

## Programa de Defensor de Atención a Largo Plazo

### Defensor de los derechos de los residentes

El Programa del Defensor (Ombudsman Program) facilita a las personas que viven en residencias para adultos mayores un medio para expresar sus problemas y preocupaciones y para que se atiendan sus quejas. El programa es un requisito de las leyes estatales y federales y está financiado por la Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada (Older Americans Act) a través de la Dirección de Salud y Servicios Humanos (Executive Office of Health and Human Services).

Los defensores del pueblo son voluntarios de diversas procedencias que visitan semanalmente a los residentes de residencias a largo plazo para resolver sus problemas e inquietudes. Una vez formados y certificados por la oficina del Defensor del Pueblo del Estado, se les asigna a un centro específico, donde sirven de enlace entre los residentes, el personal de la residencia y las organizaciones de la comunidad. Los defensores del pueblo informan periódicamente de sus observaciones a la oficina del programa.

### Durante las visitas a las residencias, los defensores:

- Se ponen en contacto con los residentes y atienden sus quejas
- Investigan y resuelven problemas
- Controlan la calidad de atención y el entorno
- Informan a los residentes de los derechos que les otorgan las leyes estatales y federales
- Brindan información y derivaciones a los residentes y a sus familias, así como al personal del centro
- Se aseguran de que las quejas por abuso, maltrato, negligencia y apropiación indebida de fondos reciban atención inmediata por parte de la oficina del programa

**Para obtener más información o para saber cómo hacerse voluntario, póngase en contacto con el Director del Programa de Defensores de Personas Mayores de Minuteman Senior Services al (781) 221-7017.**

