



Preguntas frecuentes de los tutores provocadas por la pandemia del COVID-19

Actualizada el 16 de junio, 2020

La Asociación nacional de la tutela (NGA por sus siglas en inglés), junto con la Comisión sobre la ley y los ancianos del Colegio nacional de abogados y el Centro nacional de los tribunales estatales, reconoce que los tutores tienen muchas dudas sobre la forma en que la pandemia de COVID-19 está afectando sus responsabilidades. Hemos formulado una serie de respuestas a las preguntas que los tutores se han planteado. En el documento ofrecemos sugerencias y recursos para ayudarles a navegar las complejidades de los tiempos de la pandemia.

Se debe tomar en cuenta que, en todos estos asuntos, posiblemente se tendrían que consultar a las leyes estatales correspondientes a los recursos locales y decretos judiciales específicos. Nada en este documento se debe considerar como asesoría jurídica relacionada con una pregunta específica. Consulte su abogado y a otros profesionales cuando sea necesario, y para mayor orientación consulte las Normas profesionales de la NGA cuando enfrente decisiones difíciles.

Este trabajo es un “documento cambiante”. Se agregarán más preguntas y respuestas conforme a los cambios de circunstancias. Siéntase con la libertad de enviar cualquier pregunta adicional a info@guardianship.org. Se tratará de responderles con la mejor información posible. Hay más materiales disponibles en guardianship.org

Conclusiones principales

- El acceso a mi cliente o ser querido en una residencia para adultos mayores – Aunque en la Guía federal se limitan las visitas en persona a los residentes, usted tiene la responsabilidad de mantener el contacto y de estar pendiente del bienestar del residente por medio de herramientas de acceso remoto.
- El acceso a mi cliente o ser querido en las residencias colectivas y los hospitales – Los reglamentos estatales pueden limitar las visitas en persona a los residentes de las residencias colectivas, y la orientación federal impone límites a las visitas a los pacientes en los hospitales. Sin embargo, usted tiene la responsabilidad de mantener contacto y estar al pendiente del bienestar del residente o paciente por medio de herramientas de acceso remoto.
- Las protecciones y servicios para mi cliente o mi ser querido en la comunidad – Mantenga el contacto con su cliente o ser querido en la comunidad, y asegúrese de que reciba los servicios y apoyos que requiere para cuidar de su salud y bienestar.
- Acceso a los tribunales – Cada estado determina sus propios procedimientos durante la pandemia. Muchos tienen como prioridad que los tribunales sigan abiertos para los casos relacionados con la protección de los individuos vulnerables. Pero las audiencias pueden ser aplazadas, o realizados por

teléfono o video. Además, se pueden haber cambiado los requisitos en cuanto a fechas límites, notificaciones y la presentación de informes.

- La protección de los derechos y el bienestar de mi cliente o un ser querido. Los derechos de su cliente o su ser querido no han cambiado, pero la pandemia hace más difícil el hacer cumplir ciertos derechos. Tome las medidas necesarias para asegurarse de que la persona reciba la atención médica adecuada, que las instalaciones cumplan con los protocolos de seguridad, y apoye a la persona durante este período difícil.
- La protección de las decisiones médicas de mi cliente o ser querido. Trabaje con los profesionales de la salud para asegurarse de que se respeten las decisiones y los valores de su cliente o ser querido.
- La protección de las finanzas de mi cliente o ser querido. En su calidad de tutor, asegúrese de que su cliente reciba todas las prestaciones a las que tiene derecho, incluyendo las prestaciones disponibles para contrarrestar los efectos de la pandemia. Desarrolle e implemente un plan financiero lo suficientemente flexible para responder a las exigencias de la pandemia, y maneje las inversiones y los asuntos financieros con atención adicional durante la crisis.
- Precauciones de seguridad. Tome las medidas necesarias para asegurar que no esté expuesto a ni contagiando la enfermedad. Actúe si su cliente o ser querido es expuesto a COVID-19, tenga síntomas, o si está hospitalizado. Manténgase alerta a los fraudes en los que las personas se aprovechan de las circunstancias de la pandemia.

El contacto con mis clientes o mi ser querido

¿Tengo la responsabilidad jurídica o profesional de seguir con las visitas en persona con mi cliente? Si no, ¿cuáles son mis responsabilidades con relación al mantenimiento del contacto?

Usted tiene la responsabilidad continua de mantenerse en contacto con su cliente, a pesar de las limitaciones sobre las visitas en persona. La pandemia no disminuye sus responsabilidades en cuanto a asegurar el bienestar de las personas para quienes se le ha nombrado para que les preste sus servicios. Las condiciones actuales simplemente hacen que su tarea sea más difícil.

El Centro nacional de tribunales estatales recomienda que, además de su obligación de presentar su informe anual, todos los tutores realicen de inmediato una evaluación de las circunstancias de cada cliente, incluyendo los siguientes elementos:

- Situación de vivienda.
- Estabilidad de la situación de vivienda.
- Riesgos para la salud debido a COVID-19 en la situación de vivienda, incluso para los cuidadores.
- Datos de contacto de usted, de su cliente o ser querido, incluyendo las de los tutores sustituto y auxiliar.
- Disponibilidad continua de los servicios necesarios brindados en la casa, en los casos en que sea pertinente
- Necesidad de determinar si los servicios actuales sean adecuados, o si haya necesidad de servicios
- Continuidad de estudios y de actividades de enriquecimiento cultural y deportivo para los menores bajo tutela que actualmente no asistan a clases

El acceso a mis clientes o ser querido en las residencias para adultos mayores que necesiten atención médica

¿Cuáles son las limitaciones que se aplican a los tutores en relación con las visitas a los residentes?

Los Centros para servicios de Medicare y Medicaid (CMS por sus siglas en inglés) publicaron la [Guía para el control de infecciones y la prevención de la enfermedad coronavirus-19 en las residencias para adultos mayores](#) (documento en inglés: Guidance for Infection Control and Prevention of Coronavirus Disease 2019 [COVID-19] in Nursing Homes). Según la guía, los centros deben prohibir la entrada a “todos los visitantes y al personal de salud no esencial” con excepciones muy limitadas, especificadas abajo. La prohibición se aplica a las visitas de los tutores y a los familiares, aunque ellos no están especificados. Sin embargo, si un estado tiene requisitos más estrictos que los federales, por ejemplo, la omisión de cualquier excepción, el tutor tiene que cumplir con esta ley estatal.

¿Puedo pedir un decreto judicial que me exima de cumplir con las restricciones federales sobre las visitas a una persona en una residencia para adultos mayores?

Puesto que las residencias para adultos mayores están reguladas por las leyes federales, además de las estatales, un juez pudiera no estar autorizado a permitir el acceso, debido a la orientación federal. Al permitir las visitas de otro modo prohibidas, una residencia para adultos mayores correría el riesgo de perder su certificación federal.

¿Existen excepciones a las limitaciones federales sobre las visitas a personas en residencias para adultos mayores?

Según la Guía federal, el acceso a una residencia para adultos mayores se permite solamente a personal esencial de salud, además de a encuestadores gubernamentales. “Esencial” tiene una definición muy acotada, dado el riesgo a los residentes, y no incluye a los tutores.

Sin embargo, se permiten las visitas en “situaciones de compasión” que incluyen, pero no están limitadas a, situaciones en que el individuo reciba atención en la etapa final de la vida. Las decisiones que toman los encargados de las residencias se hacen de manera individual, con una revisión médica exhaustiva para detectar los posibles síntomas de COVID-19.

¿Cuáles son las precauciones de seguridad recomendadas para entrar en una residencia para adultos mayores en una situación de “atención compasiva”?

Las residencias deben de obligarle a lavarse las manos con frecuencia, usar equipo de protección personal (PPE), como cubrebocas, limitar su visita a la habitación del residente u otro sitio especificado.

¿Cuáles son las responsabilidades de las residencias para adultos mayores relativas a la facilitación de la comunicación con los residentes?

La Guía federal alienta a las residencias para adultos mayores a facilitar el contacto con residentes a través de medios de comunicación alternativos. Las residencias “necesitan facilitar la comunicación de los residentes” con el defensor de derechos en la atención prolongada (*ombudsman*) y los otros representantes de los pacientes que tienen un papel en la protección de los derechos de los residentes. En esta categoría se incluyen

los tutores, curadores, las personas con carta de poder, y los apoderados autorizados a recibir pagos en nombre del cliente. Si una residencia para adultos mayores se tarda en ayudarlo, se le indica que puede solicitar al personal de la administración que consulte la Guía federal.

Si las visitas personales no se pudieran realizar, ¿cuáles son mis responsabilidades jurídicas en cuanto a mantener el contacto con un cliente o ser querido?

Si no se puede visitar su cliente o ser querido en persona, sigue vigente la obligación de mantener contacto y quedar al pendiente al grado máximo posible de su condición, sus necesidades y sus preocupaciones. Averigüe si el tribunal correspondiente ha emitido una guía de orientación para los tutores en cuanto a las formas alternativas de mantener el contacto.

