



# Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores:

Una guía de Texas para familiares y amistades  
de personas que viven en hogares de ancianos  
y comunidades de  
vida asistida



# Acerca de Texas Appleseed y AARP

Texas Appleseed es una organización no partidista sin fines de lucro enfocada en lograr políticas que sean justas y equitativas para todos los tejanos. Impulsada por datos, experiencia legal y el compromiso de apoyar a las comunidades vulnerables, su trabajo ha dado forma a cientos de políticas estatales y locales y ha impactado positivamente a millones de tejanos. Para obtener más información, visite [texasappleseed.org](https://texasappleseed.org) (en inglés).

AARP, con sus casi 38 millones de socios en los 50 estados y el Distrito de Columbia, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU., es una organización nacional no partidista y sin fines de lucro que ayuda a las personas a convertir sus metas y sueños en posibilidades reales, fortalece a las comunidades y lucha por los temas que más importan a las familias, como la atención médica, el empleo y la seguridad de ingresos, la planificación de la jubilación, los servicios públicos asequibles y la protección contra el abuso financiero. En Texas, AARP tiene 2.3 millones de socios. Para más información, visite <https://states.aarp.org/texas/section/espanol/>.

Esta guía fue adaptada de la guía de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB): Prevención del abuso financiero de personas mayores: Guía para familiares y amigos de personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida. Texas Appleseed y AARP prepararon esta guía para incluir información sobre las leyes y los recursos del estado de Texas. La CFPB no ha revisado ni aprobado el contenido de esta guía, y no necesariamente respalda el producto final.

Queremos agradecer a Baker Botts L.L.P. por su apoyo pro bono en la creación y actualización de esta serie de guías.

También nos gustaría agradecer a nuestro Comité Asesor, cuya orientación experta contribuyó en gran medida a las guías finales: Bruce Bower; Cecile Carson; Amanda Fredriksen; Vinh Ho; Jerry Simoneaux; y DeAnza Valencia.

# Contenido de la guía

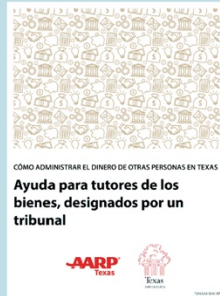
<b>Acerca de Texas Appleseed y AARP</b>	<b>2</b>
<b>¿Por qué leer esta guía?</b>	<b>5</b>
¿Qué es el abuso financiero de los adultos mayores?	5
¿Cómo podría ocurrir el abuso financiero de los adultos mayores?	6
¿Cuáles son algunas de las posibles consecuencias?	7
Deuda coercitiva: otro tipo de abuso financiero a tener en cuenta	8
<b>Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores</b>	<b>11</b>
Utilice la tecnología para mantenerse conectado e informado	11
Trabaje con la comunidad de vida asistida o el hogar de ancianos	12
Ayude a crear conciencia para ayudar a los demás	13
<b>Cómo reconocer el abuso financiero de los adultos mayores</b>	<b>14</b>
Señales de advertencia	14
Fraudes y estafas dirigidas a los adultos mayores	16
Hable con su ser querido	17
<b>Cómo registrar el abuso financiero de los adultos mayores</b>	<b>19</b>
Mantenga un buen registro	19
<b>Cómo denunciar el abuso financiero de los adultos mayores</b>	<b>20</b>
Servicios de protección para adultos (APS)	20
Cumplimiento de la ley	22
Presentar un informe: quién, qué, dónde, cuándo y cómo	22
Darle seguimiento puede hacer la diferencia	22
Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo	23
Otros lugares para denunciar el abuso financiero	23
Leyes civiles estatales	24
Leyes federales	25
Preocupaciones sobre represalias después de presentar una denuncia	25
<b>A dónde ir en busca de ayuda</b>	<b>26</b>

## Otras guías con más información sobre estos temas:

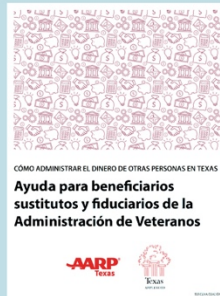
---



*Ayuda para agentes bajo un poder notarial* es un recurso útil para cualquier persona que actúa como un agente bajo un poder notarial.



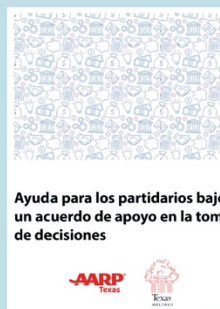
*Ayuda para tutores de los bienes, designados por un tribunal* es un recurso útil para una persona nombrada por un tribunal para servir como tutor de otra persona.



*Ayuda para beneficiarios sustitutos y fiduciarios de la Administración de Veteranos* es un recurso útil para alguien que administra los beneficios federales de otra persona.



*Ayuda para fideicomisarios bajo un fideicomiso revocable* es un recurso útil para alguien que se desempeña como fideicomisario en Texas.



*Ayuda para los partidarios bajo un acuerdo de apoyo en la toma de decisiones* puede ayudar a contestar preguntas que un partidario puede tener sobre su rol y sus responsabilidades.

# ¿Por qué leer esta guía?

Esta guía explicará los cuatro pasos clave para ayudar a proteger a sus amigos y familiares del abuso financiero. Es importante estar atento a las señales de abuso financiero y tomar medidas para ayudar a su ser querido si es necesario.

Cuatro pasos clave para una intervención exitosa

- **Prevenir** – edúquese a sí mismo, a sus seres queridos y a su comunidad
- **Reconocer** – detecte las señales de advertencia y actúe
- **Registrar** –documente lo que observa
- **Denunciar** – informe a las autoridades correspondientes para que puedan investigar y ayudar



## La historia de Alma

A lo largo de esta guía, usaremos un escenario en el que usted tiene inquietudes acerca de un familiar o amiga llamada Alma que vive en un hogar de ancianos o una comunidad de vida asistida. Imagine que Alma tiene problemas para llevar un registro de su dinero y reconocer cuando otros intentan aprovecharse de ella. Es posible que le preocupe que alguien intente robar el dinero o la propiedad de Alma. Y usted quiere encontrar formas de ayudar a Alma.

## ¿Qué es el abuso financiero de los adultos mayores?

El abuso financiero de los adultos mayores, también conocido como la explotación financiera de los adultos mayores, es una forma de abusar a los adultos mayores.



## La historia de Alma

Imagínese que el nieto de Alma se ofrece a hacerle recados. El nieto toma la tarjeta de débito de Alma y promete comprar su champú favorito. En cambio, el nieto realiza varias compras con la tarjeta de débito de Alma, incluida la compra de un televisor nuevo. Este es un ejemplo de abuso financiero.

Los vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos pueden intentar aprovecharse de las personas a medida que envejecen. Pueden tomar dinero sin permiso, no devolver el dinero que deben, cobrar demasiado por los servicios o no hacer lo que les pagaron por hacer. Estos son ejemplos de abuso financiero de los adultos mayores.

Personas de todas las edades pueden sufrir abuso financiero. Sin embargo, algunas personas pueden correr un mayor riesgo de convertirse en blanco de delitos financieros que otras. A medida que las personas envejecen, pueden convertirse en objetivos más importantes para el abuso financiero porque han acumulado sus ahorros y propiedades durante sus vidas.

El *abuso de los adultos mayores*, a veces llamado "abuso, negligencia y explotación", incluye muchos tipos de maltrato de los adultos mayores. El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores describe siete tipos de abuso de los adultos mayores en [ncea.acl.gov](https://ncea.acl.gov) (en inglés):

- Abuso físico
- Abuso sexual
- Abuso emocional o psicológico
- Explotación o abuso financiero
- Negligencia
- Abandono
- Autonegligencia

Según la ley de Texas:

- Las personas que cometen delitos contra miembros vulnerables de la sociedad, incluidas las personas de 65 años o más, pueden enfrentar penas más severas, que incluyen tiempo en la cárcel, multas y la pérdida de una licencia para trabajar como cuidador.
- Cualquier persona que sospeche de abuso de ancianos debe denunciarlo a una agencia apropiada, normalmente la policía local. Dichas denuncias podrán realizarse de forma anónima. Una vez que se reporta un incidente, la policía debe realizar una investigación y notificar a los Servicios de Protección de Adultos.
- Los bancos y las cooperativas de crédito tienen la obligación específica de investigar y denunciar las sospechas de abuso financiero identificadas por un empleado. Se pueden encontrar más detalles sobre estas obligaciones en: <https://statutes.capitol.texas.gov/Docs/FI/htm/FI.281.htm> (en inglés).

Texas también tiene estatutos civiles específicos en torno al abuso de personas mayores, que generalmente se enfocan en el abuso por parte de personas en una posición de confianza, lo que generalmente significa que tienen una relación cercana o que son profesionales con un deber legal o financiero con la persona mayor. Algunos ejemplos de personas que podrían estar en una "posición de confianza" incluyen un miembro de la familia, una pareja romántica, un cuidador, un abogado o un planificador financiero. La Procuraduría General de Texas ofrece información sobre el fraude y el abuso de personas mayores y de tercera edad en: <https://www.texasattorneygeneral.gov/es/consumer-protection/personas-mayores-y-de-tercera-edad>.

