



Asilos de Cuidado Residencial para Ancianos

Formulando Quejas

¿Quién investiga las quejas?

Asilos de Cuidado Residencial para Ancianos (RCFEs) tienen que satisfacer los requisitos de asistencia y seguridad impuestas por el Estado, y deben ser licenciados y examinados por el Departamento de Servicios Sociales, CCL. (Puede referirse a la lista de Oficinas del Programa de Cuidado Para Mayores y la adjunta Forma Para Formular Quejas.)

El Departamento de Servicios Sociales, CCL (Oficina de Licencias) tiene las responsabilidades regulatorias de: entregar licencias, inspeccionar el asilo cada año para asegurar que mantenga los estándares mínimos para ese tipo de asilo, investigar quejas, y hacer el asilo seguir las leyes y las regulaciones a través de entregar castigos civiles y sanciones administrativas cuando sea necesario. En situaciones que son peligrosas para la salud y la seguridad de los residentes, la Oficina de Licencias también tiene la autoridad de quitar o suspender la licencia de un asilo.

¿Tengo el derecho de formular una queja formal?

Sí. Como un residente, familiar, amigo o representante legal, usted tiene el derecho de formular una queja formal con el Departamento de Servicios Sociales, CCL (Oficina de Licencias) sobre sus preocupaciones pertinentes al específico Asilo de Cuidado Residencial para Ancianos (RCFE).

¿Sobre qué puedo formular una queja?

Usted tiene el derecho de formular una queja con la Oficina de Licencias sobre cualquiera preocupación que usted tiene sobre el cuidado, la administración, la comida, la seguridad del ambiente, y el tratamiento de los residentes.

¿Cuándo debo formular la queja?

Generalmente, es buena idea intentar resolver sus preocupaciones con el administrador/director del asilo primero. (Puede referirse a la hoja informativa sobre “Defendiendo Sí Mismo”.) Cuando sus problemas no se resuelvan a través de acciones informales, tal vez será necesario formular una queja formal con el Programa del Ombudsman y/o con la Oficina de Licencias.

Formule una queja con la Oficina de Licencias cuando haya preocupaciones serias (ej: supuestas violaciones de los derechos de los residentes, el abuso de mayores), **o cuando haya una pata fija de problemas que persisten**, (ej: una falta de ayudantes, una falta de suficiente entrenamiento para los ayudantes que se nota en su falta de habilidades, baja calidad de comida, etc.).

¿Cómo puedo formular una queja?

Llame, escriba, o mande por fax la queja a la Oficina de Licencias en su área. (Hay una lista de esas oficinas para el Departamento de Servicios Sociales detrás de esta hoja.) Si usted llame para formular la queja, es una buena idea proceder la llamada con un documento escrito sobre sus quejas. Usted también puede pedir la ayuda del Programa del Ombudsman para formular la queja con la Oficina de Licencias.

¿Cómo puedo formular una queja efectiva?

Presente sus preocupaciones y quejas claramente, y puede añadir documentos que apoyan sus declaraciones. Puede usar la adjunta *Forma para Formular Quejas* para ayudarle a organizar sus pensamientos y hechos, y para documentar sus preocupaciones.

Durante el proceso de completar la forma o escribir su propia declaración, considere los siguientes puntos:

- Asegúrese de que su nombre, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, etc. estén escritos claramente.
- Identifique los nombres de los residentes a quienes la queja pertenece.
- Indique el nombre y la dirección del asilo y los nombres y posiciones, si son importantes, del administrador/director, supervisores, y todos los empleados que están directamente involucrados con los incidentes.
- Describa lo que sucedió. Intente evitar hacer sus propias conclusiones—eso es la responsabilidad de la Oficina de Licencias después de hacer su investigación.
- Sea un reportero/a objetivo. Indique solamente los hechos a través de decir lo que fue dicho, hecho o no hecho, cuándo, dónde, y por quién.
- Entregue nombres de otras personas que tienen información sobre el residente que tal vez pueden servir como testigos.
- Sugiera otras agencias (ej: “Home Health”) con quienes la Oficina de Licencias debe comunicar, o historiales (ej: del hospital) que necesitan ser examinados.

¿Qué son mis derechos como alguien que formula una queja?

