

## Como registrar una queja contra un hogar de ancianos

### Etapa 1- Registración

#### *¿Quién puede registrar una queja?*

Cualquier persona (no solo el residente o los parientes de un residente) u organización puede registrar una queja contra un hogar de ancianos con el Departamento de Servicios de Salud, división de licenciación y certificación (DHS). DHS es la agencia estatal que hace cumplir las leyes y regulaciones sobre los hogares de ancianos, por visitas regulares e investigaciones de quejas. Presentar una queja con DPH cuando los problemas son graves y / o en otros medidas para resolver sus preocupaciones no han sido eficaces.

#### *¿Sobre que puedo registrar una queja?*

Usted puede registrar una queja sobre abuso, negligencia, o cualquier asunto protegido por la ley. Por ejemplo, usted puede registrar una queja sobre violaciones de sus derechos, cuidado insuficiente, la cantidad del personal, condiciones inseguras, maltrato, cargos incorrectos, asuntos sobre transferencia y salida de alta, o sobre falta de readmitir el residente después de una estadía en un hospital.

#### *Además de presentar una queja con el Departamento de Salud Pública (DPH)*

Aunque no se requiere, es mejor probar otros remedios antes de registrarse una queja.

Comience por comunicarse con el personal de la facilidad o con un concilio familiar, si uno existe.

Otra opción es ponerse en contacto con la oficina de Ombudsman de cuidado a largo plazo en su condado para asistencia. (<http://www.aging.ca.gov/Programs/LTCOP/Contacts> . El programa de Ombudsman ayuda a los residentes a resolver las preocupaciones sobre su cuidado y derechos. El programa de Ombudsman no tiene ningún poder o autoridad directa sobre el hogar de ancianos, sin embargo, puede tratar de resolver la queja con el hogar de ancianos, expresar sus preocupaciones con funcionarios externos y ayudarlo a presentar una queja formal con DPH.

Si esto no mejora la situación, usted debe registrar una queja con DHS.

#### *¿Donde registro una queja?*

Vea la lista de oficinas distritales de la división de licenciación y certificación de DHS abajo para encontrar la oficina localizada en su área.

#### *¿Como registro una queja?*

Las quejas pueden hacerse verbalmente o por escrito. Si hace una queja por teléfono, sígalo con una queja por escrito para asegurar que hay un rastro de papel. Adjuntamos un formulario que usted puede usar para presentar una queja.

#### *¿Qué tipo de información se debe incluir en mi queja?*

Tomando apuntes o teniendo un registro escrito le ayudará cuando necesite hechos específicos. Cuando usted escribe una queja, debe explicarla en breve, conciso, y completo. Ningún investigador quiere leer una carta larga para averiguar que está pasando. Siga con los datos y hechos (“la enfermera golpeó a mi mamá”), y evite hablar en general o hacer conclusiones legales, tales como (“la facilidad abusa a los residentes”).

## **Su queja debe incluir:**

- El nombre y dirección de la facilidad
- Su nombre, dirección, número de teléfono, y su relación con el residente
- El nombre del residente por el cual esta registrando la queja
- Fecha(s) y hora(s) de eventos
- Quejas específicas
- Los nombres de testigos (incluyendo otros trabajadores de salud, como personal del hospital o paramédicos)
- Los nombres del personal de la facilidad, si esta relacionado con la queja
- Registros que se deben examinar

## **Etapas 2 — Notificando a otras autoridades sobre su queja**

### ***¿Debo notificar a otras agencias o personas sobre mi queja?***

Si, otras organizaciones tienen autoridad de investigar su queja o pueden darle apoyo de abogacía o información. También, DHS tal vez dará su queja mejor atención si sabe que ha notificado a otras autoridades. Mande una copia de su queja a CANHR, a la oficina de su Ombudsman local, y a:

- Su miembro/a de la asamblea o senador/a de California: Sus funcionarios elegidos tienen que saber lo que está sucediendo en lugares con licencia de California. Ellos hacen las leyes que gobiernan los hogares de ancianos y DHS. Si DHS no responde correctamente a su queja, diga a sus legislador/a sobre su experiencia y urja que tomen acción. Puede identificar el miembro/a de la asamblea y senador para su distrito en: [www.leginfo.ca.gov/yourleg.html](http://www.leginfo.ca.gov/yourleg.html)
- La oficina de fraude de Medi-Cal y abuso de ancianos (BMFEA): Mande una copia de su queja a BMFEA si describe negligencia, abuso, o fraude de Medi-Cal grave. El BMFEA, es una división de la oficina de procurador general de California, investiga y procesa a los que abusan y son negligentes con ancianos y residentes discapacitados de desarrollo en instalaciones fundadas por Medi-Cal como asilo de ancianos y hospitales. Ejemplos de abuso incluyen una bofetada, múltiples llagas, abuso financiero (\$1000 o más), abuso sexual o abuso verbal/mental. Hay tres maneras de registrar su queja: (1) Llame a 800-722-0432; (2) Registre su queja en el Internet en [www.ag.ca.gov/bmfea](http://www.ag.ca.gov/bmfea); o (3) Mande una copia de su queja al BMFEA a California Department of Justice, Office of the Attorney General, Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse, P.O. Box 944255, Sacramento, CA, 94244-2550.

## **Etapas 3 – Investigación**

### ***Después que haiga registrado una queja. ¿Que pasa después?***

DPH debe notificarle el nombre del investigador asignado dentro de dos (2) días laborables de su queja. Es una buena idea llamar al investigador asignado antes de la investigación en el sitio, para asegurar que el investigador esté familiarizado con los detalles de su queja y discutir la investigación planificada.

