

## **INFORMACIÓN PARA ANCIANOS ASTUTOS:**



**Publicación de la  
Oficina del Procurador General  
Del Estado de Nueva York**



**Eric T. Schneiderman**  
Fiscal General



Estimado Niuyorquino:

Espero que este folleto no sólo le ayude a proteger su salud, seguridad y bienestar, sino también le informe acerca de cómo mi equipo de trabajo y yo podemos ayudarle.

En mi carácter de Oficial Legal en Jefe de más alto rango en el Estado de Nueva York, tengo el compromiso de llevar ante la ley a quienes estafan, maltratan y abusan de las personas de mayor edad que residen en el Estado. Los delitos van desde planes engañosos para la compra de medicamentos con receta, maltrato a los ancianos en los hogares de cuidado, premios de sorteos falsos y entidades benéficas fantasma, hasta fraudes por Internet y estafas para realizar reparaciones a sus viviendas. Este tipo de delitos no sólo le roban el dinero que tanto le costó ahorrar, también pueden poner en peligro su salud y dignidad.

La mejor manera de combatir estos crímenes es aunar esfuerzos mediante el trabajo conjunto entre las agencias de la ley y el orden y los envejecientes. Para evitar la explotación física y económica de los ancianos, mi oficina está trabajando en *Triads*, un programa comunitario de prevención del delito concebido para proteger a los ancianos. Nuestros defensores están interviniendo en hogares de cuidado de ancianos para hacer que se cumplan las normas vigentes de calidad y seguridad. Junto con otros grupos comunitarios, estamos concientizando a la población acerca de los fraudes de venta por teléfono y préstamos ilegales basados en el valor de la vivienda (*equity loans*).

Lo más importante de todo es que usted puede detener a estos estafadores antes de que se salgan con la suya. Este folleto le informará acerca de cuáles son sus derechos bajo la legislación estatal y le ofrece una serie de pasos a seguir para proteger su salud y su patrimonio.

Todos los departamentos de mi oficina trabajan juntos para cumplir con nuestra misión primordial: proteger y defender los derechos de todos los Niuyorquinos. Además, nuestro Grupo de Trabajo para los Envejecientes (*Elder Task Force*) está comprometido con elaborar iniciativas, políticas y legislación en nombre de todos los ancianos. Espero que pueda aprovechar todos los servicios que ponemos a su disposición. Ante cualquier pregunta, inquietud o querrela, lo exhorto a que se comunique con el personal de mi oficina.

Estamos aquí para servirle.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eric T. Schneiderman".

Eric T. Schneiderman

# TABLA DE CONTENIDO

## Protección contra fraudes

Introducción .....	3
Ventas por teléfono: corte la llamada a estafadores .....	4
Ventas por correo: sea prudente al comprar.....	6
Ventas a domicilio: qué hacer cuando toquen a la puerta.....	7
Sorteos: no haga caso a envíos por correo que digan que usted ganó .....	8
Reparaciones al Hogar: Tome medidas enérgicas contra los operadores piratas.....	9
Préstamos de Depredador:	
Cuídese de los prestamistas fraudulentos de hipotecas ilegales.....	11
Privacidad: protéjase contra el robo de identidad .....	13
Entidades Benéficas Fantasma:	
Ser generoso es admirable, pero cuidado con los estafadores .....	15
Vigilando el Mercado de Valores: proteja sus ahorros.....	17

## Proteja su salud

Introducción .....	18
Medicare: cuidado con los encarceladores (slammers) de Organizaciones de Medicina Preventiva (HMO).....	19
Tarjetas de Descuento para Servicios de Salud:	
¿Una receta para perder dinero? .....	21
Equipos Médicos: compre audífonos con prudencia.....	23
Equipos Médicos: Advertencia de estafas sobre sistemas de dispositivos personales para la notificación de emergencias.....	24
Planificando con anticipación.....	25

## Evite el maltrato a los ancianos

Introducción .....	28
Maltrato físico: se procesa judicialmente a quienes maltratan a pacientes.....	28
Derechos de los Ancianos víctimas de Abusos .....	30

## Comuníquese con la Procuraduría General

Directorio .....	32
------------------	----

## PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES

### INTRODUCCIÓN

Las personas mayores de 65 años conforman casi el 13% de la población estadounidense, pero representan el 30% de las víctimas de estafas.



Muchas veces es difícil detectar fraudes en el momento en que ocurren, y las consecuencias económicas que esto conlleva son devastadoras. Muchos ancianos de Nueva York tienen como único ingreso jubilaciones o pensiones de montos fijos o dependen del Seguro Social para subsistir.

Esta sección identifica estafas comunes cuyas víctimas son ancianos de Nueva York, informa acerca de cuáles son sus derechos y protecciones bajo la ley estatal y ofrece una serie de pasos que a seguir para protegerse de tales maniobras fraudulentas.



## **VENTAS POR TELÉFONO: CORTE LA LLAMADA A ESTAFADORES**

Un residente de Brooklyn de 75 años de edad recibió una llamada de un vendedor que con gran entusiasmo le ofrecía una tarjeta de crédito a una tasa de interés bajísima. El anciano estaba tan contento de que una compañía de crédito por fin le ofreciera la preciada tarjeta que aceptó de inmediato pagar la cuota "obligatoria" de \$200 que le pidieron como adelanto. Pero unas semanas más tarde, en lugar de una tarjeta de crédito, recibió un catálogo que ofrecía productos sobrevaluados, un manual para reparación de crédito y solicitudes de tarjetas de crédito. Este señor no fue la única víctima de estafas cometidas bajo el disfraz de ventas telefónicas. Cientos de niuyorquinos, en su mayoría ancianos, cayeron en la trampa de pagar esos \$200 por una tarjeta de crédito que nunca recibieron. El Buró para la Protección Contra el Fraude al Consumidor de la Oficina de la Procuraduría General (*Office of the Attorney General's Consumer Frauds and Protection Bureau*) bajo la dirección de Eric T. Schneiderman inició acciones legales contra 3 compañías de venta telefónica (*telemarketing*) que realizaban llamadas desde Montreal, Canadá, en las que prometían falsamente la aprobación de crédito fácil a niuyorquinos de bajo nivel económico. Gracias a tales procedimientos legales, la Procuraduría consiguió que se les devolviera el dinero a las personas estafadas, y los tribunales le ordenaron a estas empresas pagar una fianza como requisito para volver a realizar negocios en Nueva York.

Éste es tan sólo un ejemplo de los muchos fraudes cometidos en ventas por teléfono, uno de los engaños contra ancianos de mayor crecimiento en la actualidad. Cada año, los ancianos pierden miles de dólares en respuesta a este tipo de ventas que ofrecen un sinfín de productos, servicios sin valor alguno e inversiones riesgosas o sobrevaluadas. Esta actividad representa un negocio de \$40 billones para los estafadores, quienes ejercen presión en sus tácticas de ventas y ofrecen promociones por teléfono que suenan demasiado buenas para ser ciertas. Las estafas más comunes incluyen las siguientes:

- servicios de pago por llamada (*pay-per-call*)
- oportunidades de negocio • oportunidades de Bienes Raíz
- ofertas de tarjetas de crédito • acciones y bonos
- loterías y monedas extranjeras • ventas de revistas
- viajes y vacaciones • premios/sorteos
- préstamos con pago de cuotas por adelantado
- ardides donde se ofrece trabajo desde el hogar

Si un vendedor le ofrece por teléfono productos o servicios cuyos precios suenan demasiado buenos para ser ciertos, **desconfíe**. He aquí algunos consejos para ayudarlo a detectar y evitar estafas:

- Nunca divulgue los números de sus tarjetas de crédito, cuentas bancarias ni del Seguro Social a personas que se comuniquen con usted por teléfono o a través de la Internet;
- Haga preguntas detalladas sobre el producto o servicio que le ofrecen, su precio total, la fecha de envío, la política de cancelación y devolución de la empresa y los términos de la garantía.
- Pídale al que le llama que le envíe más información por correo postal. Cualquier empresa confiable lo hará con gusto. Si un vendedor no se muestra dispuesto a brindarle detalles específicos por teléfono o por correo postal, desconfíe de él.
- Indague sobre la empresa en cuestión. Verifique la trayectoria de esta compañía en la oficina del Buró de Mejores Negocios (*Better Business Bureau*) más cercano.
- No se deje presionar para enviar pagos a través de servicios de mensajería privada, transferencias bancarias o entregas nocturnas. Estas tácticas a veces se utilizan para no darle tiempo a que cambie de opinión.
- Pague con tarjeta de crédito, ya que las leyes federales protegen a los consumidores de tener que pagar cargos a sus cuentas cuando aún no han recibido los productos que ordenaron. Usted tiene derecho de disputar tales cargos ante la empresa que le emitió la tarjeta de crédito.
- Para que eliminen su nombre de las listas de consumidores generadas por las entidades de informe de crédito – que son utilizadas por los vendedores telefónicos para contactar a los consumidores –, llame al 1-(888)-5OPT-OUT.
- Por último, no tome decisiones apresuradas. Tómese su tiempo. Recuerde que quienes llamaron fueron ellos. No tenga miedo de decirles “NO”, ni de colgar.