- **Tecnología de acceso remoto.** Utilice todos los medios de comunicación remota posibles: llamadas telefónicas, mensajes de texto, conversaciones por video o correo electrónico. ¿Tiene el residente acceso a un teléfono de línea fija, a un celular, a una computadora o tableta? Ajuste el número y la duración de los contactos en la medida de lo que sea necesario. Por ejemplo, tres o cuatro llamadas telefónicas cortas pueden sustituir a una visita personal más larga.
- **Personal y documentos de la residencia.** Hable con el personal de la residencia, incluyendo las enfermeras, ayudantes, trabajadores sociales, y directores de actividades. Pregunte con frecuencia sobre las exámenes y sobre si se han detectado síntomas de COVID-19. Si los documentos de la residencia están disponibles electrónicamente, pida revisarlos de manera regular.
- **“A través de una ventana.”** Organícese con el personal para realizar una reunión con el individuo a través de una ventana, puerta u otra barrera. Su presencia física pueda ser un alivio, y usted podría ver al individuo en persona.

¿Cuáles son las cuestiones de confidencialidad relacionadas con la comunicación tecnológica?

Tener la ayuda del personal de la residencia durante su contacto con un cliente o un ser querido pueda ser necesario, aunque podría comprometer la confidencialidad. Pida unos momentos para hablar a solas con su cliente o ser querido. Esto puede o no ser posible, dada la posibilidad de pérdida de oído o visión, otras discapacidades físicas, o demencia, falta de conocimiento tecnológico, y conexiones deficientes de internet. Hacer un esfuerzo por proteger la privacidad de su cliente o ser querido es importante, a pesar de las complicaciones.

La organización, Voz del consumidor en cuidado prolongado (*Consumer Voice*) tiene más ideas para mantener el contacto a distancia. Consulte la publicación, [COVID-19 y las residencias para adultos mayor, lo que tienen que saber los residentes y las familias](#) (documento en inglés: COVID-19 and Nursing Homes: What Residents and families Need to Know).

Mi cliente o ser querido padece de demencia senil, no habla, o no habla inglés. ¿Cómo puedo emplear la tecnología para comunicarnos y darle seguimiento a su condición?

Cualquier aparato de audio o de video le puede ayudar a evaluar la condición y el bienestar del residente. Su presencia, aún telefónicamente o por video, puede ser un alivio, y puede ayudar a la persona a mantener su equilibrio mental o emocional. En cuanto a la comunicación que tiene que ver con las necesidades y deseos de la persona, tome en cuenta las siguientes sugerencias básicas:

- Hable despacio y de forma clara con los residentes que padecen de demencia senil, usando lenguaje sencillo, refiriéndose sólo a un asunto a la vez. Haga preguntas que se responden con un “sí,” o un “no.” Tómese el tiempo de escuchar. Si la persona puede hablar, confirme lo que entendió de la respuesta parafraseándola. Consulte las [Sugerencias para la comunicación](#) (en inglés) de la Asociación Alzheimer’s (*Alzheimer’s Association*.)
- Para las personas que no puedan hablar, la comunicación por video puede darles la posibilidad de usar gestos para expresar sus emociones y necesidades.
- Para los residentes que no hablan inglés, un integrante del personal quizás pueda interpretar o se puede emplear un servicio de interpretación por teléfono o video (*language line*).

¿A pesar de la pandemia, puede mi cliente o ser querido contactar al defensor de los derechos en atención prolongada?

Sí. El programa de la defensoría sigue operando en todos los estados, aunque el personal de la defensoría no puede realizar visitas en persona (salvo en situaciones muy limitadas, especificadas con anterioridad). Asegúrese de tener, y su cliente o ser querido, la información de contacto del defensor local o estatal.

La información de contacto de la oficina del defensor de derechos (*ombudsman*) de atención prolongada para cada estado se puede encontrar en la página web de Voz del consumidor para atención prolongada de calidad.

¿Cómo puedo averiguar si la residencia para adultos mayores tiene casos confirmados o sospechosos de COVID-19?

Los CMS han emitido un [reglamento final interino](#) (fechado el 1 de mayo, 2020, en inglés) que obliga a las residencias de informarles a los residentes, a sus representantes (incluyendo los tutores) y familias a más tardar para las 5:00 pm del siguiente día de la identificación de un caso del COVID-19, o sobre si tres residentes o miembros del personal muestran nuevos síntomas dentro de 72 horas, uno del otro. Esta comunicación no debe incluir información que permita identificar a las personas involucradas. La comunicación tiene que citar las acciones que se están tomando para evitar o disminuir los riesgos de transmisión, y ser actualizada al menos semanalmente. La residencia no está obligada a comunicarse de manera individual con los tutores, puede emplear medios de comunicación general, como por ejemplo sitios de internet y mensajes telefónicos grabados. Consulte las páginas de la 180 a la 181 del reglamento interino.

Además de los requisitos federales, algunos estados cuentan con políticas que obligan a las residencias de adultos mayores a reportar los brotes de COVID-19. *Voz del consumidor para la atención prolongada de calidad* cuenta con un [mapa interactivo](#) (en inglés) que incluye las políticas de los estados relativas a los requisitos para informar, realizar pruebas y sobre la inmunidad.

¿Tengo que notificar al juez para trasladar a mi cliente o ser querido de una residencia para adultos mayores a otro sitio?

Algunas leyes estatales requieren que se realice una notificación previa al juez si su cliente o ser querido cambia de dirección. Póngase en contacto con el juez para averiguar si el gobierno estatal o el sistema judicial han modificado, por la pandemia, los requisitos para las notificaciones, incluyendo plazos sobre cambios de dirección de los clientes o seres queridos. En todo caso, se debe informar al juez de cualquier cambio de dirección de usted, su cliente o de su ser querido.

Cuando se está considerando un posible traslado del cliente o ser querido, tenga presente el aviso en las [Normas profesional de la NGA 12.1.A.5](#) (en inglés): El objetivo de tal decisión debe ser la minimización del riesgo de lesiones graves para la persona, conseguir un lugar más adecuado y de asegurar una mejor atención a la persona.

¿Puede una residencia para adultos mayores trasladar a mi cliente o ser querido a otra habitación u a otra sección del centro?

Si la gerencia de la residencia trasladara a su cliente o ser querido con el único propósito de separar a los residentes contagiados de COVID-19 de los no contagiados, el reglamento de los CMS suspende los derechos del residente a:

- Compartir una habitación con el consentimiento de las dos partes.
- Recibir una notificación previa del traslado.
- Negarse al traslado.

¿Puede la gerencia de una residencia trasladar a mi cliente o ser querido a otra residencia?

Los reglamentos federales para las residencias para adultos mayores especifican una serie de medidas de protección cuando se propone el traslado de un residente a otra residencia o de dar de alta al residente. Los reglamentos les otorgan a los residentes el derecho de recibir una notificación previa por escrito (normalmente con 30 días de anticipación), el derecho a presentar una apelación y otras medidas de protección. Los tutores deben enterarse de estos reglamentos. Consulte a los [Recursos de Voz del consumidor relacionados con traslado o con dar de alta](#) (en inglés: Nursing Home Discharges).

Sin embargo, debido a la pandemia, los Centros para servicios de Medicare y Medicaid (CMS) han suspendido reglamentos en lo relativo a las siguientes circunstancias:

- Traslado de residentes con COVID-19 o con síntomas de infección respiratoria a una instalación dedicada a la atención a los individuos que dan positivo para COVID-19 o que tienen síntomas del virus.
- Traslado de un individuo sin diagnóstico o sin síntomas a una instalación dedicada a la atención a estos residentes.
- Traslado de residentes sin síntomas de infección respiratoria a otra instalación por un período de observación de 14 días.

Bajo estas tres circunstancias, se le debe notificar a usted “tan pronto como sea posible”. Sin embargo, sin notificación previa, puede serle difícil impugnar el traslado, aun cuando tuviera preocupaciones en cuanto al impacto sobre su cliente o ser querido. Consulte el [Resumen del reglamento de los CMS](#) (documento en inglés: Summary of CMS Waivers for Nursing Homes) redactado por Voz del consumidor.

Se puede minimizar los cambios sorpresivos y las alteraciones a la atención dedicada a su cliente o ser querido con una práctica de mantener una buena comunicación con la residencia y con el defensor local de derechos en la atención prolongada.

Mi estado o gobierno local va a suspender las restricciones que se impusieron debido a COVID-19. ¿Puedo visitar a mi cliente o ser querido?

Muchos estados y localidades suspenderán las restricciones a las actividades comerciales e interpersonales, generalmente en fases. A menudo, los primeros pasos incluyen la reapertura de ciertos negocios y lugares públicos. Por ejemplo, restaurantes al aire libre, peluquerías y salones de belleza, parques y playas. Sin embargo, estas medidas varían en gran medida. Aunque no existen decretos o reglamentos federales en cuanto a la reapertura, la Casa Blanca publicó los [Lineamientos para la reapertura de Estados Unidos](#) (en inglés).

Tendrá que preguntar en la residencia donde vive su cliente o ser querido, y/o a los funcionarios estatales o locales, si la residencia puede recibir visitantes. El 18 de mayo, el CMS publicó las [Recomendaciones sobre la reapertura de residencias para adultos mayores](#) (en inglés) para los funcionarios estatales y locales, además de las [Preguntas frecuentes sobre la reapertura](#) (en inglés). El CMS sugirió a los gobiernos estatales y locales que utilicen un sistema gradual para la suspensión de las restricciones en las residencias para adultos mayores. Dichas residencias no deberán eliminar las restricciones ni las medidas precautorias durante la Fase I de la reapertura de la comunidad y deberán postergar el tipo de cambios que se realice en cualquier otra área por lo menos durante catorce días más. El CMS recomendó que las visitas a las residencias para adultos mayores (fuera de las situaciones que involucran cuidados compasivos) no den inicio sino hasta la Fase III del plan de reapertura estatal o comunitaria. Las visitas no deberán iniciar sino hasta que haya existido un conato de brote de casos de COVID-19 durante 28 días.

