: (209) 572-7367

Solano County

Solano Long-Term Care
Ombudsman
1810 Capitol Street
Vallejo, CA 94590
(707) 644-4194
Fax: (707) 643-5147

Sonoma County

Ombudsman Program
3262 Airway Dr., Suite C
Santa Rosa, CA 95403-2004
(707) 526-4108
Fax: (707) 526-5118

Ventura County

Long-Term Care
Ombudsman Services
of Ventura County, Inc.
2021 Sperry Ave., Suite 35
Ventura, CA 93003
(805) 656-1986
Fax: (805) 658-8540



Entidades de cumplimiento de la ley y de procesamiento del condado

Debe ponerse en contacto con los departamentos locales de policía y del alguacil si usted o alguien que conoce puede ser víctima de abuso de ancianos. Muchas entidades locales de cumplimiento de la ley cuentan con unidades dedicadas al abuso de ancianos. Llame al número de información general de los departamentos locales de policía o del alguacil y pregunte si tienen una unidad de abuso de ancianos. Si hay una emergencia debe llamar inmediatamente al 911.

Muchas fiscalías municipales y de distrito también tienen unidades dedicadas a la investigación y procesamiento del abuso de ancianos. A continuación encontrará una lista de todas las fiscalías del condado.

Alameda

1225 Fallon St., Suite 900
Oakland, CA 94612
(510) 272-6222
Fax: (510) 208-3965

Alpine

P. O. Box 248
Markleeville, CA 96120
(530) 694-2971
Fax: (530) 694-2980

Amador

708 Court St., Suite 202
Jackson, CA 95642
(209) 223-6444
Fax: (209) 223-6304

Butte

25 County Center Dr.
Oroville, CA 95965
(530) 538-7411
Fax: (530) 538-7071

Calaveras

891 Mountain Ranch Rd.
San Andreas 95249
(209) 754-6330
Fax: (209) 754-6645

Colusa

547 Market St.
Colusa, CA 95932
(530) 458-0545
Fax: (530) 458-8265

Contra Costa

725 Court St., 4th Fl., Rm. 402
Martinez, CA 94553
(925) 646-4500
Fax: (925) 646-2116

Del Norte

450 H St., Suite 171
Crescent City, CA 95531
(707) 464-7210
Fax: (707) 465-6609

El Dorado

515 Main St.
Placerville, CA 95667
(530) 621-6472
Fax: (530) 621-1280

Fiscalías

Fresno

2220 Tulare St., Suite 1000
Fresno, CA 93721
(559) 488-3133
Fax: (559) 488-1867

Glenn

P. O. Box 430
Willows, CA 95988
(530) 934-6525
Fax: (530) 934-6529

Humboldt

825 Fifth St.
Eureka, CA 95501
(707) 445-7411
Fax: (707) 445-7416

Imperial

Courthouse, 2nd Fl.
939 W. Main Street
El Centro, CA 92243
(760) 482-4331
Fax: (760) 352-4474

Inyo

P. O. Drawer D
Independence, CA 93526
(760) 878-0282
Fax: (760) 878-2383

Kern

1215 Truxtun Ave., 4th Fl.
Bakersfield, CA 93301
(661) 868-2340
Fax: (661) 868-2700

Kings

1400 W. Lacey Blvd.
Hanford, CA 93230
(559) 582-0326
Fax: (559) 583-9650

Lake

255 N. Forbes St.
Lakeport, CA 95453
(707) 263-2251
Fax: (707) 263-2328

Lassen

220 S. Lassen, Suite 8
Susanville, CA 96130
(530) 251-8283
Fax: (530) 257-9009

Los Angeles

18709 Criminal Courts Bldg.
210 W. Temple St.
Los Angeles, CA 90012
(213) 974-3501
Fax: (213) 687-8525

Madera

209 W. Yosemite Ave.
Madera, CA 93637
(559) 675-7726
Fax: (559) 673-0430

Marin

Hall of Justice, No. 130
3501 Civic Center Dr.
San Rafael, CA 94903
(415) 499-6450
Fax: (415) 499-6734

Mariposa

P. O. Box 730
Mariposa, CA 95338
(209) 966-3626
Fax: (209) 966-5681

Mendocino

P.O. Box 1000
100 N. State St., Rm. G-10
Ukiah, CA 95482
(707) 463-4211
Fax: (707) 463-4687



