

## Esquema de los Derechos de los Residentes, instalaciones de Cuidado Residencial para Ancianos

CANHR es una organización privada, sin fines de lucro 501(c)(3) dedicada a mejorar la calidad de vida para los consumidores de cuidado a largo plazo en California.

### I. Derechos de Admisión

#### Proceso de Admisión

- Una instalación no debe discriminar a una persona que solicita la admisión o un residente en función del sexo, raza, color, religión, origen nacional, estado civil, estado de pareja doméstica registrada, ascendencia, orientación sexual real o percibida, o género real o percibido identidad. (H&S 1569.269 (b))
- El acuerdo de admisión, sus anexos y cualquier otro documento que un residente o representante deba firmar como condición de admisión no debe exigir que el residente renuncie a los beneficios o derechos a los que tiene derecho el residente ley o regulación federal o estatal. (H&S 1569.269 (c))
- En el momento de la admisión, la instalación debe informar a un residente y representante del residente de los derechos del residente establecidos por las leyes y reglamentos de California, entregarles una copia completa por escrito de los derechos, hacer que cada residente y representante firme y ponga la fecha en una copia de los derechos del residente e incluya la copia firmada y fechada en el registro del residente. (H&S 1569.267 (a))
- Antes o en el momento de la admisión, los residentes tienen derecho a estar completamente informados de todas las reglas que rigen su conducta y responsabilidades, como lo demuestra el reconocimiento escrito del residente. (H&S 1569.269 (a) (13))
- Antes o en el momento de la admisión, los residentes tienen el derecho a ser informados por escrito de cualquier limitación de retención de residentes por parte del estado o instalación, incluidas las limitaciones o restricciones en la capacidad de la instalación para cumplir con los residentes. necesidades. (H&S 1569.269 (a) (15))

#### Acuerdos de Admisión (Contratos)

- Todos los servicios básicos ofrecidos en una sola cuota deben estar incluido en el acuerdo. (H&S 1569.884(a), 1569.312, CCR 87507(c)(1))
- Todos los servicios opcionales y sus costos deben estar incluidos en el acuerdo. (H&S 1569.884(b), CCR 87507 (c)(3)(B))
- El acuerdo debe incluir una descripción exhaustiva del método para evaluar las necesidades de servicio de los residentes y el programa de tarifas para los artículos y servicios proporcionados. (H&S 1569.269 (a) (14))
- Condiciones para aumentos de las tasas conforme a 1569.655 deben ser incluidas en el acuerdo. (H&S 1569.884(f), 1569.655, 87507 (c)(4))
- El acuerdo debe incluir una explicación de los servicios de partidos terceros relacionados con el plan de servicio de los residentes y cómo pueden ser organizados. (H&S 1569.884(d))
- El acuerdo debe incluir una copia de los derechos de los residentes. (H&S 1569.885(d))
- Tiene que haber una explicación en el acuerdo sobre la disponibilidad de dispositivos especiales de telecomunicaciones para personas sordas o con dificultades auditivas o para las personas con otras discapacidades. (H&S 1569.159, CCR 87507 (b))

- El acuerdo debe incluir la política de visitar de las instituciones. (H&S 1569.884(g), 1569.313, CCR 87468(a)(10), 87507 (c)(9))
- Condiciones bajo las cuales se puede terminar el acuerdo deben ser declaradas. (H&S 1569.884(i), CCR 87507 (c)(10))
- Residentes o representantes de residentes deben recibir una copia del acuerdo firmado y fechado. (H&S 1569.887(c))

