

PARA PONERSE EN CONTACTO

POR CORREO

Office of the Attorney General
PO Box 12548
Austin, TX 78711-2548

POR INTERNET

www.oag.state.tx.us

POR TELEFONO

Número Principal
(512) 463-2100

Línea Especial Para la Protección al Consumidor
(800) 806-2092

Compensación para las Víctimas del Crimen
(800) 621-0508

INFORMACION ADICIONAL

Para Reportar Fraude Contra el Programa Medicaid o Abuso Contra un Beneficiario Medicaid (Medicaid Fraud Control Unit)
Tel (512) 463-2011 o Fax (512) 320-0974
Correo electrónico: mfcu@oag.state.tx.us

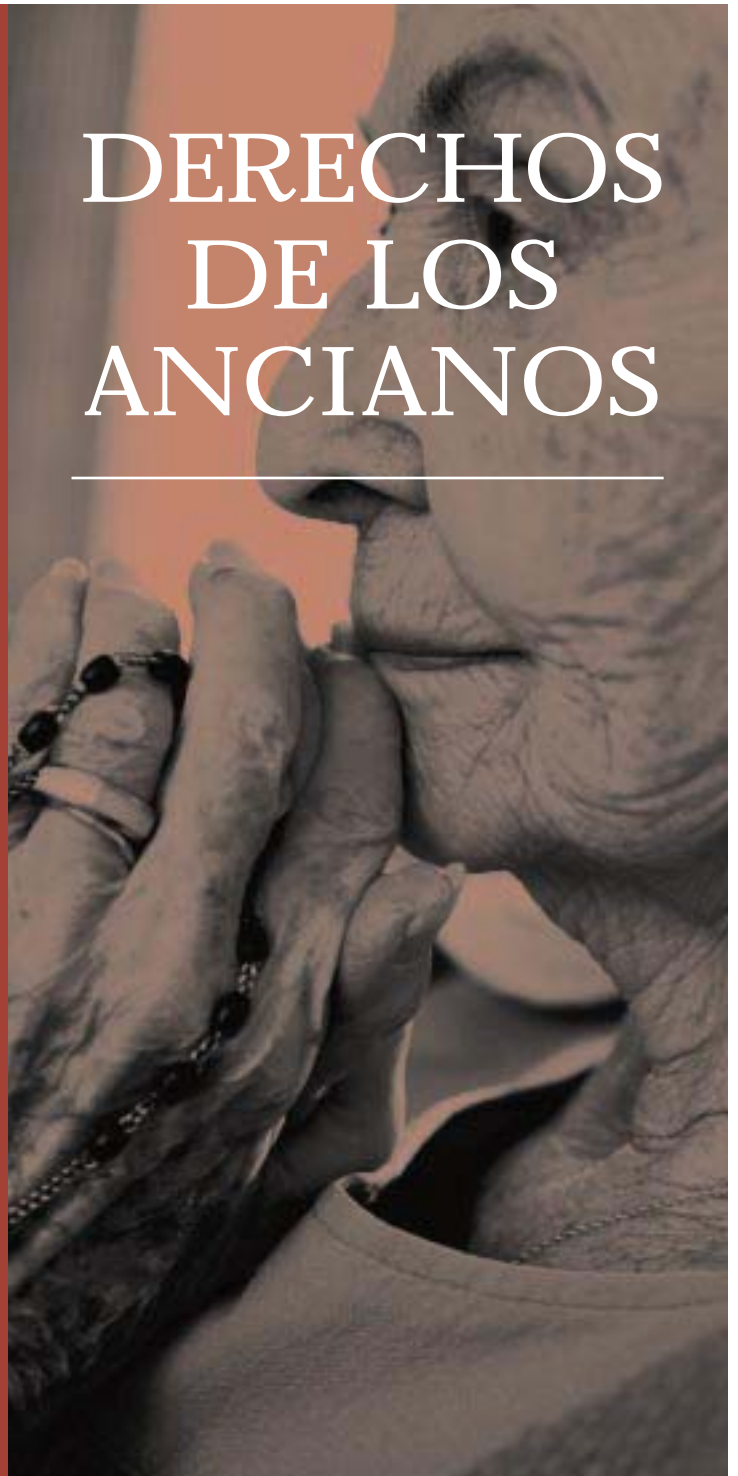
Para reportar sospechas de descuido o abuso contra una persona incapacitada o anciana
Llame el 9-1-1 o la policía local *si la persona está bajo un peligro inminente o serio*

