

Como Registrar Una Queja Contra Un Hogar De Ancianos

CANHR es una organización privada, sin fines de lucro 501(c)(3) dedicada a mejorar la calidad de vida para los consumidores de cuidado a largo plazo en California.

Etapa 1- Presentando La Queja

¿Quien Puede Presentar 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 de California, división de Licenciación y Certificación (DPS). DPS es la agencia estatal que hace cumplir las leyes y regulaciones sobre los hogares de ancianos, por visitas regulares e investigaciones de quejas. Presente 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 Presentar 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 inseguros, maltratamiento, 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 Presento Una Queja?

Vea la lista de oficinas distritas de la División de Licenciación y Certificación de DPH abajo para encontrar la oficina localizada en su área.

¿Como Presento 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 está 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 está relacionado con la queja
- Registros que se deben examinar

Etapa 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, DPH 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 DPH. Si DPH 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
- **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 mas), 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; 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.

Etapa 3 – Investigación

Después Que Haiga Presentado Una Queja. ¿Que Pasa Después?

DPH debe notificarle el nombre del investigador asignado dentro de dos (2) días laborables de su queja. Código de salud y seguridad de California §1420(a)(1). 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, DPH 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. Código de salud y seguridad de California §1420(a)(1).

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

También hay plazos para completar las investigaciones de quejas. Investigaciones de todo tipo de quejas de Asilos de Ancianos presentadas el o después del 1 de Julio del 2018 deberán ser completadas dentro de 60

días de recibidas. En circunstancias atenuantes, la fecha límite puede extenderse hasta 60 días después de una notificación por escrito al reclamante y al establecimiento. Código de Salud y Seguridad de California §1420 (a) (5). Hay plazos menos estrictos para completar las investigaciones de las quejas presentadas antes del 1 de julio de 2018.

- Las investigaciones de quejas presentadas del 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2018, que 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 60 días después de la notificación por escrito al demandante y las instalaciones. Código de salud y seguridad de California §1420(a)(3).
- Investigaciones sobre todo tipo de quejas presentadas del 1 de julio de 2017, al 30 de Junio del 2018 que no involucren amenazas de peligro inminente, de muerte o lesiones corporales graves deben completarse 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. Código de salud y seguridad de California §1420(a)(4).

El DPH debe emitir cualquier citación resultante de sus hallazgos de investigación dentro de los 30 días posteriores a la finalización de la investigación de la queja. Código de Salud y Seguridad de California §1420 (f). Las citas son multas estatales que DPH puede imponer por ciertos tipos de violaciones.

¿Cuales Son Mis Derechos Como Persona Que Presenta 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 DPH 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 específica 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. DPH 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, DPH 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 DPH, tiene derecho de tener una conferencia informal. Para pedir una conferencia informal, escriba al administrador de la oficina local de DPH dentro de 30 días laborales de recibir las conclusiones (Carta "Resultados de la investigación de la queja". Centro de Política y Procedimiento de Calidad de la Atención Médica 19-03.

La conferencia se debe fijar dentro de 30 días de su apelación; se reunirá con el administrador del distrito (o la persona asignada) de DPH y posiblemente con el administrador del hogar de ancianos. Dentro de 10 días laborales después de la conferencia informal, DPH 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 Adjunto (“Deputy Director”), en California Department of Public Health, Center for Healthcare Quality, P.O. Box 997377, Sacramento, CA 95899-7377. 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 Adjunto tendrá que hacer una determinación final y le avisará a usted y la facilidad dentro de 30 días. No hay otras apelaciones posibles por DPH.

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

Etapa 5 – Asegurando Investigación Apropia

¡Ayúdame! ¿DPH No Se Ha Comunicado Conmigo ? ¿Que Hago?

Si DPH no le avisa como explicado arriba, comuníquese con ellos para investigar el estado de su queja. Debe tener el numero de su queja, y el nombre y numero de teléfono directo del investigador. Tome un registro de toda su correspondencia y comunicación con DPH.

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 DPH no ha tomado acción adecuada para responder a sus preocupaciones.

Llame a CANHR al 1(800) 474-1116 para mas 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>

Oficinas de Licencias y Certificaciones del Distrito

(encuentre el condado donde se encuentra el hogar de ancianos y envíe la queja a la dirección del distrito asociado)

Números de Distrito, Por Condado

Alameda	01	Kings	05	Placer	10	Shasta	03
Alpine	10	Lake	07	Plumas	03	Sierra	03
Amador	10	Lassen	03	Riverside	09	Siskiyou	03
Butte	03	Los Angeles	06	Sacramento	10	Solano	07
Calaveras	10	Madera	05	San Benito	13	Sonoma	07
Colusa	03	Marin	07	San Bernardino	11	Stanislaus	10
Contra Costa	01	Mariposa	05	San Diego	12	Sutter	03
Del Norte	07	Mendocino	07	San Francisco	04	Tehama	03
El Dorado	10	Merced	05	San Joaquin	10	Trinity	03
Fresno	05	Modoc	03	San Luis Obispo	14	Tulare	02
Glenn	03	Mono	11	San Mateo	04	Tuolumne	10
Humboldt	07	Monterey	13	Santa Barbara	15	Ventura	14
Imperial	12	Napa	07	No. Santa Clara	13	Yolo	10
Inyo	11	Nevada	03	So. Santa Clara	13	Yuba	03
Kern	02	Orange	08	Santa Cruz	13		

