Oficina del Fiscal General del Estado de Nueva York

Adultos mayores astutos

Letitia James
Fiscal General

Letitia James
Fiscal General del Estado de Nueva York

Estimados neoyorquinos:

Permanezcan seguros. Tomen el control. Defiéndanse.

Ser un consumidor inteligente requiere tener las herramientas para protegerse contra el fraude y el abuso. Desafortunadamente, hay muchas formas en las que los estafadores y otros criminales pueden entrar en nuestras vidas: por teléfono, a través del Internet, algunas veces en nuestros propios hogares. Además, muchos de ellos acostumbran a atacar a los neoyorquinos ancianos.

Este folleto está dirigido a ayudarle a detener a los estafadores y abusadores antes de que ataquen al informarle sobre sus derechos y explicar las medidas que puede tomar para proteger sus activos y su salud. Es importante que usted conozca las mejores maneras de protegerse en todo, desde tomar decisiones inteligentes en las compras y planificar el cuidado de su salud, hasta reconocer los delitos para saber cómo combatirlos.

Una de las funciones más importantes de nuestra oficina es proteger a los neoyorquinos contra el fraude y el abuso. Llámenos si cree que usted o alguien a quien conoce ha sido victimizado. Tenemos investigadores y fiscales especializados en combatir el fraude al consumidor, la negligencia y el abuso, y los problemas en el sistema de atención médica. Haremos todo lo posible por responder sus preguntas y brindarle la ayuda que necesita.

Atentamente,

Letitia James

Letitia James

Contenido

		Página
I.	Anatomía de una estafa	1
II.	Estafas comunes	2
III.	Seguridad en el Internet	6
IV.	Robo de identidad	8
V.	Entidades de beneficencia	11
VI.	Abuso y negligencia de adultos mayores	12
VII.	Unidad de Control de Fraudes de Medicaid	14
VIII.	Tome el control de sus finanzas; su salud	15
	Recursos	18

Permanezcan seguros • Tomen el control • Defiéndanse

El fraude y el abuso contra las personas mayores se encuentra de muchas maneras y formas. Va desde estafas de mejoras al hogar y fraude a Medicaid hasta abuso físico. El costo a sus víctimas es de casi $3 mil millones cada año.

Es por eso que es importante que las personas tengan la información que necesitan para permanecer seguras, que tengan las herramientas para tomar el control de la planificación de su bienestar físico y financiero y que sepan a dónde acudir para obtener ayuda o denunciar un crimen.

I. Anatomía de una estafa

Ya sea un fraude, abuso físico o desfalco financiero, la mayoría de los crímenes donde se abusa de la confianza de una persona tienen los mismos componentes y la mayoría tiene raíces en la estafa o timo básico.

La tecnología puede ser más avanzada, el atractivo puede ser global, pero la estructura de una estafa no cambia. Ya sea que es alguien tratándole de vender un techo nuevo o un correo electrónico que dice que ganó una lotería en la que usted no recuerda haber participado, hay elementos comunes en el discurso de un estafador.

El primer paso es saber identificar una estafa. Tenga precaución con lo siguiente cuando alguien le está ofreciendo una oportunidad o solicitando algo:

1. **El "gancho" que distrae:** en el corazón de una estafa siempre hay algo para llamar su atención, atraerlo de manera que usted ponga menos atención a los detalles o baje la guardia.
2. **Un estafador que parece digno de confianza:** la mayoría de las personas confían a menos que tengan razones para no hacerlo. Los estafadores son muy buenos para manipular a las personas para que confíen en ellos.
3. **Una fecha límite:** esto puede ser una excelente señal de que es una estafa. La mayoría de las campañas de mercadeo legítimas tienen un gancho, algo para atraer a un comprador. La mayoría de campañas de publicidad esperan que usted proporcione sus datos. Si algo no va a estar presente mañana, es probable que no sea legítimo.

Los estafadores usan un "gancho". Hay mucha probabilidad de que sea uno de estos:

- **Dinero o codicia** La mayoría de nosotros busca un buen negocio o sueña con obtener riqueza repentinamente.
- **Amor o buena voluntad** Las buenas personas desean ayudar a aquellos a quienes quieren.
- **Miedo y desesperación** Irónicamente, tener miedo puede hacernos menos precavidos, más abiertos a la promesa de un arreglo rápido o una cura inesperada.

II. Estafas comunes

Es ilegal para cualquier lotería o promoción (sweepstakes):

- decir que usted es un ganador a menos de que realmente haya ganado un premio;
- solicitar que usted compre algo para entrar en el concurso o recibir correos futuros de la promoción, o implicar que sus posibilidades de ganar son mejores si usted realiza una compra;
- enviar por correo cheques falsos que no indican claramente que no son negociables y que no tienen valor en efectivo;
- usar sellos, nombres o términos que impliquen la afiliación o respaldo gubernamental;
- realizar una lotería por teléfono o a través del correo.

Promociones conocidas como sweepstakes o concursos

Algunas veces es una "lotería extranjera", un "sorteo al azar" o el "cliente millonésimo" con lo que obtiene un crucero, dinero o una computadora nueva. La noticia puede ser por teléfono, por correo o por el Internet.

Componentes comunes de la estafa de las promociones:

- Solicitar al "ganador" que envíe un cheque o transfiera electrónicamente dinero para pagar impuestos y cargos. Algunas veces la notificación del concurso incluye un cheque que el ganador debe depositar y se le indica al ganador que debe enviar de regreso un porcentaje del dinero. Los concursos legítimos nunca piden dinero por adelantado.
- Solicitar su información bancaria para depositar directamente lo que ganó. Esto es un intento de robar su identidad. Lo que intentan es vaciar su cuenta de banco.
- Usar un nombre que parezca como agencia gubernamental o autoridad que suena oficial. El nombre se puede inventar: algo como la "Oficina Nacional de Promociones al Consumidor" o la "Agencia Nacional de Protección al Consumidor". No existe ninguna de estas. Algunas veces usarán un nombre verdadero como la Comisión Federal de Comercio. Los estafadores dicen que el gobierno "supervisa" la integridad de las loterías extranjeras. No es cierto. Esto es una estafa.