Además del derecho de formular una queja por teléfono, mandarlo por fax y/o por correo, la persona formulando la queja **tiene el derecho de tener su nombre guardado confidencialmente y no mencionado al asilo.** La persona que formula la queja también tiene el derecho de permanecer anónima a la Oficina de Licencias o el Programa del Ombudsman aunque eso no les ayuda a completar una investigación bien informada. **La persona formulando la queja tiene el derecho de estar libre de amenazas o represalias del asilo.** Desafortunadamente, mucha gente no indica sus preocupaciones o formula sus quejas inmediatamente con la Oficina de Licencias o el Programa del Ombudsman porque tiene miedo de las represalias del asilo.

CCL tiene la responsabilidad de informar la persona que formula la queja sobre su plan de acción, y debe entregar a esa persona un reporte escrito sobre lo que encontró a través de su investigación.

The most pertinent laws are found in California Health and Safety Code, Section 1569.35.



CDSS

WILL LIGHTBOURNE
DIRECTOR

STATE OF CALIFORNIA—HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
744 P Street • Sacramento, CA 95814 • www.cdss.ca.gov



EDMUND G. BROWN JR.
GOVERNOR

COMMUNITY CARE LICENSING DIVISION ADULT AND SENIOR CARE PROGRAM OFFICES

STATEWIDE ADULT & SENIOR CARE PROGRAM OFFICE

Mary Jolls, Program Administrator

Vacant, Assistant Program Administrator

Vacant, Program Manager

744 P Street, MS 8-3-90

Sacramento, California 95814

Telephone: (916) 657-2592; FAX: (916) 653-9335

NORTHERN CALIFORNIA

ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Donna Teutschel, Regional Manager

Carla Nuti-Martinez, Licensing Program Manager

Nancy Lacoss, Licensing Program Manager

101 Golf Course Drive, Suite A-230, MS 29-11

Rohnert Park, CA 94928

Telephone: (707) 588-5026; FAX: (707) 588-5080

Counties: Humboldt, Del Norte, Siskiyou, Modoc, Lassen, Shasta, Trinity, Tehama, Plumas, Butte, Glenn, Mendocino, Lake, Colusa, Sutter, Yuba, Sierra, Nevada, Placer, El Dorado, Marin, Yolo, Napa, Solano, Sonoma and Sacramento (partial)

SACRAMENTO LOCAL UNIT

MaryJo Tobola, Licensing Program Manager

2525 Natomas Park Drive, Suite 270, MS 19-35

Sacramento, CA 95833

Telephone: (916) 263-4700; FAX: (916) 263-4744

Counties: El Dorado, Placer, Nevada, Sacramento (partial) and Yolo

CHICO LOCAL UNIT

Erin McKay, Licensing Program Manager

520 Cohasset Road, Suite 170, MS 29-05

Chico, California 95926

Telephone: (530) 895-5033; FAX: (530) 895-5934

Counties: Butte, Colusa, Glenn, Lassen, Modoc, Plumas, Shasta, Sierra, Siskiyou, Sutter, Tehama, Trinity and Yuba

EASTBAY DELTA

ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Ellen Martin, Regional Manager

Karen Hodgkins, Licensing Program Manager

Mary Troupe, Licensing Program Manager

Silvia Zepeda, Licensing Program Manager

1515 Clay Street, Suite 310, MS 29-21

Oakland, CA 94612

Telephone: (510) 286-4201; FAX: (510) 286-4204

Counties: Alameda, Contra Costa, San Joaquin and Stanislaus

SACRAMENTO LOCAL UNIT

Gina Jones, Licensing Program Manager

2525 Natomas Park Drive, Suite 270, MS 19-35

Sacramento, CA 95833

Telephone: (916) 263-4700; FAX: (916) 263-4744

Counties: San Joaquin and Stanislaus

SIERRA-CASCADE

ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Duane Matsubara, Regional Manager

Irma Valles, Licensing Program Manager

Shelley Evans, Licensing Program Manager

770 East Shaw Avenue, Suite 330, MS 29-02

Fresno, CA 93710

Telephone: (559) 243-8080; FAX: (559) 243-8088

Counties: Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mariposa, Mono, Tulare, Alpine, Amador, Calaveras, Merced, Sacramento (partial) and Tuolumne