Fiscalías *continúa de la página 31*

Merced

2222 M St.
Merced, CA 95340
(209) 385-7381
Fax: (209) 385-7473

Modoc

204 S. Court St.
Alturas, CA 96101
(530) 233-6212
Fax: (530) 233-4067

Mono

P. O. Box 617
Bridgeport, CA 93517
(760) 932-5550
Fax: (707) 932-5551

Monterey

240 Church St., Rm. 101
Salinas, CA 93901
(831) 755-5070
Fax: (831)-796-3389

Napa

P. O. Box 720
931 Parkway Mall
Napa, CA 94559
(707) 253-4211
Fax: (707) 253-4041

Nevada

Courthouse Annex
201 Church St., Suite 8
Nevada City, CA 95959
(530) 265-1301
Fax: (530) 478-1871

Orange

401 Civic Center Dr., W.
Santa Ana, CA 92701
(714) 834-3636
Fax: (714) 834-5880

Placer

11562 B Ave.
Auburn, CA 95603
(530) 889-7000
Fax: (530) 889-6870

Plumas

520 Main St., Rm. 404
Quincy, CA 95971
(530) 283-6303
Fax: (530) 283-6340

Riverside

4075 Main St.
Riverside, CA 92501
(909) 955-5400
Fax: (909) 955-5682

Sacramento

901 G St.
Sacramento, CA 95814
(916) 874-6218
Fax: (916) 874-5340

San Benito

419 Fourth St.
Hollister, CA 95023
(831) 636-4120
Fax: (831) 636-4126

San Bernardino

316 North Mountain View Ave.
San Bernardino, CA 92415-0004
(909) 387-6607
Fax: (909) 387-6313

San Diego

330 W. Broadway, 12th Fl.
San Diego, CA 92101
(619) 531-4040
Fax: (619) 515-8825

San Francisco

880 Bryant St., Suite 322
San Francisco, CA 94103
(415) 553-1752
Fax: (415) 553-9054

San Joaquin

222 E. Weber Ave., Suite 202
Stockton, CA 95202
(209) 468-2400
Fax: (209) 465-0371

San Luis Obispo

County Government Center
1035 Palm St., Rm. 450
San Luis Obispo, CA 93408
(805) 781-5800
Fax: (805) 781-4307

San Mateo

Hall of Justice and Records
400 County Center, 3rd Fl.
Redwood City, CA 94063
(650) 363-4636
Fax: (650) 363-4873

Santa Barbara

1105 Santa Barbara St.
Santa Barbara, CA 93101
(805) 568-2306
Fax: (805) 568-2398

Santa Clara

70 W. Hedding St.
5th Fl. West Wing
San Jose, CA 95110
(408) 299-3099
Fax: (408) 287-5076

Santa Cruz

701 Ocean St., Rm. 200
Santa Cruz, CA 95060
(831) 454-2400
Fax: (831) 454-2227

Shasta

1525 Court St., 3rd Fl.
Redding, CA 96001
(530) 245-6300
Fax: (530) 245-6334

Sierra

P. O. Box 457
Downieville, CA 95936
(530) 289-3269
Fax: (530) 289-2822

Siskiyou

P. O. Box 986
Yreka, CA 96097
(530) 842-8125
Fax: (530) 842-8137

Solano

600 Union Ave.
Fairfield, CA 94533
(707) 421-6800
Fax: (707) 421-7986

Sonoma

600 Administration Dr., Suite 212-J
Santa Rosa, CA 95403
(707) 565-2311
Fax: (707) 565-2762

Stanislaus

800 Eleventh St., Suite 200
Modesto, CA 95354
(209) 525-5550
Fax: (209) 525-5910

Sutter

446 Second Street
Yuba City, CA 95993
(530) 822-7330
Fax: (530) 822-7337

Tehama

P. O. Box 519
Red Bluff, CA 96080
(530) 527-3053
Fax: (530) 527-4735

Trinity

P. O. Box 310
Weaverville, CA 96093
(530) 623-1304
Fax: (530) 623-2865

Tulare

Courthouse, Rm. 224
221 S. Mooney Blvd.
Visalia, CA 93291-4593
(559) 733-6411
Fax: (559) 730-2658