**Recuerde, las leyes federales exigen a los vendedores telefónicos a:**

- Limitar el horario de llamadas al período comprendido entre las 8 a.m. y 9 p.m.
- Informar a los consumidores que están tratando de venderles algo.
- Identificar al vendedor real.
- Divulgar la naturaleza de los productos o servicios que están vendiendo, su precio y cualquier restricción de envío antes de solicitar el pago al consumidor.

## **Cómo decir a los vendedores telefónicos “No me vuelva a llamar”**

Inscríbase en el registro de ventas por teléfono llamado ‘*Do Not Call*’ llamando al 1-86- NO-CALL-NY o visite el sitio Web [www.consumer.state.ny.us](http://www.consumer.state.ny.us) . Una vez que su nombre aparezca en la lista, los vendedores telefónicos tienen 30 días para eliminar su nombre de sus listas de contactos.

Las entidades eximidas de esta ley y que por lo tanto pueden seguir llamándolo son: las organizaciones benéficas o sin fines de lucro, partidos políticos, empresas con las cuales usted haya entablado una relación comercial en el pasado y vendedores telefónicos que acuerden realizar una entrevista personal antes de aceptar pagos.

Si usted recibe una llamada que considera está violando esta ley, tome nota de la siguiente información:

- Fecha y hora de la llamada
- El número de teléfono de quien le llamó - si usted tiene el servicio de identificación de llamadas (*caller ID*)
- Nombre de la empresa (es obligatorio que el operador lo diga al principio de cada llamada)
- Nombre y dirección del vendedor telefónico
- Producto o servicio ofrecido

Envíe esta información a: Consumer Protection Board, Corning Tower, Empire State Plaza, Albany, NY, 12223.

Este organismo está facultado para imponer sanciones a quienes violen las leyes.

### **Derecho a cambiar de opinión**

Según las leyes de Nueva York, usted cuenta con 3 días laborales para cancelar compras efectuadas por teléfono cuando el precio de las mismas es mayor de \$25. El vendedor telefónico debe informarle sobre los derechos que usted tiene de cancelar la compra.

### **VENTAS POR CORREO: SEA PRUDENTE AL COMPRAR**

Muchos consumidores, especialmente las personas mayores, compran por correo postal. Si bien puede ser una forma cómoda de adquirir productos, para evitar problemas la próxima vez que realice una compra, tenga en cuenta estos consejos:

- Nunca envíe dinero en efectivo por correo.
- Guarde una copia del formulario de pedido.

- Si tiene preguntas acerca del producto, la garantía, la política de devoluciones o la fecha de entrega, llame inmediatamente a la empresa de venta por correo.
- No acepte mercancía dañada o estropeada y presente una querrela o cancele cualquier pedido por escrito.
- Ante la sospecha de fraude o presentaciones engañosas o falsas de parte de empresa de venta, llame al Buró para la Protección Contra el Fraude al Consumidor de la Procuraduría General (*Consumer Frauds and Protection Bureau*) al 1-800-771-7755. Oprima la opción 1 (*foreign language*) y otra vez 1 (*information in Spanish*). El mensaje saldrá entonces en español.

Las leyes estatales y federales brindan protecciones con respecto a los plazos de envío, avisos de demoras, derechos de cancelación y devoluciones de dinero. Las empresas de venta por correo deben cumplir con lo siguiente:

- Enviar su pedido dentro del plazo prometido en los anuncios publicitarios o, si no se especifica ningún plazo, dentro de los 30 días posteriores a la fecha que se recibió el pedido completo.
- Si se demora en enviar el producto, debe notificar al comprador sobre la nueva fecha de envío y permitirle cancelar la compra para recibir una devolución total del dinero. (Si usted, el comprador, no responde al aviso de demora, el vendedor puede suponer que aceptó un retraso de hasta 30 días).
- Debe devolver la suma total de dinero si, debido a la demora en el envío, el comprador (usted) ya no desea adquirir el producto.

Si usted recibe productos que no ha encargado, no es obligatorio que los devuelva ni que pague por ellos.

### **VENTAS A DOMICILIO: QUÉ HACER CUANDO TOQUEN A LA PUERTA**

Hay vendedores inescrupulosos que van a los domicilios en busca de ancianos, debido a que es más probable que estén en su hogar. Si un vendedor va a su casa, siga estos consejos:

- Pídale siempre un documento de identificación.
- No se sienta obligado a permitir que el vendedor entre a su casa.
- Haga todas las preguntas que desee antes de firmar cualquier documento.
- Revise los términos del recibo o contrato de venta. Coteje la política de devolución de dinero y sus derechos de cancelar el contrato en un período de 3 días laborales a partir de la fecha de compra.



## SORTEOS: NO HAGA CASO A ENVÍOS POR CORREO QUE DIGAN QUE USTED GANÓ



"Ésta es la invitación especial que le dijimos esperar. . . la que le garantiza que ganará un premio en efectivo de hasta \$1,000,000 . ¡Es absolutamente cierto! Como miembro del club del presidente, al contestar a tiempo esta vez usted formará parte de la Lista de Ganadores de Dinero en Efectivo, porque (su nombre), a usted se le garantiza que ganará".

Los principales mercaderes de sorteos hicieron una campaña muy intensa en Nueva York con envíos como el que acaba de leer, donde les sugerían a los destinatarios que estaban por ganar o habían ganado premios multimillonarios. Las cartas enviadas también daban a entender que si las personas encargaban revistas, videos y utensilios para el hogar, entre otros artículos, sus posibilidades de ganar aumentarían. Muchos niuyorquinos, en su mayoría ancianos, respondieron a tales ofertas y gastaron miles de dólares en productos que no necesitaban, a pesar de casi no podían pagarlos. Lo único que recibieron a cambio fueron promesas rotas e ilusiones aplastadas. "Compré revistas y envié mi inscripción porque el director del concurso me prometió que ganaría", denunció un anciano ante la Procuraduría General. "Cuando recibí la nota diciéndome que me quedara en casa para recibir el cheque, ni siquiera fui a misa", escribió otro anciano que subsiste con sólo un ingreso fijo.

Habiendo recibido miles de querellas como éstas, el Buró para la Protección Contra el Fraude al Consumidor de la Procuraduría General (*Consumer Frauds and Protection Bureau*) inició una investigación en varios estados, que condujo a acuerdos con 3 empresas de sorteos y a la devolución de millones de dólares a ancianos damnificados.

Si usted recibe por correo un aviso de premio que parece ser "oficial", o si un vendedor le comunica por teléfono que ha ganado un premio . . . **Tenga cuidado.** Desconfíe de sorteos que le pidan dinero para cubrir gastos de empaque y envío o que le soliciten un número de tarjeta de crédito como condición para recibir premios.

### **Es muy importante saber: las leyes estatales de Nueva York prohíben:**

- Comunicados que afirmen que usted ha ganado algo, a menos que realmente haya ganado un premio;
- La compra de productos como requisito para participar en concursos o para seguir recibiendo publicidades postales de sorteos;

- Envío por correo de cheques falsos que no especifiquen claramente que **no son negociables** y que carecen de valor monetario; y
- Uso de sellos, nombres y palabras que sugieran afiliación o aprobación por parte del Gobierno.

### Por último recuerde:

- Los sorteos son gratuitos.
- La compra de productos no aumenta las posibilidades de ganar.
- Antes de que la emoción de haber ganado un premio se apodere de usted, lea todo el documento en cuestión. Si el aviso dice que usted es un “ganador garantizado” (*guaranteed winner*), generalmente debe haber una cláusula que indica que usted sólo será el “ganador” del premio si tiene y envía el número ganador; y
- Los concursos legales publican claramente los términos, reglas, procedimientos de inscripción y probabilidades de ganar.

### REPARACIONES A LA VIVIENDA: TOME MEDIDAS ENÉRGICAS CONTRA LOS CONTRATISTAS PIRATAS



En una visita no solicitada, un contratista de Rochester le mostró a la señora S., una anciana de 81 años de edad, un cubo con hollín que él decía haber sacado de la chimenea. Para no contradecir la advertencia del contratista sobre la necesidad urgente de repararla, la señora S. le pagó \$2,600 de inmediato. Luego de comenzar a trabajar, el contratista le exigió otros \$1,625. Cuando la sobrina de la señora S. se enteró de las tareas que se estaban realizando, le recordó a su tía que la chimenea había sido instalada hacía tan sólo 6 años y que había pasado una inspección anual. La querrela de la señora S. y la de otros 29 residentes de Rochester lograron que la Procuraduría General demandara al contratista, quien finalmente tuvo que indemnizar a sus víctimas por un monto de \$80,000.