Permanezca seguro, tome el control:

- Nunca transfiera dinero a alguien que se comunica con usted a quien no conoce; es lo mismo que entregar dinero en efectivo.
- Nunca pague para obtener dinero de un premio, ya sea que le pidan que transfiera el dinero o que envíe un cheque para "cubrir" los impuestos u otros pagos. Las promociones y loterías legítimas deducen de las ganancias el monto que usted adeuda al IRS y usted tendrá que llenar varios formularios directamente con el IRS.
- No confíe en el identificador de llamadas. Los estafadores usan tecnología para hacerle creer que la llamada proviene de su área o de Washington, DC.

THIS DOCUMENT HAS AN OFFICIAL WATERMARK PRINTED ON THE BACK. THE FRONT OF THE DOCUMENT HAS A MICRO PRINT ABSENCE OF THESE FEATURES WILL INDICATE A COPY.

usbank Five Star Service Guaranteed

¡¡FALSO!! CHECK No. 52239085

935-4
920

DATE: 3/21/08

PAY Eleven Thousand Five Hundred Dollars

$ 11,500.00

TO THE ORDER OF: Lynn Stewart

PURPOSE/REMITTER: [redacted]

Lacation: 4937

Issued By: MoneyGram Payment Systems, Inc. P.O. Box 9476, Minneapolis, MN 55480

AUTHORIZED SIGNATURE

- Sea buen amigo. Si sospecha que están estafando a un amigo o a un familiar, intente hablarle al respecto. Algunas señales son pilas de correo de "ganador garantizado", paquetes con joyería, relojes de pulsera o los llamados "artículos de colección".

Estafa a los abuelos

"Abuela, soy yo... por favor no le digas a mamá..."

Usualmente esta estafa se presenta como una llamada telefónica urgente. Quien llama dice ser "su nieto favorito" o solo dice "soy yo"... lo que hace que el abuelo o abuela diga el nombre que necesitan. Aunque varían las emergencias, el escenario usualmente es este: el "nieto" está fuera de la ciudad y necesita dinero rápidamente, ya sea para pagar una fianza, reparaciones del automóvil o gastos médicos. Quien llama le ruega a los abuelos que no le digan a sus padres. Solo que transfieran el dinero inmediatamente.

Los estafadores saben que los padres y abuelos temen una llamada diciendo que un ser querido está en problemas. Hay miles de americanos que caen en la estafa a los abuelos cada año. Cada vez más, los estafadores usan nombres e información verdadera de los parientes que averiguan en los medios sociales y otros sitios de Internet. No se deje estafar.

Permanezca seguro, tome el control

- Nunca envíe dinero a nadie sin verificar su identidad.
- No confíe en reconocer la voz de quien llama; verifique que conoce a la persona que está llamando.
- Dígale a quien llama que le dé el nombre e información de contacto de la agencia del orden público, hospital o taller de reparación involucrado y verifique que sea verdadera la historia que cuenta la persona que llama.
- Antes de enviar dinero, hable con su familia para averiguar si alguien realmente está fuera de la ciudad y necesita ayuda.

El cheque falso

El cheque falso no está limitado a las promociones; lo encontrará en invitaciones para "comprador secreto"; ventas o subastas, y en oportunidades de trabajo en el hogar por nombrar algunas.

Se le pide al objetivo que deposite un cheque y luego que transfiera de regreso parte del dinero. Usualmente estos cheques se ven muy reales; de hecho, algunas veces son cheques verdaderos.

El problema es que no hay dinero que los respalde. El cheque se deposita y se envía de regreso al estafador por lo menos una parte del dinero. Cuando el cheque se devuelve por falta de fondos, el dinero transferido se pierde.

Esta estafa funciona porque usted tiene que transferir el dinero ANTES de que se acepte como bueno el cheque.

Estafas de mejoras al hogar

Los engaños de contrataciones para arreglos en el hogar son dirigidos con frecuencia a los ciudadanos mayores, posiblemente porque se encuentran más tiempo en su casa, es probable que sean propietarios de su vivienda y de viviendas que necesiten reparaciones. Algunos métodos comunes son:

"Estoy haciendo unos trabajos a la vuelta de la esquina y me sobró material. Puedo hacer sus arreglos por prácticamente nada".

Los que van pasando

El contratista que "solo estaba pasando" es una de las estafas más comunes. Algunas veces dicen que estuvieron trabajando a un par de cuadras y que les sobró material. Otras que notaron que algo no estaba bien: una rama caída o algún revestimiento que está flojo. En algunos casos, ellos mismos causan el daño antes de ofrecerse para hacer las reparaciones.

Estas ofertas de reparaciones rápidas y baratas usualmente resultan en trabajo de baja calidad tal como tinte diluido en agua en vez de pintura, tablillas de calidad inferior en la mitad del techo o una capa delgada de asfalto en el camino de acceso. Estos estafadores normalmente solicitan un pago anticipado y, si llegan a hacer realmente el trabajo, probablemente no dure mucho.

Estafas de inspecciones gratuitas

Impermeabilización, ventanas nuevas, chimeneas: debido a que mantener nuestros hogares herméticos contra el clima es una prioridad muy importante, los estafadores ofrecen con frecuencia las "inspecciones gratuitas". Casi siempre encuentran un problema que necesita una solución cara: es necesario instalar una bomba costosa; funcionaría el trabajo de excavación en los cimientos para impermeabilizarlos cuando se están limpiando las canaletas; una chimenea nueva, o ventanas nuevas cuando solo necesitaría burletes aislantes.

Después de la tormenta

Esté atento especialmente después de eventos climáticos grandes, tales como tormentas de nieve o inundaciones. Los estafadores se aprovecharán de la cantidad de personas que necesitan hacer reparaciones.

Permanezca seguro, tome el control

- Tenga sospechas sobre cualquier oferta no solicitada de trabajo en su hogar. Recuerde, no hay ningún problema que sea tan grave que no pueda esperar uno o dos días para que pueda investigar un poco.
- Pregunte a sus amigos y vecinos si tienen a alguien a quien recomendarían. Recuerde, los mejores contratistas se encuentran por referencias de otras personas.
- Averigüe sobre el contratista con el Better Business Bureau.
- Obtenga referencias.

