

California Advocates for Nursing Home Reform

650 Harrison Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94107
800-474-1116 (consumers)
415-974-5171
www.canhr.org

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.

¿Sobre que puedo registrar una queja?

Usted puede registrar una queja sobre abuso, negligencia, o cualquier asunto protegido por ley. Por ejemplo, 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.

¿Cuándo debo registrar una queja?

Registre una queja cuando los problemas son graves, y/o después de que haya probado otros remedios para resolver la disputa que no han sido efectivos. 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. El programa de Ombudsman puede ayudar a los residentes resolver sus preocupaciones sobre su cuidado y derechos. Puede también tratar de resolver la queja con el hogar de ancianos, expresar preocupaciones con oficiales fuera del hogar de ancianos y ayudar a usted registrar una queja formal con DHS. Sin embargo, el programa de Ombudsman

no tiene ningún tipo de poder de entrada en vigor o autoridad directa sobre el hogar de ancianos.

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

¿Dónde 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.

¿Cómo registro una queja?

Quejas se pueden registrar oralmente o por escrito. Si usted hace una queja por teléfono, sígala con una queja escrita para dar prueba en escritura de su queja. Hay una forma ajuntada que puede usar para registrar una queja. Porque las formas para registrar tienen que ser escritas en inglés, pida a un pariente o amigo completarla en inglés en nombre de usted, o puede llamar a CANHR para pedir ayuda.

¿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, pero por 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 (“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)
- Los nombres del personal de la facilidad, si esta 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, 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: 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 urge 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, una división de la oficina de procurador general de California, investiga y procesa a los que abusan y dejan de cuidar a los residentes de hogares de ancianos. 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

He registrado una queja. ¿Que pasa después?

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 esta bajo una orden de la corte para cumplir con el tiempo requerido de investigación. CANHR esta 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.

¿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.
- 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.
- Tiene derecho de permanecer anónimo. La ley de California requiere que DHS conserve su identidad (y la de cualquier persona nombrada en la queja) anónima con la facilidad. 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. 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.

- Tiene derecho de una respuesta. Dentro de 10 días laborales de la terminación de la investigación, DHS tiene que avisarle, por escrito, de sus conclusiones.

Etapa 4 – El proceso de apelación

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

Si no está 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.

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

Si está 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.

Etapa 5 – Asegurando investigación apropiada

¡Ayúdame! ¿LCD 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 están disponibles en el Internet en <http://www.leginfo.ca.gov/calaw.html>.

Oficinas de Licenciación y Certificación del Distrito (LCD)

(Manda su queja al distrito asignado al condado de la facilidad)

Condados Con Su Asignado Numero del Distrito

| | | | |
|---------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| Alameda02 | Kings04 | Placer.....10 | Santa Cruz07 |
| Alpine10 | Lake.....01 | Plumas23 | Shasta23 |
| Amador10 | Lassen23 | Riverside25 | Sierra23 |
| Butte23 | Los Angeles.....97 | Sacramento.....10 | Siskiyou.....23 |
| Calaveras10 | Madera04 | San Benito07 | Solano11 |
| Colusa23 | Marin.....01 | San Bernardino.....24 | Sonoma01 |
| Contra Costa.....02 | Mariposa04 | No. San Diego08 | Stanislaus10 |
| Del Norte.....01 | Mendocino01 | So. San Diego.....09 | Sutter23 |
| El Dorado10 | Merced04 | San Francisco22 | Tehama23 |
| Fresno.....04 | Modoc23 | San Joaquin10 | Trinity.....23 |
| Glenn.....23 | Mono24 | San Luis Obispo05 | Tulare12 |
| Humboldt01 | Monterey07 | San Mateo22 | Tuolumne10 |
| Imperial08 | Napa11 | Santa Barbara05 | Ventura05 |
| Inyo24 | Nevada23 | No. Santa Clara22 | Yolo10 |
| Kern.....12 | Orange06 | So. Santa Clara07 | Yuba23 |

Oficinas del Distrito

01 East Bay District Office

(Alameda & Contra Costa counties)
850 Marina Bay Parkway, Bldg. P, 1st Floor
Richmond, CA 94804-6403
(510) 620-3900 / (866) 247-9100
(510) 620-5800 / (800) 554-0352

02 Bakersfield Office

1200 Discovery Plaza, Suite 120, Bakersfield, CA 93309
(661) 336-0543 / (866) 222-1903

03 Chico Office

1367 E. Lassen Ave, Ste B-1, Chico, CA 95973
(530) 895-6711 / (800) 554-0350

04 San Francisco Office

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

05 Fresno Office

7170 N. Financial Dr., Ste. 110, Fresno, CA 93720
(559) 437-1500 / (800) 554-0351

06 Los Angeles Office

5555 Ferguson Dr., 3rd Fl., City of Commerce, CA 90022
(323) 869-8500 / (800) 228-1019

07 Santa Rosa Redwood Coast District Office

2170 Northpoint Parkway, Santa Rosa, CA 95407
(707) 576-6775 / (866) 784-0703

08 Orange County Office

2150 Towne Centre Place, Ste 210, Anaheim, CA 92806
(714) 456-0630 / (800) 228-5234

09 Riverside Office

625 East Carnegie Dr. #280, San Bernardino, CA 92408
(909) 388-7170 / (888) 354-9203

10 Sacramento Office

630 Bercut Dr., Ste. B, Sacramento 95814
(916) 341-6845 / (800) 554-0354

11 San Bernardino Office

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

12 No. San Diego Office

7575 Metropolitan Dr., Ste 104, San Diego, CA 92108
(619) 278-3700 / (800) 824-0613

13 So. San Diego Office

7575 Metropolitan Dr., #211, San Diego, CA 92108
(619) 688-6190 / (866) 706-0759

14 San Jose Office

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

15 Ventura Office

1889 N. Rice Avenue, Suite #200, Oxnard, CA 93030
(805) 604-2926 / (800) 547-8267