

Derechos del Cliente y Procedimientos para Presentar Quejas del Programa de Libertad Condicional

Client Rights and the Grievance Procedure for the Conditional Release Program

DERECHOS DEL CLIENTE

Como cliente del Programa de Libertad Condicional del Estado de Wisconsin, usted tiene los siguientes derechos de conformidad con el Estatuto de Wisconsin § 51.61(1) y DHS 94, del Código Administrativo de Wisconsin.

DERECHOS PERSONALES

- Usted debe ser tratado con **dignidad y respeto** y no ser sometido a ningún abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene el derecho de que el personal del programa tome **decisiones justas y razonables** sobre su tratamiento y cuidado.
- Usted **no puede ser tratado injustamente** debido a su raza, nacionalidad, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual.
- El programa espera que usted tenga actividades estructuradas durante el día, lo cual podría incluir el trabajo. Usted tiene el derecho de que **no se le haga trabajar** excepto por sus tareas de mantenimiento personales. Si usted acordó hacer otro tipo de trabajo, usted debe ser compensado.
- Usted puede **tomar sus propias decisiones** sobre asuntos como casarse, votar, hacer un testamento, si usted tiene más de 18 años y no se ha determinado que usted es incompetente legalmente.
- Usted puede **usar su propio dinero** como usted lo decida, a excepción de lo previsto en los Estatutos de Wisconsin § 46.10 (costos del cuidado).
- Usted **no puede ser filmado**, grabado o fotografiado a menos que usted lo autorice.

TRATAMIENTO Y DERECHOS RELACIONADOS

- Usted debe recibir **tratamiento oportuno y adecuado**, rehabilitación y servicios educativos apropiados para usted.
- A usted se le debe permitir **participar en la planificación de su tratamiento y cuidados**.
- Usted debe ser **informado de su tratamiento y cuidados**, incluyendo alternativas y posibles efectos secundarios del tratamiento, así como medicamentos.
- Usted no puede recibir ningún tratamiento o medicamento sin su **autorización informada por escrito, a menos que** sea necesario **en una emergencia** para prevenir serios daños físicos a usted o a otros, o **que un tribunal lo ordene**. [Sin embargo, si usted tiene un tutor legal, su tutor podría autorizar el tratamiento y los medicamentos en su nombre.]
- Usted **no puede recibir medicamentos innecesarios o excesivos**.
- Usted **no puede ser sometido a terapia electroconvulsiva** ni a ningún **tratamiento drástico** tal como psicocirugía o investigaciones experimentales sin su autorización informada por escrito.
- Usted debe ser **informado** por escrito de cualquier **costo de sus cuidados** y tratamientos que usted o sus familiares deban pagar.

PRIVACIDAD Y ACCESO A LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el Estatuto de Wisconsin, sec. 51.30 y DHS 92, del Código Administrativo de Wisconsin:

- Su **información de tratamiento** debe **mantenerse privada** (confidencial), a menos que la ley permita su divulgación.
- Sus **expedientes no pueden divulgarse** sin su autorización, a menos que la ley específicamente lo permita.
- Usted **puede pedir ver sus expedientes**. Se le debe mostrar cualquier expediente sobre su salud física o medicamentos. El personal del programa podría, si tienen motivos para hacerlo, limitar la cantidad de información que usted consulte o limitar la cantidad de información sobre el resto de su expediente de tratamientos mientras reciba servicios. Usted debe ser informado de las razones de dicha limitación. Usted puede protestar esas razones a través del proceso de presentación de quejas.
- **Una vez que se le dé de alta**, usted puede ver **su expediente de tratamiento** si usted así lo pide.
- Si usted cree que **alguna información en sus expedientes está equivocada**, usted **podría protestar su precisión**. Si el personal no cambia la parte de sus expedientes que usted ha protestado, usted puede presentar una queja o colocar su propia versión en sus expedientes.
- Hay una copia disponible de la sec. 51.30, Estatutos de Wisconsin y DHS 92, del Código Administrativo de Wisconsin para su revisión si usted así lo solicita.

PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DERECHO DE ACCEDER A LOS TRIBUNALES

- Si usted siente que sus derechos han sido quebrantados, usted **puede presentar una queja**.
- Usted no puede **ser amenazado o penalizado** de ninguna manera por presentar sus preocupaciones informalmente hablando con el personal, ni por presentar una queja formal.
- En vez de presentar una queja o al final del proceso de queja, o en cualquier momento durante el proceso de queja, usted puede decidir presentar este asunto **ante el juez** que le condenó o ante el tribunal del condado en el que usted reside para demandar por daños u otro desagravio si usted cree que sus derechos han sido quebrantados.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Discusión informal (Opcional)

- Se le **anima a hablar primero** con su **Agente o Trabajador de Caso** sobre sus preocupaciones. Sin embargo, usted no debe hacer esto antes de presentar una queja formal.
- Si usted desea **presentar una queja formal**, usted debe hacerlo dentro de los siguientes **45 días** a partir de la fecha en la que surgió el problema. Si existe una causa justa, se le puede dar una extensión más allá del límite de 45 días.

TRES MANERAS DE PRESENTAR QUEJAS

Hay **tres diferentes procesos** para presentar una queja, **dependiendo del tipo de queja** que usted tenga.

1. Si usted vive en un **hogar residencial de grupo**, usted tiene **derechos adicionales** relacionados con su estadía en un centro hospitalario. Usted debe ser notificado de esos derechos al ser admitido a la institución. Si usted tiene una queja sobre sus condiciones de vida en la institución, usted debe presentar una queja por escrito directamente **ante la institución**. Se le explicará cuál es el proceso para presentar quejas.
2. Si usted tiene quejas sobre las **reglas de supervisión** de su libertad impuestas **por el juez**, usted debería presentar la queja por escrito a través de su **Agente de libertad probatoria o bajo palabra**. Su agente le explicará cuál es el proceso para presentar este tipo de quejas.

3. Si usted tiene quejas sobre su **plan de tratamiento de la comunidad**, usted debe presentar una queja con su **Director del Programa de Libertad Condicional**. El siguiente procedimiento se aplica a cualquier queja sobre su plan de tratamiento:

Investigación de la queja – Investigación formal

- El Director de la Agencia de su Programa de Libertad Condicional investigará su queja e intentará resolver los problemas que usted indique.
- A menos que la queja sea resuelta de manera informal, el Director del Programa de Libertad Condicional escribirá un informe dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia del informe.
- Si usted está de acuerdo con el informe del Director del Programa de Libertad Condicional y con sus recomendaciones, las recomendaciones serán implementadas y entrarán en vigencia en un plazo acordado.
- Usted puede presentar tantas quejas como desee. Sin embargo, el Director del Programa de Libertad Condicional usualmente tratará una a la vez. El Director del Programa de Libertad Condicional podría pedirle que clasifique sus quejas por orden de importancia.

Revisión del Programa de Libertad Condicional

- Si usted está en desacuerdo con el resultado de su queja en el informe del Director del Programa de Libertad Condicional, usted puede pedirle al Director del Programa de Libertad Condicional que le envíe su queja al Especialista de Libertad Condicional o puede enviársela usted mismo.
- El Especialista de Libertad Condicional debe emitir su decisión en los 30 días siguientes después de que usted solicite esta apelación.

Analista de Quejas del Estado

- Si usted está insatisfecho con la decisión del Programa de Libertad Condicional, usted puede apelarla ante el Analista de quejas del Estado dentro de los siguientes 14 días a partir de la fecha en la que reciba la decisión de un nivel previo de apelación.
- Usted puede pedirle al Programa de Libertad Condicional que le envíe su queja al Analista de quejas del Estado o puede enviarla usted mismo. La dirección es: State Grievance Examiner, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Revisión Final del Estado

Cualquiera de las partes de la queja tiene 14 días a partir de la fecha de recepción de la decisión por escrito del Analista de quejas del Estado para solicitar una revisión final del Estado por parte del Administrador de la División que opera el Programa de Libertad Condicional. Envíe su solicitud a: Division Administrator, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Usted puede hablar con su Agente o Trabajador del Caso o puede contactar al Programa de Libertad Condicional si usted desea presentar una queja u obtener más información sobre el procedimiento de quejas usado por el programa.

WISCONSIN DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Mental Health and Substance Abuse Services
www.dhs.wisconsin.gov
P-20142AS (12/2008)