- Use compañías locales cuyas direcciones pueda confirmar.
- Evite usar contratistas sin licencia. Algunos condados y municipalidades requieren que los contratistas tengan licencia.
- Obtenga más de un presupuesto por escrito, y asegúrese de que los presupuestos incluyan detalles sobre el trabajo y los materiales.
- No deje que un contratista trabaje sin los permisos y seguros necesarios.
- No suponga que el presupuesto más bajo es la mejor oferta. Revise la calidad de los materiales.
- Obténgalo por escrito: un contrato por escrito es obligatorio por ley para trabajos que cuestan más de $500.
- Usted tiene el derecho de cancelar el contrato hasta la medianoche del tercer día hábil después de que se firmó el contrato. La cancelación debe ser por escrito.
- Tenga claro que no debe pagar por ningún trabajo o cambio en el contrato a menos que se acuerde por escrito.
- Nunca pague por adelantado toda la cantidad. Negocie un programa de pago que esté amarrado al progreso del trabajo. Asegúrese de que se hizo el trabajo de acuerdo con el contrato antes de realizar el pago final.
- Si es posible, pague con tarjeta de crédito. De lo contrario, pague con cheque. Nunca pague en efectivo.

Cómo tratar a los vendedores telefónicos

Hay vendedores telefónicos legítimos y hay estafadores, y hay algunos que están en medio. El problema es que todos se enfocan en las personas que están en su hogar durante el día y que tienen la costumbre de contestar el teléfono. Es importante mantenerse en guardia al responder el teléfono. Estos son algunos puntos que es bueno recordar:

- **No confíe en el identificador de llamadas para saber de dónde proviene la llamada.** Los estafadores manipulan el identificador de llamadas con frecuencia para darle la impresión de que es una llamada local o un lugar "oficial" tal como Washington DC. Asegúrese de conocer la compañía o beneficencia donde trabaja la persona que llama por teléfono. Si no lo está, tómese el tiempo para verificarlo antes de comprometerse a una compra o contribución.
- **Nunca proporcione información personal en una llamada telefónica no solicitada**, esto es, a alguien que inició el contacto

Los vendedores telefónicos están regulados:

- El horario de llamadas está limitado de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
- Los vendedores telefónicos deben decir a los consumidores que están tratando de vender algo e identificar al verdadero vendedor.
- Antes de solicitar dinero deben divulgar la naturaleza de los productos o servicios a la venta, los costos y cualquier restricción en la entrega.

con usted. La información que no debe dar incluye su fecha de nacimiento, número de Seguro Social (incluso los últimos cuatro dígitos), el apellido de soltera de su madre, el nombre de su primera mascota o cualquier cosa que se pueda usar como contraseña u otro identificador. Usted no puede estar nunca seguro si quien llama es verdaderamente quien dice que es.

- **No tiene que comprometerse por teléfono a nada**. Pida que le entreguen una propuesta por escrito, tómese el tiempo para investigar o pensar al respecto. Regrese a aquella anatomía de una estafa: los vendedores legítimos le darán tiempo para tomar una buena decisión.

III. Seguridad en el Internet

Las estafas en línea y el robo de identidad son problemas en aumento a medida que el Internet se convierte en una parte importante en la vida de todos. Sin embargo, hay varias maneras de permanecer seguro y tomar el control.

Establezca contraseñas sólidas

Haga que sean fáciles de recordar para usted, pero difícil de adivinar para otros. No use información personal tal como su fecha de nacimiento, su número de Seguro Social o el apellido de soltera de su madre. Evite también las opciones obvias como los nombres de sus hijos o sus mascotas. Incluya símbolos y números, mayúsculas y minúsculas.

Use contraseñas diferentes para escenarios distintos. Si alguien descubre la contraseña de su correo electrónico y es la misma para su información bancaria, corre el riesgo de perder mucho. Mantenga sus contraseñas en un lugar seguro. Las contraseñas son importantes para:

- Redes inalámbricas de Internet. Si tiene una red inalámbrica de Internet en su hogar, asegúrela. Los piratas informáticos recorren las comunidades buscando redes sin protección. Si ingresan en la suya, pueden obtener fácilmente la información en sus computadoras. También pueden usar su red de Internet para llevar a cabo negocios ilegales o descargar pornografía y otros materiales que usted no quisiera que estuvieran asociados a su cuenta.
- Cada persona individual y cada cuenta en la computadora debe estar protegida con contraseña.
- Correo electrónico. Si usted usa su correo electrónico para comprar, pagar facturas o transacciones bancarias, hay mucha información personal que se puede obtener con un clic. Si tiene un teléfono inteligente, también protéjalo con una contraseña.

Redes sociales

Los sitios como Facebook y Skype pueden ser maneras excelentes de mantenerse en contacto con familiares y amigos que se encuentran lejos. Desafortunadamente, los estafadores también navegan en estos sitios buscando información.

- Use las configuraciones de privacidad y las contraseñas.
- Tenga sus fotos e información disponible solo para aquellos a quienes haya aceptado como “amigos”.
- No acepte a personas a quienes no conoce.
- No coloque información personal que lo identifique tal como su fecha de nacimiento, dirección de residencia o número de teléfono.

- Otras cuentas. Si realiza transacciones bancarias o compras en línea, se le solicitará que registre un nombre de usuario y contraseña.

Use sitios seguros

Asegúrese de que los sitios que usa para comprar y para transacciones bancarias son seguros. Esta es la forma como puede hacerlo:

Vea el nombre del sitio web tal como sale en la barra del explorador. Cerciórese de que haya una "S" en el protocolo al principio del nombre del sitio. Un sitio seguro empezará con https://.

Busque el certificado de seguridad en la ventana del explorador. Ese es el lugar donde escribe el nombre del sitio que desea. La mayoría de los exploradores usan un ícono de candado como el que está arriba. Cuando usted hace clic allí, le dirá el nombre del propietario del certificado, que deberá ser el mismo que el del sitio en que se encuentra. Algunos exploradores no usan el ícono del candado; en vez de eso, el nombre del sitio se resalta con color antes del https://. Haga clic en el nombre para asegurarse de que sea el mismo.

No use una tarjeta de débito o cheque en línea, solo tarjetas de crédito. Las tarjetas de débito, aun las que tienen un nombre de tarjeta de crédito y logotipo, no tienen la misma protección. Si roban su información de la tarjeta de crédito, solo es responsable por $50 en cargos fraudulentos. Si roban su información de la tarjeta de débito y el ladrón vacía su cuenta de banco, el dinero no se puede recuperar.

