

Derechos de los Residentes en los Establecimientos de Cuidados Residenciales



PATIENTS' RIGHTS
ADVOCACY SERVICES

mhs

**MENTAL
HEALTH
SYSTEMS**



Sus derechos.

Como residente de un establecimiento de cuidados residenciales con licencia, cuarto residencial sin licencia, y centro de hospedaje y cuidado, usted tiene todos los derechos que garantizan la Constitución de los Estados Unidos y el estado de California. Usted no pierde sus derechos cuando ingresa a un establecimiento de cuidados residenciales, cuarto residencial y un establecimiento de hospedaje y cuidado.

Cuando ejerza sus derechos, deberá hacerlo de tal manera que no infrinja los derechos de otros residentes.

Si piensa que sus derechos han sido violados o infringidos, tiene el derecho de contactar a su coordinador de cuidados, a la agencia otorgada de licencias o a la Oficina para la Defensa de los Derechos de los Pacientes con su pregunta o reclamo, libre de intimidación o repercusiones.

Establecimientos de
Cuidado y
Hospedaje

con

Licencia

(Board and Care)

Establecimientos de Cuidado y Hospedaje con Licencia

Sus derechos

Bajo la ley de California, los establecimientos de Cuidado y Hospedaje con Licencia deben observar, cumplir e implementar los derechos de los residentes. Como residentes de un establecimiento de Cuidado y Hospedaje con Licencia, usted tiene los siguientes derechos:

1. Tiene derecho a los servicios que mejoren su habilidad para vivir de manera independiente, productivamente y con dignidad en su comunidad. Estos servicios deberán ser proporcionados de manera que restrinjan al mínimo su libertad personal. Tiene derecho a que le coordinen la asistencia a los programas de la comunidad que cumplan con sus necesidades y que no se encuentran disponibles en el Establecimiento de Cuidado y Hospedaje.
2. Tiene derecho a vivir libre de daños, restricción física*, aislamiento, restricción por medicamentos, abuso o descuido. Por ley, cualquier maltrato físico que usted u otros reciban en un hogar de pensión completa y cuidados **DEBERÁ** denunciarse. Para denunciar el maltrato, llame a uno de los números que se indican en el reverso de este panfleto.

El maltrato físico puede incluir:

- Amenazas a la seguridad física
- Daño físico directo
- Falta de alimentos y agua
- Falta de cuidados médicos
- Explotación sexual
- El uso de dispositivos de restricción física

- Administración en exceso de medicamentos con receta.

3. Usted tiene derecho a recibir primeros auxilios de manera rápida y necesaria al igual que otros servicios médicos y dentales. Esto incluye proporcionar transporte al centro de servicio psicológico, médico u odontológico más cercano.

**Excepto para protegerlo a usted y a otros de daños.*

4. Usted tiene derecho a la privacidad.

- A. Tiene derecho a enviar y recibir correspondencia, sin censura y sin abrir.
- B. Tiene derecho a realizar y recibir llamadas telefónicas privadas. Si solo existe una línea telefónica en el establecimiento, no se le puede prohibir contestar una llamada dirigida a usted.
- C. Tiene derecho a recibir visitas de amigos, familiares y de otras personas en privado.
- D. Tiene derecho a privacidad visual en la bañera/tina, duchas/regadera y baños.

5. Tiene derecho a un trato respetuoso por parte del personal. Esto incluye el derecho a estar libre de castigo físico. Nadie, incluyendo a los miembros del personal y a los residentes, tienen derecho a abusar de usted psicológicamente, ya sea hablándole o gritándole de manera grosera u hostil, amenazándolo, intimidándolo, aislándolo, atemorizándolo, castigándolo reteniendo sus alimentos, vestimenta/ropa o medicamentos.

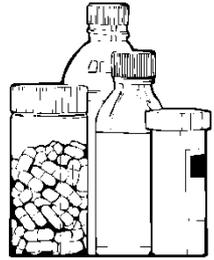
6. Tiene derecho a comunicarse libremente y a relacionarse con otros dentro del establecimiento y en la comunidad.

