



ASILOS DE CUIDADO RESIDENCIAL PARA ANCIANOS FORMULANDO 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.)*

¿Quién investiga las 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 panta 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.

For more information, contact:

California Advocates for Nursing Home Reform

650 Harrison Street, Second Floor | San Francisco, CA 94107

1-800-474-1116 (consumers only) or 415-974-5171

or visit our web site at **www.canhr.org**

(Personas con quejas son recomendados a completar la forma en ingles para asegurar que los empleados de CCL puedan leer y revisar los contenidos de la queja escrita.)

RESIDENTIAL CARE FACILITIES FOR THE ELDERLY (RCFE) COMPLAINT FORM

Name of Person Filing Complaint _____

Address _____

City _____ State _____ Zip _____

Daytime Phone Number _____ Evening Tel. # _____

Name of Facility _____ Tel.# _____

Address of Facility _____

City _____ State _____ Zip _____

Name(s) of Resident(s) on Whose Behalf the Complaint is Being Made: _____

Summary of the Complaint: _____

Date(s) of Incident(s) _____

Shift(s) When Incident(s) Occurred: Day Afternoon Night Time(s): _____

Witness(es): _____

Name of Staff Person(s) Involved: _____

Records that Should be Examined: _____

Check ALL that apply:

- I have sent a copy of my complaint to **Community Care Licensing**. *(See back for listing.)*
- I have sent the **Ombudsman Program** a copy of this complaint.
- I am sending **CANHR** a copy of this complaint.
- I am sending my **California State Legislator** a copy of this complaint.
- I am sending a copy to the **Attorney General**.
- I want to know the **name of the investigator** assigned to this complaint.
- I want to **talk with the investigator** before s/he starts the investigation.
- I want my **identity to remain confidential** (i.e. not revealed to care facility).
- I want a **copy of the final complaint report**.



**COMMUNITY CARE LICENSING DIVISION
ADULT AND SENIOR CARE PROGRAM
SENIOR CARE OFFICES**

NORTHERN CALIFORNIA SENIOR CARE LICENSING OFFICE

Donna Teutschel, Regional Manager
Vacant, 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, Lake, Marin, Mendocino, Napa, Solano, and Sonoma

SACRAMENTO SENIOR CARE LOCAL UNIT

Michael Smith, 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: Amador, Calaveras, El Dorado, Nevada, Placer, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus, Tuolumne and Yolo

CHICO SENIOR CARE LOCAL UNIT

Michael Smith, 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

CENTRAL CALIFORNIA SENIOR CARE LICENSING OFFICE

Carol Marcroft, Regional Manager
Suzanne Roman-Clark, Licensing Program Manager
Pam Gill, Licensing Program Manager
Vacant, Licensing Program Manager
851 Traeger Avenue, Suite 360, MS 29-16
San Bruno, California 94066
Telephone: (650) 266-8800; FAX: (650) 266-8841
Counties: Alameda, Contra Costa, San Francisco, and San Mateo

FRESNO SENIOR CARE LOCAL UNIT

Shelley Evans, Licensing Program Manager
770 East Shaw Avenue, Suite 330, MS 29-02
Fresno, California 93710
Telephone: (559) 243-8080; FAX: (559) 243-8088
Counties: Alpine, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mariposa, Merced, Mono, and Tulare

SAN JOSE SENIOR CARE LOCAL UNIT

Susan Meyer, 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: Monterey, San Benito, Santa Clara, and Santa Cruz

GREATER LOS ANGELES SENIOR CARE LICENSING OFFICE

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

SANTA BARBARA SENIOR CARE LOCAL UNIT

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

SOUTHERN CALIFORNIA SENIOR CARE LICENSING OFFICE

Myron Taylor, Regional Manager
Gladys Figueroa, 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, Orange, San Diego, Riverside, and San Bernardino

ORANGE SENIOR CARE LOCAL UNIT

Richard Ealy, Licensing Program Manager
Alysha Loumakis-Calderon, Licensing Program Manager
770 The City Drive, Suite 7100, MS 29-28
Orange, California 92868
Telephone: (714) 703-2840; FAX: (714) 703-2868
Counties: Orange

RIVERSIDE SENIOR CARE LOCAL UNIT

Sylvia Lucero, 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 and San Bernardino

STATEWIDE ADULT & SENIOR CARE PROGRAM OFFICE

Mary Jolls, Program Administrator
Maureen O'Hern, Assistant Program Administrator
Nicole Burgess, Program Manager
744 P Street, MS 8-3-90
Sacramento, California 95814
Telephone: (916) 657-2592; FAX: (916) 653-9335