Que no suplanten su identidad ("phishing")

La suplantación de identidad (phishing) es un intento de lograr que una víctima le proporcione información personal tal como nombre de usuario, contraseña o número de tarjeta de crédito. Los estafadores usualmente se hacen pasar por una compañía familiar y de confianza tal como su banco, una tienda en línea donde usted ha comprado anteriormente o la compañía de su tarjeta de crédito. Algunas veces pretenden ser una agencia gubernamental. Le enviarán un correo diciendo que hay un problema con su cuenta y que desean su ayuda. Algunas veces pueden llamarle por teléfono o enviarle un mensaje de texto. La clave de una estafa de suplantación de identidad (phishing) es que le piden que proporcione su información personal, tal como su número de Seguro Social o contraseña, para que puedan "confirmar su identidad" y luego "arreglar su cuenta".

- Nunca proporcione su información personal ni contraseñas a nadie que se comunique con usted sin que lo haya solicitado.
- No haga clic en un vínculo en un correo electrónico de alguien a quien no conoce, sin importar quién dice que es. Es posible que lo lleve a un sitio

web falso, “parecido” que suplanta el sitio web de la compañía verdadera. En vez de hacer clic en el vínculo, vaya a la barra del explorador y escriba la dirección web de la compañía con la que se quiere comunicar. Así puede cerciorarse de que esté en el sitio “verdadero” y no en uno falso.

- Evite abrir correos electrónicos que parecen ser correos no deseados. Es mejor no hacerlo.
- Si recibe una llamada, mensaje de texto o correo electrónico de una compañía que dice que hay un problema con su cuenta, no responda. Cuelgue el teléfono, elimine el texto o correo electrónico y luego comuníquese directamente con la compañía. Así puede estar seguro que está hablando con la compañía verdadera y no un estafador que está tratando de suplantar su identidad.

IV. Robo de identidad

Informe de crédito gratuito
www.
annualcreditreport.com
o
1-877-322-8228.

Todos tienen derecho a obtener una copia gratuita de su informe de crédito cada año. Usted puede obtener el suyo al inscribirse en este sitio web o llamar al número de llamadas sin costo.

Si tiene cuentas o consultas que usted no inició o que no reconoce, puede indicar que alguien más está usando su identidad.

Solicitudes por teléfono, suplantación de identidad (phishing), cheques falsos: muchas de estas estafas buscan más que solo obtener dinero en efectivo rápidamente. Desean robar su identidad.

Robo de identidad: robar información personal para obtener acceso al crédito, cuentas bancarias, incluso a la atención médica, afecta a millones de personas cada año y tiene un costo de miles de millones de dólares. Sus víctimas provienen de todos los vecindarios y de todos los niveles de ingresos y grupos de edades. Además, puede pasar en cualquier lado: los ladrones obtienen su información personal en la basura, en una tienda o restaurante donde usó una tarjeta de crédito o débito, en la clínica del médico o en el Internet.

Estas son algunas formas de permanecer seguro y proteger su identidad:

- Triture todos los papeles que contengan información personal antes de tirarlos.
- Medida de seguridad: mantenga su información protegida y privada. Cuando pague sus facturas, no deje los sobres en buzones sin llave tales como el que está frente su camino de acceso. Deposite directamente los cheques. No lleve con usted su tarjeta del Seguro Social ni muchas tarjetas de crédito. Use contraseñas en sus cuentas. No use computadoras públicas, como las que están en las cafeterías o bibliotecas, para realizar transacciones financieras. En su hogar mantenga su información personal en un lugar seguro.

- Revise cuidadosamente todos los meses sus estados de cuenta bancarios y de las tarjetas de crédito para cerciorarse de que no hay cargos no autorizados o indicios de uso fraudulento. Si hace sus transacciones bancarias en línea, revise su cuenta con mucha más regularidad. Entre más pronto encuentre el problema, será mejor.
- Destruya la información financiera que ya venció o que ya no necesita antes de tirarla. Triture los documentos en papel, corte el plástico.
- **Lo más importante: no proporcione su información personal a alguien a quien no conoce.**

Telemercadeo, Internet, correo directo:

Opte por no recibir invitaciones

Hay maneras de reducir bastante la cantidad de llamadas telefónicas, envíos por correo y ofertas en Internet no solicitadas que recibe. Tome estas medidas para detener las intromisiones molestas en su vida y limite su riesgo de robo de identidad.

NATIONAL
DO NOT CALL
REGISTRY

Registro "no llame":

1-800-382-1222

www.donotcall.gov

Usted puede colocar su número de teléfono (se pueden registrar números tanto de línea fija como de teléfonos celulares) en el Registro no llame. En los siguientes 31 días después de que registre su número, los vendedores telefónicos (con ciertas excepciones) deben quitarlo de sus listas de llamadas.

El registro no vence. Su número de teléfono permanecerá en el Registro no llame hasta que se desconecte y reasigne el número, o usted elija quitarlo del registro.

Excepciones: aun si registra su número en el Registro no llame, las llamadas en nombre o de las organizaciones políticas, entidades de beneficencia y encuestadores telefónicos continúan estando permitidas, al igual que las llamadas de compañías con las que usted haya tenido una relación comercial o con aquellas a quienes les haya otorgado un consentimiento expreso por escrito para recibir sus llamadas. Sin embargo, si usted le solicita a dicha compañía que coloque su número en su propia lista de no llamar, ellos deben

Agencias de crédito o *Agencias de informes del consumidor*

Estas compañías proporcionan información de crédito sobre consumidores individuales. Si abre una cuenta de crédito, solicita un préstamo o alquila un apartamento, lo más probable es que se revise su historial crediticio. En los Estados Unidos, las cuatro agencias nacionales son:

Experian

TransUnion

Equifax

Innovis

Puede encontrar información de contacto para cada una de ellas en la página 20 de la sección de Recursos.

Triture, triture, triture

Una de las medidas más importantes que puede tomar para proteger su identidad financiera es adquirir el hábito de triturar. Puede comprar una trituradora de bajo precio del tamaño de un basurero pequeño. Algunos bancos y municipalidades también ofrecen trituradoras o "días para triturar". Triture los documentos que contengan esta información:

- Números de Seguro Social
- Números de cuenta
- Información financiera
- Contraseñas
- Información de tarjeta de crédito
- Su firma
- Expedientes médicos
- Expedientes legales

cumplir con su solicitud. Es conveniente que mantenga un registro de la fecha en la que hizo la solicitud.

