



## Office of the State Long Term Care Ombudsman

De acuerdo con la Ley Federal de Adultos Mayores Estadounidenses, cada estado tiene la obligación de tener un programa de defensor que resuelva quejas y abogue por mejoras en el sistema de cuidado a largo plazo. Cada estado tiene una Oficina del Defensor Estatal del Usuario de Cuidado a Largo Plazo, encabezada por un defensor estatal del usuario de cuidado a largo plazo, quien dirige el programa a nivel estatal. Empleados y voluntarios capacitados y certificados profesionalmente son designados para este programa por el defensor del usuario de cuidado a largo plazo del estado de NY en todo el estado, como representantes que atiendan directamente a los residentes y sus representantes en instituciones de cuidado a largo plazo.

El Programa del Defensor del Usuario del estado de NY es un recurso eficaz para los adultos mayores y las personas con discapacidades que viven en instituciones de cuidado a largo plazo, incluidas casas de reposo, centros de vida asistida y otras instituciones autorizadas de cuidado para adultos. Se trata de un programa de defensoría que promueve y protege la salud, la seguridad, el bienestar y los derechos de los residentes de instituciones de cuidado a largo plazo. Los defensores, mediante enseñanza, empoderamiento y promoción, ayudan a los residentes a entender y ejercer su derecho a recibir atención de buen nivel en un ambiente que promueva y proteja su dignidad y su calidad de vida.

La misión básica del Programa del Defensor del Usuario es recibir, investigar y ayudar a resolver las quejas hechas por residentes en instituciones de cuidado a largo plazo, o por otras personas que las representen. Además, los defensores pueden apoyar y promover el desarrollo de consejos de residentes y familiares en las instituciones, así como informar a agencias gubernamentales, proveedores y al público en general sobre los problemas e inquietudes que afectan a los residentes de instituciones de cuidado a largo plazo. Los servicios de los defensores son gratuitos y están disponibles siempre que un residente o su representante necesiten ayuda debido a inquietudes respecto a una institución de cuidado a largo plazo. Todos los asuntos comunicados al personal o los voluntarios del Programa del Defensor del Usuario se mantienen confidenciales, a menos que se conceda permiso para comunicarlos a otros.

### **Los defensores responden a una variedad de problemas relacionados con el cuidado a largo plazo, que incluyen:**

- Derechos de los residentes
- Inquietudes ambientales
- Inquietudes sobre altas, transferencias, desalojos
- Inquietudes personales y sobre la calidad del cuidado
- Problemas relacionados con la calidad de vida

Para recibir información o asistencia, utilice la página adjunta para comunicarse con la oficina del defensor regional en su localidad, o llame a la oficina estatal al teléfono:

**Office of the New York State Long Term Care Ombudsman Program**  
**2 Empire State Plaza**  
**Albany, NY 12223**  
**1-855-582-6769**  
[www.ltcombudsman.ny.gov](http://www.ltcombudsman.ny.gov)



**Office of the State  
Long Term Care  
Ombudsman**

**Long Term Care Ombudsman Program Directory**

<p><b>LIFESPAN-Long Term Care Ombudsman Program</b> Genesee, Livingston, Monroe, Ontario, Orleans, Seneca, Wayne, Wyoming, Yates Counties 1900 South Clinton Ave. Suite 13 Rochester, NY 14618 585-287-6414</p>	<p><b>Catholic Charities Senior and Caregiver Support Services</b> Albany, Fulton, Hamilton, Montgomery, Rensselaer, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Warren, Washington Counties 1462 Erie Boulevard, 2<sup>nd</sup> Floor Schenectady, NY 12305 518-372-5667</p>	<p><b>Center for Independence of the Disabled New York</b> Bronx, Kings, New York, Queens, Richmond Counties 1010 Avenue of the Americas Suite 300 New York, NY 10018 Bronx, Manhattan &amp; Richmond: 212-812-2901 Kings, Queens: 212-812-2911</p>
<p><b>Long Term Care Community Coalition-Tri County LTC Ombudsman Program</b> Putnam, Rockland, Westchester Counties 10 North Street Cold Spring, NY 10516 914-500-3406</p>	<p><b>Long Term Care Community Coalition-Hudson Valley LTC Ombudsman Program</b> Columbia, Dutchess, Greene, Orange, Sullivan, Ulster Counties 82 Washington St. Suite 201A Poughkeepsie, NY 12601 845-229-4680</p>	<p><b>Tompkins County Office for the Aging</b> Chemung, Schuyler, Tompkins Counties 214 W Martin Luther King Jr./State St. Ithaca, NY 14850 607-274-5498</p>
<p><b>North Country Center for Independence</b> Clinton, Essex, Franklin Counties 80 Sharron Avenue Plattsburgh, NY 12901 518-562-1732</p>	<p><b>Northern Regional Center for Independent Living</b> Jefferson, Lewis, St. Lawrence Counties 210 Court St #107 Watertown, NY 13601 315-785-8703</p>	<p><b>Resource for Independent Living: LIFE at RCIL</b> Herkimer, Madison, Oneida, Otsego Counties 131 Genesee St PO Box 210 Utica, NY 13503 315-272-1872</p>
<p><b>ARISE Child and Family Service</b> Cayuga, Cortland, Onondaga, Oswego Counties 635 James St. Syracuse, NY 13203 315-671-5108</p>	<p><b>Action for Older Persons</b> Broome, Chenango, Delaware, Tioga Counties 200 Plaza Dr., Suite B Vestal, NY 13850 607-722-1251</p>	<p><b>Family Service League</b> Suffolk County 1444 5<sup>th</sup> Avenue Bayshore, NY 11706 631-470-6755</p>
<p><b>Family and Children's Association</b> Nassau County 377 Oak Street, Fifth Floor Garden City, NY 11530 516-466-9718</p>	<p><b>AIM Independent Living Center</b> Allegany, Steuben Counties 271 E. First Street Corning, NY 14830 607-962-8225</p>	<p><b>People Inc.</b> Cattaraugus, Chautauqua, Erie, Niagara Counties 2747 Main St. 2<sup>nd</sup> Floor Buffalo, NY 14214 716-817-9222</p>