## ¿Cómo podría ocurrir el abuso financiero de los adultos mayores?

El abuso financiero de los adultos mayores es complejo. A veces, las personas que se aprovechan de los adultos mayores pueden ser personas de confianza que administran el dinero de sus padres, parientes o amigos. Si personas intervienen para administrar las finanzas de una persona mayor, algunos podrían intentar aprovecharse tomando dinero o activos para sí mismos.

Es posible que la persona que maneja el dinero de un adulto mayor no cubra sus necesidades, como alimentos, ropa, vivienda o atención médica, poniendo al adulto mayor en riesgo.

Las personas que tienen la obligación legal de administrar el dinero de otra persona incluyen a los agentes con un poder, fideicomisarios, guardianes y tutores, representantes de beneficiarios del Seguro Social y fiduciarios de Asuntos de Veteranos (VA). Para obtener más información sobre estas responsabilidades, visite [protecttheirmoneytx.org/espanol/](http://protecttheirmoneytx.org/espanol/). En otros casos, el perpetrador puede no tener derecho legal a administrar el dinero del adulto mayor. Alguien puede tomar la propiedad del adulto mayor presionándolo o mintiéndole para ganarse su confianza.

Desconocidos o los miembros del equipo de atención, los vecinos o los visitantes también pueden ser perpetradores. Si bien la mayoría de las personas que ocupan puestos de confianza son dignas de la confianza que usted deposita en ellas, debe actuar con rapidez si alguien viola esa confianza.



### **La historia de Alma**

Imagínese que Alma decide nombrar a su sobrina como agente bajo un poder legal para ayudar a pagar las facturas de su hogar de ancianos. En cambio, la sobrina usa el dinero de Alma para pagar su propio alquiler y artículos personales. El asilo de los adultos mayores de Alma le dice a Alma que van a pedirle que se mude porque las facturas de Alma no se están pagando.

Se entera de la situación y se comunica con los Servicios de Protección al Adulto de Texas ([www.dfps.texas.gov/Espanol/Servicios\\_de\\_Proteccion\\_al\\_Adulto/default.asp](http://www.dfps.texas.gov/Espanol/Servicios_de_Proteccion_al_Adulto/default.asp)) y con el ombudsman local de cuidado a largo plazo ([hhs.texas.gov/news\\_info/ombudsman/](http://hhs.texas.gov/news_info/ombudsman/)) (en inglés). La policía se involucra para investigar, detener el abuso financiero y acusar a la sobrina de Alma de robo. Los Servicios de Protección al Adulto también inician una investigación y detienen el desalojo de Alma de la casa mientras la investigación está en curso. Alma y su familia trabajan juntos para elegir a una persona de confianza que la ayude a administrar el dinero de Alma, y Alma puede pagar sus facturas y permanecer en su hogar de ancianos.

## **¿Cuáles son algunas de las posibles consecuencias?**

El abuso financiero de los adultos mayores es un problema complejo. Cuando una persona en una comunidad de vida asistida o en un hogar de ancianos es objeto de abuso financiero, esto afecta a la persona, su familia y su comunidad. En algunos casos, la persona puede perder los ahorros de toda su vida o puede tener que mudarse debido a la falta de pago.

Un sobreviviente de abuso financiero pierde más que dólares y propiedades. El abuso financiero puede causar daño emocional, depresión o ansiedad, mala salud física, pérdida de independencia, problemas para tomar decisiones, soledad y una esperanza de vida más corta. Cuando ocurre el abuso financiero, también puede haber otros tipos de maltrato, como abuso emocional o negligencia. Y cuando ocurren otros tipos de abuso, es aconsejable verificar también si existe el abuso financiero.

Cuando los miembros de la familia o amigos intentan aprovecharse de un adulto mayor, puede haber problemas con estas relaciones. Por ejemplo, los miembros de la familia pueden pensar que se merecen el dinero o la propiedad de un adulto mayor, aunque no tengan derecho a ellos. Los perpetradores suelen utilizar una falsa amistad o compasión para ganarse la confianza de un adulto mayor. A veces, un sobreviviente de abuso financiero puede seguir dependiendo del, o proteger al, perpetrador. Las relaciones se pueden dañar cuando las personas no están de acuerdo sobre qué hacer o cómo ayudar.

## Deuda coercitiva: otro tipo de abuso financiero a tener en cuenta

Con demasiada frecuencia, los adultos mayores son víctimas de deudas forzadas. La deuda coercitiva es una deuda contraída a nombre del adulto mayor, ya sea mediante fraude o coerción. La deuda coaccionada es una forma de abuso financiero.

La deuda coercitiva puede ocurrir cuando una persona:

- Saca tarjetas de crédito o préstamos a nombre del adulto mayor sin permiso u obliga a un adulto mayor a obtener créditos o préstamos que no son para el beneficio del adulto mayor.
- Utiliza la tarjeta de crédito u otras cuentas del adulto mayor para gastos personales, sin permiso o mediante coerción.
- Pone facturas a nombre del adulto mayor de las que el adulto mayor no se beneficia, sin permiso o mediante coerción.

Consejos para evitar las deudas coercitivas:

1. Coloque un congelamiento de seguridad, también llamado congelamiento de crédito, con las tres principales agencias de crédito; y
2. Verifique los informes de crédito en busca de artículos fraudulentos y disputélos directamente con la agencia de crédito. Se puede acceder a los informes de crédito de forma gratuita en: <https://www.annualcreditreport.com/index.action> (en inglés).

Las leyes estatales y federales tienen recursos específicos para ayudar a las víctimas de deudas coaccionadas. En Texas, una víctima de una deuda coaccionada se considera una víctima de robo de identidad tanto en casos de fraude directo, en los que la víctima no tenía conocimiento de la deuda, como de coerción, en los que la víctima aceptó la deuda por temor a sufrir daños.

Las víctimas pueden:

1. Presentar una denuncia policial alegando robo de identidad y presentar una denuncia de robo de identidad ante la Comisión Federal de Comercio en [RobodelIdentidad.gov](http://RobodelIdentidad.gov).
2. Obtener una orden de un tribunal de distrito estatal que los declare víctimas de robo de identidad por deudas específicas fraudulentas o coaccionadas. Esta orden se puede utilizar para impugnar deudas coercitivas con las agencias de crédito y con los propietarios de la deuda.
3. Denunciar las transacciones coaccionadas o fraudulentas a la institución financiera o crediticia, por escrito, como robo de identidad. Las víctimas también deben reportar las deudas coaccionadas como robo de identidad a las tres principales agencias de crédito, con el fin de bloquearlas en el informe de crédito de la víctima.
4. Presentar una queja de abuso financiero de ancianos a los Servicios de Protección para Adultos al: 1-800-252-5400 o [www.txabusehotline.org](http://www.txabusehotline.org) (en inglés).

Puede encontrar información y recursos adicionales en el kit de herramientas de abuso financiero de la Coalición de deudas coercitivas de Texas en [www.financialabusehelp.org/espanol/](http://www.financialabusehelp.org/espanol/).



# Repasemos el vocabulario

<b>El administrador</b>	es un miembro importante del personal de una comunidad de vida asistida o un hogar de ancianos que supervisa a los miembros del equipo y las operaciones diarias y mantiene los estándares de atención.
<b>Los Servicios de Protección para Adultos (APS)</b>	son programas de servicios sociales proporcionados por los estados que sirven a adultos mayores y adultos con discapacidades que necesitan ayuda debido a abuso, negligencia o explotación. El sitio web de la Asociación Nacional de Servicios de Protección para Adultos tiene información sobre cómo denunciar sospechas de abuso en cada estado: <a href="https://www.napsa-now.org/help-in-your-area">https://www.napsa-now.org/help-in-your-area</a> (en inglés).
<b>La vida asistida</b>	se refiere a las comunidades de atención residencial que ofrecen atención las 24 horas y ayudan con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse y comer. La vida asistida está regulada por cada estado. Más de dos tercios de los estados utilizan el término “vida asistida” o algo similar. En la definición de vida asistida usada en esta guía, también incluimos hogares de cuidado residencial, hogares grupales, hogares familiares para adultos y hogares de alojamiento y cuidado.
<b>El abuso de los adultos mayores</b>	a veces llamado “abuso, negligencia y explotación”, incluye muchos tipos de maltrato a los adultos mayores. Esto puede incluir aspectos físicos, emocionales o abuso psicológico o sexual, negligencia y autonegligencia, y abuso financiero.
<b>El abuso financiero de los adultos mayores</b>	(también conocido como explotación financiera de los adultos mayores) es cuando una persona toma o usa indebidamente el dinero o los activos de un adulto mayor para el beneficio de otra persona que no sea el adulto mayor. Por ejemplo, vecinos, cuidadores, profesionales e incluso familiares o amigos pueden tomar dinero sin permiso, no devolver el dinero que deben, cobrar demasiado por los servicios o no hacer lo que el adulto mayor les pagó por hacer. El abuso financiero es una forma de abuso de los adultos mayores.
<b>Los cuidadores financieros</b>	son personas que administran el dinero o la propiedad de una persona que no puede tomar sus propias decisiones financieras. Por ejemplo, un cuidador financiero podría ser un agente con un poder legal, un fideicomisario, un guardián o tutor, un representante de beneficiario del Seguro Social o un fiduciario de Asuntos de Veteranos. Más información en <a href="http://consumerfinance.gov/es/">consumerfinance.gov/es/</a> .
<b>El ombudsman de cuidado a largo plazo</b>	es un defensor de las personas que viven en hogares de ancianos, comunidades de vida asistida, asilos y comunidades similares de cuidado para adultos. El personal y los voluntarios del <i>Ombudsman trabajan</i> para ayudar a las personas a resolver problemas. Cada estado tiene una Oficina del <i>Ombudsman</i> de Cuidado a Largo Plazo del Estado.