7. Tiene derecho a administrar su propio dinero y bienes personales. Si desea que el personal del hogar de pensión completa y cuidados resguarde o administre su dinero, usted o su representante autorizado deberán tener un acuerdo por escrito.
8. Tiene derecho a recibir un *Plan de necesidades y servicios* o un *Plan de tratamiento*.
9. Tiene derecho a practicar la religión de su preferencia, asistir a servicios o actividades religiosas y el derecho a recibir visitas de consejeros espirituales de su elección. También tiene derecho a no practicar o participar en actividades religiosas. La libertad de religión incluye su derecho a tener un plan de alimentación que excluya o incluya algunos alimentos o combinaciones de los mismos, de conformidad con sus tradiciones religiosas. Cualesquiera necesidades nutricionales especiales deberán incluirse en su acuerdo de colocación.
10. Tiene derecho a no ser discriminado por el personal u otras personas. Nadie puede considerar la raza, color, religión, origen nacional, sexo, preferencia sexual, discapacidad o edad como factores que le prohíban recibir colocación o servicios, o ejercer sus derechos.

También tiene los siguientes derechos si NO se encuentra bajo tutela (tutor legal/guardián):

1. Tiene derecho a que no se le obligue a recibir un tratamiento sin su consentimiento, excepto que exista una emergencia en la cual la acción inmediata sea necesaria para preservar la vida o la prevención de un daño corporal a otra persona.

2. Tiene derecho a recibir información de manera verbal o por escrito sobre sus medicamentos. También tiene derecho a tomar decisiones sobre sus medicamentos. Debe consultar con su médico si tiene preguntas con relación a los medicamentos que toma.



3. Tiene el derecho de entrar y salir libremente sin restricciones. Debe obedecer la política normal de la hora de llegada establecida en las *Reglas de la casa*. Nadie tiene el derecho de encerrarlo dentro de ningún edificio, habitación o área cerrada de día o de noche. El establecimiento de Cuidado y Hospedaje con Licencia podría solicitarle que le informe al personal si tiene pensado quedarse afuera toda la noche.
4. Tiene el derecho a mudarse del establecimiento de Cuidado y Hospedaje con licencia. Debe informar por escrito con treinta (30) días de anticipación al operador del establecimiento de Cuidado y Hospedaje con Licencia antes de retirarse.

Se requiere que todos los establecimientos de cuidados o tratamientos residenciales tengan:

Acuerdo de admisión

Se les requiere a todos los hogares que tengan un *Acuerdo de admisión* por escrito con todos los residentes. El acuerdo de admisión incluye una declaración de las *Reglas del establecimiento de Cuidado y Hospedaje con licencia*,

servicios básicos y opcionales, la frecuencia y fechas de pago, quién pagará y las condiciones para reembolsos. Debe comprender **COMPLETAMENTE** todo esto **ANTES** de firmar el acuerdo. Tiene derecho a recibir una copia de este acuerdo.

Publicación de los derechos

A todos los hogares se les exige publicar los derechos de los residentes, las reglas de la casa y los números de teléfono de la oficina para la defensa de los derechos de los pacientes de la localidad y del representante de la agencia que otorga las licencias para cuidados comunitarios. El operador del establecimiento de Cuidado y Hospedaje con Licencia debe informarle sobre sus derechos **ANTES** de que firme el documento que indica que recibió la información. Usted debe recibir una copia de este acuerdo informado. El operador del establecimiento de Cuidado y Hospedaje con Licencia también debe proporcionarle las instrucciones para presentar un reclamo. Tiene derecho a conversar y obtener los servicios de la oficina para la defensa de los derechos de los pacientes. Tiene derecho a reunirse con ellos en privado durante el horario razonable sin necesidad de una notificación previa o autorización.

Notificación de desalojo con un plazo de 30 días

Como un residente de un establecimiento de cuidados o tratamientos residenciales, no pueden desalojarlo a menos que demuestren y documenten una buena razón. Lo pueden desalojar mediante una notificación por escrito con 30 días de anticipación y solo por las siguientes razones:

1. Falta de pago del alquiler dentro de los diez (10) días a partir de la fecha de vencimiento. Un

establecimiento no puede desalojarlo si sus beneficios tienen retrasos o si apeló un fallo sobre sus beneficios.