Las quejas contra contratistas inescrupulosos han desatado una serie de investigaciones y acciones legales iniciados por la Procuraduría General. Como consecuencia, los contratistas se vieron obligados a indemnizar a sus víctimas y a poner fin a sus prácticas engañosas.

Cada año, los fraudes relacionados con la contratación de servicios para realizar mejoras al hogar ocupan los 5 primeros puestos en las listas de querellas recibidas por la Procuraduría General. Los principales motivos de reclamos son: mano de obra de baja calidad, precios engañosos e incumplimiento de garantías o devoluciones de dinero.

### **Protéjase contra estafas en servicios de mejoras al hogar:**

- Desconfíe de contratistas que vayan a su casa sin que usted los haya llamado y afirmen que su vivienda necesita reparaciones costosas por daños que usted jamás notó. Las propuestas más comunes incluyen las reparaciones a la chimenea o la entrada para automóviles de su casa. A menudo estos contratistas ofrecen un precio especial porque dicen tener materiales que les sobraron de otro trabajo que realizaron en su vecindario;
- Nunca acepte que comiencen a trabajar de inmediato. Determine primero qué tareas desea que realicen y luego busque contratistas calificados.
- Obtenga al menos 2 estimados de costos por escrito de contratistas serios, donde se incluya información específica acerca de los materiales y servicios que se proveerán como parte del trabajo.
- Verifique las referencias del contratista a través de la Buró de mejores Negocios (*Better Business Bureau*), autoridades locales que otorgan certificación, proveedores, bancos y clientes anteriores;
- No pague el monto total por adelantado ni ninguna otra suma disparatada. Negocie un plan de pagos sujeto a que se complete el trabajo y pague con cheque, no con dinero en efectivo;
- Exija que se le entregue por escrito todas las promesas ofrecidas y asegúrese de que el proyecto esté descrito detalladamente en el contrato. Si está dentro de sus posibilidades, pídale a un abogado que revise los términos del contrato escrito antes de que usted lo firme; y
- Por último, no se sienta presionado ni obligado a aceptar nada. Si el contratista que se presentó en su casa no acepta su “NO quiero sus servicios” por respuesta, anote el número de licencia o matrícula del vehículo y llame a la policía.

### **Recuerde: las leyes del estado de Nueva York requieren que:**

- Los contratistas de mejoras al hogar deben entregarle un contrato por escrito y por adelantado cuando se trate de trabajos que superen los \$500 de costo. Este contrato debe contener lo siguiente:

- El nombre, dirección y número de teléfono del contratista
  - Una descripción aproximada de la tarea a realizar, los materiales a utilizarse y el precio del trabajo; y
  - Fechas estimativas del inicio y finalización completa de la obra.
- Usted cuenta con 3 días para cancelar un contrato de mejoras o reparaciones a la vivienda y debe hacerlo por escrito.
  - Los contratistas que hacen mejoras o reparaciones al hogar tienen la obligación de depositar todos los pagos (dentro de un banco conocido por usted) en una cuenta de depósito de fondos restringidos (*escrow account*) o depositar una fianza;
  - Si el contratista utiliza declaraciones fraudulentas en el contrato escrito para inducirlo a que firme el contrato, usted puede iniciarle una demanda por daños y perjuicios, más una multa de \$500 por concepto de pago honorarios del abogado.
  - En algunos condados del estado, a los contratistas se les requiere que tengan licencias de trabajo oficiales y que mantengan un fondo destinado a devolver el dinero a los propietarios de viviendas que hayan sido estafados. Para obtener más información, comuníquese con la oficina del secretario (*clerk's office*) del condado o ciudad, o bien con su oficina local de asuntos del consumidor.



### **PRÉSTAMOS DE DEPREDADOR: CUÍDESE DE PRESTAMISTAS FRAUDULENTOS DE HIPOTECAS ILEGALES**

Una compañía hipotecaria prometió a cientos de consumidores - en su mayoría ancianos afro-americanos de Brooklyn y Queens - préstamos de fácil obtención para la vivienda. Estas personas tomaron préstamo de grandes sumas de dinero para luego darse cuenta de que eran totalmente incapaces de pagar las exorbitantes tasas de interés que les cobraba esa empresa. Las consecuencias fueron nefastas: muchos ancianos y familias pagaron al prestamista más de la mitad de sus ingresos mensuales brutos. Algunos incluso cayeron en un estado de pobreza. Otros no pudieron continuar haciendo los pagos y terminaron perdiendo sus viviendas en ejecuciones hipotecarias (*foreclosures*). El Buró de Derechos Civiles del Procurador General (*Civil Rights Bureau*) inició una investigación exhaustiva que condujo a la suspensión de las prácticas inescrupulosas de préstamos realizadas por la compañía, la cual se vio obligada a pagar \$6 millones a cientos de sus víctimas.

La empresa descrita anteriormente era un **prestamista de hipotecas de alto riesgo** (*subprime home equity lender*). Estos prestamistas otorgan préstamos a propietarios de viviendas que no tienen acceso a préstamos o líneas de crédito de bancarios tradicionales

debido al lugar donde viven, la cantidad de sus ingresos o sus antecedentes crediticios. Cada año, los ancianos o las personas pertenecientes a minorías – muchos de ellos con malos antecedentes crediticios – son la presa buscada por algunos agentes de ventas y prestamistas inescrupulosos quienes los presionan para que tomen préstamos con altas tasas de interés y llenos de cargos a pagar. Estos préstamos, que proveen un mínimo o ningún beneficio al consumidor, usualmente se obtienen al establecer una hipoteca a la vivienda. Esta práctica desleal de préstamo se conoce como “préstamos de depredador” (*predatory lending*). Esta próspera industria de las hipotecas ‘*subprime*’ de alto riesgo representa un negocio de \$20 billones que, si bien no es ilegal, puede involucrar el uso de tácticas inescrupulosas.

**Para proteger su dinero y su persona, tenga cuidado con lo siguiente:**

- Préstamos ofrecidos por agentes que van de casa en casa o por vendedores telefónicos;
- Estafas en servicios de mejoras o reparaciones al hogar, en las que un agente hipotecario ofrece ayudarlo a conseguir préstamos para reparaciones, pero lo que en realidad es una nueva hipoteca para su vivienda.
- Tácticas de ejercer presión que lo inciten a firmar rápidamente una serie de documentos que ni siquiera haya visto ni leído.
- La consolidación de todas las deudas, que aparecen en su informe de crédito, incluidas dentro del pago de la hipoteca;
- Agentes que traten de convencerlo para que no consulte a un abogado.

**He aquí otros consejos útiles:**

- Desconfíe de prestamistas o agentes que garanticen la aprobación de préstamos independientemente de cuáles sean sus antecedentes o clasificación crediticia;
- ¡Compare precios con otras compañías! Las cuotas y tasas de interés varían ampliamente entre las entidades crediticias. No dé por sentado que usted no reúne los requisitos para obtener un préstamo de un prestamista tradicional, tales como un banco o cooperativa de crédito (*credit union*);
- Evite prestamistas que solicitan el pago de cuotas por adelantado para cubrir el primer pago del préstamo y otros gastos, ya que es posible que jamás obtenga el préstamo luego de haber efectuado tales pagos;
- Antes de solicitar un préstamo, consulte acerca de las cuotas y los “puntos”. La tasa de interés no es el único elemento importante de un préstamo que se debe tener en cuenta.

- Esté atento de cláusulas ocultas, cuotas excesivamente elevadas o cambios en los términos y condiciones del préstamo, tales como multas por pagos anticipados o amortizaciones progresivas (*balloon payments*);
- Verifique que el prestamista y el agente cuenten con una licencia emitida por el Departamento de Bancos del Estado (*State Banking Department*) mediante una llamada al 1-(800) 522-3330;
- Consulte a una entidad sin fines de lucro que se dedique al asesoramiento crediticio. Esta le puede ayudar a determinar si tiene la capacidad económica para poder pagar el préstamo, especialmente el pago de las mensualidades. Como regla general, los prestamistas responsables tratarán de establecerle pagos cuyo total no exceda el 29% de sus ingresos brutos totales;
- Antes de llegar al cierre (*closing*) de la transacción, verifique haber recibido, leído y comprendido todos los documentos de divulgación obligatorios. Al momento del cierre, asegúrese de que los términos del contrato de préstamo no hayan cambiado con respecto a lo que le informaron anteriormente y que no hayan cuotas o cargos adicionales;
- Por último, antes de firmar cualquier documento, consulte a un abogado.