## **Precios y Pago**

- Las disposiciones para el pago, por ejemplo, pagador, fecha de vencimiento, etc., deben ser declaradas en el acuerdo. (H&S 1569.884(e), CCR 87507 (c)(3))
- La institución debe proporcionar un aviso de 60 días por escrito de aumentos de tarifas y el aumento de las estructuras de tarifa por servicios como se indica en el acuerdo de admisión. (H&S 1569.655)
- El acuerdo debe incluir la tasa de Ingreso de Seguridad Suplementario (SSI – en inglés) y disposiciones de pago para los residentes que reciben Ingreso de Seguridad Suplementario / Pago Suplementario del Estado (SSI / SSP – en inglés). (CCR 87101(b)(1), 87507 (c)(4), 87464(e))
- La institución no puede cobrar ningún tipo de cuota de pre-admisión a beneficiarios de SSI/SSP. (H&S 1569.651)
- La institución no puede cobrar ninguna cantidad de cuotas sumadas no recurrentes. (H&S 1569.655)
- Una institución puede evaluar un cargo adicional por un artículo o servicio sólo si está incluido en el acuerdo de admisión. (H&S 1569.651(d), 1569.884(c))

## **Pre-Condiciones Financieras**

- El acuerdo no puede requerir la divulgación de las fuentes de fondos para el pago de la cuota. (CCR 87507 (c)(3)(E))
- El acuerdo no deberá incluir exenciones ilegales de responsabilidad de la institución sobre la salud y la seguridad o los bienes personales de los residentes. (H&S 1569.883(a), 1569.883(a), CCR 87507 (g))

## **Reembolsos/Depósitos de Seguridad**

- Las instituciones no están autorizadas a cobrar depósitos de seguridad o daños. (H&S 1569.651)
- La institución debe reembolsar las cuotas mensuales pagadas previamente cuando la agencia de licenciamiento ordene el traslado de un residente. (CCR 87507 (c)(5)(A))
- Las instituciones no pueden cobrar más allá de la fecha de muerte de un residente a menos que esté acordado por escrito u ordenado por el tribunal. (CCR 87507 (h))
- Un reembolso de cualquier tarifa pagada por adelantado que cubra el tiempo después de que la propiedad personal del residente haya sido retirada de la instalación se emitirá dentro de los 15 días posteriores a la eliminación de la propiedad personal. H&S §1569.652 (b).
- Si las tarifas se evalúan mientras la propiedad personal del residente permanece en una unidad después de que el residente falleció, el titular de la licencia deberá, dentro de los tres días posteriores a la toma de conocimiento de la muerte del residente, proporcionar a la persona responsable del residente u otra persona o personas identificadas en el acuerdo de admisión o anexo, notificación por escrito de las políticas de la instalación con respecto a la terminación del contrato en caso de fallecimiento y reembolsos. H&S §1569.652 (d).

## **II. Derechos de Traslado y Desalojo**

### **Criterios de Desalojo**

Los residentes no pueden ser desalojados a menos que se cumpla una de las siguientes cinco condiciones:

- Falta de pago dentro de 10 días de la fecha de vencimiento. (CCR 87224(a)(1))
- La falta del residente de cumplir con la ley estatal o local. (CCR 87224 (a)(2))
- La falta del residente de cumplir con las políticas generales de la institución (las políticas deben ser razonable y estar incluidas en el acuerdo de admisión). (CCR 87224 (a)(3), H&S 1569.885(a))
- Se determina que la institución ya no es apropiada para el residente después de la reevaluación. (CCR 87224 (a)(4))
- Cambio de uso de la institución. (CCR 87224 (a)(5))

### **Autoridad de la Agencia de Licenciamiento de Reubicar**

- La agencia de licenciamiento tiene la autoridad de reubicar a los residentes por "condiciones de salud prohibidas" si notifica por escrito al residente y al licenciataria. (H&S 1569.54(b)(1), CCR 87615)
- Si el residente supone peligro inmediato para sí mismo o para otros, la agencia de licenciamiento reserva el derecho de reubicar al residente, sin previo aviso, después de ponerse en contacto con el médico del residente. (H&S 1569.54(a)(2))
- La agencia de licenciamiento puede cerrar una institución bajo una orden de suspensión temporal, y todos los residentes puedan ser reubicados de inmediato. (H&S 1569.50 & 1569.54(c), CCR 87775(c), 87223)