<b>Los denunciantes obligatorios</b>	son personas a las que la ley exige que denuncien cualquier sospecha de abuso de los adultos mayores a una autoridad específica, como los Servicios de Protección para Adultos o la policía.
<b>Hogar de ancianos</b>	significa una comunidad de cuidado a largo plazo que está autorizada por el estado como “hogar de ancianos”, “centro de cuidado de enfermería”, “centro de enfermería especializada” o “centro de cuidado intermedios”, o que brinda niveles de atención similares. La mayoría brinda servicios cubiertos por Medicaid y / o Medicare. Los hogares de ancianos generalmente ofrecen un nivel de atención más alto que las comunidades de vida asistida.
<b>Perpetrador</b>	significa una persona sospechosa de abusar económicamente de un adulto.
<b>Los consejos de residentes y familias</b>	son grupos de miembros de familias que trabajan juntos para ayudar a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida y a sus familias. Es posible que la comunidad de su ser querido tenga un consejo de residentes y familias. El consejo puede compartir sus inquietudes con el administrador del hogar de ancianos o de la comunidad de vida asistida y solicitar mejoras.



# Cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores

Una de las mejores cosas que puede hacer como amigo o familiar para ayudar a prevenir el abuso es mantenerse en contacto con su ser querido. Esto puede ayudarlo a notar el abuso financiero y responder de inmediato.

Mantener una buena relación también puede evitar que otros se aprovechen de su ser querido. Si otras personas saben que usted cuida de su ser querido, es menos probable que intenten aprovecharse de él o ella. Puede ser útil pasar y hablar con su ser querido y con los miembros de su equipo de atención de manera regular, para demostrar que está al tanto de su situación. Si no puede visitar debido a la distancia, una emergencia de salud pública u otras razones, puede programar una llamada de control regular con los miembros del equipo de atención.

## Utilice la tecnología para mantenerse conectado e informado

Puede utilizar la tecnología para mantenerse conectado con su ser querido. Puedes mantener una buena relación y chatear con alguien que vive lejos mediante mensajes de texto, correo electrónico o videollamadas. Puede mantenerse en contacto y compartir fotos, videos e información entre sí a través de las redes sociales. Las personas que no pueden viajar a una boda u otra reunión familiar pueden ver una transmisión en vivo del evento o enviar una tarjeta de felicitación virtual. Si su ser querido no se siente cómodo usando un teléfono inteligente, tableta o computadora, puede preguntar a los miembros del equipo en su residencia si pueden programar una videollamada o ayudar a su ser querido a conectarse con usted.

Si bien la tecnología nos permite mantenernos conectados, las estafas contra las personas mayores están creciendo en número y complejidad. Al utilizar las redes sociales o las aplicaciones de transmisión en vivo, es importante protegerse. Verifique su configuración de privacidad y asegúrese de que todas las fotos e información que usted y su ser querido compartan permanezcan privadas. Consulte el recurso de AARP sobre estafas aquí: <https://www.aarp.org/espanol/dinero/estafas-y-fraudes/>.

El uso de la tecnología también puede ayudarlo a identificar el abuso financiero, porque mantenerse en contacto le da a su ser querido la oportunidad de hablar con usted sobre cualquier problema que tenga. En una videollamada, también puede observar su apariencia y lenguaje corporal para ver si algo parece estar mal. Luego, puede compartir sus inquietudes con los miembros del equipo de atención o con las autoridades locales.

Los nuevos servicios en línea y móviles también pueden ser útiles para ayudar a su ser querido a administrar sus finanzas. Por ejemplo, su ser querido puede configurar alertas automáticas para su cuenta bancaria, de modo que reciba una notificación por cada transacción o cuando la cuenta caiga por

debajo de cierto saldo. Los bancos y las cooperativas de crédito ofrecen servicios como el pago automático de facturas y el depósito directo de cheques. Algunas aplicaciones móviles pueden ayudar a recordarle a su ser querido o cuidador cuándo debe pagar las facturas. El banco o la cooperativa de crédito de su ser querido puede compartir más información con usted sobre las opciones disponibles en línea y móviles.

Para saber qué hacer antes de compartir su información financiera con una compañía o aplicación, consulte la publicación del blog de la CFPB "Qué tener en cuenta al compartir sus datos financieros" en [consumerfinance.gov/es/](https://consumerfinance.gov/es/) y la guía de AARP "Herramientas tecnológicas para evitar el abuso financiero a los adultos mayores" en <https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/tecnologia/info-2021/herramientas-evitar-abuso-financiero-adultos-mayores.html>.

## Trabaje con la comunidad de vida asistida o el hogar de ancianos

Es importante que se familiarice con las políticas y los procedimientos en una comunidad de vida asistida o un hogar de ancianos. Esto puede requerir mucho tiempo y esfuerzo, pero el esfuerzo vale la pena. Es importante hablar con los miembros del equipo de atención lo antes posible para obtener información sobre estos temas clave:

- Información de contacto del miembro del personal al que debe llamar si hay un problema
- Políticas y procedimientos para administrar el dinero de individuos o familias.
  - Esto incluye administrar la fondos para necesidades personales (PNA, por sus siglas en inglés) para las personas que viven en un hogar de ancianos y reciben Medicaid.
  - Obtenga más información sobre los PNA en <https://www.medicaidplanningassistance.org/personal-needs-allowance/> y los Texas PNA en <https://www.hhs.texas.gov/handbooks/medicaid-elderly-people-disabilities-handbook/h-1500-personal-needs-allowance>. (Ambos en inglés.)
- Políticas sobre cómo denunciar y responder al robo y abuso financiero.
  - La ley de Texas requiere que las personas reporten sospechas de abuso o negligencia de personas mayores, incluida la explotación de los recursos de las personas mayores. Si la víctima está en un hogar de ancianos o en un centro de vida asistida, o está en su hogar y depende de un proveedor de atención médica en el hogar, llame al Departamento de Servicios de Salud del estado de Texas (<https://hhs.texas.gov/es>) al 1-800-458-9858. Si la víctima es residente de un centro de atención a largo plazo que recibe fondos de Medicaid, informe el abuso criminal, negligencia o explotación a la Unidad de Control de Fraude de Medicaid del Fiscal General <https://www.texasattorneygeneral.gov/es/node/4326/unidad-de-control-de-fraude-de-medicaid> al 1-800-252-8011. El abuso de un anciano que no está en un centro de salud puede ser reportado a Servicios de Protección al Adulto [https://www.dfps.texas.gov/Espanol/Servicios\\_de\\_Proteccion\\_al\\_Adulto/default.asp](https://www.dfps.texas.gov/Espanol/Servicios_de_Proteccion_al_Adulto/default.asp) 1-800-252-5400.

- Políticas sobre llamadas telefónicas o visitas de vendedores, incluyendo el Registro Nacional No Llame (Do Not Call Registry): <https://www.donotcall.gov/?lang=es-MX>.
- Cómo los miembros del equipo de atención ayudan a proteger los talonarios de cheques, tarjetas de cajeros automáticos, y tarjetas de débito de beneficios federales.
- Cómo los miembros del equipo de atención ayudan a proteger las cuentas en línea y otros objetos de valor, tales como documentos financieros guardados en una computadora u otro dispositivo.

Programas federales y estatales que pueden afectar a su ser querido, que incluyen:

- Programas de envejecimiento en Texas: <https://www.hhs.texas.gov/es>
- Programa SNAP de Texas: [www.yourtexasbenefits.com](http://www.yourtexasbenefits.com)
- Medicare y sus limitaciones: <https://es.medicare.gov/coverage>
- Seguro Social: <https://ssa.gov/es>.
- Medicaid: [medicaid.gov/medicaid/eligibility/index.html](http://medicaid.gov/medicaid/eligibility/index.html) (en inglés).
  - El recurso del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas titulado "Manual de Medicaid para ancianos y personas con discapacidades": <https://www.hhs.texas.gov/handbooks/medicaid-elderly-people-disabilities-handbook>.

## Ayude a crear conciencia para ayudar a los demás

Usted puede ayudar a educar a otras personas y familias sobre cómo prevenir el abuso financiero de los adultos mayores. Puede unirse a grupos como los consejos de residentes y familiares. Puede invitar a un oficial de la policía, un ombudsman de cuidado a largo plazo o un representante de Servicios de Protección al Adulto para hablar sobre su función y responder a preguntas. Los bancos, las cooperativas de crédito y otros profesionales financieros pueden ofrecer capacitaciones gratuitas sobre cómo prevenir el fraude o administrar dinero. Puede trabajar con miembros del personal de hogares de ancianos o de vida asistida para coordinar estas actividades y ver si están dispuestos a organizar eventos.