## **PRIVACIDAD: PROTÉJASE CONTRA EL ROBO DE IDENTIDAD**

Robert Reeves, residente de Auburn, robó información de identificación personal perteneciente a una gran cantidad de niuyorquinos, ente ellos ancianos, y luego la utilizó para obtener empleos, obtener tarjetas de crédito, abrir cuentas bancarias y para comprar automóviles valorados en miles de dólares. Las insospechadas víctimas de Reeves de pronto se vieron tratando con exigentes llamadas telefónicas realizadas por entidades de cobro, cheques rebotados y registros crediticios dañados. La Procuraduría General procesó judicialmente a Reeves, consiguiendo que sirviera una condena en prisión y obligándolo a pagar indemnizaciones a sus víctimas.

El robo de identidad es uno de los engaños de mayor crecimiento en los Estados Unidos. Algunas estimaciones afirman que entre 500,000 y 700,000 personas – o una por minuto – les robarán su identidad este año.

Los ladrones de identidad varían ampliamente: desde los tradicionales arrebatadores de carteras de bolsillo hasta las sofisticadas bandas delictivas que utilizan aparatos tecnológicos de última generación. Comúnmente, un ladrón de identidad le roba su número de Seguro Social, fecha de nacimiento y nombre de soltera de su madre. Luego utiliza esta información para obtener cuentas bancarias o crédito a su nombre, o para cometer otros delitos.

Para reducir el riesgo de que le roben su identidad, es preciso limitar el acceso que terceros tienen a su información personal. El seguir los siguientes pasos le ayudarán a proteger mejor su información privada:

- Sea precavido al divulgar información personal, como por ejemplo, su número de Seguro Social, su fecha de nacimiento o el nombre de soltera de su madre. No utilice ninguno de estos datos en contraseñas electrónicas (*passwords*) ni para los números de identificación personal (*PIN*);
- Cuando le soliciten datos personales, pregunte para qué los utilizarán y quién tendrá acceso a ellos. Pregunte además si usted puede restringir la divulgación de esta información;
- Si tiene que hacer envíos, NO coloque sobres con cheques personales en el buzón de correo de su casa. Cheques robados pueden proveer información invaluable a un ladrón, o pueden alterarlos y cambiarlos en efectivo;
- Cuando mande a imprimir cheques nuevos, no incluya información superflua, tal como su segundo nombre, número de teléfono, número de Seguro Social o su licencia de conducir;
- Antes de desechar cartas de ofertas de crédito preaprobadas, estados de cuentas bancarias, facturas importantes o cheques que deducen cargos a su tarjeta de crédito (*convenience checks*), destrúyalos por completo en pedacitos pequeños o utilice una trituradora de papel. De lo contrario, quienes buscan este tipo de documentos en la basura pueden cambiar los cheques en efectivo o solicitar tarjetas de crédito en su nombre;
- Revise cuidadosamente sus facturas, incluyendo las de la hipoteca y de tarjetas de crédito, a fin de detectar cargos no autorizados o actividades fraudulentas. También coteje su informe anual de crédito para detectar imprecisiones y actividades fraudulentas;
- Por teléfono NO divulgue el número de su tarjeta de crédito ni ninguna otra información personal que lo identifique, a menos que conozca con quién está tratando y de qué manera se utilizará la información que usted revele;
- Firme sus tarjetas de crédito tan pronto las reciba. Cancele las cuentas inactivas;
- Precaución con las compras en la Internet. Antes de comprar, familiarícese con la empresa o el vendedor, y consulte su política de privacidad. Revele sólo los datos personales que sean necesarios y rechace la opción de compartir información (*opt-out*);
- Adopte una actitud cautelosa. No abra mensajes de correo electrónico cuyos remitentes no conozca, y elimínelos de su buzón. El solo hecho de abrir un mensaje a veces hace que automáticamente se envíe su información personal a empresas piratas;
- Si no se siente cómodo realizando una transacción en la Internet, en el sitio Web busque el número de teléfono de atención al cliente y complete la operación por teléfono.



**ENTIDADES BENÉFICAS FANTASMA:  
SER GENEROSO ES ADMIRABLE, PERO CUIDADO CON LOS  
ESTAFADORES**



Un representante de la Asociación de Oficiales de Policía de San Diego llamó al señor B., de 79 años de edad, y le pidió una contribución a beneficio del departamento de policía local. El señor B. se negó a efectuar la donación y cortó la llamada. El operador volvió a llamar de inmediato y exigió una contribución con tarjeta de crédito. La presión ejercida despertó sospechas en el anciano, por lo que se comunicó con el departamento de policía local, quienes le informaron que tal grupo no existía.

Los policías y bomberos arriesgan sus vidas todos los días en pos de hacer más seguras nuestras comunidades. Para demostrar su apoyo, muchos ancianos consideran hacer donaciones cuando un recaudador de fondos llama en nombre de organizaciones que agrupan a estos trabajadores.

Si algún grupo le pide donaciones en nombre de policías o bomberos, tome las siguientes medidas:

- Verifique la identidad y legitimidad del grupo que solicita la contribución. Para hacerlo, llame al departamento local de policía o los bomberos; y
- Desconfíe de recaudador de fondos que utilice tácticas orientadas a forzar su voluntad o que prometan que su contribución redundará en una mejor protección policial o privilegios especiales para su persona. Estas prácticas son ilegales.



Los Niuyorquinos donan más de \$10 billones a entidades caritativas, siendo las personas de mayor edad uno de los grupos más generosos. Si bien la mayoría de las entidades sin fines de lucro son honestas, algunas emplean tácticas de recaudación dudosas.

Antes de donar dinero personalmente, por teléfono, correo o la Internet, esté atento a lo siguiente:

- Desconfíe de grupos que utilicen nombres bastante parecidos a los de entidades caritativas conocidas.
- Si no reconoce el nombre de la organización, tal vez sea una entidad fraudulenta. Una empresa legítima ve con agrado que los donantes verifiquen la legitimidad de sus operaciones. Por lo tanto, solicíteles el nombre exacto y números de teléfono, especialmente si está realizando donaciones a través de la Internet.
- Averigüe en qué se planifica utilizar el dinero donado. ¿Servirá para beneficiar directamente a personas necesitadas? ¿Qué porción de la contribución será utilizada para propósitos benéficos, cuál irá a parar al fondo para cubrir gastos administrativos y cuál se destinará para la recaudación de fondos?;
- Desconfíe de peticiones que sean abundantes en sentimentalismos pero carezcan de descripciones sobre cómo se ayudará a los necesitados;
- No se deje vencer por tácticas de presión y exigencias que traten de forzarlo a tomar decisiones inmediatas;
- Antes de realizar una donación por Internet, fíjese en la dirección electrónica (*URL*) de la organización, ubicada en una caja rectangular al tope de su navegador (*browser*) – en muchas ocasiones esta caja veces es titulada ‘*Address*’. Si el nombre en ese dominio está oculto, usted no lo conoce o es diferente al texto del enlace (*link*) que usted presionó, puede tratarse de una estafa.
- Nunca revele números de Seguro Social o tarjetas de crédito a un operador telefónico.
- No entregue o envíe dinero en efectivo. Escriba cheques a nombre de la entidad caritativa, NO del recaudador individual, y exija un recibo;
- Por último, comuníquese con el Buró de Organizaciones Sin Fines de Lucro de la Procuraduría General (*Attorney General’s Charities Bureau*) para determinar si la entidad está registrada como una organización caritativa.

## **Centavos para la Caridad – ¿A dónde van a parar sus donaciones?**

El Buró de Organizaciones Sin Fines de Lucro de la Procuraduría General regula la conducta de entidades caritativas o de beneficencia, por un lado, para garantizar que el dinero donado sea utilizado correctamente y, por el otro, para que los donantes estén protegidos de los recaudadores inescrupulosos.

La mayoría de estas organizaciones – salvo las entidades religiosas y ciertas instituciones educativas – tienen la obligación de presentar estados financieros anuales ante la Procuraduría General, donde deben revelar tanto la cantidad de dinero que recaudan, como los gastos en los que incurren por concepto de pago de salarios y actividades de recaudación de fondos.

Usted puede obtener una copia de estos estados financieros en el Buró de Organizaciones Sin Fines de Lucro de la Procuraduría General (*Attorney General's Charities Bureau*) en la Ciudad de Nueva York o solicitándolo a través de una carta.