Una vez que se permitan las visitas, el CMS recomienda que a los visitantes se les obligue a seguir medidas de seguridad como el uso de cubrebocas y responder cuestionarios de salud, antes de entrar a la residencia. El CMS también hizo recomendaciones para la realización de pruebas al personal y a los residentes. Consulte el artículo reciente sobre las residencias para adultos mayores [publicado por el AARP](#) (en inglés).

Una vez que la residencia para adultos mayores permita las visitas, ¿Qué debo considerar si decido visitar a mi cliente o ser querido en persona?

Los tutores deben tomar decisiones individuales relativas a las visitas personales a los clientes y seres queridos. Se pueden tomar en cuenta diversas cuestiones:

- ¿Qué nivel de riesgo de contagio representaría una visita suya para su cliente o ser querido? ¿Está él o ella en riesgo específico debido a padecimientos subyacentes?
- ¿Puede visitar su cliente o ser querido sin correr un riesgo excesivo para su propia salud? Esto puede depender de su condición de salud y la existencia- o ausencia -de casos activos en la residencia. Si la visita representa un riesgo demasiado alto para usted, ¿La puede realizar otra persona en su representación?
- ¿Hay cosas que se pueden hacer para mejorar la seguridad de una visita en persona? Por ejemplo, ¿Cuenta la residencia con un espacio exterior en donde poder pasar tiempo con su cliente o ser querido?

Al tomar la decisión sobre las visitas, consulte las [Normas de prácticas profesionales de la Asociación nacional de la tutela](#) (en inglés), en particular la norma 13.IV sobre las visitas y la Norma 14, relativa a las decisiones sobre el tratamiento médico.

El acceso a mi cliente o ser querido en las residencias para adultos mayores y los hospitales.

Lamentablemente, COVID-19 parece propagarse rápidamente, con resultados trágicos en las residencias colectivas para personas de la tercera edad o con discapacidades. [La información reciente de los medios](#)

[nacionales](#) (en inglés) documenta las difíciles condiciones; tales como una reducción de personal disponible y la falta de recursos como factores que contribuyen a los altos índices de contagio y fallecimientos, comparables a los de las residencias para adultos mayores. Si no fueran posibles las visitas, comuníquese con sus clientes o ser querido con la mayor frecuencia posible por medio de conexión remota.

Las residencias colectivas incluyen residencias con permisos para prestar servicios de vida asistida, residencias individuales para jubilados, viviendas grupales, viviendas de acogida que brindan cuidados, viviendas independientes para adultos mayores, viviendas compartidas y otros modelos similares.

¿Existen restricciones sobre las visitas a una persona en una residencia con permiso para prestar servicios de vida asistida?

A diferencia de las residencias para adultos mayores que necesiten atención médica, las residencias con servicios de vida asistida son reglamentadas al nivel estatal. Los estados emplean diversos términos para estas residencias tales como: residencias de cuidados residenciales o viviendas compartidas. Para informarse de las restricciones sobre visitas, además de otros requisitos relacionados con la prevención y el control de COVID-19, contacte a la agencia estatal que regula las residencias con servicios de vida asistida. Para información sobre la dependencia en su estado y cómo establecer contacto, consulte la [Revisión regulatoria para vida asistida NCAL 2019](#) (en inglés). Aunque no existen requisitos federales relativos a COVID-19 en las residencias de vida asistida, los [lineamientos federales del Centro para el control de las enfermedades](#) (CDC, por sus siglas en inglés) recomiendan que las residencias de vida asistida notifiquen sin demora a la secretaría de salud local de cualquier brote, que implementen planes para notificar a los residentes y familiares y que limiten o restrinjan a las visita de personas ajenas a dichas residencias.

¿Existen restricciones sobre las visitas a personas en otras residencias colectivas?

Las diversas dependencias estatales pueden encargarse de regular las residencias colectivas e imponer requisitos para la prevención y control de COVID-19. Aun cuando no existe una regulación federal, los [lineamientos del CDC para las residencias de jubilados](#) recomiendan a los dueños y operadores de dichas residencias que promuevan medidas de protección personal, limiten las visitas, apliquen cuestionarios a los empleados, informen a los residentes y los visitantes sobre brotes, y establezcan un “sistema de amigos” para que los residentes mantengan el contacto entre sí.

¿Como puedo averiguar si una residencia colectiva tiene casos confirmados o sospechosos de COVID-19?

Comience por solicitar la información directamente al administrador de la residencia. Asimismo, verifique con la secretaría de salud estatal. Algunos estados publican estadísticas sobre infecciones y fallecimientos en residencias específicas en internet. Si su estado no está publicando esa información por internet, pregunte a la secretaría de salud si está disponible, o haga contacto con el defensor de derechos (*ombudsman*) del programa de atención prolongada. Voz del consumidor para la atención prolongada cuenta con un [mapa interactivo](#) (en inglés) con información sobre las políticas estatales para atención a largo plazo relativas a COVID-19 que incluye información sobre los requerimientos estatales para la presentación de informes de residencias de vida asistida.

¿Cómo debo decidir si visitar a mi cliente o ser querido una vez que se suspendan las restricciones para visitas?

Una vez que los estados y localidades empiecen a suspender las restricciones, pregunte al administrador y a la secretaría de salud local si se puede visitar a su cliente o ser querido. Posteriormente, tome una determinación

con base en riesgo para la persona, así como para usted mismo (consulte la sección anterior sobre las residencias de adultos mayores).

¿Cuáles son las restricciones que se aplican a las visitas a un individuo en una residencia colectiva para adultos mayores?

A diferencia de las residencias para adultos mayores que necesiten atención médica (*nursing homes*), no existe actualmente ninguna reglamentación federal relacionada con la pandemia que se aplique a las residencias tales como hogares de acogida (*foster homes*) para adultos, residencias que ofrecen ayuda en las actividades diarias (*assisted living homes*), residencias colectivas (*group homes*) y otras instalaciones similares. Averigüe la situación en cuanto a reglamentación relacionada con la pandemia con la agencia estatal para la discapacidad, la tercera edad y/o de salud y servicios humanos, en el estado correspondiente.

Lamentablemente, COVID-19 parece transmitirse rápidamente, con resultados trágicos, in residencias colectivas para adultos mayores o para personas discapacitadas. Los medios reportan desde diversas regiones del país sobre condiciones problemáticas, falta de personal y de recursos. Estos son, entre otros, los factores que facilitan la transmisión y los desenlaces fatales a niveles comparables a los de las residencias para adultos mayores que necesitan atención médica. Si no se pueden realizar las visitas, mantenga el contacto con su cliente o ser querido con la máxima frecuencia posible por medio de comunicación remota.

¿Como puedo enterarme sobre un brote o brote sospechoso del virus en una residencia colectiva?

Dé el primer paso al solicitar la información directamente del administrador de la residencia. Además, consulte a la secretaría de salud pública del estado correspondiente. Algunos estados están divulgando por internet las estadísticas de infecciones y fallecimientos causados por COVID-19 en cada centro. Si su estado no está divulgando esta información, pregunte a la secretaría de salud pública si la información está disponible, o establezca contacto con el defensor de los derechos en la atención prolongada para indagar sobre cómo conseguir los datos.

¿Cuáles son las restricciones de acceso a los clientes o seres queridos en otros centros médicos, por ejemplo, los hospitales, hospitales psiquiátricos y hospitales de acceso crítico (rurales)?

La [Guía federal](#) de los CMS (documento en inglés) establece que los hospitales deben de establecer límites sobre las visitas a los pacientes. Los hospitales deben implementar el mismo protocolo de revisión que se aplican a los pacientes; por ejemplo, preguntar sobre síntomas, viajes y el posible contacto con alguien contagiado o posiblemente contagiado de COVID-19. Las limitaciones pueden incluir el número de visitantes por paciente, una prohibición de visitantes que no brindan ayuda al paciente, y restricciones sobre el movimiento dentro de la instalación. La Guía federal sugiere que los centros tomen medidas para facilitar la comunicación con familiares por medio del teléfono o las redes sociales. Algunos estados y hospitales han establecido excepciones a las prohibiciones de visitas al permitir visitas necesarias con individuos discapacitados.

¿En vez de las visitas personales, cuáles son las otras formas de cumplir con mi obligación de mantener el contacto con un cliente o ser querido?

Si no se puede visitar al cliente o ser querido, continuará la obligación de mantener contacto y de estar al pendiente de la condición, de las necesidades y preocupaciones de la persona. Trate de programar un horario

fijo para comunicarse con su cliente o ser querido, sea a través del personal de la instalación o directamente con el individuo.