Departamento de Servicios de Protección y Regulación de Texas (Texas Department of Protective and Regulatory Services)
(800)252-5400 *línea abierta las 24 horas*

Quejas Contra Una Clínica para Ancianos
Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services)
(800) 458-9858 *estancias a largo plazo*

July 1999

DERECHOS DE LOS ANCIANOS



OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL
ELDER LAW & PUBLIC HEALTH DIVISION
JOHN CORNYN

“La ley de Texas le extiende derechos especiales a la gente con 55 o más años de edad. Estos derechos son adicionales a los de cada persona. Sin embargo, muchos ancianos y sus familias no están enterados de tales derechos. Al proporcionarle esta información, mi oficina está tratando de laborar junto a la gente de tercera edad y sus familias, para proteger la salud y seguridad de nuestros ciudadanos más vulnerables.”

— JOHN CORNYN
PROCURADOR GENERAL DE TEXAS

DERECHOS DE LOS ANCIANOS

§ 102.003 Código de Recursos Humanos de Texas (Texas Human Resources Code)

- (a) Un individuo anciano cuenta con todos los derechos, beneficios, responsabilidades y privilegios concedidos por la Constitución y leyes del Estado de Texas y de los Estados Unidos, salvo si hay algún impedimento legal. El individuo anciano tiene el derecho de que no se cometan actos de interferencia, coerción y discriminación en su contra, y que tampoco se lleven a cabo actos de represalia contra tal individuo por haber ejercido estos derechos civiles.
- (b) Un individuo anciano tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto en cuanto a su integridad, sin tomar en cuenta su raza, religión, origen nacional, sexo, edad, incapacidad física, estado civil o fuente de pago. Esto significa que un individuo anciano:
 - (1) *tiene el derecho de llevar a cabo sus propias decisiones acerca de*

sus asuntos personales, cuidado, beneficios y servicios.

- (2) tiene el derecho de no sufrir abusos, descuidos y explotación; y*
- (3) si se requieren medidas de protección, tiene el derecho de nombrar a un tutor o representante para asegurar el buen manejo de sus asuntos.*

Los ciudadanos de tercera edad siempre cuentan con los mismos derechos que le han sido garantizado a cada persona conforme a las leyes estatales y federales. Las personas mayores a los 55 años de edad también cuentan con los siguientes derechos adicionales:

Cualquier persona internada en una clínica para ancianos (nursing home) debe, en cualquier momento, estar vestida, bien aseada y limpia. El o ella tiene el derecho de expresar sus preferencias en cuanto al alimento, descanso y horarios para caminar. Cualquier tratamiento o cuidado personal debería ser llevado a cabo en un lugar privado y no con una puerta abierta. Aún más importante, ninguna clínica para ancianos debería tratar con falta de respeto a un residente. Cada residente debe ser tratado con dignidad. Muchas veces es difícil y vergonzoso para un anciano hablar acerca del cuidado humillante que recibieron en una clínica.

Se consideran como abuso la reclusión involuntaria, intimidación, humillación, hostigamiento, amenazas de castigo, privación, golpes, cachetadas, pellizcos, patadas o cualquier castigo corporal; cualquier contacto sexual sin el consentimiento informado; el hostigamiento sexual; el abuso verbal o cualquier comunicación verbal, escrita o a base de gestos que use términos menospreciables o derogatorios, sin importar si la persona es capaz de comprender tal comunicación.

Se considera como acto de explotación, si la persona que cuida de un anciano o una persona incapacitada usa los recursos de tal persona para beneficiarse personalmente.

Si usted sospecha que existe un problema, discútalos con el administrador de la clínica. Si usted está enterado de un acto de abuso, descuido o explotación específico, la ley exige que usted lo reporte. Si la víctima se encuentra internada en una clínica para ancianos, llame al Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services, TDHS) gratuitamente al 1-800-458-9858. También puede llamar al número de Servicios de Protección para Adultos (Adult Protective Services) gratuitamente al 1-800-252-5400.