Algunas ideas para posibles temas de capacitación incluyen:

- Cómo proteger documentos privados y objetos de valor, incluidos los objetos de valor virtuales: [consumerfinance.gov/about-us/blog/virtual-valuable-consider-your-digital-footprint-you-prepare-future/](http://consumerfinance.gov/about-us/blog/virtual-valuable-consider-your-digital-footprint-you-prepare-future/) (en inglés).
- Seguridad en línea, como la creación de contraseñas seguras: [consumerfinance.gov/about-us/blog/online-mobile-banking-tips-beginners/](http://consumerfinance.gov/about-us/blog/online-mobile-banking-tips-beginners/) (en inglés).
- Leyes federales y estatales sobre el abuso financiero de los adultos mayores.
- Cómo evitar estafas comunes: [consumerfinance.gov/moneysmart](http://consumerfinance.gov/moneysmart) (en inglés).
- Consejos para los cuidadores sobre cómo administrar el dinero de otra persona: <http://protecttheirmoneytx.org/espanol/>



# Cómo reconocer el abuso financiero de los adultos mayores

## Señales de advertencia

Es importante estar atento a las señales de abuso financiero para que esté listo para intervenir si su ser querido necesita ayuda.

### La historia de Alma



Imagine que planea una visita con Alma y ella invita a su nuevo amigo a conocerle. El nuevo amigo interrumpe a Alma muchas veces, descarta los sentimientos de Alma y dice “eso no es cierto” cuando Alma se queja de que algunas de sus joyas han desaparecido. Usted tiene un mal presentimiento y se pregunta si el nuevo amigo puede estar aprovechándose de Alma. Decide volver a visitar a Alma mañana cuando el nuevo amigo no esté allí, para hablar con Alma en privado sobre la situación.

Muchas cosas podrían indicar que alguien podría estar abusando económicamente de su ser querido. Aquí hay una lista de algunas “señales de alerta” a las que debe estar atento.

Cosas que le dice su ser querido o que usted observa:

- Dice que alguien está haciendo un mal uso o robando su dinero o propiedad
- Dice que le falta una chequera, una tarjeta de crédito o débito o documentos importantes
- Se vuelve más retraído o reservado

Es muy importante hablar con su ser querido, mantener la calma y escuchar lo que dice. Pueden ser necesarias varias conversaciones para conocer la historia completa. ¿Tiene su ser querido limitaciones como demencia, barreras de comunicación, abuso de sustancias o enfermedades mentales que podrían hacer que su historia sea más difícil de entender o menos confiable? Por ejemplo, a veces las personas con pérdida de memoria pueden creer incorrectamente que se les ha robado dinero o bienes porque no recuerdan lo que les sucedió. En este caso, también puede ser útil hablar con otras personas que podrían haber observado la situación o consultar los registros financieros para obtener más información.

Cosas que ve en el lugar donde vive su ser querido, si puede visitar:

- Posesiones perdidas o reemplazadas por artículos de menor valor
- Medicamentos que han desaparecido

- Le faltan artículos básicos (como pasta de dientes o ropa interior), y la cuenta de necesidades personales de su ser querido está vacía
- Formularios de retiro o talones de cheques en blanco a la vista

#### Problemas con otros familiares y amigos:

- Alguien presiona a su ser querido para que tome una decisión financiera, cambie un testamento, escritura, o fideicomiso, o firme un documento “ahora”
- Alguien amenaza con que dejará de cuidar a su ser querido, a menos que su ser querido tome alguna medida financiera
- Se le permite visitar a su ser querido solo cuando una determinada persona está presente
- Cierta persona a menudo interrumpe o habla en nombre de su ser querido
- Un nuevo amigo actúa de manera posesiva hacia su ser querido y lo aísla de usted o de otros amigos y familiares
- Su ser querido u otro familiar o cuidador financiero tiene un problema con los juegos de azar, drogas o alcohol
- Su familia está discutiendo sobre el dinero de su ser querido
- Después de comenzar a hacer preguntas sobre sospechas de abuso financiero, alguien le dice que planea trasladar a su ser querido a un nuevo lugar

#### Problemas para pagar facturas o administrar el dinero:

- Facturas sin pagar con el hogar de ancianos o la comunidad de vida asistida, el médico o la farmacia, especialmente cuando su ser querido debería tener suficiente dinero para cubrir sus gastos
- Su ser querido recibe facturas por servicios o equipos médicos innecesarios
- La persona que administra el dinero de su ser querido se atrasa en el pago de sus facturas o no cumple con sus promesas

#### Problemas con un cuidador financiero:

- Alguien dice que es el cuidador financiero de su ser querido pero no tiene ninguna prueba escrita, como un poder firmado por su ser querido
- Su ser querido no puede tomar sus propias decisiones, pero firma un nuevo poder, testamento u otro documento legal
- Varios cuidadores financieros discuten sobre quién es responsable de pagar las facturas de su ser querido
- Un cuidador financiero que ha estado ayudando a su ser querido es reemplazado repentinamente por una nueva persona

- Un cuidador financiero no está cumpliendo con las necesidades de su ser querido
- Alguien presiona a su ser querido para que se niegue a recibir atención médica o medicamentos debido a su costo

Cheques, cargos y regalos:

- Se firman cheques u otros documentos cuando su ser querido ya no puede escribir
- Ve diferentes versiones de la firma de su ser querido o ve una firma que temblaba y de repente se vuelve firme
- La cuenta de su ser querido tiene muchos cheques cambiados a efectivo, o los cheques se utilizan fuera de orden numérico
- Ve cargos de tarjeta de crédito o débito por artículos que su ser querido no compró
- Su ser querido hace regalos (frecuentes o costosos) a los miembros del equipo de atención o a los voluntarios
- Su ser querido vende artículos valiosos a los miembros del equipo de atención o a los voluntarios

## Fraudes y estafas dirigidas a los adultos mayores

### La historia de Alma



La siguiente vez que visita a Alma, nota que tiene montones de cartas en su mesa. Le pregunta qué pasa con todas estas cartas. Alma le dice que ha estado ganando muchos concursos y sorteos últimamente. Ella dice que ha enviado cheques y efectivo a varios de ellos para pagar impuestos y tarifas, y ahora está esperando para cobrar sus premios. Usted recuerda haber escuchado sobre estafas de sorteos y lotería en las noticias y habla con Alma para explicarle que estas cartas son estafas. La anima a que deje de enviar dinero y la ayuda a presentar una denuncia a la policía.

Las estafas y el fraude por parte de extraños pueden ocurrir incluso en lugares protegidos como comunidades de vida asistida y hogares de ancianos. Los estafadores con una historia convincente solo necesitan un teléfono, un buzón o una computadora.

Las estafas siempre están cambiando. Las estafas típicas, como una estafa romántica o una estafa de soporte técnico, se actualizan con frecuencia con nuevos giros en la historia que cuentan los estafadores.

Las guías de Texas Appleseed y AARP Texas “Cómo administrar el dinero de otras personas en Texas” ([protecttheirmoneytx.org/espanol/](https://protecttheirmoneytx.org/espanol/)) enseñan a los adultos mayores y a los cuidadores cómo reconocer y evitar las estafas comunes. La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) tiene una página con información sobre las estafas actuales en [consumer.ftc.gov/scam-alerts](https://consumer.ftc.gov/scam-alerts). AARP también publica regularmente recursos relacionados con las estafas dirigidas a las personas mayores en <https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/habla-usted-espanol-echele-un-vistazo-nuestros-recursos-y-herramientas-en-su-idioma/>.

Los estafadores pueden buscar personas que viven en comunidades de vida asistida y hogares de ancianos que se sienten solas o experimentan pérdida de memoria. Por ejemplo, los estafadores pueden



afirmar que están dando seguimiento a un pedido falso con un “pago” pendiente, o pueden decir que la persona olvidó pagar una factura para luego exigir dinero.

Aquí hay algunas señales de advertencia de que los estafadores pueden estar engañando a su ser querido:

- Su ser querido recibe noticias sobre una lotería o un premio que requiere que pague tarifas o impuestos antes de recibir el dinero.
- Una persona que llama le pide a su ser querido la información de su cuenta bancaria o le pide que realice un pago mediante una tarjeta de regalo, una transferencia bancaria o una criptomoneda.
- Una persona que llama hace que una decisión financiera parezca urgente al presionar a su ser querido para que (1) actúe ahora o se arriesgue a perder una oportunidad o (2) actúe ahora antes de que suceda algo malo.
- Una persona que llama afirma ser de una agencia gubernamental, banco u otra organización y solicita información que ya debería tener, como un número de Seguro Social o un número de cuenta.
- Su ser querido recibe una gran cantidad de correos o correos electrónicos sobre sorteos, concursos, suplementos o productos para la salud u otras estafas, lo que sugiere que está siendo atacado por estafadores.

La Procuradería General de Texas tiene publicaciones para ayudar a prevenir las estafas a personas mayores y ancianos en: <https://www.texasattorneygeneral.gov/es>. La agencia federal CFPB ofrece una variedad de recursos gratuitos para ayudar a prevenir estafas en [consumerfinance.gov/olderamericans](https://consumerfinance.gov/olderamericans) (en inglés).

También puede encontrar recursos gratuitos a través de la oficina del fiscal general de su estado, los centros para los adultos mayores, el ombudsman de cuidado a largo plazo u otras agencias estatales y federales.

Si cree que su ser querido es el objetivo de una estafa, considere la posibilidad de ayudarlo a revisar y triturar las cartas fraudulentas o eliminar los correos electrónicos y mensajes de texto fraudulentos.