- **Tecnología de acceso remoto.** Utilice todos los medios posibles de comunicación remota: llamadas telefónicas, mensajes de texto, conversaciones por video o correo electrónico. ¿Es que el residente tiene acceso a un teléfono de línea terrestre, un celular, una computadora o una tableta? Ajuste el número y la duración de los contactos cada vez que sea necesario. Por ejemplo, tres o cuatro llamadas telefónicas cortas pueden sustituir una vista personal más larga.
- **Personal y documentos de la residencia.** Hable con el personal de la residencia, incluyendo las enfermeras, los ayudantes, trabajadores sociales, y directores de actividades. Pregunte con frecuencia sobre las revisiones y si se han detectado síntomas de COVID-19. Si los documentos de la residencia están disponibles electrónicamente, pida revisarlos de manera regular.
- **“A través de la ventana.”** Organícese con el personal para realizar una reunión con la persona a través de una ventana, puerta u otra barrera razonable. Su presencia física puede ser un alivio, y usted podría ver al individuo en persona.

La organización, Voz del consumidor (*Consumer Voice*) para la atención prolongada tiene más ideas para mantener el contacto a distancia. Consulte la publicación, [COVID-19 y las residencias para adultos mayores, lo que tienen que saber los residentes y las familias](#) (documento en inglés: COVID-19 and Nursing Homes: What Residents and Family Need to Know).

Las protecciones y servicios para su cliente o ser querido disponibles en la comunidad

¿Cómo puedo asegurarme de que mi cliente o ser querido siga recibiendo los servicios y apoyos necesarios para mantener su salud y el bienestar?

Se trata de mantener la comunicación y el seguimiento en un contexto de distanciamiento social. Si le es posible, comuníquese frecuentemente con el cliente o ser querido por teléfono o video. Además, comuníquese con los proveedores de servicios, pidiéndoles que le notifiquen de cualquier interrupción en el servicio. Además, solicite que le informen de cualquier circunstancia fuera de lo normal que observen mientras estén proveyendo el servicio. Solicite a los vecinos que le confirmen que los proveedores de servicios sí estén acudiendo, conforme a lo documentado, y si las entregas de alimentos, medicamentos y otros bienes se están recibiendo.

Establezca contacto con la agencia local para asuntos de la tercera edad, o centro para la vida independiente, o al departamento de servicios sociales de la ciudad o condado que corresponde para enterarse de cómo se han reconfigurado los servicios debido a la pandemia. Por ejemplo, en algunos lugares, se están entregando comidas o alimentos a las personas que normalmente frecuentan el comedor en un centro para personas de la tercera edad. En algunos lugares, los individuos reciben ayuda en pagar la renta, para recibir entregas de medicamento, tener acceso al transporte a oficinas médicas y para tener contacto social para evitar el aislamiento.

¿Cuál es la mejor forma de mantener el contacto con mi cliente residente de una comunidad y al mismo tiempo respetar el distanciamiento social?

Los puntos de contacto esenciales son las llamadas telefónicas, conferencias por video a través de aplicaciones sencillas, mensajes de texto y correos electrónicos. Un método útil es establecer horarios para hacer el contacto; por ejemplo, después del almuerzo o del programa, “Wheel of Fortune.” El distanciamiento social no significa que no nos podemos ver y hablar, pero cuando lo hacemos tenemos que mantener una distancia segura y tomar precauciones. Algunas reuniones se hacen a través de la ventana, o entre personas sentadas en bancas en parques a 10 pies – aproximadamente 3 metros – de distancia.

¿Cuáles son las acciones que debo tomar para asegurarme de que mi cliente practica el distanciamiento social y las otras medidas de protección?

Explíquelo las medidas y la importancia que tienen. Actúe de manera que ponga el ejemplo, al lavarse las manos, a quedándose a seis pies – dos metros – de distancia, al ponerse guantes y/o cubrebocas cuando sea adecuado. Explíquelo lo que está haciendo y la importancia de esas prácticas. Proporcione guantes y cubrebocas a su cliente o ser querido. Pregúntele a su cliente o ser querido sobre sus actividades diarias y recuérdelo la importancia de las medidas de protección. Averigüe con los vecinos, los familiares y otras personas si él o ella está practicando las medidas de protección en la ausencia de usted. Facilite la interacción social por medio de “reuniones” por video, o juegos colectivos en línea.

¿De qué manera puedo asegurarme de que mi cliente mantenga sus conexiones con familiares, amigos y su comunidad?

- Las llamadas telefónicas, llamadas por video, y los mensajes de texto son herramientas de interacción social que no requieren de contacto físico.
- La interacción por medio de Facebook, Twitter y Instagram se ha visto incrementada.
- Facilite la interacción social segura por medio de respetar la distancia adecuada; por ejemplo, una reunión en la que todos los participantes estén sentados a 10 pies – aproximadamente 3 metros – entre sí.
- Organice una noche de juegos por video, o un “almuerzo” o (si es adecuado) una “hora feliz” por video.
- Organice sesiones de práctica de coro, o lecciones de arte. Puede ver ejemplos al hacer clic en el enlace: <https://youtu.be/3KbkE-YNXJM> o https://youtu.be/Krq_rYVKz_A

Acceso a los tribunales

¿Se me permite presentar una petición en un caso de tutela? ¿Es posible saber si el juez está presidiendo audiencias? ¿De qué manera se me notificará de una audiencia?

[El Centro nacional de los tribunales estatales](#) (enlace en inglés) tiene un enlace interactivo a los sitios de internet de los tribunales estatales donde se brinda información relacionada con la pandemia (haga clic en los perfiles de los estados). Consulte el sitio sobre los requisitos en el estado que le corresponde, y consulte los enlaces a “webinars” y otros recursos, más los formularios para redactar decretos. A veces, el consultar lo que se requiere hacer en su caso en específico le obligará a cumplir con instrucciones o abrir enlaces en el sitio estatal o el sitio del tribunal local. Aunque cada estado determine sus propias prioridades y procedimientos a seguir en este período difícil, muchos estados están priorizando el mantener los tribunales abiertos para los casos relacionados con la protección de individuos vulnerables, entre ellos las personas de la tercera edad, menores y los individuos discapacitados. [El centro para los individuos de la tercera edad y los tribunales](#) (enlace

en inglés) tiene información relacionada directamente con las tutelas, curatelas y otros asuntos que afectan específicamente a las personas de tercera edad.

¿Debo presentar un informe del tutor si no se me permite visitar en persona a mi cliente o ser querido?

Averigüe al nivel estatal y local, de acuerdo con lo antes mencionado, sobre los procedimientos judiciales actuales, incluyendo cualquier cambio en la presentación de los informes de los tutores y curadores. Los procedimientos están sujetos a cambios frecuentes, dadas las circunstancias actuales. Muchos jueces siguen requiriendo la presentación de informes sobre el bienestar, las finanzas y otros asuntos aun cuando las audiencias hayan sido aplazadas. En caso de que la fecha de presentación del informe haya sido aplazada, redacte el informe para asegurarse de que esté actualizado en cuanto a la información más reciente, y para documentar sus contactos con su cliente o ser querido.

¿Qué precauciones se están tomando en los tribunales para mi cliente o ser querido y a para mí mismo en lo relativo a la transmisión del COVID-19 si nos ordenan comparecer?

La mayoría de los tribunales están celebrando las audiencias de forma remota, por medio de tecnología, y/o mediante el cumplimiento del distanciamiento social y otras precauciones. Consulte el sitio de internet de los tribunales al nivel estatal o local. (Las órdenes administrativas están disponibles en el sitio del [Centro nacional de los tribunales estatales.](#))

¿Estoy obligado por el juez de seguir visitando en persona a mi cliente o ser querido?

Sin importar la posibilidad de visitas personales con su cliente o ser querido, su obligación de mantener el contacto sigue vigente. Algunos tribunales estatales han emitido guías sobre las visitas de los tutores y las obligaciones en cuanto a la presentación de informes. Consulte el sitio de internet del tribunal que corresponde al nivel estatal o local. Por ejemplo, revise la guía del tribunal del [Distrito de Columbia](#) y del [gobierno del estado de la Florida](#). (Enlaces en inglés).

¿Estoy autorizado a solicitar un decreto judicial que me exima de las restricciones sobre las visitas a residentes en una residencia colectiva? ¿Puedo pedir un decreto judicial que exima a los familiares, amigos o clérigos de tales restricciones?

Se puede solicitar un decreto judicial, pero tenga presente los siguientes factores importantes:

- ¿Está el juez celebrando audiencias sobre asuntos que no son emergencias?
- ¿Existen otras formas de mantener el contacto? Los jueces pueden considerar la disponibilidad de formas alternativas; por ejemplo, la comunicación por video, teléfono, etcétera.
- La guía actual de los CMS prohíbe a los tutores, con pocas excepciones, visitar a personas en residencias con atención médica para adultos mayores. El juez puede no tener la autoridad de contradecir la Guía federal al ordenar el acceso. Las residencias podrían arriesgar su certificación federal al someterse a dicha orden.

La protección de los derechos y el bienestar de mi cliente o ser querido

¿Afecta la pandemia a los derechos de mi cliente o ser querido en su calidad de persona con tutor?

NO. Los derechos de su cliente o ser querido en su calidad de persona con tutor NO han cambiado. Sin embargo, la pandemia dificultará el ejercicio de varios de estos derechos. Por ejemplo, será difícil, si no es que imposible, programar visitas de familiares y amigos (revise la pregunta siguiente). En el caso de que su cliente o ser querido quiera solicitar al juez un cambio en el decreto judicial, o la terminación de la tutela, se podrían aplazar las audiencias en persona y podría no ser posible tener acceso al tribunal.

