

---

Directorio de Recursos  
del Programa LTC Ombudsman  
del Condado de Napa

Comprehensive Services for Adults/Adult  
Protective Services/Geriatric Long Term Care  
Servicios Comprensivos para Adultos/Servicios  
de Protección para Adultos/  
Cuidado Geriátrico a Largo Plazo  
707-253-4625

Dept. Of Health Services Complaint Line  
(Línea de reclamos por cuidado proveído en las  
casas para ancianos. Supervisa el cuidado  
intermedio y especializado)  
1-866-784-0703

Dept. of Social Services Community Care  
Licensing (Supervisa los establecimientos  
residenciales de cuidado de ancianos)  
707-588-5026

H.I.C.A.P. (Health Insurance Counseling &  
Advocacy Program)  
(Programa de Consejería y Abogacía en asuntos  
relacionados con Seguros Médicos)  
1-800-303-4477

Medi-Cal Eligibility: 707-253-4625

Napa County Legal Aid  
Asistencia Legal para el Condado de Napa  
707-255-4933

Napa County Public Guardian  
Guardián Público del Condado de Napa  
707-253-4049

Area Agency on Aging Serving Napa/Solano  
Agencia del Área de Asuntos de la Tercera Edad  
707-644-6612

Veterans Service Office  
Oficina de Servicios a los Veteranos  
707-253-4558

---

Sirviendo a personas frágiles y  
vulnerables en nuestra comunidad...

En el diccionario, la palabra “*ombudsman*” se define como “personal designado por el gobierno para investigar quejas de personas privadas en contra del gobierno.” El poder de este programa ha sido ampliado. El LTC *Ombudsman* ha recibido el poder bajo las leyes Federales y Estatales para investigar supuestas violaciones de los derechos, el abuso o negligencia de residentes en lugares de cuidado a largo plazo. Ya sea que estas quejas envuelvan a agencias, negocios o a cualquier individuo envuelto en el cuidado de los residentes.

Voluntarios dedicados se encargan de proteger los derechos, preservar la dignidad, y abogar por un cuidado de calidad para los residentes de estos establecimientos.

Un representante del LTC *Ombudsman* juega un papel importante ya que asegura el cuidado del residente, su tranquilidad y la de su familia.

Necesitamos voluntarios entrenados y certificados para servir a los más de 2000 ancianos que residen en establecimientos de cuidado a largo plazo en el Condado de Napa.

Por favor considere convertirse en un LTC *Ombudsman*. Usted puede hacer una diferencia en la vida diaria de otras personas para las que el mundo se ha hecho muy pequeño.

Agradecemos a la Comunidad Judía  
del Valle de Napa por la ayuda financiera  
para producir este folleto.

---

## Napa County Long - Term Care Ombudsman Program

Programa de Mediación  
para asuntos de Cuidado a Largo  
Plazo en el Condado de Napa

Defensores de los Residentes  
de Asilos y Casas de Cuidado



Napa Long - Term Care Ombudsman  
1443 Calle Main, Suite 125  
Napa, CA 94559  
Teléfono (707) 255-4236  
Fax (707) 255-47133  
correo electrónico:  
napaombudsman@aaans.org

Línea Estatal de Ayuda las 24 hrs.  
1-800-231-4024

---

Qué es el Long-term Care (LTC) Ombudsman (Persona asignada a atender asuntos relacionados con establecimientos de Cuidado a Largo Plazo en el Condado de Napa)?

- ✓ Una persona entrenada, objetiva e independiente que resuelve problemas de los residentes de asilos y casas de cuidado
- ✓ Un voluntario que trabaja para mejorar la calidad del cuidado y calidad de vida de los residentes de establecimientos de casas de cuidado a largo plazo
- ✓ Un voluntario certificado por el Estado que es asignado y visita un establecimiento regularmente, para escuchar, investigar y resolver quejas hechas por un residente o en nombre de este, y actúa como un defensor para proteger los derechos, la seguridad y dignidad de los residentes

Una vez que han recibido el entrenamiento inicial requerido y que han sido investigados para verificar sus antecedentes penales, estas personas son asignadas a atender los asuntos relacionados a establecimientos de cuidado a largo plazo (*Long-term care ombudsmen*), ellos reciben entrenamiento constante, apoyo y supervisión tanto del coordinador como del personal del *Napa Long-term Care Ombudsman Program*.

---

De que manera el LTC Ombudsman le puede ayudar?

Si esta usted pensando en colocar a un miembro de su familia en una casa de cuidado o en un establecimiento/asilo de cuidado especializado?

Tiene usted un familiar o alguien cercano que vive en un establecimiento de cuidado a largo plazo?

Tiene usted preguntas acerca de los establecimientos de cuidado a largo plazo en el Condado de Napa?

Para hablar con alguien acerca de:

- el nivel o calidad del cuidado
  - derechos de los pacientes
  - costo total o precio por artículo
  - alimentos o dietas especiales
  - asuntos relacionados con farmacias y medicamentos
  - actividades significativas
  - Medi-Cal y Medicare
  - recursos comunitarios
  - poder legal para asuntos relacionados con el cuidado de la salud
  - leyes Federales y Estatales relacionadas con los programas *Ombudsman*
  - como convertirse en un *Ombudsman*
- por favor llame al Napa Long-term Care Ombudsman al:

(707) 255-4236

---

Tiene alguna preocupación o pregunta?

Si usted es:

- residente de un asilo de ancianos
- residente de una casa de cuidado
- un miembro de familia de un residente
- un defensor de un residente
- un miembro del personal de un asilo de ancianos
- un miembro de la comunidad que se preocupa por los ancianos

por favor comuníquese con la oficina del LTC *Ombudsman* al teléfono: 255-4236.

Usted puede llamar al LTC *Ombudsman* Estatal a la línea de ayuda de 24 hrs.: 1-800-231-4024.

Este servicio confidencial es gratuito tanto para los residentes, y los familiares de éstos, así como para cualquier miembro de la comunidad en general, como una manera de ayudar a mantener y mejorar la calidad de vida de los residentes en los establecimientos de cuidado a largo plazo.

Este servicio es patrocinado por la *Area Agency on Aging Serving Napa-Solano* y donaciones privadas. Aceptamos con gusto donaciones deducibles de impuestos para ayudar a servir a los ancianos residentes de establecimientos de cuidado a largo plazo en el Condado de Napa.