

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.

## Los Reembolsos en Instituciones de Cuidado Residencial

Los consumidores y sus familias a menudo se sienten confundidos y frustrados al obtener reembolsos de las instituciones de Cuidado Residencial / Vida Asistida. Los reembolsos se rigen principalmente por el acuerdo de admisión por lo tanto revise cuidadosamente las condiciones para el reembolso. La ley y los reglamentos tienen prioridad sobre un acuerdo firmado. (Vea la Hoja de Datos de CANHR sobre los Acuerdos de Admisión.)

Un acuerdo de admisión no debe incluir ninguna disposición que el proveedor sabe, o debería saber, es engañosa o ilegal. (Código de Salud y Seguridad de California § 1569.883(b))

### ¿Cuáles Son los Requisitos Básicos para el Reembolso de las Tarifas de Pre-Admisión?

De acuerdo con una ley que CANHR patrocinó (Código de Salud y Seguridad § 1569.651), las tarifas de pre-admisión deben ser reembolsadas en su totalidad (100%) si el residente no ingresa a la institución, y la institución no realizó una evaluación (apreciación) o no proporcionó una divulgación escrita de los cargos de las tarifas de pre-admisión y las condiciones de reembolso. El reembolso proporcional de las tarifas de pre-admisión en exceso de \$500 se requiere durante los primeros tres meses:

- 80% si la persona no ingresa a la institución, pero se realizó una evaluación de pre-admisión
- 80% si un residente sale de la institución durante el primer mes por cualquier motivo
- 60% si un residente sale de la institución durante el segundo mes por cualquier motivo
- 40% si un residente sale de la institución durante el tercer mes por cualquier motivo

Consejo al Consumidor: Sostenga que las tarifas por adelantado, sin tener en cuenta lo que la institución las llame, se consideren tarifas de pre-admisión sujeto a reembolso. Las evaluaciones son la responsabilidad de la institución (Código de Regulaciones de California Título 22 § 87457), así que no pague a un trabajador social independiente o enfermera bajo contrato con la institución para la evaluación. Pague a la institución directamente para mantener el derecho a un reembolso. Las tarifas de pre-admisión no son un requisito, por lo tanto encuentre instituciones que no las cobre. Y siempre negocie la cantidad de la tarifa de pre-admisión. Haga que el mercado trabaje para usted como consumidor.

### ¿Hay Requisitos de Reembolso Cuando la Institución Desaloja a un Residente o el Residente Decide Irse?

Por lo general, una institución está obligada a dar un aviso escrito de 30 días para desalojar, y se le permite desalojar a un residente sólo por razones específicas. (Vea la Hoja de Datos de CANHR sobre las Protecciones de Desalojo.) Si alguien se muda antes de los 30 días, solicite un reembolso proporcional por escrito.

Consulte la Hoja de Datos de CANHR sobre los Cierres en las Instituciones de Cuidado Residencial para Personas Mayores (RCFE – en inglés) para obtener información sobre los requisitos de reembolso especiales que se aplican cuando un residente está siendo desalojado debido a un cierre de la institución.

Es una práctica habitual exigir que un residente presente un aviso por escrito 30 días antes de salir de la institución. Evite firmar contratos con un requisito de aviso de terminación de 60 días.

Consejo al Consumidor: Retire todos los artículos personales del residente para que la habitación esté lista para otro residente. Si procede, argumente que una emergencia médica hizo imposible dar el aviso apropiado. Verifique si la habitación ha sido alquilada, y si es así, solicite un reembolso proporcional.

En algunos casos, ha habido una historia documentada de la atención deficiente o inadecuada que ha causado la hospitalización, el traslado a otra institución de alojamiento residencial / vida asistida, o a un nivel superior de atención. Siempre argumente a favor de un reembolso completo ya que la institución no ha dado la atención que el residente tenía derecho a esperar, pero no recibió.

### **Si la Agencia de Licencias Requiere que el Residente se Traslade, ¿Cómo Afecta a la Política de Reembolso del Proveedor?**

En los casos cuando la agencia de licencias ordena que un residente pase a un nivel superior de atención, un reembolso es necesario. (Código de Salud y Seguridad § 1569.54 y el Título 22 § 87507(c)(5))

Consejo al Consumidor: Apele la orden de traslado solicitando una revisión por un equipo interdisciplinario. (Vea la Hoja de Datos de CANHR sobre las Protecciones de Desalojo.)

### **¿Qué Pasa con el Reembolso en Caso de Fallecimiento de un Residente?**

El contrato se extingue automáticamente en el momento de la muerte de un residente a menos que se indique lo contrario en el contrato o se ordene por el tribunal. (Título 22 § 87507(h)) Algunos acuerdos evocan el requisito de notificación de 30 días, incluso en los casos de muerte, pero la mayoría ofrecen un reembolso una vez que todas las pertenencias personales del residente sean retiradas.

### **¿Qué son Otros Métodos de Abogacía Eficaces para Obtener los Reembolsos?**

Además de los consejos indicados anteriormente, cite la ley, los reglamentos y los datos al escribir una carta solicitando un reembolso. Indique claramente en la carta los motivos por el reembolso, la cantidad solicitada y la fecha exterior para recibir el pago, por lo general 10 días hábiles.

Si la institución no responde, presente una queja ante la oficina de licenciamiento y considere una acción de corte de reclamos menores (Consulte el sitio web de CANHR, [www.canhr.org](http://www.canhr.org), y revise la Hoja de Datos de Presentación de Quejas de Atención Residencial). Póngase en contacto con sus funcionarios estatales electos en la Asamblea y el Senado de California sobre las prácticas injustas. Consulte su guía telefónica o visite el sitio web de la Legislatura de California (<http://www.leginfo.ca.gov/>) para saber quién representa a su distrito y cómo contactarles.