

**DERECHOS DEL CLIENTE y el PROCESO DE QUEJAS para SERVICIOS CUANDO ESTA
INTERNADO O EN SU RESIDENCIA**
CLIENT RIGHTS AND THE GRIEVANCE PROCEDURE FOR INPATIENT SERVICES

**Para clientes que reciben servicios por enfermedad mental, abuso de alcohol a
otras drogas o dificultades del desarrollo**

Cuando usted recibe algún tipo de servicios en su residencia o en un hospital por enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o dificultad del desarrollo, tiene los siguientes derechos según los [Estatutos Wisconsin sec. 51.61 \(1\)](#) (exit DHS; PDF) y [DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin](#) (exit DHS; PDF).

DERECHOS PERSONALES

- Usted debe ser tratado(a) con dignidad y respeto, sin abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y cuidado.
- Usted tiene derecho a participar en servicios religiosos y sociales, actividades de recreación y comunitarias fuera de la unidad donde vive, siempre que sea posible.
- No se le puede obligar a trabajar, excepto en sus tareas domésticas personales. Si usted acepta hacer otro tipo de trabajo, debe recibir pago, con algunas excepciones.
- Usted debe tomar sus propias decisiones en asuntos tales como matrimonio, votación y escribir un testamento, si tiene más de 18 años de edad y no se ha decidido legalmente que es incapaz de hacerlo.
- No se le puede tratar en forma injusta debido a su raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, religión, incapacidad o preferencia sexual.
- El área donde usted habita debe estar limpia y segura.
- Debe tener oportunidad de hacer ejercicio y salir al aire libre en forma regular y frecuente, excepto por razones de salud o seguridad.
- Usted tiene derecho a recibir tratamiento en un ambiente psicológica y físicamente humanos.

DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO

- Usted debe recibir tratamiento oportuno y adecuado, servicios de rehabilitación y educación adecuados a su condición, dentro de los límites de los fondos disponibles.
- Se debe permitir que usted participe en la planificación de su tratamiento y cuidado.
- Debe recibir información de su tratamiento y cuidado, incluyendo efectos laterales o tratamiento alternativo, incluyendo medicamentos.
- Usted no debe recibir tratamiento o medicamentos sin su consentimiento escrito, **excepto** si se necesita en una emergencia para prevenir daño físico grave a su persona o a otros, o si **lo ordena la Corte**. [Sin embargo, si usted tiene un custodia, su custodia debe consentir en nombre suyo al tratamiento y medicamentos].

- Usted no debe someterse a terapia electro convulsiva ni a tratamientos drásticos tales como sicocirugía o investigación experimental sin tener su consentimiento escrito.
- Usted debe recibir información por escrito de todo el costo de su cuidado y tratamiento que usted o sus familiares paguen.
- Usted no debe ser tratado en forma restringida ni en un ambiente donde no pueda lograr los propósitos para los cuales ha ingresado a esa institución, dentro de los límites de los fondos disponibles.
- No se estar encerrado ni colocado en una sala con llave (aislado) **excepto en caso de emergencia**, cuando sea necesario evitar daño físico a su persona o a otros o cuando sea parte de un programa de tratamiento al que usted o su persona a cargo de su custodia hayan consentido.

DERECHOS A COMUNICARSE Y PRIVACIDAD

- Usted puede llamar o escribir a funcionarios públicos o a su abogado.
- Excepto en algunas situaciones, usted no puede ser filmado, grabado ni fotografiado, si usted no ha aceptado que lo hagan.
- Usted puede usar su propio dinero dentro de ciertos límites.
- Usted puede enviar y recibir correo privado [el personal no puede leer su correo, excepto si usted o su custodio lo permite]. El personal puede revisar su correo por si hay contrabando. Pero lo deben hacer solamente si usted está observando.
- Usted puede usar el teléfono todos los días*
- Usted puede recibir visitas todos los días*
- Usted debe tener privacidad en el baño y mientras le hacen aseo personal*
- Usted puede usar su propia ropa*
- Se le debe permitir a usted lavar su ropa*
- Usted puede usar sus artículos personales*
- Usted debe tener acceso a un espacio adecuado y seguro para guardar sus cosas*

* Algunos derechos pueden ser limitados o negados debido a su tratamiento, por seguridad o por otras razones. [vea los derechos marcados con *] Se deben respetar los deseos suyos y de la persona a cargo de su custodia. Si se limita o se niega algún derecho, usted tiene derecho a saber la razón de hacerlo y puede pedir hablar con el personal. También puede presentar una queja de agravio si le limitan algún derecho.