### **Residentes de SSI y los Desalojos**

- Residentes de Instituciones de Cuidado Residencial para Personas Mayores (RCFE – en inglés) con pagos privados no pueden ser desalojados si más adelante califican para el Ingreso de Seguridad Suplementario (SSI – en inglés). (**Vea la carta de CCL 12/09/09**)
- Si el residente es un beneficiario de Ingreso de Seguridad Suplementario / Pago Suplementario del Estado (SSI / SSP – en inglés), entonces se deben proveer los servicios básicos y/o estar dispuestos a la tarifa básica, sin costo adicional para el residente. (CCR 87464(e))

### **Protecciones de Traslado y Desalojo**

- Las instalaciones no deben transferir o desalojar involuntariamente a los residentes por motivos distintos a los establecidos en las leyes y reglamentos estatales, y deben cumplir con las protecciones enumeradas de desalojo y reubicación para los residentes. (H&S 1569.269 (a) (22))
- Políticas y procedimientos de desalojo deben ser indicados en el acuerdo. (H&S 1569.886, CCR 87507(c)(8), 87224)
- El acuerdo no puede modificar o agregar a ninguna de las 5 condiciones legales para el desalojo. (H&S 1569.886(b), CCR 87507 (c)(8))

### **Preparación Antes del Traslado o el Desalojo**

- Para el traslado ordenado por licenciamiento, la institución debe preparar un plan de reubicación por escrito para reducir el estrés del residente y la posibilidad de trauma por el traslado. (H&S 1569.54(b)(2), CCR 87637(b)(2))

## **Avisos de Desalojo**

- La institución está obligada a dar un aviso escrito de 30 días para desalojar. (CCR 87224(a))
- Cuando el residente está mostrando un comportamiento amenazador para sí mismo(a) o hacia los demás, la agencia de licenciamiento puede permitir un aviso de desalojo de 3 días. (CCR 87224 (b))
- La notificación debe ser enviada al residente y a su agente o representante legal, indicando el/los motivo(s) por el desalojo. (CCR 87224 (c)&(d))
- *Un aviso de desalojo debe contener lo siguiente:*
  - La fecha efectiva del desalojo. (H&S 1569.683(a)(1))
  - Recursos disponibles para ayudar en la identificación de opciones alternativas de vivienda y atención médica, incluyendo servicios de referencia públicos y privados y organizaciones de gestión de casos. (H&S 1569.683(a)(2))
  - Información acerca del derecho del residente a presentar una queja con el departamento acerca del desalojo, con el nombre, dirección, y número de teléfono de la oficina más cercana de licenciamiento de cuidado de la comunidad y el Defensor del Pueblo del Estado. (H&S 1569.683(a)(3))
  - La siguiente declaración: "Con el fin de desalojar a un residente que permanece en la institución después de la fecha del desalojo, la institución de atención residencial para personas de edad avanzada debe presentar una acción de detención ilegal en la corte superior y recibir un juicio escrito firmado por un juez. Si la institución lleva a cabo la acción de detención ilegal, se le debe entregar a usted una citación y demanda. Usted tiene el derecho de impugnar el desalojo por escrito y a través de una audiencia." (H&S 1569.683(a)(4))

## **Apelación del Propuesto Traslado o Desalojo**

- El residente y representante del residente tienen derecho a presentar una queja con la agencia de licenciamiento sobre el proceso de desalojo o las razones por el desalojo. (H&S 1569.35, CCR 87224 (e))
- Con el fin de desalojar a un residente que permanece en la institución después de la fecha del desalojo, la institución de atención residencial para personas de edad avanzada debe presentar una acción de detención ilegal en la corte superior y recibir un juicio escrito firmado por un juez. Si la institución lleva a cabo la acción de detención ilegal, se le debe entregar a usted una citación y demanda. Usted tiene el derecho de impugnar el desalojo por escrito y a través de una audiencia. (H&S 1569.683(a)(4), Klarfeld v. Berg, 29 Cal3d 893 (1981))
- El residente o representante del residente puede solicitar una revisión independiente por un equipo interdisciplinario de la orden de reubicación de la agencia de licenciamiento. (H&S 1569.54(b) y CCR 87638)