Muchas clínicas para ancianos proporcionan un mejor cuidado a residentes que pagan por cuenta propia

o a través del programa gubernamental Medicare, y no a aquellos que sean beneficiarios del programa Medicaid, los cuales generalmente le aportan menos ingresos a una clínica. Aunque no existe ninguna prohibición contra esto, ninguna instalación puede negarse de darle un cuidado adecuado a los pacientes Medicaid. Las normas estatales y federales definen los niveles de cuidado adecuado para todos los residentes de las clínicas para ancianos. El derecho de recibir cuidado adecuado se aplica a cada persona anciana, ya sea si vive en una clínica para ancianos o en otro lugar.

Es un crimen defraudar al programa Medicaid. Una entidad que recibe fondos a través del programa Medicaid no puede abusar o descuidar a sus residentes. Si usted observa alguna actividad que indique esto, póngase en contacto con la Unidad de la Procuraduría General para el Control del Fraude Contra el Programa Medicaid (Attorney General's Medicaid Fraud Control Unit) al (512) 463-2011. Esta dependencia investiga las alegaciones de fraude, abuso o descuido penal, y las refiere a los fiscales correspondientes para que se lleven a cabo los procesos necesarios. La Unidad también colabora con la División para la Protección al Consumidor (Consumer Protection Division) y la División de Derecho de los Ancianos y Salud Pública (Elder Law and Public Health División) con respecto a asuntos en los cuales sea necesario llevar a cabo medidas legales civiles para lograr el apego a la ley.

- (c) Un individuo anciano tiene el derecho de no ser víctima de abuso físico o mental, inclusive castigos corporales o inmovilización física o a través de sedativos, simplemente como disciplina o por conveniencia, si inmovilizar a tal individuo no es médicamente necesario. Una persona que cuida a un anciano puede inmovilizarlo físicamente o usar sedativos solamente si tales métodos han sido autorizados por escrito por un médico o si el uso es necesario en caso de emergencia, o para que no se lesione la persona anciana o demás personas. En la autorización escrita médica, la cual permita la inmovilización de alguien, se deben especificar las circunstancias bajo las cuales tal persona puede ser atada y por cuánto tiempo. Salvo en caso de emergencia, tales personas solamente pueden ser inmovilizadas por personal médico calificado.

Anteriormente, las personas ancianas a veces eran atadas a sillas o camas, para prevenir que se movieran libremente. También se les daban sedativos para “controlarlos” más fácilmente. Hoy en día, salvo si hay una orden médica o una razón de seguridad de emergencia para atar a alguien o darle sedativos, tales acciones son una violación de los derechos de la

persona. La conveniencia, irritación y enojo no son razones legales conforme a las cuales se puede inmovilizar a alguien.

- (d) Una persona anciana que sea retrasada mental y que cuente con un tutor nombrado por la corte puede participar en un programa para la modificación de su comportamiento, en el cual se usen la inmovilización o estímulos adversos, solamente si el tutor ha sido debidamente informado y ha dado su permiso.

La inmovilización o el castigo puede usarse para enseñar o entrenar a una persona retrasada mental solamente si un tutor nombrado por la corte ha sido plenamente informado acerca del propósito del programa y el efecto que tendrá sobre la persona retrasada mental, siempre y cuando el tutor haya dado el permiso necesario.

- (e) A una persona anciana no se le puede prohibir de comunicarse en su idioma nativo con otros individuos o empleados, con el fin de obtener o proporcionar cualquier tipo de tratamiento, cuidado o servicio.

- (f) Una persona anciana puede quejarse acerca del tratamiento que está recibiendo. La queja puede hacerse anónimamente o puede ser comunicada por una persona que haya sido designada por el individuo anciano. La persona que proporcione servicios a la persona anciana inmediatamente responderá para resolver la queja. La persona que proporcione servicios no puede discriminar o de alguna otra forma castigar a la persona anciana que antepuso la queja.

A veces no se cumple con este derecho fundamental en las clínicas para ancianos. Si alguien se queja acerca del mal cuidado que están recibiendo, o si un miembro de la familia se queja acerca de las malas condiciones en una instalación, es ilegal que la clínica para ancianos o cualquiera de sus empleados amenacen o se venguen de algún modo contra el residente o su familia. Una clínica para ancianos debe contar con procedimientos efectivos para recibir y resolver quejas por personas ancianas.