ACCESO Y PRIVACIDAD DE SU REGISTRO

Según los Estatutos de Wisconsin sec. 51.30 y DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin:

- La información de su tratamiento debe guardarse en forma confidencial (privada), excepto si la ley permite su divulgación.
- Su registro no puede divulgarse sin su consentimiento, excepto si la ley lo permite específicamente.
- Usted puede revisar sus registros. Tiene derecho a revisar los registros de su salud física y medicamentos. El personal puede mostrarle sólo parte de su registro mientras usted recibe los servicios, pero le deben dar una razón por esa limitación. Si usted desea puede alegar esas razones en un proceso de queja.
- Después de salir de alta, usted puede revisar todo su registro si así lo desea.

- Si usted cree que algún dato del registro está equivocado usted puede alegar que no es cierto. Si el personal no cambia la parte del registro que usted alegó, usted puede poner su propia versión en el registro.

DERECHO A ACCESO A LA CORTE

- En vez de presentar una queja de agravio, o al final del proceso de la queja, o en cualquier momento durante el proceso, usted puede llevar el asunto a la corte para demandar por daños o por otra compensación legal si cree que se han violado sus derechos.
- Si lo(la) han intemado contra su deseo, puede pedirle a la corte que revise la orden de reclusión o confinamiento.

ETAPAS DE RESOLUCION DE UNA QUEJA

Discusión informal (opcional)

- Le recomendamos que usted platique primero con el personal sobre sus preocupaciones. Sin embargo, no es necesario hacerlo antes de presentar una queja de agravio formal a la institución que le provee el servicio.

Investigación de la queja - Averiguación formal

- Si desea presentar una queja, debe hacerlo dentro de 45 días de la fecha en que se dio cuenta del problema. El administrador del programa, por razones justificadas puede extender el límite a más de 45 días.
- El Especialista de Derechos del Cliente (CRS) del programa investigará su queja y tratará de resolverla.
- Excepto si la queja se resuelve informalmente, el CRS escribirá un informe dentro de 30 días de la fecha en que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia del informe.
- Si usted y el administrador del programa aceptan el informe y las recomendaciones del CRS, se aplicarán las recomendaciones dentro de un período acordado.
- Usted puede presentar todas las quejas que desee. Sin embargo, el CRS trabaja usualmente en una a la vez. El CRS le pedirá que las seleccione en orden de importancia.

Decisión del Administrador del Programa

- Si la queja no se soluciona con el informe del CRS, el administrador del programa o designado preparará una decisión escrita dentro de 10 días de recibir el informe del CRS. Usted recibirá una copia de la decisión.

Revisión a nivel del condado

- Si usted recibe servicios de una agencia del condado o agencia privada y la agencia del condado está pagando sus servicios, usted puede apelar la decisión del administrador del programa ante el Director de la Agencia del Condado. Debe hacer la apelación dentro de 14 días de recibir 1a decisión del administrador del

programa. Usted puede pedirle al administrador del programa que envíe la queja o puede hacerlo usted mismo.

- El Director de la Agencia del Condado debe presentar su decisión escrita dentro de 30 días después de que usted pida esta apelación.

Inspector de Quejas del Estado

- Si su queja fue a revisión a nivel del condado y usted no está contento(a) con la decisión, puede apelarla ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Si usted está pagando sus servicios de una agencia privada, puede apelar la decisión del administrador del programa directamente ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Deberá apelar ante el Inspector de Quejas del Estado dentro de 14 días de recibir la decisión del nivel previo de apelación. Le debe pedir al administrador del programa que envíe su queja al Inspector de Quejas del Estado o la puede enviar usted mismo. La dirección es: State Grievance Examiner, Division of Mental Health and Substance Abuse Services (DMHSAS), P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Revisión Final del Estado

- Cualquiera de las partes tiene 14 días después de haber recibido la decisión escrita del Inspector de Quejas del Estado para solicitar una revisión final del estado por el Administrador de la DMHSAS o su designado. Envíe su petición al DMHSAS Administrator, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Si usted desea presentar una queja o si desea recibir más información sobre el proceso de quejas que se usa en el programa donde está recibiendo sus servicios, usted puede hablar con el personal o comunicarse con el Especialista de Derechos del Cliente, el nombre aparece más abajo.

El Especialista de Derechos al Cliente es:

Nombre_____

Dirección_____

Teléfono_____

NOTA: Hay otros derechos adicionales dentro de la sección 51.61(1) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin. Si usted desea puede pedir una copia.

Impreso por:

WISCONSIN DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Mental Health and Substance Abuse Services
Client Rights Office
www.dhs.wisconsin.gov
P-20195AS (12/2008)