## **III. Cierres de Instituciones de Cuidado Residencial para Personas Mayores (RCFE – en inglés)**

La Ley de Protección de Reubicación RCFE del 2008 establece los derechos y procedimientos de reubicación para los residentes que están siendo desalojados por el cierre de una institución. En esta situación, la institución debe tomar todas las medidas razonables para el traslado de los residentes afectados de forma segura y deberán:

1. Preparar una evaluación de reubicación para cada residente. (H&S 1569.682(a)(1))
2. Notificar por escrito al residente o representante del residente por lo menos 60 días antes del desalojo previsto. (H&S 1569.682(a)(2))

3. Discutir la evaluación de reubicación con el residente y su representante legal dentro de 30 días de emisión de la notificación de desalojo. (H&S 1569.682(a)(3))
4. Presentar un plan de cierre a Licenciamiento de Cuidado Comunitario para su aprobación, si siete o más residentes serán trasladados. La institución no deberá emitir una notificación de traslado hasta que la agencia de licenciamiento apruebe su plan de cierre. (H&S 1569.682(b))
5. Reembolsar las cuotas mensuales pagadas por adelantado sobre una base proporcional por día. Si el residente da cinco días de aviso antes de salir de la institución, el reembolso debe ser pagado en el momento en que el residente salga de la institución, o de lo contrario dentro de siete días a partir de la fecha en que el residente salga de la institución y la unidad se desocupe. (H&S 1569.682 (a)(7))
6. Reembolso de los cargos de pre-admisión en exceso de \$500: un reembolso al 100% si se paga dentro de los 6 meses antes de la notificación de desalojo; 75% si se paga después de 6 meses pero no más de 12 meses; 50% si se paga después de 12 meses pero no más de 18 meses; y 25% si se paga después de 18 meses pero no más de 24 meses. (Nota: No es requerido el reembolso de los cargos de pre-admisión, pero se permite, si se paga 25 meses o más antes de la notificación de desalojo.) (H&S 1569.682(a)(6))

Consulte la [Hoja Informativa sobre los Cierres RCEE](#) de CANHR para obtener más información acerca de estos derechos.

#### **IV. Derechos Dentro de la Institución**

##### **Aviso de Derechos**

- Los residentes tienen derecho a ser alentados y asistidos en el ejercicio de sus derechos, y a estar libres de interferencia, coerción, discriminación y represalias. (H&S 1569.269 (a) (4))
- La instalación debe proporcionar capacitación inicial y continua a todos los miembros del personal para garantizar que los derechos de los residentes se respeten y se implementen por completo. (H&S 1569.267 (d))
- El acuerdo de admisión debe incluir una copia de los derechos de los residentes. (H&S 1569.885(d))
- En instituciones con licencia para 7 o más camas, una copia de los derechos de los residentes, o instrucciones sobre cómo obtener una copia deben ser publicadas de manera prominente en las zonas accesible a los residentes y familiares. (CCR 87468(c)(2))
- Copias de los derechos de los residentes se publicarán en Inglés, y en instituciones en las que una parte significativa de los residentes no puedan hablar Inglés, en el idioma que puedan leer. (CCR 87468(d))

##### **Necesidades Básicas y Dignidad Básica**

Los residentes tienen el derecho a lo siguiente:

- Atención, supervisión y servicios que satisfagan sus necesidades individuales y que el personal los brinde en cantidad, calificaciones y competencia suficientes para satisfacer sus necesidades. (H&S 1569.269 (a) (6))
- Adaptación razonable de las necesidades y preferencias individuales en todos los aspectos de la vida en la instalación. (H&S 1569.269 (a) (16))
- Tomar decisiones con respecto a su vida diaria en la instalación. (H&S 1569.269 (a) (8))
- Dignidad en todas las relaciones. (H&S 1569.269 (a) (1)), CCR 87468 (a) (1))
- Alojamiento, mobiliario, equipo y ambiente seguros, saludables y cómodos. (H&S 1569.269 (a) (5), CCR 87468 (a) (2))