2. La falta de cumplimiento de las políticas que aceptó cuando se mudó al hogar de pensión completa y cuidados. Las políticas de los hogares de pensión completa y cuidados no pueden omitir ninguno de sus derechos individuales.
3. Se realizaron modificaciones en su *Plan de necesidades y servicios* o en su *Plan de tratamiento* que determinan que sus necesidades no se pueden satisfacer en el establecimiento. Deben ofrecerle la oportunidad para reubicarse.

Notificación de desalojo con un plazo de 3 días

Solo en casos de emergencia y con la aprobación anticipada de la agencia que otorga licencias para cuidados comunitarios (*Community Care Licensing*), un establecimiento de cuidado y Hospedaje con Licencia podrá desalojarlo con tres (3) días de notificación. El hogar deberá proporcionarle esta notificación por escrito. La notificación debe incluir la(s) razón(es) de su desalojo y las circunstancias, fechas, lugares y testigos de los eventos que conlleven a la notificación de desalojo.

Una emergencia se define como un comportamiento de su parte que amenace su salud y seguridad mental o física o la de otras personas.

Si piensa que el establecimiento de Cuidado y Hospedaje le presentó una notificación de desalojo erróneamente.....

Tiene derecho a protestar su desalojo. Puede llamar a la agencia que otorga licencias para cuidados comunitarios o a los servicios para la defensa de los derechos de los pacientes para obtener ayuda.

Consejo de residentes

(Para establecimientos con más de 6 residentes)

- Si la mayoría de los residentes lo solicitan, tienen el derecho de formar un consejo orientado para los residentes del establecimiento. El consejo está compuesto por los residentes del establecimiento y podrá incluir a sus familiares. El consejo podrá, entre otras cosas, realizar recomendaciones a los administradores del establecimiento para mejorar la calidad de vida diaria en el establecimiento y podrán negociar con los administradores para proteger los derechos de los residentes.
- El establecimiento deberá proporcionar espacio y publicar las convocatorias para las reuniones. Si los residentes no son capaces de leer las convocatorias publicadas, el personal deberá notificar a los residentes a través de anuncios verbales o de cualquier otra manera apropiada para ayudar a los residentes para que asistan a la reunión.
- El establecimiento deberá documentar las convocatorias de las reuniones, los horarios y las recomendaciones propuestas en las reuniones del consejo.
- Una parte de la reunión se realizará *sin* la presencia de ningún miembro del personal para promover el libre intercambio de ideas entre los residentes.
- Los residentes pueden ser alentados, pero no están obligados a asistir a las reuniones del consejo.
- Los residentes tienen el derecho de expresar sus opiniones para mejorar la calidad de vida y proteger sus derechos en el establecimiento donde viven. El consejo de residentes es una manera de hacerse oír.

Si tiene alguna pregunta o piensa que sus derechos fueron violados y quiere presentar un reclamo, puede contactar a:



Su Coordinador/a del Plan:

**Servicios de Defensa de los
Derechos de los Pacientes**

(714) 276-8145

(800) 668-4240

**Vivienda y Cuidados
Residenciales (714) 796-0200**

**Agencia para Licencias de
Cuidados Comunitarios**

(714) 703-2840

Establecimientos de
Cuidado y Hospedaje
sin Licencia

(Room and Board)

Si vive en un CUARTI SIN LICENCIA o establecimiento de Cuidado y Hospedaje SIN LICENCIA, todas las leyes sobre propietarios y arrendatarios de California aplican para su establecimiento.

Acuerdos de arrendamientos y alquileres

Los arrendamientos establecen el monto de la renta y los derechos y deberes del arrendador y del residente. Los arrendamientos generalmente se establecen por un periodo de tiempo fijo, por lo general durante un mes o más.

Al finalizar el arrendamiento, ya sea el arrendador o el residente podrán decidir terminar el acuerdo. Durante el tiempo del arrendamiento, tanto el arrendador como el residente deberán cumplir con los términos del arrendamiento.