Ofertas de seguros y crédito no solicitadas:

1-888-5-OPT-OUT (1-888-567-8688)

www.optoutprescreen.com

Este servicio lo manejan las cuatro compañías de informes de crédito del consumidor más importantes. Al inscribirse se le solicitará que proporcione el número de teléfono de su domicilio, nombre, fecha de nacimiento y número de Seguro Social. Esta información se mantendrá confidencial.

Correo postal y correo electrónico

www.dmachoice.org

La Asociación de Mercadeo Directo (DMA (The Direct Marketing Association), por sus siglas en inglés), una organización comercial para negocios que usan correo directo, proporciona un servicio en el que los consumidores pueden optar por no recibir correo comercial no solicitado de muchas compañías nacionales durante cinco años y correos electrónicos durante seis años. Después de inscribirse con el Servicio de preferencia de correo (MPS (Mail Preference Service), por sus siglas en inglés) o Servicio de preferencia de correo electrónico (EMPS (Email Preference Service), por sus siglas en inglés), su nombre se colocará en un archivo para "eliminar" y estará disponible para los negocios que son miembros, con lo que reducirá mucho del correo postal y electrónico no solicitado. (No afectará el correo de las organizaciones que no son miembro de DMA). Para inscribirse, ingrese en el sitio web (www.dmachoice.org) o envíe por correo su solicitud con $1 para cargo de procesamiento a:

DMAchoice
Direct Marketing Association
P.O. Box 643
Carmel, NY 10512

V. Entidades de beneficencia

Combine la generosidad con la precaución

Los neoyorquinos donan más de $10 mil millones a entidades de beneficencia cada año, y los neoyorquinos mayores son especialmente generosos.

La mayoría de entidades benéficas son honestas en sus métodos para pedir contribuciones. Sin embargo, hay organizaciones que hacen mal uso de los métodos de recaudar fondos, conservando una gran parte de los de los donativos para el recaudador de fondos en vez de para los programas. Otras de las llamadas entidades de beneficencia son verdaderas estafas que aprovechan la compasión de las personas con buenas intenciones que solo desean ayudar a una buena causa.

Estas son algunas de las formas como pueden cerciorarse de que sus donativos benéficos se dirigen a donde usted lo desea.

- Asegúrese de conocer la entidad de beneficencia y comprender sus objetivos y programas. Los estafadores aprovechan con frecuencia la reputación de una entidad de beneficencia muy conocida cambiando ligeramente el nombre.
- Verifique que la entidad de beneficencia esté registrada en la Oficina del Fiscal General, tal como lo requiere la ley.
- Averigüe qué hará la entidad con su dinero: cuánto de cada donativo es para apoyar los programas, los costos administrativos y de recaudación de fondos.
- Evite las entidades de beneficencia que no responden sus preguntas ni proporcionan información por escrito sobre sus programas y finanzas.

Para realizar un donativo

- Resista la presión de dar en el momento. Si decide escuchar el discurso, pregunte cuánto del donativo se utilizará para programas de beneficencia y cuánto están pagándole al vendedor telefónico. Desconfíe de las afirmaciones como “todo lo recaudado es para la obra de beneficencia”.
- Evite los correos electrónicos no solicitados. Con frecuencia estos son estafas y su respuesta puede ponerlo en riesgo de robo de identidad y fraude.
- Tenga cuidado cuando haga donativos por medio de mensajes de texto o medios sociales. Aunque las obras de beneficencia

36.9 ¢ de cada dólar

Esa es la cantidad promedio que realmente va a la obra de beneficencia cuando recauda fondos a través de campañas de telemercadeo. Muchas entidades de beneficencia en el estado reciben todavía menos, y algunas veces las entidades de beneficencia pierden dinero. El sitio web de la Oficina de Caridades de la Fiscalía, **www.charitiesnys.com**, proporciona información sobre las empresas de recaudación de fondos que usan las entidades de beneficencia y cuánto de la recaudación termina realmente en la obra de beneficencia.

Recaudación de fondos para el cumplimiento de la ley

Tenga cuidado antes de donar a una organización para el cumplimiento de la ley a través de un vendedor telefónico. Comuníquese con la policía local u otra agencia para verificar la identidad del grupo que solicita su contribución. Denuncie a cualquiera que use tácticas abusivas o coercitivas, o a quien prometa que su contribución le permitirá recibir una mejor protección policial.

legítimas usan cada vez más los medios sociales y mensajes de texto para los donativos, siempre deberá confirmar para cerciorarse de que sus contribuciones van a obras de beneficencia establecidas y respetadas.

- Esté atento a las facturas falsas. Los estafadores envían con frecuencia estados de cuenta "vencidos". Verifique que efectivamente haya hecho una promesa de donativo a la organización. Esto podría ser una estafa.
- Nunca entregue dinero en efectivo. Es mejor dar su contribución por medio de cheque pagadero directamente a la entidad de beneficencia o con tarjeta de crédito.
- **¡Sumamente importante! Nunca proporcione su número de Seguro Social ni otro tipo de información personal en respuesta a una solicitud de donativo benéfico.** Tampoco proporcione por teléfono la información de la tarjeta de crédito a una organización que no conoce.

VI. Abuso y negligencia de adultos mayores

Es un problema que cruza raza, religión, cultura e ingresos. Abarca el abuso físico, emocional y sexual, al igual que la negligencia. Nadie quiere creer que está vulnerable, pero es importante conocer los riesgos de convertirse en una víctima.

Factores de riesgo para las víctimas:

- Enfermedades, discapacidad cognitiva o demencia senil
- Aislamiento social
- Historia de violencia doméstica (esto es una realidad ya sea que la persona mayor haya sido víctima de la violencia o fue padre o cónyuge abusivo).
- Arreglos de vivienda compartida
- Red de dependencia

Busque las señales: usualmente hay indicios, físicos, sociales y financieros, de que algo no está bien.

Las señales físicas pueden incluir:

- lesiones sin explicación tales como moretones y señales de golpes, especialmente si están en ambos lados del cuerpo, como si se hubiera sujetado o agarrado bruscamente a alguien;
- anteojos rotos;
- señales de exceso o falta de medicamentos;
- pérdida de peso inusual;
- suciedad en la vivienda;
- mala higiene personal.

Cambios sociales a observar:

- una persona usualmente extrovertida que parece temerosa y no desea reunirse con amigos;
- efecto de retraimiento;
- comportamiento autodestructivo;
- angustia emocional.