¿Debo impedir a mi cliente o ser querido que interactúe con otras personas?

Si la interacción pone a la persona y a otras personas en riesgo y no es posible facilitar la interacción conforme a las reglas de distanciamiento social, posiblemente tendrá que solicitar una orden judicial que restrinja las visitas. Asimismo, usted debe estar al tanto de si otras personas visitan a su cliente o ser querido en contra de su voluntad. Esta es una cuestión difícil porque su cliente o ser querido podría sufrir sin un contacto de persona a persona. Puede tratar de explicar que realizar la separación no fue idea suya y que usted está cumpliendo con las reglas estatales de distanciamiento social. Brinde la información en lenguaje sencillo, por ejemplo: [Información sobre el COVID-19 por y para personas con discapacidades](#) (en inglés) del Centro de recursos para la auto-defensoría y asistencia técnica (SARTAC, por sus siglas en inglés).

Me preocupa la posibilidad de que mi cliente o ser querido no reciba atención médica adecuada porque tiene una discapacidad. ¿Qué puedo hacer?

Su cliente o ser querido goza de derechos civiles, incluyendo el derecho a atención médica adecuada, y estos derechos NO han cambiado. La Oficina de derechos civiles de la secretaria de salud y servicios sociales de los Estados Unidos ha publicado lineamientos para los estados y para profesionales de la salud sobre cómo evitar la discriminación basada en discapacidades durante la crisis de COVID-19. Los profesionales de salud deben proveer una comunicación efectiva al paciente para asegurar que el paciente mantenga su autonomía y su capacidad de participar en las decisiones sobre su propio tratamiento. El hospital debe facilitar adaptaciones que permitan la presencia y apoyo de otra persona, incluso si hay medidas especiales de seguridad. Si le preocupa la discriminación en la atención médica originada por una discapacidad, incluyendo el racionamiento de recursos médicos, comuníquese con el defensor de los derechos de pacientes del hospital, el abogado del hospital o el comité de ética de la institución. Para más información, favor de ver a [Aplicación de los Lineamientos del HHS para los estados y profesionales de salud sobre Cómo evitar la discriminación basada en una discapacidad durante el racionamiento del tratamiento](#) (en inglés). Para un resumen más breve, consulte el documento [Protección en Contra de Discriminación por Discapacidad durante la Crisis de COVID-19 por el Centro para la Dignidad en Atención de Salud para Personas con Discapacidades](#) (en inglés).

¿Cómo puedo averiguar si una residencia de cuidados prolongados o de adultos mayores está siguiendo las prácticas y protocolos adecuados para proteger a mi cliente o ser querido?

Usted puede pedirle a la residencia compartir todo memorándum o documentación respecto a sus planes de prevención y control de COVID-19. Las instalaciones deben de tener un plan que contemple comunicaciones frecuentes con residentes y sus familiares respecto a las condiciones del lugar, aunado a actualizaciones informativas sobre cada individuo. A las residencias de adultos mayores se les requiere informar a sus residentes y sus representantes (incluyendo tutores) sobre las infecciones de COVID-19 y las medidas que

están tomando para prevenir y reducir el riesgo. Contacte a su cliente o ser querido, así como al personal de las instalaciones frecuentemente. De ser posible, pida que le faciliten un lugar privado para que su cliente o ser querido pueda hablar con usted. Lo ideal es solicitar una videoconferencia para que usted pueda ver a su cliente o ser querido.

¿Qué puedo hacer si percibo un problema, o si me preocupan las prácticas de control de infección de una residencia de adultos mayores?

Los residentes de las residencias de adultos mayores tienen el derecho de recibir la atención y servicios necesarios, participar en el desarrollo y la implementación de un plan de atención individualizado, no ser sujetos de abuso y negligencia, y de poder expresar quejas sin temor a represalias. Los residentes de los centros que ofrecen ayuda en las actividades diarias de la vida, tienen derechos similares conforme a las leyes del estado. Comparta sus preocupaciones con el director de enfermería o con el administrador y exija una respuesta. Puede presentar un reclamo con la agencia de supervisión estatal. Consulte el [Directorio de dependencias de inspección estatal CMS 2019 \(en inglés\)](#). Para más información, ve [COVID-19 y Residencias de Adultos Mayores, Lo que los Residentes y las Familias Deben Saber](#) (en inglés) de *Voz del Consumidor* (Consumer Voice).

Contacte al programa del defensor de derechos para la atención prolongada para solicitar su ayuda. A los defensores de derechos no se les permite visitar las residencias para adultos mayores que proveen atención médica conforme a la Guía federal. Asimismo, según la legislación estatal, es posible que se les impongan restricciones para realizar visitas a otro tipo de centros. Sin embargo, usted puede presentar una queja ante el programa de defensa de derechos para que se les permita un acceso mínimo al expediente clínico de los residentes. *Voz del consumidor* cuenta con mayor información en: [Apoyo para la prevención del coronavirus en los centros de atención prolongada](#) (en inglés).

¿Qué puedo hacer si me preocupa que mi cliente o ser querido esté sufriendo maltrato, descuido o explotación por parte de un proveedor de vivienda, servicios, una persona o un centro?

Cada estado cuenta con distintos protocolos para COVID-19 para los Servicios de protección a personas adultas (APS por sus siglas en inglés) y para las dependencias del orden público. Notifique de sus preocupaciones de la misma manera en que lo habría hecho antes de COVID-19 y pregunte si debiera anticipar retrasos o cambios en la respuesta por parte de la instancia o de los agentes del orden público. Consulte Servicios de protección para adultos y COVID-19 ([Adult Protective Services and COVID-19](#)) de la Administración de Salud y Servicios Sociales para las residencias de vida colectiva).

Mi cliente o ser querido presenta ansiedad, depresión y otros comportamientos preocupantes. ¿Qué puedo hacer?

Si su cliente o ser querido está recibiendo algún tipo de terapia de salud mental, contra el abuso de sustancias o terapia de cualquier otra índole, verifique si puede hacer una cita virtual con su proveedor de tratamiento de salud mental. Si su cliente o ser querido tiene una situación de vivienda supervisada, como una residencia para adultos mayores con atención médica, residencia que ofrece ayuda en las actividades diarias u otra situación de vida dentro de una colectividad, cerciórese de a que él o ella se le estén administrando los medicamentos psicotrópicos prescritos con anterioridad. La Administración del abuso de sustancias y servicios mentales SAMSHA ([Substance Abuse and Mental Health Services Administration](#), por su nombre en inglés) ofrece numerosos recursos relacionados con COVID-19.

Mi cliente o ser querido no entiende por qué la vida ha cambiado en respuesta a COVID-19. ¿Cómo puedo explicar los eventos actuales?

Es importante tener una comunicación clara y constante. Pruebe diferentes formas de comunicación incluyendo llamadas telefónicas, videoconferencias, fotografías y cartas. Esté preparado para repetir esta explicación en múltiples ocasiones. Comparta un recurso con lenguaje sencillo como la Información sobre [COVID-19 generada por y para personas con discapacidades](#) (COVID-19 Information By and For People With Disabilities) del Centro de recursos y asistencia técnica para la autoayuda, SARTAC (Self-Advocacy Resource and Technical Assistance Center por su nombre en inglés). Para un cliente o ser querido con demencia, consulte [Consejos para cuidadores de pacientes con demencia de la Asociación de Alzheimer](#) (COVID-19: Tips for Dementia Caregivers, Alzheimer's Association).

¿Cómo puedo abordar los sentimientos de aislamiento o de soledad de mi cliente o ser querido?

Hay muchos recursos para establecer una conexión entre las personas durante una época en la que las personas pueden sentirse terriblemente desconectadas. Sin embargo, con frecuencia las sugerencias que van desde de visitas virtuales a museos, hasta citas de atención médica remota, requieren de acceso a internet. Muchas personas con tutores no cuentan con acceso a internet y es posible que tampoco sepan cómo utilizar una computadora o un teléfono inteligente.

Solicite al personal del centro que le ayude a usted, a su cliente o a su ser querido a programar una videoconferencia. Si su cliente o ser querido vive solo(a), ¿puede ir a su casa y programar una hora para hablar con ellos a cierta distancia? ¿Hay amigos y familiares que puedan programar una visita similar respetando las reglas de distanciamiento social? *Voz del consumidor* ofrece algunas ideas para mantener el contacto a cierta distancia en el documento: [COVID-19 y las residencias para adultos mayores con atención médica; lo que deben saber los residentes y las familias](#) (en inglés: COVID-19 and Nursing Homes; What Residents and Families Need to Know).

Me han nombrado tutor para un nuevo cliente o un familiar. ¿Cómo puedo cumplir con mis obligaciones?

Incluso si usted no puede visitar a la persona de quién es tutor(a), hay muchas cosas que puede y debería hacer. Consulte el documento: [Aspectos básicos sobre la tutela: lo que todo tutor debe saber](#), (en inglés: The Fundamentals of Guardianship: What Every Guardian Should Know [The Fundamentals of Guardianship: What Every Guardian Should Know](#), así como las [Normas profesionales de la Asociación Nacional de la Tutela](#) (en inglés: NGA Standards of Practice).