## Hable con su ser querido

Hable con su ser querido por separado de la persona que sospecha que puede estar abusando económicamente de él. Es importante encontrar una manera de hablar en privado, para que su ser querido se sienta cómodo y sea honesto. Tenga en cuenta que muchas personas que viven en hogares de ancianos tienen un compañero de habitación, y otras personas, como enfermeras o miembros del equipo de limpieza y mantenimiento, también pueden pasar por allí.

Es posible que su ser querido no quiera admitir lo que está sucediendo debido a la vergüenza, el miedo a las represalias o porque sienta simpatía por el perpetrador. Además, es posible que los adultos mayores de ciertos grupos, como personas de color, inmigrantes o personas LGBTQ, no se sientan cómodos denunciando el abuso porque han experimentado discriminación y no confían en que realmente recibirán ayuda. Sin embargo, con el apoyo de una persona de confianza, alguien que al principio se niega a hablar sobre el abuso financiero podría estar dispuesto a hablar de ello más tarde.

Cuando hable con su ser querido sobre la sospecha de abuso financiero, puede ser útil hacer preguntas abiertas. Preste atención a sus emociones y comportamiento mientras habla. Es posible que desee tomar notas para mantener un registro de lo que compartió con usted.

Si su ser querido no puede tomar o comunicar sus propias decisiones, el Programa del Ombudsman de Cuidado a Largo Plazo puede ayudarlo. El trabajo del ombudsman de cuidado a largo plazo es defender a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida. Puede encontrar información sobre el Programa del Defensor del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo de Texas en [https://apps.hhs.texas.gov/news\\_info/ombudsman/](https://apps.hhs.texas.gov/news_info/ombudsman/) (en inglés).



# Cómo registrar el abuso financiero de los adultos mayores

## Mantenga un buen registro

Anote todas las señales de advertencia que observe. Trate de incluir las fechas, horas, lugares y detalles de cualquier incidente, los nombres de las personas que observaron el incidente y cualquier fotografía u otra prueba de lo que observó. Puede dar esta información a las autoridades cuando presente una denuncia.

Mantenga un registro de todas las comunicaciones, como llamadas telefónicas, reuniones, cartas y correos electrónicos. Enumere los nombres y la información de contacto de cualquier persona con la que hable sobre sus inquietudes.

Hable con miembros del personal y voluntarios que puedan haber observado algo. Asegúrese de que también documenten cada incidente en sus registros.



# Cómo denunciar el abuso financiero de los adultos mayores

## La historia de Alma



Imagínese que un vecino entra en el apartamento de Alma mientras Alma está almorzando, toma la chequera de Alma y se escribe un cheque para sí mismo por \$1,000. Alma le dice que vio un retiro de su cuenta bancaria y usted ayuda a Alma a llamar a la policía para denunciar el crimen. Dependiendo de las leyes del estado donde vive Alma, el vecino podría ser acusado de robo, falsificación, abuso financiero de los adultos mayores, explotación financiera de un adulto vulnerable u otro tipo de delito.

La ley de Texas incluye definiciones de abuso o explotación financiera, leyes sobre quién debe denunciar el abuso, sanciones penales y otra información importante. Las agencias que investigan o ayudan con los informes de sospecha de abuso financiero de ancianos incluyen los Servicios de Protección al Adulto (APS, por sus siglas en inglés), las fuerzas del orden, el defensor del pueblo de cuidado a largo plazo y las agencias de licencias.

- Si cree que una víctima está en peligro inmediato, no dude en llamar al 911 o a su agencia local de aplicación de la ley, o APS.
- Si la víctima se encuentra en un hogar de ancianos o en un centro de vida asistida o depende de proveedores de atención médica en el hogar, comuníquese con el Departamento de Servicios de Salud de Texas al 1-800-458-9858.
- Si la víctima reside en un centro de atención a largo plazo que recibe fondos de Medicaid, denuncie el abuso, negligencia o explotación criminal a la Unidad de Control de Fraudes contra Medicaid de la Procuradora General al 1-512-463-2011 o al 1-800-252-8011 o por correo electrónico al <https://www.texasattorneygeneral.gov/es/node/4326/unidad-de-control-de-fraude-de-medicaid>.

## Servicios de Protección al Adulto (APS)

Los APS (por sus siglas en inglés) son programas de servicios sociales en cada estado. Estos sirven a adultos mayores y adultos con discapacidades que necesitan ayuda debido a abuso, negligencia o explotación. Se puede contactar a Texas APS al 1-800-252-5400, y su sitio web es: <https://www.dfps.texas.gov/Espanol/default.asp>.

Los trabajadores de APS son a menudo los primeros en responder en casos de abuso, negligencia o explotación. Los trabajadores de APS miran dos cosas antes de iniciar una investigación: (1) Si el adulto

mayor es elegible para recibir servicios de protección y (2) si la información presentada cumple con la definición legal de abuso, negligencia o explotación en su estado.

**Elegibilidad para los servicios de protección:** Según la ley de Texas, ciertos grupos de personas son elegibles para recibir servicios de protección, incluidos los niños menores de 18 años, las personas de 65 años o más y las personas con discapacidades, lo que significa una persona con una discapacidad mental, física, intelectual o del desarrollo que afecta sustancialmente la capacidad de la persona para proporcionar adecuadamente su cuidado o protección.

**Definición de maltrato:** APS también considera si una denuncia de abuso cumple con la definición estatal de abuso o explotación financiera. El abuso financiero es "la toma, apropiación, obtención, retención o uso ilícitos, o la asistencia en la toma, apropiación, obtención, retención o uso ilícitos de dinero u otros bienes de otra persona por cualquier medio, incluso mediante el ejercicio de influencia indebida. El término incluye la explotación financiera".

La explotación financiera significa "la toma, apropiación, obtención, retención o uso ilícito de dinero u otros bienes de otra persona por parte de una persona que tiene una relación de confianza con la otra persona. La explotación financiera puede implicar coerción, manipulación, amenazas, intimidación, tergiversación o el ejercicio de una influencia indebida". El término incluye: (1) un incumplimiento de la relación fiduciaria; (2) la apropiación no autorizada de bienes personales; (3) la apropiación indebida, el uso indebido o la transferencia no autorizada del dinero de otra persona; y (4) el hecho de no utilizar efectivamente los ingresos o activos de otra persona a sabiendas o intencionalmente para las necesidades requeridas para la manutención y manutención de la persona.

Si APS inicia una investigación, el proceso generalmente continúa en una serie de pasos. Primero, APS decide si el adulto mayor ha experimentado o corre el riesgo de sufrir abuso. Si APS descubre que hay abuso, APS decide qué servicios son necesarios para ayudar a la persona y ayuda a iniciar los servicios. Estos servicios pueden incluir comida, refugio o ayuda para encontrar vivienda, tratamiento médico o de salud mental, ayuda legal o ayuda financiera. Puede encontrar información específica sobre las investigaciones de APS en Texas en [https://www.dfps.texas.gov/Espanol/DFPS\\_Investigaciones/default.asp](https://www.dfps.texas.gov/Espanol/DFPS_Investigaciones/default.asp).

Las personas que son elegibles para los servicios de APS tienen el derecho legal de rechazar la ayuda, siempre que APS crea que la persona tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones. Esto significa que un adulto mayor tiene derecho a rechazar la ayuda incluso cuando el investigador de APS, los miembros de la familia u otras personas creen que el adulto mayor necesita los servicios.

La ley de Texas requiere que cualquier persona que sospeche de abuso de ancianos lo denuncie al Departamento de Servicios Familiares y de Protección de Texas. La denuncia se puede hacer por teléfono al 1-800-252-5400 o en línea en <https://www.txabusehotline.org/>. Las denuncias se pueden hacer de forma anónima.

El Centro Nacional de Abuso de los Adultos Mayores tiene más información en <https://eldercare.acl.gov/Public/Index.aspx> (en inglés).

## Cumplimiento de la ley

También es muy importante denunciar el abuso financiero a la policía. Si existe un riesgo urgente de daño a su ser querido o a otra persona, debe llamar al 911 de inmediato. De lo contrario, puede llamar al número que no es de emergencia de la policía local o la oficina del alguacil para presentar un informe.

Algunos estados tienen leyes que hacen del abuso financiero de los adultos mayores un delito específico. El abuso financiero también puede involucrar otros delitos como robo, fraude, falsificación, malversación y lavado de dinero.

Cuando se comunique con la policía, un oficial hablará con usted por teléfono o en persona. Dependiendo de la situación, es posible que el oficial también desee hablar con su ser querido, los testigos y el presunto perpetrador. Si hay evidencia del abuso financiero, como un recibo del banco o un cheque falsificado, es probable que el oficial solicite verlos.

## Presentar un informe: quién, qué, dónde, cuándo y cómo

A continuación, se incluyen algunas cosas que podrían incluirse en su informe al APS o la policía. Sin embargo, debe presentar un informe incluso si no tiene parte de esta información. No se espera que tenga una prueba clara de abuso antes de denunciarlo. Su trabajo es simplemente compartir sus propias observaciones, lo que permite que un investigador intervenga y ayude.

Información que se debe incluir en un informe:

- Hora, fecha y lugar de cualquier incidente;
- Nombres de cualquier persona involucrada y de cualquier persona que haya observado el incidente;
- Descripción del presunto abuso financiero y signos de cualquier otro tipo de abuso o negligencia;
- Las discapacidades o condiciones de salud de su ser querido, si las conoce, incluya cualquier información sobre problemas con la toma de decisiones o pérdida de memoria; y
- Si cree que existe un riesgo inminente de peligro para su ser querido o para otra persona

Si su ser querido tiene un trabajador social, un defensor de pacientes mayores o alguien con una responsabilidad similar, considere pedirle ayuda a esa persona.