Señales financieras:

- cambios repentinos en la condición financiera de la persona mayor o del encargado del cuidado;
- artículos que no están en la vivienda;
- facturas sin pagar que la persona mayor debería tener los recursos para pagar;
- comportamiento no acostumbrado de compras o gastos.

Qué puede hacer usted:

- Si cree que es víctima de abuso, no tenga miedo ni sienta vergüenza de quejarse. La situación solo se pondrá peor si usted no hace nada.
- Consulte a alguien en quien confía, tal como otro familiar, clérigo, gerente del banco, abogado, etc. Usted no está solo.
- Conozca los recursos que tiene a su disposición, incluyendo la Oficina del Fiscal General, la policía local, su banco (si han retirado dinero de sus cuentas) y a Servicios de protección al adulto.
- Mantenga las relaciones. Recuerde, el aislamiento es muy arriesgado. Llame a los amigos, únase a grupos, visite a la familia.

Abuso por el encargado del cuidado: *Factores de riesgo*

- Historia de abuso de sustancias
- Falta de apoyo de otros posibles encargados del cuidado
- Depresión (común entre los encargados del cuidado)
- Sentimiento de poca recompensa al cuidar de la víctima
- Falta de capacitación
- Malas condiciones de trabajo
- Encargado del cuidado denigra o amenaza al adulto mayor

Confíe en sus instintos.

Los abusadores pueden ser muy hábiles para persuadirlo de que está equivocado. Si usted cree que hay un problema, tome las medidas para detenerlo. Denúncielo.

- Tome el control: busque recursos para usted o para otros. Algunas veces el abuso y la negligencia son el resultado de mucho estrés y aislamiento.
- Si usted está encargada del cuidado, asegúrese de contar con los recursos y el apoyo que necesita para realizar bien su trabajo, y si usted conoce a un encargado del cuidado, esté atento a lo que pueda necesitar para ayudarlo a superar algunos malos momentos. Hay organizaciones que proporcionan atención de relevo y otros servicios. Busque capacitación para ayudarle a comprender mejor cuáles son las situaciones a las que se enfrenta. Permanezca comunicado con amigos y familiares estableciendo una red de apoyo.

VII. Unidad de Control de Fraudes de Medicaid

La Unidad de Control de Fraudes de Medicaid (Medicaid Fraud Control Unit) es una parte importante de la Oficina del Fiscal General dirigida a los fraudes a gran escala que involucran cobros excesivos, sobornos, medicamentos y equipo médico de menor calidad, y las "fábricas de Medicaid" dirigidas por el crimen organizado. También protege contra el abuso y la negligencia en los a los neoyorquinos mayores y discapacitados en centros de atención a largo plazo y otras instalaciones de atención médica.

MFCU es la única agencia del orden público en el estado que tiene la tarea específica de investigar y procesar el abuso y negligencia que ocurre en centros residenciales, tales como centros de atención a largo plazo y hogares para adultos, y en hospitales y clínicas. De hecho, la jurisdicción de la MFCU se extiende a todos estos centros, sin importar si reciben pagos bajo el programa de Medicaid o el paciente es beneficiario de Medicaid.

La MFCU tiene oficinas en todo el estado. Puede encontrar la información de contacto en los Recursos que están al final de este folleto.

La oficina regional de la MFCU se encarga de las quejas de abuso y negligencia de pacientes, incluyendo aquellas que involucran la apropiación indebida de los fondos del paciente. Debido a la cantidad de centros de atención residencial que hay en la Ciudad de Nueva York, la MFCU estableció una Sección de protección al paciente especial compuesta por abogados, investigadores y analistas de enfermería que investigan y procesan los casos de abuso y negligencia de pacientes en los cinco municipios.

Comuníquese con nosotros

Si tiene alguna pregunta o desea hacer una denuncia a la Unidad de control de Fraudes de Medicaid, llame a la Línea directa de la Fiscalía

1-800-771-7755

o presente una denuncia en línea:

www.ag.ny.gov/comments-mfcu

Declaración de los derechos de los residentes en centros de atención a largo plazo

Todos los residentes de centros de atención a largo plazo en el Estado de Nueva York tienen el derecho a:

- dignidad, respeto y un ambiente confortable para vivir;
- atención y tratamiento de calidad sin discriminación;
- libertad de elección para tomar sus propias decisiones independientes;
- la protección de sus propiedades y dinero;
- medidas de seguridad en la admisión, transferencia y al darle el alta;
- privacidad en las comunicaciones;
- participar en las organizaciones y actividades de su elección;
- un procedimiento de quejas receptivo y fácil de usar;
- ejercer todos sus derechos sin miedo a represalias.

VIII. Tome el control de sus finanzas, de su atención médica

Hay medidas legales que puede tomar para planificar con anticipación sus finanzas y su atención médica. Es buena idea hablar sobre estas con un abogado, contador médico y su familia y seres queridos.

Poder

Un poder es una herramienta importante de planificación para una discapacidad o incapacidad futura resultante de un accidente catastrófico, la enfermedad de Alzheimer u otra enfermedad grave. Una persona, conocida como el "principal", nombra a una o más personas, conocidas como los "agentes", para actuar en beneficio del principal y representar sus intereses.

Como principal, usted determina el alcance del poder: puede estar limitado a un agente que firma cheques en su beneficio, o ser tan amplio que permite al agente hacer casi todo lo que usted podría hacer de otra manera. Puede nombrar a más de un agente para actuar con distintas facultades o para tomar decisiones en conjunto. También puede nombrar a un supervisor que recibe un registro de todas las transacciones.

Una razón importante para hacer esto con anticipación es que puede elegir a la persona que actúe como su agente. Debe ser alguien en quien confíe completamente y que siempre actuaría en su beneficio. Piense si la persona

Un Poder no se puede usar para tomar decisiones médicas en su nombre. Hay documentos legales separados, tales como un poder de atención médica, que es necesario que considere y firme para hacer estos nombramientos.

que está considerando como su Agente es buena para manejar el dinero y tomar decisiones difíciles, y si puede llevarse bien con otros miembros de su familia. También debe revisar periódicamente su elección, particularmente si la persona a quien nombra pasa por crisis o cambios personales, tales como un divorcio, la pérdida del trabajo o problemas de apuestas o abuso de sustancias.