Tuolumne

423 N. Washington
Sonora, CA 95370
(209) 533-5655
Fax: (209) 533-5503

Ventura

800 S. Victoria Ave., Suite 314
Ventura, CA 93009
(805) 654-2500
Fax: (805) 654-3850

Yolo

301 Second Street
Woodland, CA 95695
(530) 666-8180
Fax: (530) 666-8185

Yuba

215 Fifth Street
Marysville, CA 95901
(530) 749-7770
Fax: (530) 749-7363



Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos del Departamento de Justicia (Department of Justice, Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse)

Reconocida en todo el país por su espíritu de innovación y empleo de las técnicas más modernas de cumplimiento de la ley, la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos del Departamento de Justicia protege el programa Medi-Cal del estado, de 27,000 millones de dólares, contra el fraude y los abusos, e investiga y procesa el abuso y el descuido de ancianos, así como la mala calidad de los cuidados que se prestan en instituciones de cuidados a largo plazo.

La Dirección cumple con una necesidad vital al salvaguardar a nuestros ancianos y proteger el sistema de atención de la salud que sirve a los miembros menos afortunados de nuestra población. Los californianos deben sentirse seguros de que tienen un aliado dedicado y un protector en la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos.

Si sospecha fraude de Medi-Cal o abuso de ancianos, llame a la línea gratuita especial de la Dirección al **(800) 722-0432**. Para obtener información más específica sobre la Dirección, visite nuestro sitio web en:
www.ag.ca.gov/bmfea/

**Línea especial
para informar:**

(800) 722-0432



Capítulo 3 Recursos en el internet

Asociación del mal de Alzheimer (Alzheimer's Association)

www.alz.org

Organización sin fines de lucro que brinda apoyo, instrucción, capacitación y recursos a familias y encargados de cuidar a afectados por el mal de Alzheimer y trastornos afines.

AARP

www.aarp.org

Organización nacional de defensa de personas de 50 años de edad y mayores. Recursos de información e instrucción sobre una extensa gama de temas, que abarcan desde los cuidados de atención de la salud a largo plazo hasta fraude del consumidor.

Better Business Bureau

www.bbb.org

Suministra informes sobre empresas y obras de caridad, ayuda a resolver quejas de consumidores y brinda asesoramiento al consumidor.

Servicios de protección de adultos de California (California Adult Protective Services)

www.dss.cahwnet.gov/cdssweb

Programa ordenado por el estado a cargo de investigar situaciones que involucran a ancianos y adultos dependientes sobre los que se informó que se hallan en peligro a causa de abuso, descuido, explotación o condiciones de vida peligrosas o poco seguras.

Defensores de California a favor de la Reforma de Asilos de Ancianos (California Advocates for Nursing Home Reform)

www.canhr.org

Información y defensa de residentes de asilos de ancianos y sus familias, incluyendo descripciones detalladas de instituciones en **www.nursinghomeguide.org**.

Departamento de Edad Avanzada de California (California Department of Aging)

www.aging.state.ca.us

Administra una amplia base de servicios en hogares y comunidades de todo California que trabajan con las Entidades de edad avanzada (Area Agency on Aging) de diferentes zonas que sirven a ancianos y discapacitados. También trabaja con entidades públicas y sin fines de lucro de todo el estado.

Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos del Departamento de Justicia (California Department of Justice, Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse)

www.ag.ca.gov/bmfea/

Brinda información sobre una amplia variedad de temas vinculados a los ancianos y enlaces con numerosos otros sitios pertinentes, y contiene información sobre cómo ponerse en contacto y presentar información.

Centro de Prevención del Crimen y la Violencia del Departamento de Justicia de California (California Department of Justice, Crime and Violence Prevention Center)

www.safestate.org

Brinda información sobre extensión comunitaria y asistencia técnica para la elaboración de programas de prevención que se dirigen a temas como el abuso de ancianos, la violencia en el hogar, al maltrato de niños y la drogadicción.

Recursos en el internet *continúa de la página 35*

Ubicación de Cuidados de Ancianos (Eldercare Locator)

www.elder.org

Información nacional y centro de recursos para ancianos y encargados de cuidarlos.

Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo (Long-Term Care Ombudsman)

www.aging.state.ca.us/html/programs/ombudsman.htm

Personas capacitadas que abogan por la protección y los derechos de todos los residentes de instituciones de cuidados a largo plazo las 24 horas del día. La responsabilidad principal del programa de Defensor del pueblo es investigar y resolver quejas realizadas por, o en nombre de, residentes individuales.

