

Su guía para vivir en un asilo de ancianos

Cuando está en un asilo de ancianos, tiene ciertos derechos y protecciones según la ley federal. Estas protecciones garantizan que el asilo de ancianos lo trate con respeto, lo proteja de prácticas poco éticas y lo ayude a obtener la atención que necesita. Los asilos de ancianos deben cumplir con estas leyes para recibir pagos de Medicare y Medicaid. Los asilos de ancianos deben satisfacer sus necesidades independientemente de cómo se les pague y brindarle información para ayudarlo a solicitar y utilizar ambos beneficios.

Lea atentamente su acuerdo de admisión

Una vez que elija un asilo de ancianos, es posible que el asilo de ancianos le solicite que firme un acuerdo de admisión. **No es necesario que esté de acuerdo con todo.** Por ejemplo, un asilo de ancianos **no puede:**

- Hacer que un tercero (como su familia) pague la factura de su asilo de ancianos. Es posible que solo le pida a su familia que use su dinero para pagar las cuentas (si su familia tiene acceso legal a sus fondos). **Recuerde que Medicare generalmente no cubre las estancias prolongadas en residencias de ancianos.** Visite es.Medicare.gov/providers-services/original-medicare/nursing-homes para obtener más información sobre los asilos de ancianos y la cobertura de Medicare.
- Exigirle que firme un acuerdo para resolver problemas fuera de los tribunales estatales o federales (conocido como “arbitraje vinculante”) para ser admitido o recibir atención.

El acuerdo de admisión debe ser claro sobre lo que cubre la tarifa básica del asilo de ancianos y lo que se podría cobrar por separado. El asilo de ancianos también debe informarle sobre cualquier cargo adicional cuando sea admitido y periódicamente durante su estadía.

Si tiene dudas sobre algo en el acuerdo de admisión, tache el elemento con un bolígrafo o marcador antes de firmar para demostrar que no está de acuerdo.

Si tiene un abogado, también puede pedirle que revise el acuerdo antes de firmarlo.

Los asilos de ancianos deben respetar sus preferencias

Los asilos de ancianos deben reconocer y respetar sus preferencias al brindarle atención. Tiene derecho a:

- **Realizar su propio horario**, como cuándo se acuesta, se despierta y come.
- **Mantener sus artículos personales en el asilo de ancianos**, a menos que esto viole los derechos o la salud y seguridad de otros.

- **Privacidad.** Por ejemplo, el personal debe tocar la puerta y pedir permiso antes de entrar a su habitación.
- **Recibir visitas en cualquier momento, durante el tiempo que quiera.** Sin embargo, las visitas pueden limitarse cuando existen restricciones clínicas y de seguridad razonables.
- **Participar en actividades que le interesen,** incluidas actividades fuera del asilo y las organizadas por el propio asilo.
- **Tomar decisiones sobre sus comidas y dieta.** El asilo de ancianos debe hacer un esfuerzo razonable para conseguirle cualquier alimento específico que solicite. Todos los alimentos y bebidas deben servirse a una temperatura segura.

Nota: Todos los asilos de ancianos deben tener suficiente personal para cuidarlo de manera segura y satisfacer sus necesidades y preferencias. Visite [es.Medicare.gov/care-compare](https://www.medicare.gov/care-compare) o descargue “Su guía para elegir un asilo de ancianos” en [es.Medicare.gov/publications](https://www.medicare.gov/publications) para obtener más información sobre el personal en los asilos de ancianos.

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención

Tiene derecho a participar en la planificación de su atención. Pregunte si existe un consejo familiar o de residentes y cómo puede participar. Los consejos de residentes y familiares colaboran con las residencias de ancianos para mejorar la atención y resolver problemas.

Planificación de cuidados:

Los asilos de ancianos deben desarrollar planes de atención que describan cómo satisfarán sus necesidades y preferencias. Trabjará con un equipo de atención médica en un plan de atención integral para abordar sus necesidades médicas, físicas y mentales. Usted y sus representantes tienen derecho a participar en la planificación de su atención y solicitar atención específica. Los asilos de ancianos deben apoyar y fomentar su participación. Sus preferencias y objetivos pueden cambiar durante su estadía, por lo que los asilos de ancianos deben mantener conversaciones continuas con usted sobre la actualización de su plan de atención.