- Libertad de castigos corporales o inusuales, negligencia, explotación financiera, reclusión involuntaria, humillación, intimidación, abuso físico, abuso sexual, abuso verbal, abuso mental u otras acciones punitivas. (H&S 1569.269 (a) (10), CCR 87468 (a) (3))
- Alimentos de la calidad y cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades nutricionales. (H&S 1569.269 (a) (7))
- Mantener, tener acceso y usar sus propios artículos personales, incluidos dinero, ropa y artículos de tocador. (H&S 1569.269 (a) (30), CCR 87468 (a) (12))
- Fomento para mantener y desarrollar su máximo potencial para la vida independiente a través de la participación en actividades diseñadas para este propósito. (H&S 1569.269 (a) (26))

## **Habitaciones y Compañeros de Habitación**

Los residentes tienen derecho a lo siguiente:

- Preferencias de alojamiento razonables con respecto a las opciones de habitación y compañero de habitación. H&S 1569.269 (a) (17))
- Compartir una habitación con el cónyuge, la pareja doméstica o la persona elegida por el residente cuando los residentes vivan en la misma instalación y den su consentimiento al acuerdo. (H&S 1569.269 (a) (19))
- Notificación por escrito de cualquier cambio de habitación con al menos 30 días de anticipación, a menos que el residente acuerde la solicitud, se requiera llenar una cama vacante o una emergencia. (H&S 1569.269 (a) (18))

## **Decisiones de Cuidado Médico**

- Los residentes tienen derecho a participar plenamente en la planificación de su atención, incluido el derecho a asistir a reuniones relacionadas con la atención y los servicios, involucrando a las personas de su elección en el proceso de planificación y recibiendo la información necesaria para tomar decisiones y elecciones informadas. (H&S 1569.269 (a) (9))
- Los residentes tienen derecho a seleccionar sus propios médicos, farmacias, asistentes personales privados, agencias de cuidados paliativos y proveedores de atención médica. (H&S 1569.269 (a) (20))
- La institución no puede exigir la compra de medicamentos o equipo médico de una fuente en particular. (H&S 1569.314)
- El residente tiene derecho a ejecutar las directivas anticipadas y a recibir información escrita sobre su derecho a preparar una directiva y las políticas de la institución sobre honrar directivas (H&S 1569.156, 1569.269 (a)(25))
- El residente tiene derecho a recibir o rechazar asistencia médica u otros servicios. (CCR 87468(a)(16))
- Representantes de la familia o representante legal deben ser informados periódicamente de las actividades de atención y servicio y las evaluaciones continuas. (CCR 87468(a)(8))

## **Autonomía**

- Los residentes tienen el derecho a formar un consejo de residentes. (H&S 1569.157)
- Miembros de la familia tienen derecho a formar un consejo de familia. (H&S 1569.158)
- Los residentes pueden asistir a servicios religiosos o actividades de su elección. (CCR 87468(a)(5))

- Los residentes pueden salir y partir libremente de la institución y no estar encerrados en una habitación. (CCR 87468(a)(6))
- Los residentes tienen el derecho a recibir asistencia en ejercer su derecho a votar. (CCR 87468(a)(17))
- Los residentes tienen el derecho a mudarse de la institución. (CCR 87468(a)(18))