Bajo la ley de California, LCD tiene que empezar con una investigación dentro de diez (10) días laborables. Si la queja supone una amenaza de peligro inminente de muerte o grave daño corporal, DHS tiene que investigar en persona dentro de 24 horas del recibo de la queja.

Como resultado de una demanda que hizo CANHR, DHS está bajo una orden de la corte para cumplir con el tiempo requerido de investigación. CANHR está supervisando cuidadosamente la conformidad de DHS con las ordenes de la corte. Por favor, notifique a CANHR si no investigan su queja dentro el tiempo requerido como mencionado arriba.

A partir de julio 1, 2016, el Departamento de Salud Pública también está sujeto a los plazos para completar las investigaciones de quejas. Las siguientes líneas de tiempo están siendo gradualmente durante un período de tres años.

- Las investigaciones de quejas presentadas del 1 de julio de 2017 al 30 de junio de 2018, dicha no impliquen amenazas de peligro inminente, de muerte o lesiones corporales graves, deben ser

completadas dentro de los 90 días de recibida. En circunstancias atenuantes, el plazo puede extenderse por hasta 90 días después de la notificación por escrito al demandante y las instalaciones.

- Investigaciones sobre todo tipo de quejas presentadas el o después de 1 de julio de 2018 deben completarse dentro de los 60 días de recibida. En circunstancias atenuantes, el plazo puede extenderse por hasta 60 días después de la notificación por escrito al demandante y las instalaciones.

### ***¿Cuales son mis derechos como persona que registra una queja?***

- Recibirá el nombre del investigador asignado dentro de dos días laborales al recibir su queja. Código de Salud y Seguridad de California §1420 (a) (1).
- Tiene derecho de ser libre de represalias después de registrar una queja. La ley de California prohíbe que una facilidad discrimine o tome represalias contra un residente o empleado quien coopera con una investigación. Cualquier tipo de tratamiento discriminatorio dentro de 180 días después de que una queja este registrada supone como represalias y es punible por una multa civil hasta \$10,000. Código de Salud y Seguridad de California §1432.
- Tiene derecho de permanecer anónimo. Código de Salud y Seguridad de California §1432(h).
- La ley de California requiere que DHS conserve su identidad (y la de cualquier persona nombrada en la queja) anónima con la facilidad. Código de Salud y Seguridad de California §1419(e). En su queja, puede hacer una petición especifica que desea permanecer anónimo. Se debe notar que el anonimato a veces impide el proceso de justificar una queja.
- Tiene derecho de acompañar a el investigador a la facilidad. Si desea hacerlo, pídale en su queja. DHS debe avisarle del nombre del investigador y le debe dar un aviso de por lo menos un medio día laboral de su visita fijada y no anunciado a la facilidad. Las peticiones de acompañar al investigador tal vez no se conceden si DHS determina que violaría la privacidad de los residentes. Código de Salud y Seguridad de California §1420(a).
- Tiene derecho de una respuesta. A la terminación de la investigación, DHS tiene que avisarle, por escrito, de sus conclusiones y su derecho de apelar. Código de Salud y Seguridad de California §1420(a) y (b).

### **Etapa 4 – El proceso de apelación**

#### ***¿Y si no estoy satisfecho con las conclusiones de DHS?***

Si no esta satisfecho con las conclusiones de DHS, tiene derecho de tener una conferencia informal. Para pedir una conferencia informal, escriba al administrador de la oficina local de DHS dentro de 15 días laborales de recibir las conclusiones. La conferencia se debe fijar dentro de 30 días de su apelación; se reunirá con el administrador del distrito (o la persona asignada) de DHS y posiblemente con el administrador del hogar de ancianos. Dentro de 10 días laborales después de la conferencia informal, DHS debe avisarle a usted y a la facilidad de sus conclusiones. Usted tiene el derecho de tener a un abogado con usted.

#### ***¿Y si no estoy satisfecho con los resultados de la conferencia informal?***

Si esta insatisfecho con los resultados de la conferencia informal, puede apelar al director suplente (“Deputy Director”), en California Department of Health Services, Licensing and Certification Division, MS 3000, P.O. Box 997413, Sacramento, CA 95899-7413. Para registrar la apelación, tiene 15 días al recibo de las conclusiones de la conferencia informal. Un representante de la unidad de apelación de personas que registran quejas (“Complainant Appeals Unit”) examinará las conclusiones de la investigación inicial y de la conferencia informal. Tiene derecho de pedir una entrevista con este representante. Basado en el análisis de la unidad de apelación, el director suplente tiene que hacer una determinación final y le avisará a usted y la facilidad dentro de 30 días. No hay otras apelaciones posibles por LCD.

A pesar de su derecho legal de apelación, DHS frecuentemente ignora las apelaciones de las personas que registran quejas. Si no responde a su apelación a tiempo, llame a CANHR para consejos.

## **Eta**

### ***¿Ayúdame! ¿DPH no se ha comunicado conmigo? ¿que hago?***

Si DHS no le avisa como explicado arriba, comuníquese con ellos para investigar el estado de su queja. Debe tener el número de su queja, y el nombre y número de teléfono directo del investigador. Tome un registro de toda su correspondencia y comunicación con DHS. Si el investigador asignado no responde, trabaja con el orden de mandatario. Contacte al supervisor del investigador, y después el administrador del distrito si es necesario. Notifique a los legisladores en su distrito y a la oficina del Ombudsman si DHS no ha tomado acción adecuada para responder a sus preocupaciones.

Llame a CANHR al 1(800) 474-1116 para más información sobre pasos de abogacía adicional si no se resuelve su queja en una manera satisfactoria.

Puede encontrar sus derechos de quejas y apelación en el código de salud y seguridad de California, secciones 1419 y 1420. Los códigos de California Salud y Seguridad están disponibles en el Internet en

<http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codes.xhtml>