Par obtener más información, también puede visitar la sección del Buró de Organizaciones Sin Fines de Lucro en la página web de la Oficina del Procurador General en el [www.ag.ny.gov/bureaus/charities/about.html](http://www.ag.ny.gov/bureaus/charities/about.html) donde podrá encontrar las leyes y regulaciones relacionadas a este asunto y panfletos informativos.

Ante la sospecha de fraude por parte de un recolector de fondos o entidad de caritativa, debe comunicarse con el Buró de Organizaciones Sin Fines de Lucro de la Procuraduría General al 1-(212) 416-8400. Para servicio en español llame a la Línea General de Información al 1-800-771-7755. Oprima la opción 1 (*foreign language*) y otra vez 1 (*information in Spanish*). El mensaje saldrá entonces en español.

## **VIGILANDO EL MERCADO DE VALORES: PROTEJA SUS AHORROS**



En los últimos años y con la esperanza de obtener mayores réditos económicos, más y más niuyorquinos han invertido en el mercado de la bolsa de valores. Entre ellos, 3 de cada 4 personas mayores de 65 años recibe por lo menos un 25% de sus ingresos de las inversiones. Estos valores (*securities*) – tales como las acciones y los fondos mutuos y otras inversiones – a veces ofrecen un mayor rendimiento, pero también implican un alto riesgo.

Desafortunadamente, el desconocimiento de esos riesgos ha resultado que muchos ancianos estén vulnerables a estafadores y habladores embaucadores ansiosos por privarlos de sus ahorros de toda una vida.

### **De qué cosas debe estar atento:**

Para protegerse usted y sus ahorros, antes de invertir siga estos consejos:

- Desconfíe de cartas o llamadas telefónicas no solicitadas;
- Exija siempre que le entreguen información por escrito y léala detenidamente;
- Desconfíe de frases como “información confidencial” (*insider information*), “informes seguros” (*hot tips*) o “rumores” (*rumors*);
- Nunca tema hacer preguntas o decir que no entiende algo;
- No ceda ante tácticas de ventas que utilizan presión para forzar su voluntad;
- No crea en promesas de duplicar o triplicar su dinero en poco tiempo;
- Negocie exclusivamente con agentes de trayectoria reconocida;
- Lea la letra chica de los contratos y prospectos;
- Cuando tenga dudas respecto a una inversión, no se comprometa hasta que esté seguro. Es preferible perder una “oportunidad” y no el dinero que ha ganado con tanto sacrificio, debido a una decisión apresurada.
- Para obtener información acerca de agentes o corredores, comuníquese con el Buró de Protección al Inversionista de la Procuraduría General (*Attorney Attorney General’s Investor Protection Bureau*).

### **Protección de inversiones**

El Buró de Protección al Inversionista de la Procuraduría General regula la actividad de los agentes de valores y corredores. Además, el Procurador General evalúa las ofertas de franquicias y otros tipos de inversiones a fin de garantizar que todos los datos importantes sean revelados a los potenciales inversionistas antes de que realicen una inversión en particular.

A todo corredor con licencia se le requiere inscribirse en la Procuraduría General. Asimismo, el Procurador General mantiene un registro de todas las medidas disciplinarias tomadas contra corredores por parte de otras agencias gubernamentales, entre ellas la Comisión Federal de Valores e Intercambios (*Securities and Exchange Commission*).

Denuncie de inmediato toda actividad fraudulenta o sospechosa ante el **Buró de Protección al Inversionista del Procurador General** localizada en la Ciudad de Nueva York. Para obtener más información, llame a la Línea de Información Sobre Asuntos del Consumidor del Procurador General al **1-(800)-771-7755**.

## **PROTEJA SU SALUD**

### **INTRODUCCIÓN**

Si bien las personas mayores de 65 años – quienes reúnen los requisitos para recibir Medicare – constituyen el 12.4% de la población estadounidense, sin embargo representan el 34% de todas las recetas de medicamentos dispensadas y el 42% del dinero gastado en recetas. Aunque Medicare es quien paga las admisiones al hospital, las consultas al médico y las pruebas de laboratorio, la mayoría de los ancianos debe abonar en efectivo los montos deducibles, coseguros (*coinsurance*), seguros suplementarios y recetas. Casi un tercio de los afiliados a Medicare carece de cobertura para medicamentos de venta por receta. Por esta razón muchos ancianos o adquieren pólizas privadas de seguro médico para complementar el Medicare – comúnmente llamadas “cobertura de Medigap” (*Medigap coverage*) – o bien se afilian a una Organización de Medicina Preventiva (*Health Maintenance Organization* o *HMO*, por sus siglas en inglés).

Encontrar el servicio o producto adecuado para sus necesidades médicas puede ser una tarea confusa. Esta sección le alerta sobre los obstáculos que puede encontrar mientras considera comprar determinados servicios de atención médica, y describe las medidas que puede tomar para protegerse de los estafadores.

### **MEDICARE: CUIDADO CON LOS ENCARCELADORES (SLAMMERS) DE ORGANIZACIONES DE MEDICINA PREVENTIVA (HMO)**

Cuando un vendedor de una HMO con sede en Manhattan visitó la casa del señor B. de 76 años, el anciano aceptó inscribirse en lo que creía sería un plan para la compra de medicamentos de venta con receta. Pocos meses más tarde, Medicare rechazó el pago de la factura de su médico argumentando que el señor B. era un miembro de HMO de Medicare. Este caso junto a otros similares, cuyos reclamos fueron presentados ante el Buró de Servicios de Salud de la Procuraduría General (*Attorney General's Health Care Bureau*), dieron lugar a una investigación exhaustiva. El Buró descubrió que la HMO con sede en Manhattan había estado inscribiendo ancianos en su plan HMO de Medicare sin que ellos lo supieran o autorizaran, una práctica fraudulenta conocida en inglés como “*HMO slamming*”. La HMO firmó un acuerdo con el Procurador General donde promete reformar sus prácticas de mercadeo e inscripción.

El plan de “pago por servicio” (*fee-for-service*) de Medicare, también conocido como “Medicare original” o “Medicare tradicional”, es la forma con la que la mayoría de los ancianos reciben sus beneficios de salud de Medicare. No obstante, algunos encuentran que están inscritos en una HMO sin haber consentido a ello o sin entender que se habían

cambiado a una HMO de Medicare. La HMO pudo no haberle explicado que los miembros de la HMO de Medicare sólo pueden ir a una cantidad limitada de médicos y hospitales pertenecientes a la red (*network*) de ese HMO, y sólo puede ver a médicos especialistas si son referidos por su médico de cabecera (*primary care physician*).

### **Cómo prevenir las estafas conocidas como “HMO Slamming”:**

Para evitar que le inscriban en una HMO de Medicare sin su conocimiento o autorización, tenga en cuenta lo siguiente:

- Nunca se sienta presionado para tomar una decisión o firmar documentos de inmediato. Solicite al representante de ventas de la HMO que le entregue o envíe por correo información escrita acerca del plan, y luego examínela con amigos o familiares;
- Desconfíe de vendedores que le soliciten firmar un formulario diciendo como excusa que “debo demostrar que he hablado con una cantidad específica de personas”, porque que estas firmas han sido utilizadas para inscribir personas en los HMO ilegalmente.

Si usted fue inscrito en una HMO de Medicare sin su conocimiento o autorización, haga lo siguiente:

- Solicite que se le haga una “cancelación retroactiva de inscripción” (*retroactive disenrollment*) ante la HMO en cuestión o ante la oficina regional de los Centros para los Servicios de Medicaid y Medicare (*Centers for Medicaid and Medicare Services, CMS*). El CMS examinará su solicitud y decidirá si la concederá. También puede llamar al Buró de Servicios de Salud de la Procuraduría General (*Attorney General’s Health Care Bureau*) al 1-(800)-771-7755, opción 3. Para servicio en español oprima la opción 1 (*foreign language*) y otra vez 1 (*information in Spanish*). El mensaje saldrá entonces en español.
- Si le conceden la cancelación retroactiva, su inscripción al HMO de Medicare será “borrada” por completo, como si nunca se hubiera afiliado. Las reclamaciones por la atención médica que usted haya recibido como miembro de una HMO de Medicare serán entonces sometidas al plan original de Medicare.