En algunos casos, la familia quizás reciba una carta amenazante que declara que, si se anteponen más quejas, el residente será despedido desde la clínica. Por ejemplo, una clínica amenazó con dejar a un paciente en una silla de ruedas “en el balcón delantero” porque su familia era un

integrante franco y abierto del consejo de familias de la entidad. A veces una enfermera o una enfermera asistente podría golpear o maltratar a un residente; o quizás se “olvide” de ayudarlos a ir al baño o alimentarlos; o se rehúse a ayudar al residente si tal paciente o un miembro de su familia se queja acerca del maltrato por una enfermera o una enfermera asistente. Frecuentemente la intimidación o el castigo pueden ser sutiles, y los miembros de la familias quizás lo sospechen, pero no son capaces de comprobarlo. Es una situación difícil, y usted debería documentar acontecimientos específicos acerca del maltrato.

Algunas instalaciones tratan de identificar los residentes cuyas familias son miembros de grupos para la protección al consumidor o que respaldan los derechos de los pacientes de clínicas para ancianos. Muchas veces tales parientes abiertamente manifiestan sus inquietudes y efectivamente logran que se lleven a cabo mejoras o cambios en las prácticas y políticas de las clínicas para ancianos. Desafortunadamente, tales parientes a veces deben tomar en cuenta que el hablar con franqueza sobre tales problemas quizás perjudique a sus seres queridos internados en clínicas para ancianos. Cuando parece que se están llevando actos de venganza debido a quejas o reportes de problemas, acuda al Departamento de Servicios Humanos de Texas o a nuestra oficina. Cualquier acto de venganza con base a estos hechos es una violación de la ley.

- (g) Una persona anciana tiene el derecho de llevar a cabo su higiene personal en un lugar privado. También tiene derecho a un lugar privado para recibir a visitantes o para hablar con otros individuos, salvo si proporcionar tales sitios aislados infringe contra los derechos de los demás. Este derecho se aplica al cuidado médico, comunicación escrita, conversaciones telefónicas, reuniones con la familia y acceso a los consejos de los residentes. Una persona anciana puede enviar y recibir correspondencia sellada, y la persona que le proporciona servicios se asegurará de que la correspondencia de tal individuo sea enviada y entregada a tiempo. Si una persona anciana está casada y el esposo está recibiendo servicios semejantes, la pareja puede convivir en la misma habitación.

Conforme a lo dispuesto por la ley, las personas ancianas tienen el derecho a la vida privada en cuanto a sus asuntos personales, salvo si esto infringe contra los derechos de los demás. Nadie tiene el derecho de imponer restricciones contra los que visitan a una persona anciana, y tampoco pueden forzarle a una persona anciana de recibir a un visitante que él o ella no quiera ver.

A veces una clínica para ancianos u otra instalación residencial tratará de excluir a visitantes que actúen a nombre de la persona anciana o que de alguna manera no estén de acuerdo con el control ejercido por la clínica. Aunque se deben tomar en cuenta los derechos de los demás residentes (por ejemplo, a un visitante ruidoso se le puede pedir de salir de la clínica), una clínica para ancianos u otra entidad no puede usar tal pretexto para que el residente no reciba visitantes.

Una persona anciana tiene el derecho de enviar y recibir correspondencia sellada.

- (h) Una persona anciana puede participar en actividades ofrecidas por grupos sociales, religiosos o comunitarios, salvo si tal participación infringe contra los derechos de las demás personas.
- (i) Una persona anciana puede manejar sus propios asuntos financieros. La persona anciana puede concederle autoridad por escrito a otro individuo, para que éste maneje los asuntos financieros de la persona anciana. La persona anciana puede elegir la manera en que será manejado su dinero, inclusive un programa para el manejo de dinero, un programa para pagador representativo, un apoderado legal financiero (financial power of attorney), un

fideicomiso (trust) o algún método similar, y el individuo puede elegir cualquiera de estos métodos que más le convenga. Una persona que haya sido nombrada para manejar el dinero de una persona anciana desempeñará tal cargo conforme a las normas del programa, ley o regla correspondiente. A petición de la persona anciana o del representante de tal individuo, la persona que haya sido nombrada para manejar el dinero de la persona anciana hará disponible los correspondientes documentos financieros y proporcionará un estado de contabilidad del dinero. Si una persona anciana nombra a otra persona para que maneje su dinero, esto no le impide a la persona anciana de ejercer algún otro derecho descrito en este capítulo. Si una persona anciana no es capaz de nombrar a otra persona para que maneje los asuntos de la persona anciana, y si un tutor ha sido nombrado por una corte, el tutor manejará el dinero de la persona anciana conforme a lo dispuesto por el Código Probatorio (Probate Code) y otras leyes aplicables.