Siempre lea a fondo el acuerdo de arrendamiento y asegúrese de que los espacios en blanco estén completados o resaltados. En la mayoría de los establecimientos por habitación con pensión completa existen reglas de la casa y políticas de las comidas, las cuales deben estar incluidas en el acuerdo de arrendamiento. Asegúrese de entender las reglas de la casa, las políticas de comidas y el acuerdo de arrendamiento antes de firmarlo. El arrendamiento le ofrece al residente protección porque es probable que el arrendador **NO** cambie los términos y condiciones durante el periodo del arrendamiento. Asegúrese de recibir una copia de su acuerdo de arrendamiento.

Terminación del acuerdo de arrendamiento

Si tiene un acuerdo de alquiler mensual y desea mudarse del establecimiento, se le requerirá que le presente una notificación por **ESCRITO** con 30 días de anticipación al arrendador o podrá ser responsable por el saldo de la renta que se adeuda.



El arrendador podrá terminar o cambiar los términos de un arrendamiento mensual a través de una notificación al residente por escrito con 30 días de anticipación sin indicar una razón, ya sea que el residente violó o no cualquier disposición del acuerdo.

Condiciones residenciales

La ley de California exige que cualquier apartamento o casa que se encuentre alquilada a un inquilino como lugar de vivienda debe estar apta para ser habitada por personas. Es responsabilidad del arrendador proporcionar instalaciones seguras, limpias y habitables a todos los inquilinos.

Como mínimo, su establecimiento debe cumplir con los siguientes estándares:

1. Su establecimiento debe estar libre de basura, cucarachas, ratas u otras plagas.
2. El techo no debe permitir la filtración de agua cuando llueva.
3. Las puertas y ventanas deben estar aseguradas.
4. El arrendador debe mantener el edificio y los alrededores limpios y proporcionar suficientes contenedores de basura con cubiertas adecuadas para la basura.

5. Los pasamanos, las escaleras, los pisos y las alfombras deben estar en buenas condiciones para evitar posibles lesiones.
6. La calefacción debe estar en buenas condiciones y en funcionamiento.
7. Las lámparas y el cableado deben estar seguros y en buenas condiciones para funcionar.
8. Las tuberías deben estar en buenas condiciones y con acceso a agua caliente y fría.

Si su establecimiento no cumple con estos estándares, el arrendador no podrá cobrar, de manera legal, la renta completa por el establecimiento.

Como residente tiene responsabilidades. Podrá ser desalojado si no cumple con el pago de la renta a tiempo, perturbar a otros residentes o causar daños significativos al establecimiento. Un arrendador tiene derecho a que le pague si causa daños al establecimiento superiores al uso y desgaste normal o no cumple con la entrega de la notificación con 30 días de anticipación por **ESCRITO** antes de mudarse.

Reparaciones

Si personalmente causa daños al establecimiento o no cumple con el pago de las reparaciones, podrá ser desalojado o posiblemente demandado. Si su habitación o establecimiento requiere reparaciones que *no sean por su culpa* y la condición afecta gravemente las instalaciones, el arrendador es responsable de realizar las reparaciones.

En este caso, podrá entregarle una notificación por **ESCRITO** al arrendador de las reparaciones que necesitan realizarse. El arrendador necesita realizar las reparaciones dentro de un periodo razonable de tiempo.



Si el arrendador no cumple con las reparaciones dentro de un periodo razonable de tiempo, tendrá el derecho a:

1. Informar este problema a su coordinador de cuidados, en caso de que tenga uno.
2. Denunciar al arrendador a las autoridades de viviendas, incluyendo al departamento de salud y al inspector de edificios de la localidad.

Establecimiento de Hospedaje y Cuidado con Licencia: Derechos De Los Residentes

El arrendador no podrá desalojar legalmente a un residente o incrementar la renta debido a que usted:

1. Solicitó por escrito que se realizaran reparaciones a su habitación o establecimiento.
2. Le reclamó al arrendador sobre la condición de su

habitación o establecimiento.