Para los tutores de una persona:

- Realice una evaluación de necesidades por medio de conversaciones telefónicas y/o por videoconferencia con su cliente o ser querido y los proveedores de servicios, cuidadores, familiares y otras personas que puedan ayudar. Revise los registros clínicos o los de los proveedores de servicios. Los temas sobre los que se puede preguntar incluyen:
 - Situación actual de vivienda.
 - Estabilidad de la situación de vivienda.
 - Riesgos de salud potenciales en la situación de vivienda actual debido a COVID-19, incluyendo los riesgos a los cuidadores.
 - Planes para contar con un tutor auxiliar.

- Información de contactos actualizada, incluyendo información de contactos auxiliares y la información de contacto del tutor auxiliar o sustituto.
- Cómo continuar con la disponibilidad de los servicios necesarios prestados dentro de la vivienda (si corresponde).
- Idoneidad de los servicios actuales o necesidad de los servicios.
- Realice una evaluación funcional mediante una conversación con la persona para quién usted funge como tutor y con los cuidadores por alguno de los medios disponibles. Los temas sobre los que se puede preguntar incluyen:
 - Capacidad de realizar actividades de cuidados personales con ayuda.
 - Capacidad de tomar decisiones con ayuda.
 - Existencia de documentos de planificación anticipada.
- Dé seguimiento al estado clínico.
- Asegúrese de que exista un plan de atención y monitóreelo.
- Mantenga una comunicación regular mediante conversaciones por video o telefónicas.
- Denuncie de inmediato a un tribunal si se percata de cuestiones urgentes o críticas que deben ser examinadas por un juez.

Para los administradores de bienes/curadores:

- Elabore un inventario del patrimonio.
- Tome medidas para que la correspondencia se le reenvíe a usted.
- Solicite que se le nombre como representante del beneficiario por ejemplo ante la Administración del seguro social o ante una agencia fiduciaria federal como la Administración para los veteranos militares, si es que la persona recibe prestaciones.
- Denuncie de inmediato ante un tribunal si se percata de cuestiones urgentes o críticas que deben ser examinadas por un juez.
- Consulte la sección de este documento, **“Cómo proteger las finanzas de mi cliente o de mi ser querido.”**

Mi cliente o ser querido falleció de COVID-19. ¿Cuáles son mis responsabilidades como tutor?

- Informe de inmediato a todos los familiares y amigos que tengan el derecho a enterarse del fallecimiento.
- Comparta con la familia toda la información sobre los planes que haya establecido antes de que se presentara la necesidad.
- Revise la legislación de su estado para encontrar orientación sobre sus atribuciones o responsabilidades respecto a cómo disponer del cadáver y realizar los preparativos para el funeral. Revise las instrucciones de la persona fallecida.
- Apéguese a los requisitos estatales para la oportuna notificación a los tribunales sobre el fallecimiento de la persona, como el proporcionarles una copia del acta de defunción.
- Presente su informe sobre el estado final y/o el informe final de contabilidad. Los tribunales no lo liberarán de la obligación hasta que usted presente dichos informes.
- Solicite a un juez que dé por terminada la tutela. Su tutela no se dará por terminada hasta que un juez registre la orden en donde se finaliza la misma.
- Consulte con su abogado sobre cuál es la forma adecuada para la entrega de los fondos de la tutela al representante legal.

¿Tengo que tener un plan auxiliar si necesito ponerme una cuarentena, me enfermo o si por alguna razón no puedo desempeñar mis responsabilidades de manera temporal?

- Sí, usted debería tener un plan auxiliar en el que se designe a quién se encargará de cubrir sus responsabilidades de tutela si a usted no le es posible desempeñarlas. Los pasos que necesita seguir dependerán de la legislación de su estado. Algunos estados establecen disposiciones para el nombramiento de un tutor “auxiliar” para que realice las funciones de tutor cuando el tutor original ya no pueda realizarlas. Por ejemplo, consulte la disposición legal de Florida para el nombramiento de un tutor auxiliar y la de Maine para el nombramiento de un tutor sustituto.
- Si usted no cuenta con un plan establecido y repentinamente se viera imposibilitado para desempeñar sus responsabilidades, notifique al tribunal de inmediato de manera que el juez pueda ordenar que exista un sustituto temporal.

Cómo proteger las decisiones médicas de mi cliente o ser querido.

He estado apoyando a mi cliente o ser querido para que tome sus propias decisiones relativas a su atención médica. ¿Cómo lo puedo seguir haciéndolo eficazmente durante esta pandemia?

- Continúe platicando con su cliente o ser querido acerca de sus opciones relativas a su atención médica y lo que él/ella considera lo más importante en caso de sufrir una enfermedad grave.
- Explíquelo lo que significa el distanciamiento social y el por qué es importante poner en práctica la seguridad en caso de una enfermedad grave. Explíquelo lo que significa la cuarentena si es que se pudiera someter a la persona a una cuarentena.
- Platique con su cliente o ser querido sobre sus preferencias para la etapa final de la vida, en particular ante la pandemia actual. Los deseos de una persona durante la pandemia pueden ser específicos para el coronavirus y es posible que no sean válidos durante los tiempos de “normalidad”. La plática sobre la etapa final de la vida puede incluir temas como las intervenciones con respiradores y mecánicas, diálisis; así como sus beneficios y desventajas dentro del contexto de COVID-19 en relación al estado de salud de su cliente o ser querido.
- ¿Su cliente o ser querido tiene un testamento de voluntades anticipadas, un poder notarial para cuestiones médicas, o algún otro documento que él o ella quisiera tener? No espere para hablar de esto hasta que él o ella se enferme. Su cliente o ser querido podría reunir los requisitos para testigos o notarización de manera remota, dependiendo de la legislación o decretos estatales. Si bajo las circunstancias no fuera factible ejecutar un documento que incluya testigos o notarización, es probable que respete todo documento o grabación razonable.
- Si su cliente o ser querido se enfermara sin haber tenido la oportunidad de platicar de estas cuestiones, permita que los comentarios, acciones y valores conocidos de su cliente o ser querido sobre la atención médica guíen sus acciones. Piense sobre sus patrones y decisiones anteriores cuanto tome decisiones.
- Consulte las [*normas profesionales de la Asociación nacional de la tutela*](#) (documento en inglés: NGA Standards of Practice) para encontrar mayor orientación para la toma de decisiones médicas.

¿Cómo puedo establecer contacto con el personal de la residencia de adultos mayores con atención médica y personal hospitalario y lograr que respeten mi autoridad para la toma de decisiones médicas?

- Bajo la suposición de que mediante la orden judicial se le confiera la autoridad de tomar decisiones relativas a la atención médica, incluyendo las decisiones de la etapa final de la vida, entregue una copia

de la orden judicial, mediante la cual se le nombra como el tutor, a todos los proveedores de servicios de salud que actualmente estén atendiendo a su cliente. Todo nuevo proveedor o centro médico podría necesitar una copia de la orden judicial.

- Si usted es quién toma las decisiones relativas a la atención médica, explique cortésmente a los proveedores de servicios de atención médica y a los familiares de su cliente de qué decisiones se hará cargo y por las que usted será responsable.
- Cuando se necesite una decisión sobre un tratamiento, busque obtener tanta información como le sea posible por parte de los proveedores de servicios de atención médica encargados del tratamiento respecto a la naturaleza de la condición de su cliente o ser querido, sobre las opciones de tratamiento, incluyendo sus riesgos y beneficios, el pronóstico y los posibles resultados del tratamiento.
- Si su cliente o ser querido cuenta con un poder notarial válido mediante el cual se nombra a alguien más como apoderado para cuestiones médicas, platique de la situación y de los deseos de su cliente o ser querido con el apoderado dentro del contexto de la pandemia.
- Si no está claro quién tiene la autoridad para tomar decisiones sobre cuestiones médicas, o si usted tiene un conflicto de intereses con el apoderado para cuestiones médicas, seleccionado por su cliente, busque orientación y aclaración por parte de su abogado o de los tribunales.
- Es posible que los proveedores de servicios de atención médica escuchen las opiniones de todos los que tengan una relación con el paciente. A menudo los proveedores se esfuerzan por entender todos los puntos de vista y buscan áreas de consenso. Incluso en el caso de que usted tuviera la autoridad final para tomar decisiones, recuerde que la situación de su cliente o ser querido afecta a otros y busque alcanzar el consenso y respeto recíproco.

¿Cómo me aseguro de que se respeten las preferencias de fin de la vida de mi cliente o ser querido?