También puede denunciar el abuso financiero directamente al coordinador de atención al paciente o al administrador de la comunidad de vida asistida o el asilo de los adultos mayores. Pregunte qué miembro del personal es responsable de recibir e investigar los informes de abuso y contacte a esa persona. También puede solicitar hablar con el administrador.

Pregunte qué puede hacer el administrador para ayudar.

## Darle seguimiento puede hacer la diferencia

Si no está satisfecho con la respuesta de APS o de la policía a su informe, puede preguntar si proporcionar más información ayudaría con su investigación. Puede solicitar hablar sobre el caso con un supervisor. Tome notas cada vez que hable con la agencia, incluido el nombre de cada persona con la

que habla y las fechas y horas de sus conversaciones. La Asociación Nacional de Servicios de Protección para Adultos tiene más información sobre los diferentes pasos que pueden ocurrir después que usted informe una sospecha de abuso en <https://www.napsa-now.org/wp-content/uploads/2022/04/What-APS-Reporters-Need-to-Know.pdf> (en inglés).

## Defensor del pueblo de cuidados a largo plazo

El defensor del pueblo de cuidado a largo plazo ayuda a las personas que viven en hogares de ancianos, comunidades de vida asistida y comunidades similares de cuidado para adultos. El defensor puede abogar por las personas para ayudarlos a resolver problemas. Si se comunica con un defensor de cuidado a largo plazo, el defensor pueden hablar con su ser querido, averiguar cómo su ser querido quiere resolver el problema y ayudarlo a trabajar hacia ese objetivo.

Puede encontrar información adicional sobre la oficina del Defensor del Pueblo de Cuidados a Largo Plazo de Texas en [https://apps.hhs.texas.gov/news\\_info/ombudsman/](https://apps.hhs.texas.gov/news_info/ombudsman/) (en inglés).

## Otros lugares para denunciar el abuso financiero

Su primera prioridad debe ser comunicarse con APS y la policía si sospecha de abuso financiero. A continuación, se muestran algunos otros recursos que pueden ayudarlo en situaciones específicas.

Si sospecha que un miembro del equipo de atención o un voluntario de la comunidad de vida asistida o del hogar de ancianos puede estar abusando financieramente de su ser querido, informe sus inquietudes al administrador o al miembro del personal responsable de recibir los informes de abuso. Si el problema no se resuelve, solicite información sobre el procedimiento de quejas y siga los pasos para presentar una queja. Si no está satisfecho con la respuesta del administrador, puede averiguar a qué junta o individuo da cuentas el administrador y presentar una queja ante esa junta contra la comunidad de vida asistida o el asilo de ancianos.

Si su ser querido vive en un hogar de ancianos, puede presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas, que supervisa los hogares de ancianos certificados por Medicare o Medicaid. La información de contacto para presentar una queja en Texas se puede encontrar aquí: [www.hhs.texas.gov/es/](http://www.hhs.texas.gov/es/).

Si su ser querido vive en una comunidad de vida asistida, averigüe qué agencia otorga licencias a estas comunidades en su estado y presente una queja allí. Puede ser el departamento de salud de su estado, el departamento de servicios para los adultos mayores y discapacitados, el departamento de servicios sociales u otra agencia. Encuentre su agencia estatal en [ahcancal.org/Assisted-Living/Policy/Pages/state-regulations.aspx](http://ahcancal.org/Assisted-Living/Policy/Pages/state-regulations.aspx) (en inglés).

Si cree que un miembro del personal o del equipo de atención puede ser el perpetrador, también puede comunicarse con la junta estatal de licencias que otorga la licencia a esa persona. Por ejemplo, si sospecha que un tipo específico de trabajador de la salud está abusando económicamente de su ser querido, puede buscar en línea para averiguar qué agencia autoriza a ese tipo de trabajador de la salud en su estado y comunicarse con esa agencia para presentar una queja.

Si la situación incluye una estafa, infórmelo a la Comisión Federal de Comercio (FTC) en [reportefraude.ftc.gov](http://reportefraude.ftc.gov). El sitio web de la FTC también tiene información sobre cómo identificar y responder a estafas, incluidas las estafas dirigidas a los adultos mayores.

Si la estafa utilizó el servicio de correo de los EE. UU., Infórmelo al Servicio de Inspección Postal de los Estados Unidos (USPIS, por sus siglas en inglés) al 877-876-2455 o [uspis.gov/report](http://uspis.gov/report) (sitio en inglés).

Si sospecha que un representante del beneficiario del Seguro Social está haciendo un mal uso de los beneficios del Seguro Social de su ser querido, comuníquese con la oficina local del Seguro Social. Puede encontrar la información de contacto de su oficina local en <https://www.ssa.gov/es>. También puede llamar a la línea principal de la Administración del Seguro Social al 800-772-1213 para presentar una denuncia.

Si sospecha que un fiduciario designado por el Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) está haciendo un mal uso de los beneficios de su ser querido, comuníquese con el Departamento de Asuntos de Veteranos. Puede encontrar información de contacto en [iris.custhelp.va.gov/app/answers/detail/a\\_id/3029](http://iris.custhelp.va.gov/app/answers/detail/a_id/3029) (sitio en inglés). Para obtener más información sobre el programa fiduciario de VA, visite [benefits.va.gov/fiduciary](http://benefits.va.gov/fiduciary) (en inglés).

Si sospecha que un guardián o tutor está haciendo un mal uso de los fondos o la propiedad de su ser querido, comuníquese con el tribunal que nombró al guardián o tutor de su ser querido. La mayoría de los tribunales tienen procedimientos para recibir e investigar quejas.

Si el abuso financiero involucró una cuenta financiera, trabaje con su ser querido para comunicarse con su banco, cooperativa de crédito, compañía de tarjetas de crédito u otro proveedor de servicios financieros lo antes posible. Dependiendo de la situación, la institución financiera puede recuperar el dinero de su ser querido. También puede verificar si su ser querido tiene algún seguro que cubra la pérdida.

## Leyes civiles estatales

Algunos estados tienen leyes para ayudar a los sobrevivientes de abuso financiero a presentar casos en un tribunal civil para recuperar su dinero. Algunos estados tienen una forma de congelar temporalmente las cuentas bancarias o suspender las transferencias de propiedad para detener el abuso financiero. En algunos estados, los bancos y las cooperativas de crédito pueden suspender temporalmente una transacción cuando sospechan de abuso financiero de los adultos mayores. En muchos estados, las instituciones financieras están obligadas a denunciar la sospecha de abuso financiero de los adultos mayores a APS o a la policía.

También puede trabajar con un abogado de servicios legales o un abogado privado para presentar un caso en un tribunal civil para solicitar una "orden de restricción" u "orden de protección". Estas órdenes judiciales evitan que el perpetrador se comunique con su ser querido. Esto puede ayudar a separar al agresor de su ser querido y evitar daños mayores.

Puede hablar con un abogado para averiguar si su ser querido tiene alguna de estas opciones. Los programas locales de servicios legales civiles (a menudo conocidos como "asistencia legal") pueden ayudar a su ser querido, o puede que necesite contratar a un abogado privado. Puede buscar programas de servicios legales en su área en español en <https://www.lawhelp.org/es>.



## Leyes federales

La ley federal requiere que la mayoría de las comunidades de cuidado a largo plazo, como los hogares de ancianos y las comunidades de vida asistida, informen de los presuntos delitos contra un residente a las agencias estatales y la policía local. Si un miembro del equipo de atención tiene conocimiento del abuso financiero y no lo ha denunciado, puede recordarle esta ley y sugerirle que presente una denuncia.

## Preocupaciones sobre represalias después de presentar una denuncia

A veces, a las personas les preocupa que su ser querido sea maltratado por miembros del equipo de atención u otras personas si denuncian el abuso financiero. Afortunadamente, existen algunas protecciones legales. La ley federal otorga a las personas que viven en hogares de ancianos y comunidades de vida asistida el derecho a presentar quejas sin discriminación ni represalias. Muchos estados también tienen sus propias leyes para proteger a las personas que denuncian el abuso de los adultos mayores. Obtenga más información sobre las leyes que protegen los derechos de los residentes en [ltombudsman.org/issues/residents-rights](http://ltombudsman.org/issues/residents-rights) (en inglés).

Es importante comprender las protecciones que usted y su ser querido tienen bajo la ley. Puede comunicarse con el programa del ombudsman de cuidado a largo plazo para que lo ayude a comprender los reglamentos federales y los derechos de los residentes, y el ombudsman también puede recomendarle servicios legales en su área. También puede hablar con un abogado privado.

# A dónde ir en busca de ayuda

Encuentre recursos en su área para la prevención y respuesta al abuso de los adultos mayores, ayuda legal, ayuda para encontrar beneficios y más en la página de recursos sobre el abuso de los adultos mayores del CFPB. <https://www.consumerfinance.gov/es/>.

## Agencias locales y estatales

### Servicios de Protección al Adulto

Esta agencia recibe e investiga informes de presuntos abusos, negligencia o explotación de adultos o ancianos. Para hacer un informe, llame a la línea gratuita de 24 horas.