Es importante recordar que este es un nombramiento que deberá depender tanto de las destrezas de la persona como de la cercanía con usted. Con frecuencia sucede que las personas que amamos y en quienes confiamos pueden no ser confiables para las finanzas o no ser muy organizadas, incluso en sus vidas privadas. Están aquellas quienes en un momento en sus vidas pueden ser agentes ideales pero que no tienen el tiempo o la capacidad de encargarse de eso en este momento. A quien sea que considere, asegúrese de que ambos saben lo que involucra y si esa elección es la mejor para todos.

Por el otro lado, si alguien que no tiene un Poder se vuelve incompetente, nadie podrá tener acceso y manejar sus activos y finanzas sin iniciar un proceso de tutela en la corte. Estos procesos tienden a ser costosos, tardados y desagradables, y la persona que al final elige la corte para servir como tutor puede no ser alguien a quien hubiera seleccionado la persona. Un proceso de tutela con frecuencia se puede evitar con solo tener un Poder.

Para más información

La Oficina del Fiscal General produce un folleto llamado "Planifique con anticipación su atención médica". Este contiene muchos detalles sobre estos asuntos y puede ser útil para un proceso de planificación y en las discusiones con la familia. En la página 19 de la sección de Recursos encontrará información sobre nuestras publicaciones.

Instrucciones anticipadas de la atención médica

En el Estado de Nueva York la mejor manera de asegurarse de que se conozcan y se cumplan sus deseos de atención médica es tener Instrucciones anticipadas. Estos son documentos legales que hablarán por usted en caso de que no pueda hacerlo.

Un apoderado para atención médica le permite nombrar a alguien que tome decisiones relacionadas con el uso de tratamientos para prolongar la vida en caso de usted no pueda tomar estas decisiones. Entra en vigencia únicamente después de que un médico decida que usted no puede tomar sus propias decisiones.

Esto cubre cualquier momento en que usted no pueda tomar sus propias decisiones médicas, no solo al final de su vida. Sin un apoderado para atención médica, un médico puede estar obligado a proporcionarle un tratamiento al que usted se habría negado si hubiera podido. Nadie, ni siquiera su cónyuge, puede actuar en su nombre a menos que usted lo nombre por medio de un poder de atención médica.

Seleccione a un agente de atención médica en quien pueda confiar y que usted se siente seguro que apoyará su tratamiento preferido asegurándose de que se realicen sus deseos. Es necesario que hable sobre esos deseos con su agente de atención médica. Hable sobre sus valores y creencias. Nadie puede planificar para todos los casos. Entre más sepa su agente, más fácil le será tomar decisiones por usted.

El Testamento en vida es su declaración personal sobre la atención que desea (o no desea) al final de la vida. Es un documento que contiene sus deseos de atención médica y está dirigido a familiares, amigos, hospitales y otros centros de atención médica sin nombre. Entra en vigencia cuando usted no puede tomar sus propias decisiones o no puede comunicar sus deseos y su médico confirma que usted padece una condición incurable e irreversible.

Nueva York no tiene un estatuto que rija los testamentos en vida, pero la corte suprema del estado dictó que los testamentos en vida son válidos siempre que ofrezcan evidencia "clara y convincente" de sus deseos.

La Orden de no resucitar (DNR (Do Not Resuscitate), por sus siglas en inglés) le indica a los proveedores de atención médica y al personal de emergencias que no proporcionen tratamiento para salvar la vida si se detiene el corazón o la respiración del paciente. Entra en vigencia cuando lo firma un médico. En un hospital, se proporciona el formulario, un médico lo firma y se mantiene en el expediente del paciente. Puede ir con el paciente a otro hospital.

Fuera de un hospital, se usa un formulario de "Orden para no resucitar fuera del hospital" ("Nonhospital Order Not to Resuscitate") producido por el Departamento de Salud de NYS. El paciente puede llevarlo consigo en caso de una emergencia. También puede incluir las instrucciones de DNR en su Poder de atención médica o Testamento en vida.

El formulario "MOLST "

El formulario de Órdenes médicas para el tratamiento que sostiene la vida (Medical Orders for Life Sustaining Treatment) permite a los médicos registrar sus preferencias con relación a la resucitación cardiopulmonar (CPR), intervención mecánica y otros tratamientos para sostener la vida en un solo formulario como una orden médica. MOLST generalmente es para pacientes con condiciones de salud graves (enfermedad crónica progresiva avanzada o enfermedad terminal) y para otros interesados en definir aún más sus deseos de la atención al enfrentar el final de su vida.

Lo debe completar un profesional de atención médica y firmar un médico autorizado en el Estado de Nueva York para que sea válido.

Este formulario puede ayudar a centralizar y resumir las instrucciones avanzadas y los deseos para el final de la vida. No está destinado para reemplazar su formulario actual del Poder de atención médica o Testamento en vida.

Poder de atención médica y Testamento en vida:

Hay una diferencia.

Aunque el poder de atención médica y testamento en vida son ambas instrucciones anticipadas de la atención médica, no son lo mismo. Debería considerar tener las dos. El testamento en vida puede ser una herramienta importante para su agente de atención médica: es evidencia de sus deseos y puede proporcionar a su agente la guía que necesite para tomar decisiones difíciles.

Recursos

Agencias y otras organizaciones donde puede encontrar más información.

Oficina del Fiscal General del Estado de Nueva York

www.ag.ny.gov

Línea directa: 1-800-771-7755

Oficinas ejecutivas

The Capitol
Albany, NY12224-0341
518-776-2000

28 Liberty Street
New York, NY 10005
212-416-8000

Oficina regional de Binghamton
State Office Building, 17th Floor
44 Hawley Street
Binghamton, NY 13901
Teléfono: 607-251-2770

Oficina regional de Brooklyn
55 Hanson Place Suite 1080
Brooklyn, NY 11217
Teléfono: 718-560-2040

Oficina regional de Buffalo
Main Place Tower, Suite 300A
350 Main Street
Buffalo, New York 14202
Teléfono: 716-853-8400
Fraudes al consumidor: 716-853-8404

Oficina regional de Harlem
163 West 125th Street, Suite 1324
New York, N.Y. 10027
Teléfono: 212-364-6010

Oficina regional de Nassau
200 Old Country Road, Suite 240
Mineola, NY 11501
Teléfono: 516-248-3302, 516-248-3300
Fraudes al consumidor: 516-248-3300