- Asegúrese de que los deseos de su cliente o ser querido se encuentren documentados y formen parte del expediente médico. Asimismo, contacte en persona, por teléfono, o por video a todos los proveedores de servicios de atención médica para asegurarse de que todos ellos conozcan los deseos de su cliente o ser querido.
- Es posible que tenga que solicitar una orden judicial pidiendo que se le autorice a tomar decisiones de fin de la vida a nombre de su cliente o ser querido. Revise la legislación estatal y la orden donde se le designa como tutor para determinar si necesita realizar un trámite adicional ante un tribunal.
- Si su cliente prefiriera un hospital para enfermos terminales o cuidados paliativos, y usted cree que esto es adecuado, explique dichas preferencias a los proveedores de servicios de atención médica y tome en cuenta sus opiniones.
- Las instrucciones de los médicos para el tratamiento que sostiene la vida (POLST), conocido con diferentes nombres y siglas en los distintos estados, son las órdenes médicas transferibles para las personas con enfermedades avanzadas o condiciones de fragilidad que garantizan que se den a conocer y se respeten los deseos respecto a la atención clínica para pacientes en estado crítico en los diferentes entornos de la atención médica. Si su cliente o ser querido está enfermo de gravedad, platique con los proveedores de servicios de atención médica para determinar si es adecuado tener en consideración estas instrucciones sobre cómo ponerlas en práctica en su estado.
- Explíquelo a la familia y cuáles son los deseos de la persona, las condiciones actuales de los servicios de atención médica y las opciones con el objetivo de llegar a un consenso.
- En algunas circunstancias, usted puede dar su consentimiento para que se suspenda temporal o definitivamente el tratamiento médico de su cliente o ser querido. Aun cuando la presuposición será siempre a favor de continuar el tratamiento, la norma profesional #15 de la Asociación nacional de la tutela, establece que los tutores deben respetar los deseos explícitos de la persona respecto a la suspensión temporal o definitiva del tratamiento. Si su cliente o ser querido ha expresado con

anterioridad alguna preferencia que difiera de las declaraciones actuales, consulte a un comité de ética y, de ser necesario, solicite instrucciones a un tribunal.

He escuchado que algunos hospitales están considerando registrar instrucciones de no resucitar (DNR por sus siglas en inglés) para toda persona con COVID-19 que sea adulto mayor y/o tenga una condición crónica. ¿Qué puedo hacer al respecto?

- En algunos estados no se puede registrar una instrucción de no resucitar sin el consentimiento del paciente o de su representante legal. Pregunte qué es lo que el proveedor planea hacer y forme parte de la decisión.
- Aclare lo que su cliente o ser querido desearía hacer y lo que sea congruente con su atención médica, sus valores y prioridades. Si se desconociera esa información, lo que deberá orientar sus decisiones deberá ser el mejor interés de él o ella, al considerar todo lo que usted sabe acerca de sus valores y prioridades.
- Si usted se entera de la imposición de instrucciones de no resucitar (DNR), que sean opuestas a los deseos de cliente o ser querido, o cualquier otro incidente de discriminación en la atención médica, presente su queja al presente su inconformidad ante el abogado del hospital, el comité de ética o el defensor de los derechos del paciente. La oficina de la Secretaría federal de salud y servicios sociales (HHS por sus siglas en inglés) para los derechos civiles ha publicado lineamientos para los estados y proveedores de servicios de atención médica respecto a cómo evitar la discriminación basada en las discapacidades durante COVID-19. Para mayor información consulte [Cómo aplicar la orientación de Secretaría federal de salud y servicios sociales sobre cómo evitar la discriminación basada en las discapacidades para durante el racionamiento del tratamiento](#) (documento en inglés: Applying HHS's Guidance for States and Health Care Providers on Avoiding Discrimination in Treatment Rationing).

¿Qué debo hacer si mi cliente o ser querido necesita ser puesto en cuarentena o en confinamiento en un centro diferente o en una sección diferente de un centro?

- Trate de explicar a su cliente o ser querido la necesidad de la cuarentena e intente comunicarse lo más frecuentemente con él o ella posible durante la cuarentena para reasegurarle que su bienestar es una de las preocupaciones principales de usted.
- Si tiene la posibilidad de elegir a donde mandarlo(a), revise las políticas del centro de atención médica para la elección de un lugar (algunos centros están generando distintas políticas que son diferentes con base en la edad y otros agrupan a todos los adultos dentro de la misma categoría).
- CMS ha publicado información de orientación sobre las transferencias dentro y entre los centros para adultos mayores durante la pandemia. Esta orientación puede tener un efecto sobre la capacidad de si cliente o ser querido al momento de cuestionar una transferencia.
- La ARC de Estados Unidos y *Voz del consumidor* para la atención a largo plazo cuentan con consejos para la promoción.

¿Puedo dar mi consentimiento si un médico ofrece un tratamiento médico experimental a mi cliente?

- Su cliente o ser querido podría ser candidato para algún tratamiento nuevo y experimental para COVID-19. En algunos estados los tutores no pueden otorgar el consentimiento para tratamiento médico experimental sin una orden judicial.
- Si el médico de su cliente recomienda o sugiere un tratamiento experimental, considere los factores descritos en el documento de la [Norma 14 de prácticas profesionales de la Asociación nacional de la tutela](#) (en inglés) sobre la toma de decisiones sobre el tratamiento médico y la exploración de las

siguientes preguntas: ¿Se alinearía dicho tratamiento a los deseos y preferencias conocidos de su cliente? ¿Tiene su cliente un documento de voluntad anticipada o un poder notarial médico que contenga instrucciones respecto a tratamientos experimentales? Si usted no puede determinar los deseos de su cliente o ser querido ¿El consentimiento para el tratamiento sería en el mejor interés de la persona?

- Si usted llega a la conclusión de que su cliente debe hacerse el tratamiento y no tiene la autoridad para otorgar el consentimiento, **solicite de inmediato una orden judicial y, si fuera necesario, una audiencia urgente** para intentar conseguir la autorización para dicho tratamiento.

Cómo proteger las finanzas de mi cliente o ser querido.

¿Cuáles son mis obligaciones como administrador de los bienes en lo relativo a los programas financieros durante COVID-19 para mi cliente o ser querido?

Como administrador de los bienes usted tiene la responsabilidad de tomar todas las medidas necesarias para obtener todas las prestaciones públicas y de seguros para las que la persona pudiese reunir los requisitos. Asegúrese de presentar todas las solicitudes para dichos paquetes de prestaciones de manera oportuna si cree que su cliente o ser querido reúne los requisitos. Una de las nuevas prestaciones a nivel federal es el pago por el impacto económico (“cheque de estímulo”). El Centro nacional de leyes para el consumidor puede responder a muchas preguntas relativas quiénes tienen derecho a recibir la prestación del estímulo, la cantidad del pago y las fechas de cuándo se harán los pagos, así como la capacidad de los acreedores de embargar los fondos. Además de estos programas, ciertas instituciones financieras ofrecen ampliación temporal de plazos de pago a los deudores. La Oficina de protección financiera al consumidor cuenta con información detallada para solicitar prórrogas para el pago de hipotecas o de renta durante un tiempo limitado. Como administrador de bienes, usted está obligado a tomar medidas razonables para solicitar una prórroga a nombre de la persona cuyos bienes administra.

¿Cuáles son mis responsabilidades como administrador de los bienes al momento de elaborar los planes relativos al efecto financiero de COVID-19?

Usted tiene la responsabilidad de desarrollar y establecer un plan financiero para su cliente o ser querido que corresponda al plan de atención para la persona y cumpla con sus necesidades. Si se ha nombrado un tutor adicional para la persona que no sea usted, deberá mantener una comunicación cercana con esa persona y trabajar en conjunto para elaborar presupuestos y pagar los costos extraordinarios de atención que pudieran ocasionarse por COVID-19.

¿Cuáles son mis obligaciones como administrador de los bienes en lo relativo a las inversiones de mi cliente?

Estamos atravesando por tiempos financieramente difíciles con niveles históricos de desempleo y daños a muchos sectores de nuestra economía. COVID-19 ha ocasionado afectaciones importantes a los mercados financieros a nivel global y grandes disminuciones en el valor de las carteras de inversión de millones de inversionistas.

Como administrador de bienes no se espera que salve las inversiones de la persona de todas las pérdidas; sin embargo, usted necesita emprender todas las medidas necesarias para proteger el patrimonio de la persona. La actual incertidumbre económica mundial requiere de una mayor atención. Usted debe continuar

monitoreando cautelosamente las inversiones de su cliente o ser querido. Consulte el asesor de inversiones de la persona para que realice una revisión y se asegure de que las inversiones siguen siendo apropiadas para las actuales necesidades y metas de inversión de la persona.

Asegúrese de revisar también su orden de nombramiento y la legislación estatal para determinar si existe alguna restricción que le impida realizar cambios a la cartera de inversiones. Si la revisión indica que existe un plan de inversión no apropiado, usted deberá considerar buscar asesoría profesional competente, obtener la aprobación necesaria de un tribunal y reestructurar las inversiones de la persona. Documente todas las pláticas y correspondencia intercambiada con el asesor de inversiones.

La ley CARES libera de la obligatoriedad de las distribuciones mínimas requeridas (RMD por sus siglas en inglés) de las cuentas de ahorro para el retiro durante 2020. Esto significa que a las personas de las edades 70-1/2 y mayores se les permite no realizar la distribución de 2020, lo que evitaría hacer retiros de su cartera de la cantidad previa al pago de impuestos cuando el mercado está a la baja, lo que daría tiempo para que se recupere el saldo de la cuenta. Las personas de las edades 70-1/2 o mayores de esa edad no tendrían que retirar las distribuciones mínimas requeridas hasta después de cumplir los 72 años de edad. Este nuevo requisito para la edad en la cual empezar a sacar las RMD se estableció mediante la ley SECURE. Las personas nacidas antes del 1ro de julio de 1949 siguen sujetos a la disposición anterior para las edades de 70-1/2.