1-800-252-5400

[dfps.state.tx.us/ContactUs/report\\_abuse.asp](https://dfps.state.tx.us/ContactUs/report_abuse.asp)

Línea directa de abuso de Texas:

[texasabusehotline.org/Login/Default.aspx](https://texasabusehotline.org/Login/Default.aspx) (en inglés)

### Agencia del área para el envejecimiento (AAA)

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas administra y apoya a las personas que están envejeciendo y a las personas con discapacidades intelectuales y físicas. El personal puede proporcionar información sobre servicios para personas mayores y discapacitadas y si hay grupos de apoyo para fiduciarios o cuidadores.

1-512-424-6500

<https://www.hhs.texas.gov/es/servicios/personas-mayores>

### Procuraduría General de Texas

Tiene una sección de servicios de protección al consumidor. También opera la línea directa de la Procuraduría General de Texas.

1-800-621-0508

<https://texasattorneygeneral.gov/es/consumer-protection>

### Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau, o BBB)

Puede ayudar a los consumidores con quejas contra las empresas.

[bbb.org/file-a-complaint](https://bbb.org/file-a-complaint) (en inglés)

BBB de Abilene  
13 Condados del medio oeste de Texas  
1-325-691-1533  
[bbb.org/local-bbb/bbb-of-abilene](http://bbb.org/local-bbb/bbb-of-abilene) (en inglés)

BBB sirviendo al Concho Valley y San Angelo  
1-325-691-1533  
[bbb.org/local-bbb/better-business-bureau-serving-the-conchovalley](http://bbb.org/local-bbb/better-business-bureau-serving-the-conchovalley) (en inglés)

BBB sirviendo a North Central Texas, Dallas,  
Lubbock y Wichita Falls  
1-214-220-2000  
[bbb.org/local-bbb/bbb-serving-north-central-texas](http://bbb.org/local-bbb/bbb-serving-north-central-texas) (opción en español disponible a través del sitio web)

Better Business Bureau en el sureste de Texas  
1-409-835-5348  
[bbb.org/local-bbb/southeasttexas](http://bbb.org/local-bbb/southeasttexas) (opción en español disponible a través del sitio web)

BBB sirviendo en el corazón de Texas, Austin, Bryan, Corpus Christi, Fort Worth, Midland, San Antonio, y Waco  
1-844-477-1099  
[bbb.org/local-bbb/bbb-serving-the-heart-of-texas](http://bbb.org/local-bbb/bbb-serving-the-heart-of-texas) (opción en español disponible a través del sitio web)

BBB del área metropolitana de Houston y el sur de Texas y los condados de Austin, Brazoria, Brooks, Cameron, Colorado, Fort Bend, Galveston, Harris, Hidalgo, Jim Hogg, Kenedy, Matagorda, Montgomery, Starr, Waller, Wharton, Willacy y Zapata  
1-713-868-9500  
[bbb.org/local-bbb/bbb-of-greater-houston-and-south-texas](http://bbb.org/local-bbb/bbb-of-greater-houston-and-south-texas) (opción en español disponible a través del sitio web)

BBB sirviendo al noreste y centro de Luisiana y la region de Ark-La-Texas (incluyendo Bowie y el condado de Cass, Texas)  
1-318-797-1330  
[bbb.org/local-bbb/bbb-serving-northeast-and-central-louisianaand-the-ark-la-tex](http://bbb.org/local-bbb/bbb-serving-northeast-and-central-louisianaand-the-ark-la-tex) (en inglés)

BBB El Paso

1-915-577-0191

[bbb.org/local-bbb/bbb-of-el-paso](http://bbb.org/local-bbb/bbb-of-el-paso) (opción en español disponible a través del sitio web)

BBB sirviendo al centro este de Texas y los condados de Anderson, Camp, Cherokee, Franklin, Gregg, Harrison, Henderson, Marion, Morris, Panola, Rains, Red River, Rusk, Shelby, Smith, Titus, Upshur, Van Zandt y Wood

1-903-581-5704

[bbb.org/local-bbb/bbb-serving-central-east-texas](http://bbb.org/local-bbb/bbb-serving-central-east-texas) (opción en español disponible a través del sitio web)

BBB of Amarillo y el Texas Panhandle

1-806-379-6222

[bbb.org/local-bbb/bbb-of-amarillo](http://bbb.org/local-bbb/bbb-of-amarillo) (en inglés)

### **Comisión de Veteranos de Texas**

La Comisión de Veteranos de Texas es designada por el estado para defender los intereses de los veteranos de Texas. La Comisión ayuda a los veteranos a obtener los beneficios que se ganan legítimamente a cambio de servir en las fuerzas armadas.

1-800-252-8387

[tvc.texas.gov](http://tvc.texas.gov) (en inglés)

[info@tvc.texas.gov](mailto:info@tvc.texas.gov) (en inglés)

### **Portal de Veteranos de Texas**

El Portal de Veteranos de Texas es un recurso que recopila información útil de muchas agencias gubernamentales para ayudar a los veteranos, sus familias y sus sobrevivientes a encontrar la asistencia, los servicios y los beneficios que necesitan.

1-800-2273-8255 or 2-1-1 (1ra opción)

<https://veterans.portal.texas.gov/hagar/> (en inglés)

### **Recursos locales**

Eldercare Locator es un servicio público de la Administración sobre el Envejecimiento de los EE. UU. que conecta a los estadounidenses mayores y sus cuidadores con información sobre servicios para personas mayores.

1-800-677-1116

[eldercare.acl.gov](http://eldercare.acl.gov) (en inglés)

**Programa del defensor del pueblo de cuidado a largo plazo**

Comuníquese con la oficina estatal del Defensor del Pueblo de Cuidado a Largo Plazo para encontrar defensores estatales y locales de cuidados a largo plazo. Los defensores del pueblo identifican, investigan y resuelven las quejas sobre el cuidado a largo plazo.

1-800-252-2412

[apps.hhs.texas.gov/news\\_info/ombudsman](https://apps.hhs.texas.gov/news_info/ombudsman) (en inglés)

**Asociación de Mediadores de Texas**

Encuentre aquí una lista de mediadores locales en Texas. La mediación puede ayudar a resolver disputas y, a veces, puede ser una alternativa a la acción legal.

[txmediator.org](https://txmediator.org) (en inglés)

(haga clic en el localizador de miembros y luego en la lista de todos los mediadores que son miembros en Texas)

# Medicaid/asistencia médica

## Información de Medicaid de Texas

[hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/medicaid-chip-program-services](https://hhs.texas.gov/services/health/medicaid-chip/medicaid-chip-program-services)

## Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas

[https://yourtexasbenefits.com/Learn/Home?lang=es\\_ES](https://yourtexasbenefits.com/Learn/Home?lang=es_ES)

## Opciones de salud de Texas

Este recurso estatal puede ayudarle a entender cómo encontrar y usar un seguro médico.

1-800-252-3439

<https://texashealthoptions.com/cp/sp/index.html>

<https://www.tdi.texas.gov/pubs/consumer/cb005s.html>

## Medicaid - Control de Fraudes

La Unidad de Control de Fraudes de Medicaid, de la Procuraduría General de Texas, investiga y procesa el abuso y el fraude por parte de los proveedores de atención médica.

1-800-252-8011 (agencia principal)

[myfcu@oag.texas.gov](mailto:myfcu@oag.texas.gov)

Oficina local de Austin

1-512-371-4700

Oficina local de Corpus Christi

1-361-851-8440

Oficina local de Dallas

1-817-385-2200

Oficina local de El Paso

1-915-881-2100

Oficina local de Houston

1-713-225-0691

Oficina local de Lubbock

1-806-765-6367, ext. 101

Oficina local de Pharr  
1-956-683-7095

Oficina local de San Antonio  
1-210-653-9001

Oficina local de Tyler  
1-903-593-4644

## Policía o alguacil

Encuentre una agencia del orden público consultando su directorio local.

### **Directorio de Recursos para Víctimas de Texas**

El Directorio de Recursos para Víctimas de Texas es una compilación de agencias gubernamentales y sin fines de lucro que brindan servicios gratuitos a las víctimas de delitos en Texas.

<https://ivss.tdcj.texas.gov/resource-search/> (en inglés)

### **Asociación de Alguaciles de Texas**

Busque la oficina del alguacil local.

[txsheriffs.org/texas-sheriffs-list](https://txsheriffs.org/texas-sheriffs-list) (en inglés)

## Agencias federales

Una variedad de agencias federales desempeñan un papel en la lucha contra el fraude y el abuso y en la educación de los consumidores. Póngase en contacto con ellas para obtener más información.

