

## ¿QUÉ ES UN “OMBUDSMAN”?

“Ombudsman” es un vocablo de origen Sueco que significa “mediador del ciudadano.” En español normalmente se le denomina defensor o protector. Un “ombudsman” actúa en representación de un grupo de personas que necesitan ayuda para defenderlos en su causa. La ley “Older Americans Act” (a favor de Norteamericanos de Edad Avanzada) exige que cada estado establezca un programa de protección ombudsman de atención a largo plazo para ayudar a los residentes que se encuentren en instituciones de atención a largo plazo.



“Philadelphia Corporation for Aging” (PCA, por sus siglas en inglés) es una entidad privada local sin fines de lucro, destinada a ayudar las personas de la tercera edad, se fundó en 1973 para coordinar servicios sociales para los residentes mayores o discapacitados de Filadelfia y ayudarlos a alcanzar niveles óptimos de salud, independencia y productividad. Como una de las organizaciones sin fines de lucro más grandes de la región, parte del apoyo económico que recibe PCA proviene de la Ley a favor de Norteamericanos de Edad Avanzada, Asistencia Médica y la Lotería de Pensilvania, todo ello encauzado a través del “Pennsylvania Department of Aging” (Departamento para la tercera edad de Pensilvania).

PCA se encuentra bajo la dirección de una junta directiva y de un concejo asesor, emplea más de 650 personas y tiene contratos con más de 200 organizaciones comunitarias y proveedores de servicios para ofrecer una amplia gama de servicios a más de 100.000 residentes mayores y discapacitados de Filadelfia todos los años.

# PCA

PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING™

**642 North Broad Street | Philadelphia, PA 19130-3409**

**Administration: 215-765-9000 • Fax: 215-765-9066**

**Línea de ayuda de PCA: 215-765-9040**

Llamada gratuita 888-482-9060 (fuera de Filadelfia)  
215-765-9041 (para personas con impedimentos auditivos)

**[www.pcaCares.org](http://www.pcaCares.org)**

Visit us on Facebook! [www.facebook.com/pcaCares.org](https://www.facebook.com/pcaCares.org)

[www.twitter.com/pcaCares\\_org](https://www.twitter.com/pcaCares_org)

Fotografías de Candace diCarlo, Evangelina Iavarone y Bruce Stromberg  
©2019 Philadelphia Corporation for Aging. Todos los derechos reservados.

Español

## PROGRAMA DE OMBUDSMAN

Defensores de los derechos del consumidor



# PCA

PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING

*Enriching lives, preserving dignity.™*

## ¿A QUIÉNES PRESTAN SERVICIOS?

Patrocinado por "Philadelphia Corporation for Aging" (PCA), el programa de "Long Term Care Ombudsman Program" (mediador para personas bajo cuidados a largo plazo) de Filadelfia, presta servicios a todos los consumidores de cuidados a largo plazo, incluyendo a los participantes en los centros de atención y ayuda a personas de tercera edad y residentes de asilos para ancianos, cuidado personal y cuidados en sus residencias. El programa también ofrece asistencia a los familiares y amigos de los residentes y a los empleados de instituciones de atención a largo plazo para resolver problemas de los residentes. Los servicios del "Ombudsman" son gratuitos.

## ¿DE QUÉ MANERA AYUDA EL "OMBUDSMAN"?

El "Ombudsman" presta servicios a los clientes de instituciones de atención a largo plazo al garantizar sus derechos, así como al investigar y resolver disputas. El "Ombudsman" protege la identidad de la persona que presenta la queja, cuando así se le solicite, y respeta la confidencialidad.

### Los problemas que cubre el "Ombudsman" son:

- Tipo económico: fondos personales del residente, beneficios de "Medicare" y "Medicaid," cargos y facturación.
- Relación con la calidad de vida: alimentación, entorno físico y actividades sociales.
- Atención del residente: medicamentos, servicios médicos, rehabilitación y atención de enfermería.
- Derechos de los residentes: reglamentos y prácticas en cuanto a la dignidad, admisión, transferencia y la salida.

### El "Ombudsman" presta servicio a los residentes para:

- Responder preguntas, proporcionar información y referirlo a programas de atención a largo plazo y servicios afines.
- Coordinar esfuerzos con otras organizaciones que velen por la calidad de vida de los residentes de instituciones de atención a largo plazo.
- Animar al residente, a la familia y a la comunidad a que se involucren en los asuntos que tengan repercusiones sobre las instituciones de atención a largo plazo.
- Proporcionar educación a la comunidad y concientizar a los residentes de sus derechos.



## ¿CÓMO PUEDO CONTACTAR A UN OMBUDSMAN?

Si vive en el norte, sur u oeste de Filadelfia, comuníquese con:

### The Center for Advocacy for the Rights and Interests of the Elderly (CARIE)

2 Penn Center Plaza  
1500 JFK Blvd., Suite 1500,  
Philadelphia, PA 19102

**Teléfono: 215-545-5724**

Fax: 215-545-5372

Sitio en Internet: [www.carie.org](http://www.carie.org)

Si vive en el noreste o noroeste de Filadelfia, comuníquese con:

### Center in the Park

5818 Germantown Ave.  
Philadelphia, PA 19144

**Teléfono: 215-844-1829**

Fax: 215-848-4015° (Attn: Ombudsman)

Sitio en Internet: [www.centerinthepark.org](http://www.centerinthepark.org)

## ¿CÓMO PUEDO AYUDAR?

El programa de protección "Philadelphia Long Term Care Ombudsman" también patrocina el programa de "Ombudsman" para voluntarios. Si desea convertirse en voluntario, comuníquese con PCA al 215-765-9000 o contacte el programa de protección "Ombudsman" más cercano llamando a los teléfonos indicados anteriormente.