Tratamientos:

Tiene derecho a aceptar o rechazar tratamientos o medicamentos. El asilo de ancianos debe informarle los riesgos y beneficios de todos los medicamentos y usted tiene derecho a aceptarlos, rechazarlos o elegir las opciones alternativas que prefiera. Algunos medicamentos, al igual que los medicamentos antipsicóticos, se pueden recetar para tratar una afección específica. Sin embargo, debido a que estos medicamentos pueden conllevar riesgos para la salud y pueden ser innecesariamente sedantes, se sugieren enfoques no basados en medicamentos como:

- Música o manualidades
- Actividades relacionadas con sus intereses
- Ejercicio
- Apoyo de personal adicional

Hable con su médico o equipo de atención sobre estas opciones antes de aceptar medicamentos.

También tiene derecho a redactar un documento con instrucciones anticipadas (también conocido como testamento en vida). Esto puede incluir la planificación para cuando no pueda tomar sus propias decisiones en el futuro. Puede elegir un representante o especificar cómo desea que se tomen las decisiones. Si tiene preferencias de instrucciones anticipadas, informe al personal del asilo para que puedan ayudarlo a garantizar que se respeten sus deseos o ayudarlo a hacer cambios.

Los asilos de ancianos pueden darle el alta o transferirlo en determinadas situaciones y usted tiene derecho a apelar

Cuando lo admitan en un asilo de ancianos, el asilo de ancianos le preguntará acerca de sus objetivos de alta para asegurarse de que reciba la atención que necesita. En la mayoría de los casos, usted y su asilo de ancianos deben comprender y acordar una fecha de alta. Los asilos de ancianos solo pueden trasladarle o darle de alta en circunstancias limitadas, como por ejemplo si:

- El alta o el traslado son necesarios para su salud y seguridad porque el asilo de ancianos no puede satisfacer sus necesidades (como transferirlo a un hospital en caso de emergencia). Si lo transfieren a un hospital, el asilo de ancianos debe permitirle regresar al asilo de ancianos desde el hospital si aún puede satisfacer sus necesidades. El asilo de ancianos debe hacer un esfuerzo de buena fe para satisfacer sus necesidades.
- Su salud ha mejorado lo suficiente como para que ya no necesite atención o servicios en un asilo de ancianos.
- Su estado (o condición) clínico o conductual pone en peligro su salud o seguridad y la de los demás.
- La asilo de ancianos no ha recibido ningún pago. Sólo podrán despedirlo o transferirlo después de que se le haya dado un aviso razonable y apropiado.
- El asilo de ancianos deja de funcionar.

El asilo de ancianos debe notificarle cuando deseen darle el alta o trasladarle. Deben entregarle a usted y a su representante (y, en algunos casos, al defensor del beneficiario para cuidados a largo plazo descrito en la página 4) una notificación por escrito, generalmente con 30 días de anticipación.

Tiene derecho a apelar una absolución. Los pasos exactos varían según el estado, pero en la mayoría de los casos debe presentar una solicitud de apelación al estado. Un juez de derecho administrativo estatal generalmente lleva a cabo una audiencia de apelación. Tanto usted como sus representantes pueden testificar, presentar información y presentar argumentos. El asilo de ancianos debe brindarle información sobre cómo apelar su alta.

Informar o resolver problemas en asilos de ancianos

Si tiene un problema en la asilo de ancianos, hay varias formas de solucionarlo. Primero, hable con el personal involucrado sobre el problema. Si no pueden solucionarlo, pida hablar con:

- El supervisor
- El trabajador social
- El director de enfermería
- El administrador
- Su médico

Si su inquietud aún no se resuelve, puede:

- Comunicarse con un miembro del consejo de residentes (si el asilo de ancianos tiene uno)
- Presentar una queja ante el asilo de ancianos
- Ponerse en contacto con su defensor del beneficiario local para cuidados a largo plazo
- Presentar una queja ante la Agencia Estatal de Inspección (página 5)

Recuerde, tiene derecho a presentar quejas sin temor a discriminación o castigo. Las inquietudes pueden incluir cuestiones sobre la atención que recibió (o no recibió), el comportamiento del personal u otros residentes, o cualquier otra cosa relacionada con su estadía en un asilo de ancianos. Tiene derecho a ponerse en contacto con el defensor del beneficiario local para cuidados a largo plazo en cualquier momento.