¿Cuáles son mis obligaciones como tutor de bienes para el manejo del pago de estímulo?

Como tutor de bienes, después de tomar medidas para asegurarse de que la persona reciba el pago del estímulo, si es que él o ella reúne los requisitos, usted debería administrar dicho pago de conformidad con las normas fiduciarias de la Asociación nacional de la tutela *Norma 17 de prácticas profesionales de la Asociación nacional de la tutela* (en inglés). Hable con la persona respecto a cómo es que él o ella desea utilizar los fondos y dé prioridad a sus metas, necesidades y preferencias. Considere los deseos actuales de la persona, las prácticas anteriores y la evidencia de sus decisiones previas. Si la decisión ocasionara un perjuicio importante, o si no existe evidencia confiable de una decisión similar, considere cuál es el mejor interés de la persona.

¿Qué pasa si soy tutor de la persona y no hay un tutor de bienes?

Hable con la persona respecto a cómo él o ella desea utilizar los fondos e identifique sus metas, necesidades y preferencias. Si tiene inquietudes sobre el uso de los fondos, consulte la orden judicial con su nombramiento para determinar si el juez le otorgó alguna autoridad para el manejo de los fondos que sean demasiado reducidos como para necesitar un tutor de bienes. Consulte la ley sobre la tutela en su estado para saber si hay disposiciones que le permitan al tutor de una persona recibir fondos destinados a dicha persona y respecto al uso de dichos fondos para los cuidados y apoyo de la persona. De no existir dichas disposiciones, apéguese a los deseos de la persona. Sin embargo; de ser necesario, verifique con los tribunales para determinar quién tiene la autoridad para la toma de decisiones.

¿Cómo debería el apoderado receptor manejar el pago del estímulo?

El pago del estímulo no es una prestación del seguro social. El receptor de los fondos deberá platicar con el beneficiario acerca de lo que a él o a ella le gustaría hacer con el dinero y, de ser necesario, bríndele ayuda para elaborar un plan. Una acusación de que el receptor de los fondos ha hecho un mal uso del pago del estímulo podría ocasionar que la Administración del seguro social investigue el manejo de los fondos que el receptor hizo del pago del estímulo del beneficiario. Para mayor información, incluyendo a donde deberá mandar pagos la Administración tributaria (IRS por sus siglas en inglés) a los beneficiarios con receptores de fondos, consulte el documento: [Lo que debe saber: Pagos del estímulo y apoderados receptores de fondos de NCLER](#) (en inglés).

¿Puede una residencia para adultos mayores o de vida asistida aceptar el cheque del estímulo del residente?

NO. La Comisión federal de comercio (FTC por sus siglas en inglés) ha informado que los fiscales generales han estado investigando denuncias de residencias que intentan quedarse con los pagos del estímulo de los residentes que reciben servicios de Medicaid. Estas residencias afirman que tienen el derecho a los cheques del estímulo porque la persona es beneficiaria de Medicaid. Este es una aseveración ilícita de conformidad con la legislación fiscal federal. Los pagos del estímulo son un abono fiscal y no una prestación federal como Medicaid; por lo tanto, no pueden ser embargados por el gobierno. Para más información sobre cómo reportar sus inquietudes a la oficina del fiscal federal, presente una queja ante la Comisión federal de comercio y para encontrar enlaces a las secciones relevantes de la ley fiscal federal, consulte el blog de la Comisión federal de comercio: [“¿Se quedó una residencia para adultos mayores o una residencia de vida asistida con su cheque del estímulo?”](#) (en inglés).

Medidas de precaución

¿Qué medidas debo tomar para asegurarme de que estoy seguro(a), de que mis empleados o personal también lo están y de que no van a transmitir ninguna enfermedad a mi cliente o ser querido?

Todos los tutores profesionales o parientes deberán apegarse a los lineamientos y recomendaciones para COVID-19 del Centro de Control y Enfermedades (CDC) sobre cómo evitar la propagación del virus. Usted debería conocer las medidas recomendadas para protegerse a sí mismo y a su cliente o ser querido de toda exposición innecesaria, especialmente de las que se encuentren en la categoría de alto riesgo. Asimismo, debería dar seguimiento a los servicios que se le presten a su cliente o ser querido para asegurarse de que él o ella reciba la atención adecuada y vive en un lugar adecuado y seguro. Asimismo, el gobierno estatal y municipal de su comunidad podría contar con orientación y restricciones adicionales.

Los tutores pueden contar con requisitos adicionales descritos en los procedimientos de su estado y tribunal local. [El Centro nacional para los tribunales estatales](#) mantiene un sitio de internet con enlaces a las respuestas a COVID-19 de cada tribunal estatal.

Para las instancias para la tutela, el CDC desarrolló una [Guía temporal para empresas y patrones para el desarrollo de un plan y respuesta a la enfermedad por coronavirus 2019 y ayudarlo a responder a las cuestiones relativas a COVID-19 en su lugar de trabajo](#) (documento en inglés: Interim Guidance for Businesses and Employers on Responding to Coronavirus Disease 2019 [COVID-19]). Si usted es tutor profesional y tiene empleados que interactúan con su cliente, debe tomar medidas razonables para asegurarse de que su personal no propague COVID-19 a su cliente. Es buena idea contar con protocolos por escrito para sus empleados y documentación sobre cómo se ha apegado usted a dichas medidas de seguridad. Asimismo, *Better Business Bureau* (la Oficina de buenas prácticas comerciales) cuenta en su sitio de internet con recursos para COVID-19 mediante herramientas útiles provistas en dos páginas con información para empresas.

Estos sitios de internet se actualizan frecuentemente así que es importante revisarlos con regularidad para protegerse a usted mismo, a sus empleados, clientes y seres queridos.

¿Qué debo hacer si mi cliente o ser querido manifiesta señales de una enfermedad respiratoria?

Revise el sitio de internet del CDC y familiarícese con los [síntomas de COVID-19](#) (documento en inglés: Symptoms of Coronavirus), que incluyen fiebre y tos. Si alguna persona manifiesta señales de una enfermedad, ayúdele a identificar sus síntomas y contacte a su proveedor de atención médica. Si su cliente o ser querido está

experimentando problemas para respirar, llame de inmediato al 911. Informe al operador que su cliente o ser querido puede tener o está experimentando síntomas de COVID-19 y siga sus instrucciones de seguridad.

¿Qué debería hacer si mi cliente o ser querido se encuentra en un centro en el que se sabe que ha habido casos que han dado positivos?

Familiarícese con la orientación del [CDC para las residencias de adultos mayores con atención médica y centros de atención prolongada](#) (documento en inglés: Preparing for COVID-19: Long-Term Care Facilities, Nursing Homes) y contacte al centro para preguntar respecto al bienestar de su cliente o ser querido y sobre las medidas que usted puede poner en marcha para mantenerse informado sobre el bienestar de él/ella. Un blog reciente de AARP, [Las 6 preguntas que debe hacer si su ser querido está en un centro que está en cuarentena](#) (documento en inglés: 6 Questions to Ask if Your Loved One is in a Quarantined Facility) proporciona consejos a los cuidadores que son parientes y que también son útiles para los tutores. Por ejemplo, pregunte cómo es que el personal está limpiando las instalaciones y manteniendo bajo el riesgo de contagio. Asegúrese de proporcionar al centro su información de contacto actualizada en caso de que necesiten localizarlo.

¿Qué debería hacer si mi cliente o ser querido está hospitalizado con un diagnóstico confirmado?

Siga los lineamientos del CDC y contacte al proveedor de atención médica y al hospital de su cliente para recibir la información actualizada. Es posible que pueda también programar visitas virtuales. Asimismo, revise los procedimientos de su estado o de su tribunal local para determinar si necesita notificar al tribunal que su cliente o ser querido está en el hospital.

Revise el seguro médico de su cliente o ser querido para ver si hay alguna modificación relativa a los pacientes de COVID-19. AARP tiene información y recursos para ayudar a responder a las preguntas sobre Medicare y el coronavirus.

Finalmente, asegúrese de que el hospital y los proveedores de atención médica tengan copias de las instrucciones anticipadas de su cliente o ser querido.

¿Existen fraudes o estafas de COVID-19 sobre las que deba estar enterado?

Desafortunadamente los defraudadores están a la orden del día, incluso durante la pandemia de COVID-19. Desde el 1ro de enero hasta el 1ro de junio, la [Comisión federal de comercio](#) recibió 91,808 quejas relacionadas con COVID-19 en las que las personas reportaron pérdidas por \$59.27 millones por causa de estos fraudes. Las denuncias principales están relacionadas con viajes, mensajes de texto y una variedad de situaciones con impostores. La red observatorio antifraude de AARP ([AARP Fraud Watch Network](#)) creó una página para proporcionar recursos e información sobre fraudes y estafas relacionadas con COVID-19. Esas páginas se actualizan frecuentemente, así que revíselas con regularidad. También puede inscribirse gratuitamente a las alertas de la red observatorio antifraude de AARP, revisar el mapa de rastreo de estafas o llamar a la línea de atención telefónica gratuita al 877-908-3360 si es que usted, su cliente o su ser querido sospechan que han sido víctimas de fraude.

Muchas gracias,
Peter Katel, Leilani Padilla-Young, y Naomi Todd-Reyes