SACRAMENTO LOCAL UNIT

Richard Teran, Licensing Program Manager

George Mabanglo, Licensing Program Manager

2525 Natomas Park Drive, Suite 270, MS 19-35

Sacramento, CA 95833

Telephone: (916) 263-4700; FAX: (916) 263-4744

Counties: Alpine, Amador, Calaveras, Sacramento (partial), and Tuolumne

SAN FRANCISCO COASTAL

ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Pam Gill, Regional Manager

Suzanne Roman-Clark, Licensing Program Manager

851 Traeger Avenue, Suite 360, MS 29-16

San Bruno, California 94066

Telephone: (650) 266-8800; FAX: (650) 266-8841

Counties: San Francisco, San Mateo, San Benito, Santa Clara, Santa Cruz, and Monterey

SAN JOSE LOCAL UNIT

Susan Meyer, Licensing Program Manager

Timetra, Faulcon, Licensing Program Manager

2580 North First Street, Suite 350, MS 29-07

San Jose, California 95131

Telephone: (408) 324-2112; FAX: (408) 324-2133

Counties: San Benito, Santa Clara, Santa Cruz, and Monterey



CDSS

WILL LIGHTBOURNE
DIRECTOR

STATE OF CALIFORNIA—HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
744 P Street • Sacramento, CA 95814 • www.cdss.ca.gov



EDMUND G. BROWN JR.
GOVERNOR

COMMUNITY CARE LICENSING DIVISION ADULT AND SENIOR CARE PROGRAM OFFICES

NORTH LOS ANGELES AND CENTRAL COAST ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Kit Chan, Regional Manager
Jeralyn Pfannenstiel, Licensing Program Manager
Cora Flores, Licensing Program Manager
MaryJo Schnitzer, Licensing Program Manager
21731 Ventura Boulevard, Suite 250, MS 29-14
Woodland Hills, California 91364
Telephone: (818) 596-4334; FAX: (818) 596-4376
Counties: Santa Barbara, Ventura, San Luis Obispo
and Los Angeles (partial)

GOLETA LOCAL UNIT

Nina Saghieh, Licensing Program Manager
6500 Hollister Avenue, Suite 200, MS 29-09
Goleta, CA 93117
Telephone: (805) 562-0400; FAX: (805) 685-1820
Counties: Santa Barbara, Ventura, San Luis Obispo

GREATER LOS ANGELES ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Claire Matsushita, Regional Manager
Benita Yates, Licensing Program Manager
Tina Garcia, Licensing Program Manager
Patricia Rivas Magana, Licensing Program Manager
Rebecca Orendain, Licensing Program Manager
1000 Corporate Center Drive, Suite 500, MS 31-11
Monterey Park, CA 91754
Telephone: (323) 980-4934; FAX: (323) 980-4912
Counties: Los Angeles (partial)

ORANGE COUNTY AND INLAND ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Robert Gomez, Regional Manager
Lori Bertrand, Licensing Program Manager
Marina Stanic, Licensing Program Manager
Guillermina Tornero, Licensing Program Manager
770 The City Drive, Suite 7100, MS: 29-28
Orange, CA 92868
Telephone: (714) 703-2840; FAX: (714) 703-2868
Counties: Orange and San Bernardino

SAN BERNARDINO LOCAL UNIT

Sylvia Lucero, Licensing Program Manager
3737 Main Street, Suite 600, MS: 29-26
Riverside, CA 92501
Telephone: (951) 782-4207; FAX: (951) 782-4967
Counties: San Bernardino

SOUTHERN CALIFORNIA ADULT AND SENIOR CARE REGIONAL OFFICE

Kimberly Lyon, Acting Regional Manager
Leslie Tertocha, Licensing Program Manager
Edna Musoke, Licensing Program Manager
7575 Metropolitan Drive, Suite 109, MS 29-06
San Diego, California 92108
Telephone: (619) 767-2300; FAX: (619) 767-2252
Counties: Imperial, San Diego and Riverside

RIVERSIDE LOCAL UNIT

Leslie Mendiveles, Licensing Program Manager
Robert Manos, Licensing Program Manager
3737 Main Street, Suite 600, MS 29-26
Riverside, California 92501
Telephone: (951) 782-4207; FAX: (951) 782-4967
Counties: Riverside