



## Office of the State Long Term Care Ombudsman

En vertu de la loi fédérale Older Americans Act, chaque État est tenu d'avoir un programme de médiateur qui traite les plaintes et plaide pour l'amélioration du système de soins de longue durée. Chaque État dispose d'un office du médiateur d'État pour les soins de longue durée, dirigé par un médiateur d'État à temps plein, qui dirige le programme à l'échelle de l'État. Le personnel et les bénévoles de ce programme, formés et certifiés professionnellement, sont désignés par le médiateur des soins de longue durée de l'État de New York comme représentants pour servir directement les résidents et leurs représentants dans les établissements de soins de longue durée.

Le programme du médiateur de l'État de New York est une ressource efficace pour les personnes âgées et les personnes handicapées qui vivent dans des établissements de soins de longue durée, y compris les maisons de retraite, les résidences assistées et autres établissements de soins pour adultes autorisés. Il s'agit d'un programme de défense des intérêts qui promeut et protège la santé, la sécurité, le bien-être et les droits des résidents des établissements de soins de longue durée. Les médiateurs, par le biais de l'éducation, de la responsabilisation et de la défense des intérêts, aident les résidents à comprendre et à exercer leurs droits pour avoir accès à des soins de qualité dans un environnement qui promeut et protège leur dignité et leur qualité de vie.

La mission principale du programme du médiateur est de recevoir, d'enquêter et d'aider à la résolution des plaintes déposées par ou au nom des résidents des établissements de soins de longue durée. En outre, les médiateurs peuvent assister et promouvoir le développement de conseils aux résidents et leurs familles au sein des établissements, et informer les agences gouvernementales, les fournisseurs et le public sur les questions et les préoccupations des résidents des établissements de soins de longue durée. Les services du médiateur sont gratuits et sont accessibles chaque fois qu'un résident et/ou son représentant a besoin d'aide pour résoudre ses problèmes dans un établissement de soins de longue durée. Toutes les questions partagées avec le personnel ou les bénévoles du programme sont gardées confidentielles, sauf si la permission est accordée de partager ces préoccupations avec d'autres personnes.

### **Les médiateurs répondent à une multitude de questions concernant les soins de longue durée, notamment :**

- Les droits des résidents
- Les problèmes environnementaux
- Les problèmes de décharge, de transfert, d'éviction
- Les préoccupations personnelles et qualité des soins
- Les questions liées à la qualité de vie.

Pour obtenir des informations ou de l'aide, veuillez utiliser la page ci-jointe pour contacter votre bureau régional local de médiateur, ou contacter le bureau de l'État à l'adresse suivante :

**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)



## Annuaire du programme du médiateur des soins de longue durée

<p><b>LIFESPAN - Programme du médiateur pour les soins de longue durée</b> Comtés de Genesee, Livingston, Monroe, Ontario, Orleans, Seneca, Wayne, Wyoming, Yates 1900 South Clinton Ave. Suite 13 Rochester, NY 14618 585-287-6414</p>	<p><b>Services d'assistance aux personnes âgées et aux soignants</b> Comtés d'Albany, Fulton, Hamilton, Montgomery, Rensselaer, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Warren, Washington 1462 Erie Boulevard, 2<sup>nd</sup> Floor Schenectady, NY 12305 518-372-5667</p>	<p><b>Centre de New York pour l'indépendance des personnes handicapées</b> Comtés de Bronx, Kings, New York, Queens et Richmond 1010 Avenue of the Americas Suite 300 New York, NY 10018 Bronx, Manhattan et Richmond : 212-812-2901 Kings, Queens : 212-812-2911</p>
<p><b>Coalition communautaire des soins de longue durée - Programme de médiation des soins de longue durée du comté de Tri</b> Comtés de Putnam, Rockland et Westchester 10 North Street Cold Spring, NY 10516 914-500-3406</p>	<p><b>Coalition communautaire des soins de longue durée - Programme de médiation des soins de longue durée de Hudson Valley LTC</b> Comtés de Columbia, Dutchess, Greene, Orange, Sullivan, Ulster 82 Washington St. Suite 201A Poughkeepsie, NY 12601 845-229-4680</p>	<p><b>Office du comté de Tompkins pour les personnes âgées</b> Comtés de Chemung, Schuyler et Tompkins 214 W Martin Luther King Jr./State St. Ithaca, NY 14850 607-274-5498</p>
<p><b>Centre pour l'indépendance du North Country</b> Comtés de Clinton, Essex, Franklin 80 Sharron Avenue Plattsburgh, NY 12901 518-562-1732</p>	<p><b>Centre régional du Nord pour la vie autonome</b> Comtés de Jefferson, Lewis et St. Lawrence 210 Court St #107 Watertown, NY 13601 315-785-8703</p>	<p><b>Ressource pour la vie autonome : LA VIE au RCIL</b> Comtés de Herkimer, Madison, Oneida, Otsego 131 Genesee St PO Box 210 Utica, NY 13503 315-272-1872</p>
<p><b>Service pour l'enfance et la famille ARISE</b> Comtés de Cayuga, Cortland, Onondaga, Oswego 635 James St. Syracuse, NY 13203 315-671-5108</p>	<p><b>Action pour les personnes âgées</b> Comtés de Broome, Chenango, Delaware, Tioga 200 Plaza Dr., Suite B Vestal, NY 13850 607-722-1251</p>	<p><b>Organisation pour le service familial</b> Comté de Suffolk 1444 5<sup>th</sup> Avenue Bayshore, NY 11706 631-470-6755</p>
<p><b>Association pour la famille et l'enfance</b> Comté de Nassau 377 Oak Street, Fifth Floor Garden City, NY 11530 516-466-9718</p>	<p><b>Centre de vie autonome AIM</b> Comtés d'Allegany, Steuben 271 E. First Street Corning, NY 14830 607-962-8225</p>	<p><b>People Inc.</b> Comtés de Cattaraugus, Chautauqua, Erie et Niagara 2747 Main St. 2<sup>nd</sup> Floor Buffalo, NY 14214 716-817-9222</p>