

For more information,
contact the
Ombudsman Program at:

Statewide Toll-Free:
1-866-451-2901

Santa Fe:
2550 Cerrillos Road
Santa Fe, NM 87501

Who calls the Ombudsman Program?

- Residents of long-term care facilities
- Families and friends of residents
- Long-term care facility staff
- Adult Protective Services (APS)
- Department of Health (DOH)
- Community organizations

Ombudsman

Long-Term Care

Ombudsman

Program



Ombudsman Residents' Advocate

www.nmaging.state.nm.us



WHAT IS AN OMBUDSMAN?

Ombudsman (pronounced: am´ budz mĕn) is a Swedish word for a “citizen’s representative” who protects a person’s rights and encourages others to uphold and respect those rights.

All states are required to have an Ombudsman program. In New Mexico, the Aging and Long-Term Services Department oversees the Long-Term Care Ombudsman Program (LTCOP).

The NM LTCOP consists of dedicated Ombudsman volunteers and coordinators who visit residents in long-term care facilities (nursing homes, assisted living facilities, etc.)

The Ombudsman Program provides advocacy and assistance by offering residents a means to voice their concerns and have their complaints addressed.

The Ombudsman Program works with all parties involved to resolve problems and improve both quality of life and quality of care for residents in long-term care facilities.

**OMBUDSMAN SERVICES ARE
FREE AND CONFIDENTIAL!**

WHAT ARE SOME OF THE MAIN FUNCTIONS OF AN OMBUDSMAN?

ADVOCATES

for the rights and wishes of residents
in long-term care facilities

EDUCATES

residents, facility staff, families, etc.
about residents’ rights and the role of
the Ombudsman

INVESTIGATES

accurately and reliably information
to resolve resident complaints

COLLABORATES

with other entities to identify the
problem(s) and determine viable solutions

EMPOWERS

providing support & encouragement so
residents exercise their rights

VISITS

to get to know the residents
and build a rapport

NEGOTIATES

with those involved to come up with
agreed upon solutions

RESPECTS

the confidentiality and privacy
of residents.



RESIDENTS’ RIGHTS

*Long-Term care residents have
rights under federal and state law.*

RESIDENTS HAVE THE RIGHT TO:

- Be treated with respect
- Voice complaints without fear of retaliation, and have their complaints promptly resolved
- Receive information about all services and their costs, and written notice about any changes in services or costs
- Be free from physical and chemical restraints and be free from physical, emotional and verbal abuse or neglect
- Accept or refuse medical treatment
- Understand and participate in the plan of care and treatment
- Manage their own finances or be informed about them when others manage them
- Keep and use personal items without the threat of loss, theft or damage

Para obtener más información,
póngase en contacto con el
Programa Ombudsman al:

Llamada gratis:
1-866-451-2901

Santa Fe:
2550 Cerrillos Road
Santa Fe, NM 87501

Quien llama al Programa Ombudsman?

- Los residentes de centros de cuidado a largo plazo
- Las familias y amigos de los residentes
- Instalaciones de cuidado a largo plazo personal
- Servicios de protección de adultos (APS)
- Departamento de Salud (DOH)
- Las organizaciones comunitarias

Ombudsman

Programa de

Ombudsman de

Cuidado a largo plazo



Ombudsman
Abogado de Residentes

www.nmaging.state.nm.us



QUE ES UN OMBUDSMAN?

Ombudsman (se pronuncia: am' budz m'en) es una palabra Sueca para un "representante del ciudadano", que protege los derechos de una persona y anima a los demás a defender y respetar esos derechos.

Todos los Estados están obligados a tener un Ombudsman. En Nuevo México, el envejecimiento y el Departamento de Servicios a largo plazo supervisa el Programa de Ombudsman de cuidado a largo plazo (LTCOP).

El NM LTCOP está compuesto por voluntarios y coordinadores del Ombudsman que visitan a los residentes en centros de atención a largo plazo (hogares de ancianos, centros de vida asistida, etc.)

El Programa Ombudsman proporciona asesoramiento y asistencia ofreciendo residentes un medio para expresar sus preocupaciones y han dirigido sus quejas.

El Programa Ombudsman trabaja con todas las partes involucradas para resolver problemas y mejorar tanto la calidad de vida y la calidad de la atención para los residentes en centros de cuidado de largo plazo.

LOS SERVICIOS OMBUDSMAN SON GRATIS Y CONFIDENCIAL!

¿CUÁLES SON ALGUNAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UN OMBUDSMAN?

DEFENSORES

de los derechos y los deseos de los residentes en centros de cuidado a largo plazo

EDUCA

a los residentes, el personal de la instalación, familias, etc. acerca de los derechos de los residentes y el propósito del Ombudsman

INVESTIGA

de forma precisa y fiable información para resolver quejas de los residentes

COLABORA

con otras entidades para identificar el (los) problema(s) y determinar soluciones viables

SE FACULTA

provee apoyo y aliento para los residentes ejercer sus derechos

VISITAS

para conocer a los residentes y establecer una relación

NEGOCIA

con los implicados para llegar a soluciones acordadas

RESPETA

la confidencialidad y privacidad de los residentes



DERECHOS DE RESIDENTES

Los residentes de cuidados a largo plazo tienen derechos bajo las leyes federales y estatales.

LOS RESIDENTES TIENEN EL DERECHO A:

- Ser tratados con respeto
- Expresar sus quejas sin temor a represalias, y que sus denuncias se resolvieron con prontitud
- Recibir información sobre los servicios y sus costos, y por escrito acerca de los cambios en los servicios o costos
- Estar libre de restricciones físicas y químicas y ser libre de maltrato físico, emocional y abuso o descuido verbal
- Aceptar o rechazar un tratamiento médico
- Entender y participar en el plan de cuidados y tratamiento
- Administrar sus propias finanzas o estar informados sobre ellos cuando otros los manejan
- Mantener y utilizar objetos personales sin la amenaza de pérdida, robo o daños