3. Le informó sobre la condición de su habitación o establecimiento a las autoridades competentes.

Es ilegal que el arrendador intente un desalojo dentro de al menos 180 días siguientes a que un residente haya tomado cualquiera de estas medidas si el motivo del arrendador es tomar represalias en contra del residente por haber ejercido dichas acciones. Adicionalmente, un arrendador nunca podrá desalojar a un residente o incrementar la renta solo porque el residente ejerció un derecho legal de manera pacífica.

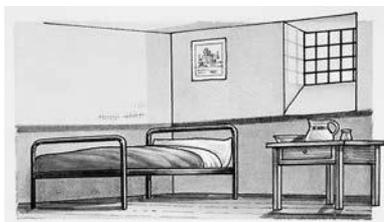
Es ilegal que un arrendador no le permita el acceso a su habitación o establecimiento, que cambie las cerraduras o que tome cualquier otra medida que le prohíba acceder al mismo. Si esto ocurre, deberá llamar a su coordinador de cuidados o a la policía.

De manera similar, es ilegal que el arrendador decomise sus bienes personales sin antes recurrir al sistema judicial y obtenga una orden del tribunal.

Privacidad

Tiene derecho a la privacidad en su propia habitación. Ni los otros residentes ni el arrendador

PUEDEN ingresar a su habitación a menos que los invite. El arrendador solo podrá ingresar a su habitación por las siguientes razones:



1. En caso de emergencia;
2. Para realizar las reparaciones necesarias o acordadas;
3. Para mostrar la habitación a posibles inquilinos, compradores o trabajadores;

4. Cuando el residente haya abandonado la habitación o;
5. Con una orden del tribunal.

A menos que se trate de una emergencia, el arrendador deberá notificarlo de manera razonable antes de ingresar y solo deberá hacerlo durante horas laborales. Veinticuatro (24) horas se consideran por lo general un lapso razonable para una notificación.

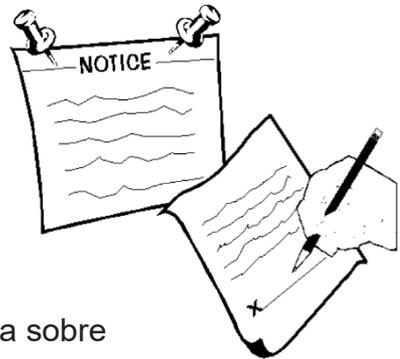
Desalojo

Notificación de 30 días

Si tiene un acuerdo de alquiler *mensual*, el arrendador le entregará una notificación de 30 días por escrito sin dar una razón, ya sea que haya violado o no cualquier disposición del acuerdo de alquiler. Si ha vivido en la misma dirección durante más de un año, deberá recibir una notificación de 60 días.

Sin embargo, el arrendador **NO PODRÁ** desalojarlo por las siguientes razones de represalia:

1. Le informó a un inspector de edificios o a otra agencia sobre algunos problemas con su habitación o establecimiento.
2. Testificó a favor de otros residentes.
3. Se resistió al acoso sexual de su arrendador.
4. Denunció al arrendador ante las autoridades policiales.



5. Le reclamó al arrendador sobre la condición de las instalaciones.

Discriminación

El arrendador no podrá desalojarlo con base en su raza, edad, credo, religión, color, sexo, orientación sexual, discapacidad o por cualquier otra base arbitraria. De igual manera, la discriminación en contra de familias con niños es ilegal.

Notificación de 3 días

Si no paga su renta, el arrendador le podrá entregar una notificación de 3 días. Se le requerirá que pague la renta dentro de los 3 días a partir de la recepción de la notificación o tendrá que retirarse del establecimiento. Si paga el monto completo de la renta que le adeudaba, el arrendador no podrá desalojarlo.

El proceso de desalojo

El desalojo comienza cuando le entregan una citación ya sea en persona o por correspondencia. Esto significa que el arrendador presentó un reclamo en su contra en el tribunal. La citación significa que se fijará una fecha en el tribunal para que conteste personalmente el reclamo ante un juez.