**TARJETAS DE DESCUENTO PARA SERVICIOS DE SALUD:  
¿UNA RECETA PARA PERDER DINERO?**



**¡POR FIN ES LIBRE!... NO MÁS CARGOS MENSUALES, NI PRIMAS,  
NI COPAGOS, NI LÍMITES o MONTOS MÁXIMOS, LIBRE...  
AHORRE HASTA UN 80% EN TODOS SUS GASTOS DE  
MEDICAMENTOS CON RECETA Y ATENCIÓN MÉDICA**

*Puede escoger entre más de 40,000 profesionales de servicios de salud, más de 100 médicos especializados y certificados por la junta médica y 150 hospitales del área metropolitana.*

*Además, todas las más grandes cadenas de farmacias de la nación forman parte de nuestra red...*

**INSCRÍBASE EN [NOMBRE DE LA TARJETA DE DESCUENTOS]  
Y COMIENCE A AHORRAR.**

Quizás ha visto anuncios publicitarios sobre tarjetas de descuento para la prestación de servicios médicos o para la compra de medicamentos de venta con receta. Entonces sea precavido. A parte de ser reclamos publicitarios confusos, estas tarjetas de descuento no ofrecen ningún seguro de salud. En los últimos años ha aumentado la cantidad de empresas privadas que comercializan este tipo de tarjetas de descuento.

Los niuyorquinos, especialmente los ancianos, reciben cantidades enormes de postales publicitarias o llamadas telefónicas en las que se los insta a que se inscriban en planes de tarjetas de descuento. Prácticamente todas las compañías dicen ofrecer descuentos inmensos en medicamentos de venta con receta, consultas al médico o dentista, atención en salas de emergencia, visitas a hospitales, espejuelos, audífonos e incluso servicios veterinarios.

En tiempos en que los consumidores buscan formas para gastar menos dinero en sus facturas médicas, estas ofertas pueden ser muy tentadoras como para dejarlas pasar. Pero tenga precaución: algunas tarjetas de descuento prometen más de lo que pueden ofrecer, mientras que otras no tienen valor alguno o son completamente estafas.

Una empresa puede decirle que le inscribirá en un período de prueba gratis, pero en realidad lo que hará es debitarle la cuota de la inscripción para el plan de la tarjeta de descuento cargándoselo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. O quizás usted no pueda encontrar médicos u hospitales que participen en el plan de la tarjeta en cuestión. Otra

cosa que puede pasarle es que los proveedores de servicios de salud que están en la lista que le entregó esa compañía tampoco acepten esa tarjeta. Muchas veces usted descubrirá que nunca podrá obtener los descuentos prometidos.

Antes de inscribirse en un programa de tarjeta de descuentos para servicios de atención médica, tenga en cuenta estas sugerencias:

- Compare precios con otras compañías – el costo entre una y otra puede variar entre \$0 ó un cargo nominal de hasta \$120 por los mismos descuentos para una gama similar de servicios de salud;
- Nunca pague grandes sumas de dinero por adelantado para adquirir una tarjeta de descuentos;
- Nunca se inscriba en un plan de tarjetas de descuento sin antes confirmar que los proveedores de servicios de salud y las farmacias a las que usted acude la acepten;
- Recuerde que los ancianos a menudo reciben descuentos en muchas farmacias y en otros proveedores de servicios de salud sin necesidad de tener una tarjeta de este tipo. Por lo tanto, siempre consulte con ellos primero;
- Lea cuidadosamente la letra chica de los contratos con este tipo de planes. Las empresas de tarjetas de descuento que operan en Nueva York no están reguladas, lo cual implica que usted no puede depender de las protecciones o beneficios del estado;
- Haga preguntas detalladas, tales como las siguientes:
  - ¿A quién debo llamar ante algún problema de servicios de salud?
  - ¿Con qué garantías cuento por estar en este plan? Por ejemplo, ¿garantiza el plan el acceso a sus proveedores de servicios de salud? ¿Existe alguna garantía de que yo vaya a recibir el descuento mínimo prometido para los distintos servicios?
  - ¿Recibiré un estado de cuenta regular donde aparezcan los montos que he ahorrado?
  - ¿Deberé obtener previas autorizaciones del plan antes de recibir servicios?
  - ¿Tiene el plan una línea telefónica de asistencia que funcione las 24 horas del día? Si no está disponible las 24 horas, ¿cuál es el número de teléfono y el horario de atención al cliente de esa línea de ayuda?
- Nunca divulgue el número de su tarjeta de crédito o información sobre sus cuentas bancarias, salvo que esté seguro de querer inscribirse en el plan de tarjeta de descuentos que haya seleccionado.

## **EQUIPOS MÉDICOS: COMPRA AUDÍFONOS CON PRUDENCIA**

El señor E, de 97 años de edad, pagó \$1,170 por un audífono que le compró a un distribuidor que lo visitó cuando él estaba internado en el hospital. Al ver que las enfermeras del hospital no podían hacerlo funcionar, él llamó inmediatamente a la empresa que se lo había vendido. A pesar de que llamó en repetidas ocasiones, la empresa se negó a devolverle el dinero. El señor E entonces recurrió a la Procuraduría General para solicitar ayuda. La investigación realizada por la Procuraduría descubrió que la empresa había engañado a cientos de consumidores para que compren audífonos defectuosos. Basándose en este hecho, la Procuraduría General inició acciones judiciales contra la empresa consiguiendo que ésta detuviera sus prácticas engañosas y le otorgara indemnizaciones a cientos de ancianos.

A continuación, algunas sugerencias para comprar audífonos de manera segura:

- Siempre conviene que un médico le haga pruebas auditivas para que usted sepa cuál es la razón de la pérdida de su audición y qué necesita para solucionarlo;
- Pídale a su médico o a sus amigos que le recomienden algún distribuidor de audífonos con quien hayan quedado satisfechos de sus servicios;
- Seleccione un vendedor que responda rápidamente a sus preocupaciones y trabaje con usted para solucionar problemas de colocación y ajuste de volumen. Busque un vendedor que le enseñe cómo usar el dispositivo y que esté disponible para repararlo.

### **Las leyes de Nueva York exigen a los vendedores de audífonos lo siguiente:**

- Inscribirse en la Secretaría del Estado de Nueva York.
- Vender audífonos sólo a personas que hayan sido examinadas por un médico con licencia del estado de Nueva York, cuya especialidad se limite a tratar problemas de oídos, faringe y laringe, a menos que usted firme un documento donde declare renunciar a tal examen médico.
- Proveer un contrato escrito que especifique si el audífono es nuevo, usado o reacondicionado; los términos de la garantía; y su derecho a gozar de una garantía de devolución de dinero por 45 días, a partir de la fecha de compra;
- Reparar los audífonos que le vendan y ofrecer los servicios necesarios;
- Abstenerse de vender audífonos por correo postal, a domicilio sin su autorización previa, o por teléfono, a menos que usted haya iniciado la llamada o que el distribuidor lo haya examinado en los últimos 30 días.



### **Por último, recuerde:**

Las leyes de Nueva York estipulan que usted tiene hasta un año para revocar la compra de un audífono, si un profesional médico certifica por escrito que, al momento de la compra, el audífono “no brindó ningún beneficio” para su condición médica específica. El distribuidor debe devolverle la totalidad del dinero que usted le pagó dentro de los 10 días de haber sido notificado por escrito de su decisión de revocar la compra.



### **EQUIPOS MÉDICOS: ADVERTENCIA DE ESTAFAS SOBRE SISTEMAS DE DISPOSITIVOS PERSONALES PARA LA NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIAS**



En un esfuerzo por mantener su independencia y obtener seguridad, muchos ancianos y sus familias compran sistemas personales para notificar emergencias, es decir, dispositivos electrónicos que realizan llamadas pidiendo auxilio en casos de emergencias.

Estos sistemas se pueden comprar o alquilar. Desafortunadamente, algunos fabricantes y vendedores inescrupulosos presionan a consumidores desprevenidos para que compren productos sobrevaluados y de baja calidad.

Antes de comprar sistemas de este tipo, tenga en cuenta lo siguiente:

- El vendedor debe entregarle un recibo o copia de un contrato donde se estipule su derecho a cancelar la compra sin penalidad alguna dentro de los 7 días laborales a partir de la fecha de compra o alquiler.

- Usted puede cancelar el contrato, con 30 días de notificación anticipada por escrito, si está o será internado en los siguientes 30 días en un hogar de ancianos u otro establecimiento médico en forma permanente o por un período de al menos 2 meses.
- El vendedor debe revelar la política de devolución de dinero de la empresa. De lo contrario, el comerciante queda expuesto a una acción legal que le exija devolver el dinero en efectivo o extender un crédito por el monto total de la compra.

## **PLANIFICANDO CON ANTICIPACIÓN**

La señora G, una residente de Rochester de 83 años, estaba a punto de morir en un hospital local cuando el médico le preguntó a sus familiares si la paciente tenía un testamento de vida (*living will*) con instrucciones de no prolongar la vida o un poder para que un tercero tome decisiones médicas en su nombre (*health care proxy*), con instrucciones relativas a su cuidado cuando llegue el final de su vida. Pero ella no tenía ninguno de estos documentos.