El proceso de queja (reclamación)

Cada asilo de ancianos debe tener un proceso de quejas y una persona específica cuyo trabajo es aceptar, investigar, responder y resolver las inquietudes de manera oportuna (llamado “Oficial de quejas”). Esta persona también es responsable de mantener su queja confidencial. Si lo solicita, los asilos de ancianos deben brindarle información sobre su política de quejas, el proceso y cómo comunicarse con el “Funcionario de quejas”.

Puede plantear sus inquietudes verbalmente o por escrito, pero la respuesta del asilo de ancianos debe ser por escrito. La respuesta del asilo de ancianos debe incluir:

- La fecha en que se compartió su inquietud con el “Funcionario de Quejas”
- Un resumen de su preocupación
- Los pasos que ha tomado el asilo de ancianos para investigar su inquietud
- Un resumen de las conclusiones del asilo de ancianos después de su investigación
- Si su preocupación fue confirmada o no
- Cualquier acción correctiva tomada por el asilo de ancianos

El “Funcionario de Quejas” es responsable de mantenerlo informado sobre el progreso de su inquietud.

Su defensor del beneficiario local para cuidados a largo plazo

Un defensor del beneficiario de cuidados a largo plazo defiende a los residentes de asilos de ancianos y otros centros de atención para adultos. Sus deberes incluyen:

- Trabajar con usted para resolver problemas con su asilo de ancianos (incluidos problemas financieros).
- Visitar asilos de ancianos y hablar con usted (y con otros residentes) para asegurarse de que sus derechos estén protegidos.
- Proporcionar información general sobre asilos de ancianos, sus derechos y la atención que reciben.
- Responder a preguntas, como cuántas quejas han recibido sobre un asilo de ancianos específico, qué tipo de quejas fueron y si los problemas se resolvieron de manera oportuna.

Para obtener la información de contacto de su defensor del beneficiario local para cuidados a largo plazo, visite theconsumervoice.org/get_help (en inglés).

Agencias estatales de encuestas y oficinas regionales de Medicare

Su Agencia Estatal de Inspección puede ayudarlo con preguntas o quejas sobre su calidad de atención o calidad de vida en un asilo de ancianos. Las agencias estatales de encuestas supervisan e inspeccionan los asilos de ancianos que participan en los programas de Medicare y Medicaid para garantizar que se cumplan las normas de salud y seguridad. Para encontrar información de contacto de su agencia estatal de encuestas, visite [CMS.gov/files/document/contact-information-filing-complaint-state-survey-agency.pdf](https://cms.gov/files/document/contact-information-filing-complaint-state-survey-agency.pdf).

Puede presentar una queja y la Agencia Estatal de Inspección la investigará. Proporcione tantos detalles como pueda en la denuncia, para que el investigador pueda realizar una investigación exhaustiva.

Si su queja no se atiende después de trabajar con su agencia estatal de encuestas, comuníquese con su oficina regional de Medicare. Las oficinas regionales de Medicare trabajan en estrecha colaboración con las agencias estatales de encuestas, residentes de asilos de ancianos, proveedores de atención médica, gobiernos estatales y otros para abordar preguntas o inquietudes. Para obtener información de contacto de la oficina regional, visite [CMS.gov/about-cms/where-we-are/regional-offices](https://cms.gov/about-cms/where-we-are/regional-offices).

Notas

[illegible]

Notas

[illegible]



Medicare

Tiene derecho a obtener información de Medicare en un formato accesible, como letra grande, braille o audio. También tiene derecho a presentar una queja si cree que ha sido discriminado. Visite **[es.Medicare.gov/about-us/accessibility-nondiscrimination-notice](https://www.Medicare.gov/about-us/accessibility-nondiscrimination-notice)** o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para más información. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.

Este producto fue financiado con dinero de los contribuyentes de los Estados Unidos