A las personas ancianas quizás les sirva ayuda para manejar sus finanzas, pero a menos de que específicamente le hayan permitido a otro individuo de controlar tales asuntos, tienen el mismo derecho a recibir, gastar, invertir, ahorrar o regalar su dinero. Si a una clínica para ancianos, miembro de familia o tutor se le ha dado permiso de manejar el dinero de un residente, tal persona anciana siempre tiene el derecho de decidir cómo será manejado su dinero y de recibir un reporte de contabilidad completo.

A veces un miembro de la familia, “amigo,” o la clínica misma se hace cargo del dinero de una persona anciana sin haber recibido el permiso de tal persona—muchas veces con la intención de “proteger” al anciano. Quizás esto sea una violación de los derechos de tal persona, e inmediatamente debería llamarse al Departamento de Servicios de Protección para Adultos o a un abogado buen para recibir el asesoramiento correspondiente.

- (j) Una persona anciana tiene el derecho de tener acceso a sus documentos personales y médicos. Estos documentos son confidenciales y no pueden ser entregados a nadie sin antes tener el permiso de la persona anciana. Sin embargo, los documentos pueden ser entregados:

- (1) a otra persona que proporcione servicios en el momento en que la

persona anciana sea transferida; o

(2) si la emisión de tales documentos se exige conforme a otra ley.

Un residente en una clínica para ancianos u otra entidad puede revisar todos sus documentos, inclusive sus expedientes médicos, de enfermería, financieros, sociales, contratos y documentos legales. Estos documentos no pueden ser entregados a nadie sin antes tener el permiso de la persona anciana, salvo si se requiere la entrega a terceros conforme a la ley o si el residente está siendo transferido a otra instalación.

- (k) Una persona que proporcione servicios a la persona anciana le informará detalladamente, en una manera que pueda ser comprendida por la persona anciana, acerca de su condición médica. Asimismo, le informará a tal individuo si se ha manifestado un cambio significativo en cuanto a su condición médica.
- (l) Una persona anciana puede elegir y depender de un médico particular, y tiene el derecho de ser plenamente informada por anticipo acerca del tratamiento o cuidado que pueda afectar su bienestar.
- (m) Una persona anciana puede participar en un plan de cuidado individual en el cual se describen las

necesidades médicas, de enfermería y psicológicas de tal persona, asimismo la manera en que se cumplirá con tales necesidades.

- (n) Una persona anciana puede rehusarse a recibir tratamiento médico después de que él o ella:
- (1) *haya sido avisada por la persona que proporciona tales servicios acerca de las consecuencias al rehusarse de recibir tratamiento; y*
 - (2) *reconoce que claramente comprende las consecuencias que pueden manifestarse al rechazar el tratamiento.*

A los hospitales y a las clínicas para ancianos muchas veces se les hacen preguntas difíciles por las personas ancianas con problemas médicos serios—“¿Es muy grave?” “¿Tendré dolor?” “¿Me va a doler este tratamiento?” “¿Es curable?” “¿Me sentiré mejor?” “¿Podré volver a casa?”

Bajo las secciones de (k) a (n), las personas ancianas tienen el derecho de enterarse acerca de su condición médica y todo lo que se sabe al respecto, de elegir su propio médico y de expresarse en cuanto al tratamiento médico que están recibiendo y de rechazarlo.

- (o) Una persona anciana puede tener y usar artículos personales, inclusive ropa y muebles, siempre y cuando el espacio lo permita. El número de artículos personales puede limitarse por motivos de salud y seguridad de los demás.
- (p) Una persona anciana puede rehusarse de llevar a cabo servicios a favor de la persona que la esté cuidando.
- (q) Dentro de 30 días después de que la persona anciana haya ingresado para recibir servicios, la persona que proporciona los servicios le informará a la persona anciana lo siguiente:
 - (1) *si la persona anciana tiene el derecho de recibir beneficios bajo los programas Medicare o Medicaid; y*
 - (2) *cuáles artículos y servicios son cubiertos por estos beneficios, inclusive artículos y servicios por los cuales no se le puede cobrar a la persona anciana.*
- (r) Una persona que proporciona servicios no puede trasladar o dar de alta a una persona anciana, salvo si:

- (1) el traslado se está haciendo para proteger el bienestar de la persona anciana, y si la persona que está proporcionando los servicios no puede cumplir con las necesidades de la persona anciana;*
- (2) la salud de la persona anciana ha mejorado a tal punto que ya no es necesario recibir servicios;*
- (3) si, al no ser trasladada, la salud y seguridad de la persona anciana, o la salud y seguridad de otro individuo, sería perjudicada;*
- (4) la persona que proporciona servicios ha dejado de operar o de participar en el programa que lo reembolse por el tratamiento o cuidado que le hayan otorgado a la persona anciana; o*
- (5) la persona anciana, después de haberse llevado a cabo una cantidad razonable de avisos, no paga por los servicios.*

- (s) Salvo en casos de emergencia, la persona que proporciona servicios no puede trasladar o dar de alta a una persona anciana desde una instalación residencial hasta no cumplirse 30 días desde de la fecha en que la persona que proporciona servicios le presentó un aviso escrito a la persona anciana,

al representante legal de la persona anciana o a un miembro de la familia de la persona anciana, en el cual se indica:

- (1) que la persona que proporciona los servicios tiene la intención de trasladar o dar de alta a la persona anciana;*
- (2) la razón conforme a la cual se llevará a cabo el traslado o por qué se dará de alta conforme a los derechos en la Subsección (r);*
- (3) el día en que se llevará a cabo el traslado o se dará de alta;*
- (4) si el individuo será trasladado, se debe señalar el lugar al cual será trasladado; y*
- (5) los derechos que le corresponden al individuo para apelar la acción, asimismo la persona a la cual se debería dirigir la apelación.*

Los derechos enumerados en las Secciones (r) y (s) son muy importantes. Para muchas personas ancianas es traumático cambiarse de una lugar a otro. A veces las familias deben hallar una nueva clínica para sus seres queridos después de que hayan sido dados de alta involuntariamente.

Una clínica para ancianos no puede dar de alta o amenazar con dar de alta a un

residente, con el fin de vengarse por quejas acerca del cuidado indebido o para vengarse contra un miembro de la familia de la persona anciana que se haya quejado. Las cinco razones señaladas en la Sección (r) son las únicas condiciones válidas para dar de alta a un residente.

Si no existe una emergencia, la clínica debe dar un aviso 30 días antes de dar de alta al residente. En el aviso se debe señalar la razón por la cual será dado de alta el individuo, e indicar cómo se puede apelar tal acción. Si la persona anciana se encuentra en una clínica que haya sido certificada por el programa Medicaid, el Departamento de Servicios Humanos de Texas ofrece un proceso de audiencias para cualquier persona que quiera manifestar su desacuerdo al ser dado de alta. No es necesario que los residentes cuenten con un abogado durante tales audiencias – son informales y se manejan con el fin de lograr un resultado justo.

En casos de emergencia (por ejemplo, si la salud y seguridad de los demás residentes es perjudicada debido a la presencia de una persona anciana específica) tal residente podría ser trasladado a un hospital u otro lugar adecuado para recibir tratamiento, sin que sea necesario emitir un aviso o llevar a cabo una audiencia.

Si usted tiene información acerca de una persona anciana que esté siendo amenazada con ser dada de alta desde una clínica, y si

no existe ninguna de estas razones legales para hacerlo, llame al Departamento de Servicios Humanos de Texas o a nuestra oficina.

(t) Una persona anciana puede:

- (1) elaborar un testamento de sobrevivencia (living will), al ratificar un documento directivo conforme a lo dispuesto por el Acta de Fallecimiento Natural (Natural Death Act) (Capítulo 672, Código de Salud y Seguridad (Health and Safety Code));*
- (2) ratificar un apoderado legal médico durable (durable power of attorney for health care) conforme a lo dispuesto por el Capítulo 135 del Código de Prácticas y Remedios Civiles (Civil Practice and Remedies Code); o*
- (3) nombrar por adelantado a un tutor, antes de que sea necesario llevar a cabo decisiones acerca de la salud del individuo, si más en adelante tal individuo no es capaz de llevar a cabo sus propias decisiones.*