A nadie le gusta hablar ni pensar acerca de la posibilidad de enfermarse. Es muy común que los ancianos crean que sus familiares saben cuáles serán sus últimos deseos si se llegaran a enfermar o sufrir algún accidente, pero esto no sucede en todos los casos. Llegado el momento, el planificar por adelantado puede evitarle mucho estrés a sus seres queridos y asegurarle a usted que sus deseos se cumplirán.

### **Dando a Conocer su Voluntad Respecto a Su Cuidado Médica: Directivas Anticipadas**

Las leyes de Nueva York proveen una variedad de posibilidades para asegurarse de que se cumpla su voluntad en relación a las preferencias de tratamientos médicos en caso de que usted pierda repentina o imprevisiblemente la capacidad de comunicarlas.

Usted debe comunicar sus preferencias referentes a la atención médica tanto a su médico y familiares como a algún agente de cuidados de salud designado por usted de manera que ellos sepan cuáles son sus deseos.

### **Health Care Proxy: Poder para que un tercero tome decisiones sobre su atención médica**

- Un poder del tipo “*health care proxy*” es un documento escrito que le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre la iniciación, continuación o suspensión de tratamientos destinados a prolongar su vida en caso de que usted pierda la capacidad de tomar esa decisión, condición que será determinada por un médico. Para obtener una copia del formulario para un “*health care proxy*”, solicítésela a su profesional de salud;
- Sin este tipo de poder, su médico podría estar obligado a brindarle tratamientos que tal vez usted hubiera rechazado, de haber podido expresarlo personalmente. Por ejemplo, un médico puede verse obligado a proporcionarle alimentación artificial o hidratación, o

bien asistencia mecánica para respirar, a pesar de usted estar en un estado de coma irreversible o tener una enfermedad terminal.

- Un “*health care proxy*” puede revocarse oralmente. Mientras usted conserve su competencia mental, gozará del derecho de firmar un nuevo poder en cualquier momento.

### **Living Will: Testamento de Vida**

- Si no desea designar a un tercero para que tome decisiones en su nombre, puede dejar instrucciones específicas por escrito acerca de futuros tratamientos médicos en un documento denominado “testamento de vida”.
- Un testamento de vida es una declaración escrita sobre el uso, continuación o suspensión de tratamientos para prolongar la vida, documento que cobra vigencia a partir del momento en que usted pierde la capacidad de tomar decisiones.
- Por lo general, el “*living will*” prevé situaciones muy específicas y le permite adelantar sus decisiones acerca de tratamientos médicos en tales situaciones.
- No obstante, por lo general, las situaciones médicas no se pueden describir del todo. Si considera proceder con esta opción, asegúrese de discutir las situaciones enumeradas en el documento con un médico de su confianza.

### **Do Not Resuscitate (DNR): Orden de no intentar resucitación**

- Una orden “*DNR*” es una directiva anticipada que obliga a los médicos, enfermeras y demás personal médico a no realizar procedimientos de emergencia, tales como la resucitación cardiopulmonar (*Cardio Pulmonary Resuscitation, CPR*);
- Usted puede obtener una “Orden *DNR* de Hospital” (*Hospital DNR Order*) o solicitarle a su médico que emita una Orden *DNR* No-Hospitalaria (*Non-hospital DNR Order*). La primera ordena no intentar resucitación una vez usted está en el hospital, y la segunda ordena al personal de emergencia a no intentar resucitación cardiopulmonar si usted sufre un paro cardíaco o respiratorio.
- Si usted carece de capacidad para tomar decisiones y no ha designado a ningún agente para que lo haga en su nombre mediante un poder de “*Health Care Proxy*”, un suplente puede obtener un “*DNR*” en su nombre, pero sólo si puede demostrar que la orden de no resucitación sería consecuente con sus deseos y creencias morales y religiosas, o si éstas fueran desconocidas, que la orden redundaría en su beneficio.

Un suplente puede ser un tutor (guardián), su cónyuge, un hijo mayor de edad, uno de sus padres, un hermano mayor de edad o un amigo cercano. Además, el médico de cabecera o el médico concurrente deben tomar ciertas decisiones médicas. Ante la ausencia de un suplente disponible, dispuesto y competente para tomar las decisiones del caso, un

médico o el hospital pueden obtener de un tribunal una orden “DNR” bajo ciertas circunstancias.

### **Powers of Attorney: Planificación Anticipada de Otras Situaciones:**

Las leyes del estado de Nueva York le permiten designar a otra persona para que tome decisiones en su nombre sobre asuntos legales, económicos y de su propiedad inmueble, entre otros, mediante un poder tipo “*Power of Attorney*”. Dependiendo de su necesidad particular de representación, usted puede crear poderes “transitorios” (“*Nondurable*”), “permanentes” (“*Durable*”) o “condicionales” (“*Springing*”).

- Un poder transitorio (“*Nondurable*”) le permite a usted, el “poderdante” (“*Principal*”), designar a un agente o a un apoderado (“*Attorney-in-Fact*”) para que actúe en su nombre durante transacciones o períodos específicos de tiempo, por ejemplo, mientras usted está de viaje fuera de su residencia.
- Un poder permanente (“*Durable*”) autoriza a otra persona a actuar en su nombre inmediatamente después de que el documento sea ejecutado, y su duración se prolongará hasta que usted fallezca o revoque el documento. Este tipo de poder continúa vigente si usted se ve incapacitado física o mentalmente.
- Un poder condicional (“*Springing*”) cobra vigencia en una fecha futura ante la aparición de algún evento o circunstancia que usted haya previamente identificado, y dura hasta su muerte o la revocación por parte de un tribunal.

**Para protegerse contra fraudes cuando se tomen estas decisiones tan importantes, tenga en cuenta las siguientes pautas:**

- No tome decisiones apresuradas con respecto a su salud o patrimonio;
- No firme contratos para recibir servicios de asesoramiento legal con personas que los ofrezcan a domicilio o por teléfono; y
- Trate estos asuntos sólo con profesionales de confianza. Antes de tomar decisiones al respecto, solicite asesoramiento a un contador profesional, abogado especialista en disposiciones sucesorias, banquero o asesor financiero.



## EVITE EL MALTRATO A LOS ANCIANOS

### Introducción

El “maltrato o abuso a los ancianos” se refiere al maltrato físico o psicológico, explotación económica, negligencia, encierro, abandono, intimidación, condiciones dañinas o riesgosas de vida y abuso sexual perpetrado a ancianos. Quien lo perpetra puede ser un cuidador, empleado de un hospital u hogar de ancianos, una visita o incluso un familiar.

Cada año, 1 de cada 20 ancianos estadounidenses es víctima de maltratos, cifra que representa más de 1.5 millones de envejecientes. Este delito es uno de los menos denunciados y, en muchos casos, aún permanece oculto bajo un velo de silencio.

### **MALTRATO FÍSICO: PROCESANDO JUDICIALMENTE A LOS ABUSADORES DE PACIENTES**

Patricia Pawlak, una auxiliar de enfermería de 30 años de edad que trabajaba en un hogar de ancianos en el condado de Niágara, está cumpliendo una condena de un año en prisión por abofetear a un paciente de 81 años que padece de la condición de Alzheimer.

Arthur Wallace, un auxiliar de enfermería que trabajaba en un hogar de ancianos de la ciudad de Oneida, fue arrestado por violar repetidamente a una paciente de 92 años de edad durante un período de dos años, delito por el cual recibió una condena de 25 a 50 años en una prisión estatal en mayo de 2000. Los antecedentes delictivos del individuo revelaron que había sido sometido a una corte marcial del ejército de los Estados Unidos por tener contacto “obsceno y lascivo” con una menor de edad y que había cumplido una sentencia de 6 meses de trabajo forzado en una prisión federal por contacto sexual con esa niña de 3 años de edad.

Éstos son sólo dos ejemplos de los incidentes resueltos por la Unidad para el Control de Fraudes de Medicaid de la Procuraduría General (*Attorney General’s Medicaid Fraud Control Unit*, MFCU), dedicada exclusivamente a la investigación y procesamiento de delitos relacionados con la atención médica, entre ellos explotación, abandono y maltrato de pacientes, en hogares de ancianos e instituciones similares en el Estado de Nueva York. En el 2001, la unidad de MFCU registró 1,500 quejas de maltrato de pacientes en todo el estado.



Si bien el cuidado residencial en la gran mayoría de los hogares de ancianos e instituciones afines es muy bueno, es preciso que todos los niuyorquinos que tengan un ser querido alojado en alguna de estas instituciones estén alerta a signos de maltrato y abandono.