Oficina regional de Plattsburgh
43 Durkee Street, Suite 700
Plattsburgh, NY 12901
Teléfono: 518-562-3288
Fraudes al consumidor: 518-562-3282

Oficina regional de Poughkeepsie
One Civic Center Plaza - Suite 401
Poughkeepsie, NY 12601-3157
Teléfono: 845-485-3900

Oficina regional de Rochester
144 Exchange Boulevard
Rochester, NY 14614-2176
Teléfono: 585-546-7430
Fraudes al consumidor: 585-327-3240

Oficina regional de Syracuse
300 South State St
Syracuse, NY 13202
Teléfono: 315-448-4800
Fraudes al consumidor: 315-448-4848

Oficina regional de Suffolk
300 Motor Parkway, Suite 205
Hauppauge, NY 11788
Número de teléfono: 631-231-2424
Número de Fraudes al consumidor: 631-231-2401

Oficina regional de Utica
207 Genesee Street
Room 508
Utica, NY 13501
Teléfono: 315-864-2000

Oficina regional de Watertown
Dulles State Office Building
317 Washington Street
Watertown, NY 13601
Teléfono: 315-523-6080

Oficina regional de Westchester
44 South Broadway
White Plains, NY 10601
Teléfono: 914-422-8755
Fraudes al consumidor: 914-422-8755

Unidades de control de fraudes a Medicaid

Albany	518-533-6011
Ciudad de Nueva York	212-417-5300
Oficina regional de Buffalo	716- 853-8500
Oficina regional de Hauppauge	631-952-6400
Oficina regional de Pearl River	845-732-7500
Oficina regional de Rochester	585-262-2860
Oficina regional de Syracuse	315- 423-1104

Publicaciones de la Oficina del Fiscal General de NYS

Correspondencia e información pública
The Capitol
Albany, NY 12224
www.ag.ny.gov/intergov-affairs/publications o Fax: 518-473-9907

Las publicaciones están disponibles sin costo; también puede pedir varias para un grupo. Vea y pida las publicaciones en línea, por correo o por fax. Estas son algunas publicaciones que le pueden interesar:

Una guía para la vivienda de los ciudadanos mayores

Esta guía trata los asuntos claves que involucra ser propietario o alquilar una vivienda en los últimos años.

Préstamos predadores

Asuntos que rodean el préstamo de dinero, particularmente para hipotecas.

Acuerdo nacional hipotecario

El efecto del acuerdo nacional en Nueva York.

Evite los fraudes de rescate de ejecución hipotecaria

Autodefensa del inversionista

Consejos para tomar decisiones informadas sobre las oportunidades de inversión y cómo evitar los fraudes.

Vivienda justa

Habla sobre las leyes relacionadas con la discriminación en el alquiler, venta o financiamiento de viviendas.

Los derechos del inquilino

Una explicación de los arrendamientos, renta, asuntos de seguridad, servicios públicos y protecciones personales de los inquilinos.

La Ley de Protección de Pacientes y Cuidado de Salud a Bajo Precio

Explica cómo la ley federal beneficia a los neoyorquinos.

Problemas reales con los servicios de salud

Explica cómo la Oficina de Atención de la Salud de la Oficina del Fiscal General puede ayudar a los neoyorquinos.

Cuidados residenciales: protegiendo pacientes de abusos y negligencia

Planifique con anticipación su atención médica
Información sobre las instrucciones avanzadas, manejo del dolor, cuidados paliativos y donación de órganos entre otros temas.

Tarjetas de descuento de medicamentos con receta médica y salud

Este folleto ofrece asesoramiento para realizar compras inteligentes al considerar los descuentos de salud.

Protéjase contra el robo de identidad

Paquete para el robo de identidad: qué debe hacer si usted fue es una víctima

Instrucciones directas sobre las medidas inmediatas que debe tomar si robaron su identidad.

Tarjetas de consejos prácticos sobre contratistas para mejoras al hogar

Consumidor inteligente

Algunos consejos para realizar compras inteligentes.

Otras agencias gubernamentales

Departamento de Estado del Estado de Nueva York (New York State Department of State)
División de Protección al Consumidor
Unidad de Asistencia al Consumidor
99 Washington Avenue
Albany, New York 12231-0001
Línea directa de asistencia al consumidor:
(518) 474-8583 &
(800) 697-1220 (llamada sin costo)

Departamento de Servicios Financieros de NYS (New York State Department of Financial Services)
877-226-5697
www.dfs.ny.gov

Oficina para adultos mayores del Estado de Nueva York (New York State Office for the Aging)
2 Empire State Plaza
Albany, New York 12223-1251
Línea de ayuda: (800)342-9871
Asistencia general: 800-342-9871

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Dept. of Health and Human Services)
Administración del envejecimiento (Administration on Aging)
Consultas públicas: (202) 619-0724
Localizador Eldercare (para encontrar recursos locales):
800-677-1116
AoA Fax: 202-357-3555

Better Business Bureau
newyork.bbb.org
upstateny.bbb.org

Oficina en la Ciudad de Nueva York
212-533-6200 Fax: 212-477-4912

Oficina en Long Island
516.420.0500 Fax: 516-420-1095

Oficina en Mid Hudson
914.333.0550 Fax: 914.333.7519

Norte del Estado de Nueva York
716-881-5222 o 800-828-5000
Fax: (716)8835349

Agencias de informes de crédito

Experian
Solicite un Informe de crédito y puntuación:
888-397-3742
Ayuda con fraude, robo de identidad y crédito:
888-397-3742
www.experian.com

TransUnion:
Compre el Informe de crédito de TransUnion:
800-888-4213
disclosure.transunion.com

Disputas: 800-916-8800
dispute.transunion.com

Advertencia de fraude o congelamiento por seguridad
Advertencia de fraude: 800-680-7289
fraud.transunion.com
Congelamiento por seguridad: 888-909-8872
freeze.transunion.com

Denuncia de fraude o robo de identidad:
TransUnion Fraud Victim Assistance Department
P.O. Box 6790
Fullerton, CA 92834
800-680-7289

Equifax
www.equifax.com/home/en_us
Informe de crédito gratuito: 800-685-1111
www.equifax.com/fcra
Advertencia de fraude: 888-766-0008

Innovis
www.innovis.com/InnovisWeb/

STATE OF NEW YORK
EXCELSIOR
ATTORNEY GENERAL