



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada
del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

ESTADÍSTICOS RELACIONADOS SOBRE QUERELLAS HACIA PERSONAS DE EDAD AVANZADA (60+), REPORTADAS POR EL PROGRAMA ESTATAL DEL PROCURADOR DE CUIDADO DE LARGA DURACION (OMBUDSMAN CLD) Octubre 2020 – Septiembre 2021

TABLA I – CATEGORIAS PRINCIPALES DE QUERELLAS

TIPOS DE CATEGORIAS	CANTIDAD DE QUERELLAS
Calidad de vida	2,197
Cuidado del residente	1,310
Derechos de los residentes	559
Administración	95
Total	4,161

CATEGORIAS Y TIPOS DE QUERELLAS REPORTADAS EN EL AÑO 2020-2021

CATEGORIAS DERECHO DEL RESIDENTE	CANTIDAD
Abuso, Negligencia Crasa, Explotación	174
Explotación financiera	74
Negligencia crasa	66
Abuso físico	18
Abuso, verbal/ psicológico	15
Abuso sexual	1
Acceso a la Información	146
Acceso a información y récords	135
Interferencia intencional	7
Barreras de comunicación y lenguaje	4
Admisión, Transferencia, Altas, Desalojo	21
Alta por desalojo	11
Admisión	9
Situaciones con el cuarto	1
Proceso de apelación	0

PO BOX 191179, SAN JUAN, PR 00919-1179 TEL.: (787) 721-6121 FAX: (787) 724-1152

Autonomía, Opción de preferencia y Derechos	195
Privacidad	106
Otros derechos y preferencias	52
Elección en el cuidado de la salud	11
Visitantes	10
Dignidad y respeto	7
Respuesta a quejas	4
Vivir en un momento restrictivo	4
Represalias	1
Consejo de residentes o familiares	0
Financiero, Propiedades	23
Propiedad personal	21
Facturación y cargos	2
TOTAL (Tipos de Querellas en la Categoría de Derechos del Residente)	559

CATEGORIAS Y TIPOS DE QUERELLAS REPORTADAS EN EL AÑO 2020-2021

CATEGORIAS CUIDADO DEL RESIDENTE	CANTIDAD
Cuidado	725
Medicamentos	361
Restricción física	102
Síntomas no atendidos	79
Dispositivos de ayuda o equipo	64
Acceso a servicios de salud	29
Accidentes y caídas	29
Higiene personal	28
Fallar en responder para pedidos de ayuda	26
Servicios de rehabilitación	5
Restricciones químicas	2
Plan de cuidado	0
Cuidado de incontinencia	0
Actividades, Integración a la Comunidad y Servicios Sociales	291
Actividades	220
Servicios sociales	70
Resolución de conflictos	1
Transportación	0
Dieta	294
Servicios de comida	265
Dietas terapéuticas o especiales	26
Comida e hidratación	13
TOTAL (Tipos de Querellas en la Categoría de Cuidado del Residente)	1,310

CATEGORIAS Y TIPOS DE QUERELLAS REPORTADAS EN EL AÑO 2020-2021

CATEGORIA CALIDAD DE VIDA	CANTIDAD
Ambiente	700
Estructura del edificio	442
Lavandería, servicios de limpieza, eliminación de plagas	179
Ambiente	51
Accesibilidad	16
Suministros, almacenaje y mobiliarios	12
Políticas de la facilidad, procedimientos y prácticas	1,485
Supervisión administrativa	949
Personal	531
Gestión fiscal	5
Querellas sobre una agencia externa	12
Sistema regulatorio	9
Manejo de cuidado	1
Veteranos	1
Medicaid	1
Medicare	0
Seguro privado	0
TOTAL (Tipos de Querellas en la Categoría de Calidad de Vida)	2,197

CATEGORIAS Y TIPOS DE QUERELLAS REPORTADAS EN EL AÑO 2020-2021

CATEGORIA ADMINISTRACIÓN	CANTIDAD
Sistema/Otros	
Conflicto con el representante del residente o familiar	63
Servicios de un proveedor	28
Solicitud de transición a un entorno comunitario	4
TOTAL (Tipos de Querellas en la Categoría de Administración)	95