- Denuncie de inmediato a la gerencia del hogar de ancianos todo indicio de lesiones intencionales a pacientes;
- Algunos tipos de evidencia son los siguientes:
  - Lesiones faciales sin motivo aparente.
  - Traumas o moretones en la cabeza, maxilares, cara o cuello o fracturas sin motivo aparente; y
  - Lastimaduras o magulladuras en la piel, tales como marcas “*grip*” en la parte interior del brazo que denoten apretujones con las manos o marcas “*footgrip*” en los brazos o piernas.
- Preste atención a demostraciones inusuales de angustia o ansiedad en el anciano cuando cierto empleado del hogar de ancianos entra en su habitación;
- Note si hubo pérdida repentina o inexplicable de peso, apetito, movilidad o interés en las actividades preferidas del anciano;
- Observe si el anciano presenta un aspecto sucio o con signos de deshidratación;
- Por último, fíjese si una úlcera de decúbito (*bedsore*) – una llaga que se produce por estar mucho tiempo en cama – no sana o empeora.

Al realizar una investigación de los antecedentes de empleados de la salud arrestados por maltratos o violencia contra residentes de hogares de ancianos, la Unidad para el Control de Fraudes de Medicaid de la Procuraduría General descubrió que el 25% de los abusadores habían sido previamente arrestados por otros crímenes, entre ellos venta de drogas, abuso sexual y el delito grave de agresión.

Para proteger a los residentes de hogares de ancianos y a personas confinadas a sus hogares contra empleados de la salud violentos, el Procurador General propuso leyes que

le exigirían a todos los nuevos auxiliares de enfermería y empleados de atención domiciliaria a someterse a investigaciones de antecedentes criminales antes de ser contratados.

Las Agencias de Servicios de Protección a Ancianos (*Adult Protective Services*) también tienen la responsabilidad de velar por la protección de personas adultas minusválidas o incapacitadas. Ellos pueden recibir e investigar casos donde se sospecha maltrato, abandono y explotación, y prestar servicios de seguimiento. A nivel nacional, casi un 70% de los casos anuales que reciben las agencias de servicios de protección a envejecientes están relacionados con el maltrato a los ancianos. En Nueva York, la *Adult Protective Services* puede contactarse llamando al 800-342-3009. Además de comunicarse con el organismo que presta estos servicios en su zona, algún familiar o amigo puede alentar a la víctima de estos delitos a que solicite una orden de protección, si corresponde hacerlo. La Corte de Familia (*Family Court*) y la Corte Criminal pueden exigirle a un ofensor que detenga su comportamiento abusivo y disponer que la prestación de los servicios necesarios se ofrezca en el hogar. Los trabajadores sociales pueden ayudar a elaborar planes de seguridad y explorar otras opciones de vivienda.

## **DERECHOS DE LOS ANCIANOS VÍCTIMAS DE DELITOS**

Muy a menudo las personas mayores son víctimas de crímenes violentos o contra la propiedad. Bajo las leyes del Estado de Nueva York, usted goza de derechos específicos amparados por el sistema de justicia criminal, incluyendo las siguientes provisiones clave:

### **Derecho de: Información**

- Las víctimas de crímenes deben recibir información acerca de programas y servicios para víctimas, entre ellos líneas telefónicas directas (*hotlines*), refugios para víctimas de violencia doméstica y centros para atención de crisis por violación.
- Las víctimas deben recibir información acerca del rol que cumplen en el proceso de la justicia criminal.
- Las víctimas de crímenes tienen derecho a recibir una copia del reporte policial relativo al crimen en cuestión.

### **Derecho de: Consultas**

- Las víctimas de crímenes y sus familias tienen derecho a consultar con el fiscal, brindar sus opiniones sobre el fallo del caso, opinar sobre la liberación del acusado y la pena que le cabe al delincuente, incluso lo concerniente a indemnizaciones.

### **Derecho de: Notificación**

- Las víctimas de un delito que le faciliten al fiscal su dirección y números de teléfono actualizados pueden recibir notificaciones sobre el procedimiento judicial e información relativa a sus casos.

- Las víctimas de crímenes pueden obtener información sobre la detención y liberación de convictos en prisión llamando – gratis – a la línea de información y notificación diaria para víctimas del Departamento de Servicios Correccionales (*Department of Correctional Services, DOCS*) al número 1-(888)-VINE4NY.

### **Derecho de: Participación de la víctima (Involvement)**

- Cuando un acusado ha cometido un delito grave, las víctimas y sus familiares tienen derecho a dirigirse ante el tribunal con respecto de cualquier asunto relevante a la sentencia o indemnización.
- Un juez no puede sentenciar a ningún acusado convicto de cualquier crimen a 90 días o más ni a sentenciarlo libertad condicional, sin antes haber recibido el informe de una investigación pre-sentencia elaborado por el Departamento de Libertad Condicional (*Department of Probation*). Cuando sea apropiado, este informe puede contener una declaración de impacto de la víctima (*Victim Impact Statement*) con información que contenga la versión la víctima sobre la ofensa ocurrida, la magnitud de las lesiones o pérdida económica, la pérdida real de dinero en efectivo y sus opiniones sobre el fallo, incluso el monto de la indemnización.
- La víctima de un crimen o su representante tiene derecho a presentar una declaración ante la Junta de Libertad bajo Palabra (*Parole Board*).

### **Reparando a las víctimas:**

#### **Junta de Víctimas de Crímenes y Compensación a las Víctimas**

- La Junta de Víctimas de Crímenes del Estado de Nueva York (*NYS Crime Victims Board*) dispone una compensación financiera considerable para las víctimas de crímenes que sufran lesiones físicas como consecuencia directa de los hechos. Los ancianos, las personas incapacitadas y otros que no hayan sufrido lesiones físicas como consecuencia directa del crimen también pueden tener derecho a recibir compensación financiera.
- La propiedad privada de una víctima que haya sido confiscada con el propósito de servir como evidencia deben ser devuelta lo más pronto posible, a menos que existan razones con fundamento en relación al juicio que obliguen a retenerlas.
- Las víctimas de crímenes, que sufran económicamente como consecuencia de tales hechos, pueden solicitar a las autoridades del orden que le expliquen a sus acreedores la naturaleza del delito, la magnitud de las pérdidas o lesiones sufridas que han impedido a la víctima cumplir con sus obligaciones financieras.





## COMUNÍQUESE CON LA PROCURADURÍA GENERAL

### DIRECTORIO

- **Línea de información y querellas** **1-800-771-7755**
  - Pulse “0” para hablar con el operador.
  - Pulse “2” para asuntos sobre el consumidor, Internet y telecomunicaciones.
  - Pulse “3” para asuntos de atención médica.
  - Pulse “4” para asuntos de protección de inversiones, entidades sin fines de lucro.
  - Pulse “5” para asuntos del medio ambiente y los derechos civiles.
  - Pulse “6” para asuntos de víctimas de crímenes.
- Unidad para el Control de Fraudes de Medicaid 1-212-417-5397
- **Número para personas con déficit auditivo o del habla** **1-800-788-9898**

### OFICINAS REGIONALES:

El Capitolio Albany, New York 12224-0341	(518) 474-5481
120 Broadway Manhattan, New York 10271-0332	(212) 416-8345
Oficina Regional de Binghamton 44 Hawley Street, 17th Floor Binghamton, New York 13901-4433	(607) 721-8771
Oficina Regional de Brooklyn 55 Hanson Place Brooklyn, New York 11217-1523	(718) 722-3949
Oficina Regional de Buffalo Main Place Tower 350 Main Street Buffalo, New York 14202-3473	(716) 853-8400
Oficina Regional de Harlem 163 West 125 Street, Room 1324 New York, New York 10027-8201	(212) 961-4475

Oficina Regional de Nassau 200 Old Country Road, Suite 460 Mineola, New York 11501-4241	(516) 248-3302
Oficina Regional de Plattsburgh 43 Durkee Street, Suite 700 Plattsburgh, New York 12901-2818	(518) 562-3282
Oficina Regional de Poughkeepsie One Civic Center Plaza - Suite 401 Poughkeepsie, New York 12601-3157	(845) 485-3900
Oficina Regional de Rochester 144 Exchange Boulevard Rochester, New York 14614-2176	(585) 546-7430
Oficina Regional de Suffolk 300 Motor Parkway Hauppauge, New York 11788-5127	(631) 231-2401
Oficina Regional de Syracuse 615 Erie Boulevard West, Suite 100/102 Syracuse, New York 13204-2465	(315) 448-4800
Oficina Regional de Utica 207 Genese Street, Room 508 Utica, New York 13501-2812	(315) 793-2225
Oficina Regional de Watertown 317 Washington Street Watertown, New York 13601-3744	(315) 785-2444
Oficina Regional de Westchester 101 East Post Road White Plains, New York 10601-5008	(914) 422-8755



**Sitio Web de la Procuraduría General <http://www.ag.ny.gov>**