### **Privacidad/Confidencialidad/Acceso**

- Los residentes tienen derecho a un nivel razonable de privacidad personal en alojamiento, tratamiento médico, visitas, comunicaciones, conversaciones telefónicas, uso de Internet y reuniones de grupos de residentes y familiares. (H&S 1569.269 (a) (2))
- Los residentes tienen el derecho de visitar en privado, sin previo aviso, con personas de su elección, incluyendo a los defensores del pueblo y otros representantes de defensa. (W&I 9722 (c) and CCR 87468(a)(11))
- Los residentes tienen el derecho a un acceso razonable a los teléfonos. (CCR 87468(a)(14))
- Los residentes tienen el derecho a recibir el correo y la correspondencia con prontitud y sin ser abierto. (CCR 87468(a)(15))
- La institución debe responder rápidamente a las comunicaciones por parte de familiares de los residentes y los representantes legales. (CCR 87468(a)(9))
- Los residentes tienen derecho al tratamiento confidencial de sus registros e información personal, y a aprobar su divulgación. (H&S 1569.269 (a) (3))
- Los residentes tienen derecho a un acceso rápido para revisar todos sus registros y comprar fotocopias. Las fotocopias deben proporcionarse dentro de los dos días hábiles, a un costo que no exceda el estándar de la comunidad para fotocopias. (H&S 1569.269 (a) (21))

### **Protección de Fondos/Bienes**

- Los residentes tienen derecho a la protección de su propiedad contra robo o pérdida. (H&S 1569.269 (a) (28), 1569.152, 1569.153, 1569.154) Consulte la Hoja de datos de CANHR sobre el [robo y la pérdida](#) de RCFE para obtener más información sobre estos derechos.
- Los residentes tienen derecho a administrar sus asuntos financieros. Las instalaciones no deben: exigir a los residentes que depositen sus fondos personales en la instalación; actuar como tutor o curador de la persona o patrimonio de un residente; actuar como representante del beneficiario de un residente; servir como agente para un residente bajo un poder notarial; actuar como inquilino conjunto en cualquier cuenta con un residente; o celebrar un préstamo o pedir dinero prestado a un residente, sin darle al residente un acuerdo por escrito notariado que describa los términos del reembolso. (H&S 1569.269 (a) (29))
- El licenciataria debe informar a los residentes de la obligación de la institución de proteger los bienes de los residentes. (H&S 1569.152, 1569.153, 1569.154)
- El licenciataria deberá facilitar el acceso a espacio de almacenamiento individual para uso privado. (CCR 87468(a)(13))

### **Presentación de Quejas**

- Los residentes tienen derecho a presentar quejas y recomendar cambios en las políticas, procedimientos y servicios, sin restricciones, coacción, discriminación, represalia u otra acción de represalia. (H&S 1569.269 (a) (11))
- La institución debe informar a los residentes del derecho y el procedimiento de presentar reclamos con la agencia de licenciamiento. (CCR 87468(a)(4))

- Cualquier persona puede presentar una queja con la agencia de licenciamiento. (H&S 1569.35(a))
- La instalación debe publicar de manera destacada los procedimientos para presentar quejas confidenciales. (CCR 87468 (c) (1))
- Los residentes tienen derecho a ponerse en contacto con la licencia, el Defensor del Pueblo, o ambos, con respecto a las quejas contra la instalación, y la instalación debe publicar sus números de teléfono y direcciones en un lugar fácilmente accesible para los residentes. (H&S 1569.269 (a) (12))
- El licenciatario debe notificar a los residentes que los informes de licenciamiento están disponibles para su revisión. (H&S 1569.38)

### **Derechos del Denunciante (H&S 1569.35))**

El departamento de licenciamiento deberá:

- Informar al denunciante con prontitud de la propuesta acción del departamento de licenciamiento.
- Realizar una investigación en el sitio dentro de 10 días de recibir la queja.
- Proteger, a petición, la confidencialidad del denunciante.
- Notificar al denunciante de los resultados de la investigación.

H&S se refiere al Código de Salud y Seguridad de California; W&I se refiere al Código de Bienestar e Instituciones de California, y CCR se refiere al Código de Regulaciones de California, Título 22, División 6, Capítulo 8: Instituciones de Cuidado Residencial para Personas Mayores.