Comité Nacional para la Prevención del Abuso de Ancianos (National Committee for the Prevention of Elder Abuse)

www.preventelderabuse.org

Asociación de investigadores, profesionales de la salud y defensores dedicados a la seguridad de los ancianos. Sirve como centro nacional de intercambio de información y materiales sobre el abuso y el descuido de ancianos.

Asociación Nacional de Familiares Encargados del Cuidado de Personas (National Family Caregivers' Association)

www.nfcacares.org

Organización de base dedicada a mejorar las vidas de los familiares encargados de cuidar a personas o a los encargados de cuidar a seres queridos con una enfermedad o discapacidad crónica.



Consejo Nacional Hispano Sobre el Envejecimiento (National Hispanic Council on Aging)

www.nhcoa.org

Brinda información sobre temas importantes para los ancianos latinos, incluyendo asuntos de salud, ingresos, instrucción, empleo y vivienda.

Instituto Nacional Sobre el Envejecimiento (National Institute on Aging)

www.nia.nih.gov

Información e información para el consumidor sobre salud y avances de investigación vinculados al envejecimiento.

Centro Jurídico Nacional de Ciudadanos Ancianos (National Senior Citizens' Law Center)

www.nslc.org

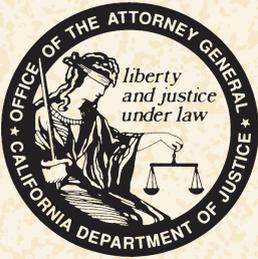
Brinda información a ancianos y adultos dependientes sobre temas como Medicare, Medi-Cal, SSI (Ingreso Suplementario del Seguro Social) y pensiones.

Comparación de Hogares de Ancianos (Nursing Home Compare)

www.medicare.gov

Sitio web diseñado para ayudar a las personas a elegir un hogar de ancianos; incluye resultados completos de inspecciones de todos los hogares de ancianos.





Estado de California
Departamento de Justicia

Dirección de Fraude de
Medi-Cal y Abuso de
Ancianos

1425 River Park Drive
Suite 300
Sacramento, CA 95815



Reconocida en todo el país por su espíritu de innovación y empleo de las técnicas más modernas de cumplimiento de la ley, la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos del Departamento de Justicia protege el programa Medi-Cal del estado, de 27,000 millones de dólares, contra el fraude y los abusos, e investiga y procesa el abuso y el descuido de ancianos, así como la mala calidad de los cuidados que se prestan en instituciones de cuidados a largo plazo.

La Dirección cumple con una necesidad vital al salvaguardar a nuestros ancianos y proteger el sistema de atención de la salud que sirve a los miembros menos afortunados de nuestra población. Los californianos deben sentirse seguros de que tienen un aliado dedicado y un protector en la Dirección de Fraude de Medi-Cal y Abuso de Ancianos.

Si sospecha fraude de Medi-Cal o abuso de ancianos, llame a la línea gratuita especial de la Dirección al **(800) 722-0432**. Para más información sobre la Dirección, visite nuestro sitio web en: **www.ag.ca.gov/bmfea/**



El Centro de Prevención del Crimen y la Violencia del Departamento de Justicia promueve políticas y estrategias eficaces para que los representantes de la ley y las comunidades ayuden a reducir el crimen y la violencia. El Centro de Prevención del Crimen y la Violencia trabaja con la comunidad y ofrece ayuda técnica y es un líder en la elaboración de programas de prevención de asuntos como el abuso de ancianos, la violencia en el hogar, los delitos por racismo o discriminación, el maltrato a niños y la drogadicción. Para información sobre nuestras publicaciones y materiales de capacitación, póngase en contacto con nosotros llamando al (916) 324-7863 ó visite nuestro sitio web en: **www.safestate.org**



AARP es una organización sin fines de lucro dedicada a dirigirse a las necesidades y los intereses de sus afiliados, personas de 50 años de edad o mayores. Mediante información e instrucción, defensa y servicios, tenemos por objetivo mejorar la calidad de vida de todos al promover independencia, dignidad y propósito. Para más información sobre la AARP, visite nuestro sitio web en: **www.aarp.org**