### **Oficina de Protección Financiera del Consumidor**

1-855-411-CFPB

<https://www.consumerfinance.gov/es/>

### **Registro Nacional No Llame**

1-888-382-1222

<https://www.donotcall.gov/?lang=es-MX>

**FBI -- Buró Federal  
de Investigaciones**

<https://www.fbi.gov/news/espanol>

**Commission Federal  
de Comercio**

1-877-FTC-HELP (382-4357)  
[www.ftc.gov/es](http://www.ftc.gov/es)

**Servicio de  
Inspección Postal**

1-877-876-2455  
[postalinspectors.uspis.gov](http://postalinspectors.uspis.gov) (en inglés)

**Administración del  
Seguro Social**

1-800-772-1213  
<https://www.ssa.gov/es>

**Departamento de  
Asuntos de Veteranos**

1-888-407-0144  
[benefits.va.gov/fiduciary](http://benefits.va.gov/fiduciary) (en inglés)

## Ayuda legal

**Localizador de cuidado  
de personas mayores**

Encuentre programas locales que brindan ayuda legal gratuita a personas mayores de 60 años comunicándose con el localizador nacional de cuidado de personas mayores.  
1-800-677-1116  
[eldercare.acl.gov](http://eldercare.acl.gov) (en inglés)

**Corporación de  
Servicios Legales**

Encuentre programas locales que brindan ayuda legal gratuita a personas de bajos ingresos en el sitio web de la Corporación de Servicios Legales.  
[lsc.gov/find-legal-aid](http://lsc.gov/find-legal-aid) (en inglés)

**Colegio de Abogados  
de Texas**

Encuentre clínicas legales gratuitas y otros recursos para veteranos y sus familias que de otra manera no pueden pagar o no tienen acceso a los servicios legales que necesitan en el sitio web del Colegio de Abogados de Texas.  
[texasbar.com/Content/NavigationMenu/AboutUs/StateBarPresident/](http://texasbar.com/Content/NavigationMenu/AboutUs/StateBarPresident/) (en inglés)  
[TexasLawyersforTexasVeterans/Resources\\_for\\_Vetera.htm](http://TexasLawyersforTexasVeterans/Resources_for_Vetera.htm)  
(en inglés)



**Centro de Servicios  
Legales de Texas**

Cualquier persona en Texas de 60 años de edad o más puede llamar a la línea directa legal para tejanos para obtener información legal gratuita. La línea directa legal para tejanos tiene una amplia gama de folletos sobre muchos temas legales diferentes. La línea también atiende a personas que son elegibles para Medicare, independientemente de su edad o ingresos. Los servicios se pueden solicitar en línea o por teléfono.

1-800-622-2520

<https://www.tlsc.org/?lang=es>

**Servicios Legales  
del Noroeste de  
Texas**

Este programa sirve a los condados desde el Panhandle y las llanuras altas hasta el área metropolitana de Dallas-Fort Worth. Tiene oficinas en Amarillo, Plainview, Lubbock, Midland, Odessa, Abilene, Brownwood, San Angelo, Wichita Falls, Denton, Weatherford, Fort Worth, Dallas, Waxahachie y McKinney.

[lanwt.org](http://lanwt.org) (en inglés)

**Servicios Legales  
Lone Star**

Este programa sirve a los condados de Texas desde la frontera de Louisiana y Arkansas hacia el oeste hasta algunos condados a lo largo de la I-35. Tiene oficinas en Texarkana, Tyler, París, Longview, Nacogdoches, Beaumont, Conroe, Houston, Galveston, Angleton, Bryan, Belton y Waco.

[lonestarlegal.org](http://lonestarlegal.org) (sitio web traducido en varios idiomas, incluido el español)

**Abogados Voluntarios  
de Houston**

Proporcionan asistencia legal gratuita a personas de bajos ingresos conectándolos con abogados en el colegio de abogados privado que ofrecen su tiempo como voluntarios.

1-713-228-0735

<https://www.makejusticehappen.org/es/>

**Servicios Legales de  
RíoGrande (Texas)**

Brindando servicios legales gratuitos a residentes de bajos ingresos en 68 condados del suroeste de Texas.

[trla.org](http://trla.org) (en inglés)

**Servicio de referencia  
de abogados del  
centro de Texas (LRS)**

Programa de honorarios reducidos para asuntos de derecho de familia, casos de tutela no impugnados, y redacción de testamentos simples.

<https://austinlrs.com/en-espanol/>

**Programa de abogados voluntarios de Dallas**

Proporciona referencias telefónicas de personas de bajos ingresos a abogados voluntarios que brindan servicios legales gratuitos. Los solicitantes deben ser residentes del condado de Dallas.

1-214-243-2236

[dallasvolunteerattorneyprogram.org](http://dallasvolunteerattorneyprogram.org)

**Servicios Legales de Río Grande (San Antonio y el sur y oeste de Texas)**

Proporciona servicios legales gratuitos a los residentes indigentes del sur y oeste de Texas y a los trabajadores agrícolas migrantes y estacionales en todo Texas.

1-915-585-5100

**Programa de Justicia Comunitaria**

Proporciona servicios legales gratuitos basados en el vecindario a las personas que de otro modo no tendrían acceso al sistema legal.

[https://sanantoniobar.org/index.cfm?pg=Applying\\_For\\_Aid](https://sanantoniobar.org/index.cfm?pg=Applying_For_Aid) (en inglés)

**Abogados de honorarios por servicios prestados**

Este es un sitio web patrocinado por la Asociación Americana de Abogados que proporciona información sobre cómo encontrar un abogado en cada estado. También tiene información sobre recursos legales, cómo verificar si un abogado tiene licencia y qué hacer si tiene problemas con un abogado.

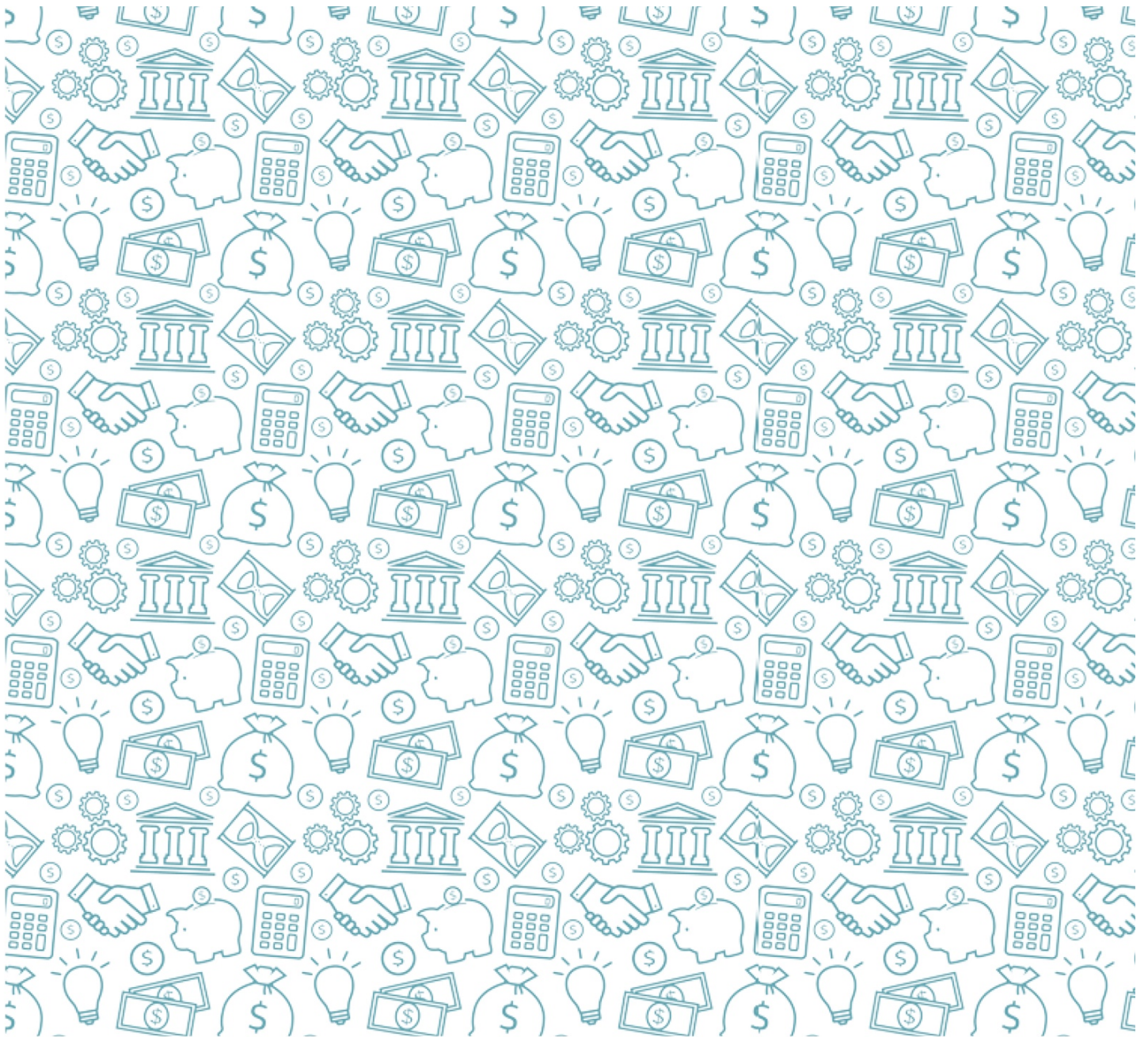
[findlegalhelp.org](http://findlegalhelp.org) (en inglés)

## Ayuda de contadores

**Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (CPAs)**

Encuentre un contador público certificado local.

[us.aicpa.org/forthepublic/findacpa.html](http://us.aicpa.org/forthepublic/findacpa.html)



**Encuentre este y el resto de los informes de la serie en [protecttheirmoneytx.org/espanol](https://protecttheirmoneytx.org/espanol).**

**Para más información sobre el trabajo que AARP realiza en Texas, visite [aarp.org/tx](https://aarp.org/tx).**

**Para aprender más sobre Texas Appleseed, visite [texasappleseed.org](https://texasappleseed.org)**