NO PODRÁN desalojarlo hasta que le entreguen la citación y haya tenido la oportunidad de contestarla.

Contestar la citación y el reclamo

Si recibió personalmente la citación, tendrá **CINCO DÍAS** para entregar y presentar una contestación por escrito al tribunal. El periodo de cinco días comienza a partir del día que reciba la citación e incluye los fines de semana. Si recibe la citación por correspondencia, tendrá 15 días para presentar su contestación.

Antes de contestar la citación, debería solicitar asistencia de su coordinador de cuidados (en caso de que tenga uno), buscar asistencia legal o contactar a la Oficina de

Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades. (*Consulte las referencias en el reverso del panfleto*).

Podrá obtener un formulario para contestar la citación y el reclamo de la Oficina del Secretario del Tribunal del distrito en el cual vive. El secretario podrá responder sus preguntas con relación a la manera de completar el formulario y es la persona a la cual necesita enviarle las copias. **RECUERDE**, el tribunal requiere que la contestación esté **ESCRITA A MÁQUINA/COMPUTADORA**.

El formulario le indicará cómo contestar la citación y el reclamo. Es posible que se le exija pagar una tasa de presentación al tribunal cuando presente la contestación. Podrá solicitar una exención de la tasa si cumple con los requisitos por ingresos.

Si no contesta la citación, el tribunal podrá registrar una sentencia en rebeldía en su contra y le entregará su habitación y pertenencias al arrendador. El alguacil le entregará una notificación para desalojar las instalaciones. Cinco días después de que le entreguen la notificación, no se le permitirá el acceso al establecimiento.

El Juicio

Una o dos semanas después de que presente su escrito, se le enviará una notificación de la fecha del juicio. Por lo general se celebra una semana a partir de la fecha que reciba la notificación. Durante el juicio deberá probarle al juez que lo que declaró en su contestación por escrito es verdad y que tiene derecho a continuar viviendo en el establecimiento. Si puede probar esto, el tribunal le permitirá permanecer en el establecimiento.



Si pierde el juicio, el alguacil le entregará una Notificación para Desalojar las instalaciones. Cinco días después de que le entreguen la notificación, no se le permitirá el acceso al establecimiento.

Si piensa que cualquiera de sus derechos fue violado o lo están desalojando de manera errónea, puede llamar a uno de los números que se indican en la Sección de Remisión en el reverso de este panfleto.

REFERENCIAS



Oficinas del estado y del condado

La mayoría de las oficinas del estado y del condado están abiertas desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., de lunes a viernes.

- Consejo de la Vivienda Justa del Condado de Orange (*Orange County Fair Housing Council*)** (800) 698-FAIR
- Preservación del Vecindario y Desarrollo de la Comunidad del Condado de Orange (*Orange County Community Development Neighborhood Preservation*)**(866) 552-8120
- Departamento Estatal para el Empleo y Vivienda Justa**
.....(800) 884-1684

Asistencia legal

- Ayuda legal del condado de Orange (*Legal Aid of Orange County*)**
.....(714) 571-5200
- Centro de Derecho Público (*Public Law Center*)**.
.....(714) 541-1010

Programas de asistencia

- Alianza Nacional Sobre Enfermedades Mentales (*National Alliance for the Mentally Ill, NAMI*)**(714) 544-8488
- Asociación de Salud Mental del Condado de Orange**
..... (714) 547-7559
- Línea de asistencia telefónica del condado de Orange** . . . (714) 991-6412
..... (877) 910-9276
- Línea de asistencia telefónica para suicidas** (877) 727-4747



Si usted tiene cualquier pregunta o queja
acerca de sus derechos, contacte a su
defensor/a en:

**MHS Patients' Rights
Advocacy Services**

(Servicios de Defensa y Derechos de los
Pacientes de MHS)

600 West Santa Ana Blvd., Suite 805
Santa Ana, CA 92701

(714) 276-8145
(800) 668-4240

Fax: (714) 242-1579

Horario de Apertura

Lunes a Viernes
8 AM – 5 PM

mhsinc.org/pras