District Offices, By District Number

01 Oficina del distrito de East Bay

850 Marina Bay Parkway, Bldg. P, 1st Fl, Richmond,
CA 94804-6403
(510) 620-3900 Toll Free (866) 247-9100
Fax: (510) 620-3924, (510) 620-5820

02 Oficina de Bakersfield

4540 California Avenue, Suite 200 Bakersfield, CA
93309 (661) 336-0543 Toll Free (866) 222-1903
Fax: (661) 336-0529

03 Oficina de Chico

126 Mission Ranch Blvd., Chico, CA 95926
(530) 895-6711 / (800) 554-0350 Fax: (530) 895-6723

04 Oficina de San Francisco

150 North Hill Drive, Suite 22, Brisbane, CA 94005
(415) 330-6353 / (800) 554-0353 Fax: (415) 330-6350

05 Oficina de Fresno

285 W. Bullard, Suite 101, Fresno, CA 93704
(559) 437-1500 / (800) 554-0351 Fax: (559) 437-1555

06 Oficina de Los Angeles

12440 E. Imperial Highway, Room 522
Norwalk, CA 90650 (562) 345-6884 / (800) 228-1019
Fax: (562) 409-5096

07 Oficina del Distrito de Santa Rosa Redwood Coast

2170 Northpoint Parkway, Santa Rosa, CA 95407
(707) 576-6775 / Toll Free: (866) 784-0703 Fax: (707)
576-2037

08 Oficina de Orange County

681 S. Parker Street, Ste. 200, Orange, CA 92868
(714) 567-2906 / (800) 228-5234 Fax: (714) 567-2815

09 Oficina de Riverside

625 East Carnegie Dr., Ste. 280

San Bernardino, CA 92408

(909) 388-7170 Toll Free: (888) 354-9203 Fax: (909)
388-7174

10 Oficina de Sacramento

3901 Lennane Dr., Ste. 210, Sacramento, CA 95834
(916) 263-5800 / (800) 554-0354 Fax: (916) 263-5840

11 Oficina de San Bernardino

464 West Fourth St., Ste. 529,
San Bernardino, CA, 92401
(909) 383-4777 / (800) 344-2896 Fax: (909) 888-2315

12 Oficina del Distrito de San Diego

7575 Metropolitan Dr., Ste. 211, San Diego, CA 92108
(619) 278-3700 / Toll Free (800) 824-0613 Fax: (619)
278-3725

13 Oficina de San Jose

100 Paseo de San Antonio, Ste. 235,
San Jose, CA 95113
(408) 277-1784 / (800) 554-0348 Fax: (408) 277-1032

14 Oficina de Ventura

1889 N. Rice Avenue, Ste. 200, Oxnard, CA 93030
(805) 604-2926 / (800) 547-8267 Fax: (805) 604-2997

Formulario De Queja De Hogar De Ancianos

Fecha Completada _____

Nombre De Quien Presenta La Queja _____

Dirección _____ Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Teléfono 1 _____ Teléfono 2 _____ Correo electrónico _____

Nombre de la instalación _____

Dirección de la instalación _____ Ciudad _____

Nombre del residente en cuyo nombre se presenta la queja:: _____

Queja (adjunte páginas adicionales si es necesario): _____

Fecha (s) del incidente (s) _____

Cambio (s) cuando ocurrieron los incidentes, si se conoce:

Testigos (incluidos los profesionales de la salud): _____

Nombre (s) de la (s) persona (s) del personal (si el incidente involucra acción o falta de acción por parte de la (s) persona (s) del personal) _____

Registros que deben ser examinados _____

Marque todo lo que corresponda:

- He enviado una copia de mi queja a la Oficina del Distrito de Licencias y Certificación correspondiente del Departamento de Salud Pública (consulte el reverso de este formulario para obtener una lista de estas oficinas).
- Le envió a CANHR una copia de esta queja.
- Le envió una copia de esta queja a mi legislador del estado de California.
- Le envié al Programa del Defensor del Pueblo una copia de esta queja.
- Estoy enviando una copia al Fiscal General.
- Quiero saber el nombre del investigador asignado a esta queja.
- Quiero hablar con el investigador antes de que visite la instalación.
- Quiero acompañar al investigador durante la investigación de la queja.
- Quiero permanecer en el anonimato. No quiero que mi nombre o identidad sean conocidos en el centro de enfermería.
- Quiero una copia de los resultados de la queja y un aviso de mis derechos si no estoy satisfecho con los resultados.

CANHR

650 HARRISON STREET, 2ND FLOOR • SAN FRANCISCO, CA 94107