

# SUS DERECHOS Y EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS FORMALES

## (YOUR RIGHTS AND THE GRIEVANCE RESOLUTION PROCESS)

DERECHOS DE TRATAMIENTO • DERECHOS PERSONALES • DERECHOS DE COMUNICACIÓN Y PRIVACIDAD • PRIVACIDAD DE LOS REGISTROS Y ACCESO A ESTOS  
• DERECHO DE ACCESO A LOS TRIBUNALES

Todos los pacientes y los clientes que reciben servicios de centros operados por el estado (Mendota Mental Health Institute [Instituto de Salud Mental de Mendota], Winnebago Mental Health Institute [Instituto de Salud Mental Winnebago], Northern Wisconsin Center [Centro del Norte de Wisconsin], Central Wisconsin Center [Centro del Centro de Wisconsin], Southern Wisconsin Center [Centro del Sur de Wisconsin], Wisconsin Resource Center [Centro de Recursos de Wisconsin] y Sand Ridge Secure Treatment Center [Centro de Tratamiento Seguro de Sand Ridge]) tienen ciertos derechos según la ley estatal. Estos derechos están establecidos en Wis. Stat. § 51.61 y Wis. Admin. Code ch. DHS 94. Cada centro debe exhibir un cartel que explique sus derechos y responsabilidades donde todos puedan verlo fácilmente. Se le deben explicar sus derechos. También puede conservar este folleto.

### Derechos de tratamiento

Usted debe recibir tratamiento rápido y adecuado, rehabilitación y servicios educativos apropiados para su afección.

Se le debe permitir participar en la planificación de su tratamiento y atención. Después de dar su consentimiento para el tratamiento, los padres de menores y los tutores de los pacientes también pueden optar por participar en la planificación del tratamiento y de la atención.

Se le debe informar de su tratamiento y atención, de las alternativas y los posibles efectos secundarios de los medicamentos.

No se le puede administrar ningún tratamiento o medicamento sin su consentimiento, a menos que sea necesario en una emergencia para prevenir daños físicos graves a usted u otros, o si lo ordena un tribunal. Si usted tiene un tutor, este puede dar el consentimiento para los medicamentos y el tratamiento en su nombre.

No se le deben dar medicamentos innecesarios o excesivos.

No se lo puede someter a terapia electroconvulsiva ni a ninguna otra “medida de tratamiento drástica”, como la psicocirugía o la investigación experimental, sin su consentimiento.

Se le debe informar de cualquier costo de su atención y tratamiento que usted o sus familiares puedan tener que pagar.

No se lo puede contener ni colocar en una habitación cerrada con llave (aislamiento), a menos que se trate de una emergencia en la que sea necesario para prevenir daños físicos a usted o a otros. (Existen algunas excepciones de seguridad para cierres nocturnos y cierres de emergencia en algunos centros, y para la contención de ciertos pacientes durante el transporte. El personal le explicará estas excepciones).

Debe recibir tratamiento de la manera menos restrictiva y en el entorno necesario para satisfacer sus necesidades de forma segura y adecuada. Nota: Este derecho no se aplica a los pacientes forenses de los institutos estatales de salud mental.

### Derechos personales

Se lo debe tratar con dignidad y respeto, y no debe sufrir ningún abuso verbal ni físico.

Su entorno debe mantenerse seguro y limpio.

Se le debe dar la oportunidad de hacer ejercicio, salir a tomar aire fresco con regularidad y frecuencia y, cuando sea posible, ir a centros recreativos fuera de la unidad.

Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y atención.

Usted puede decidir si quiere participar en los servicios religiosos.

No se lo puede obligar a trabajar, excepto para las tareas domésticas personales. Si usted acepta hacer otro trabajo, se lo debe remunerar.

Si es adulto, puede tomar sus propias decisiones sobre ciertas cuestiones, como casarse, votar y escribir un testamento.

### Derechos de comunicación y privacidad

- Usted puede usar el teléfono a diario.\*
- Usted puede ver o negarse a ver visitantes a diario.\*
- Usted debe tener privacidad cuando esté en el baño.\*
- Usted puede usar su propia ropa.\*
- Usted puede conservar y utilizar sus pertenencias.\*
- Se le debe proporcionar una cantidad razonable de espacio de almacenamiento seguro.\*
- Se le debe dar la oportunidad de que le laven la ropa.
- Usted puede enviar y recibir correo privado.\*
- El personal no puede leer su correo, a menos que usted o su tutor le pida que se lo lea. El personal puede revisar su correo en busca de contrabando en su presencia.
- Usted puede llamar o escribir a funcionarios públicos o a su abogado o defensor.
- No se lo puede filmar ni grabar, a menos que esté de acuerdo con ello. (Hay algunas excepciones de seguridad).
- Usted puede utilizar su propio dinero como desee, dentro de algunos límites.

Algunos de sus derechos pueden limitarse o denegarse por razones de tratamiento o seguridad lógicas. Esos derechos tienen un asterisco (\*) junto a ellos. Se deben considerar sus deseos y los de su tutor. Si se limita o deniega alguno de sus derechos, se le deben informar las razones. Puede solicitar hablar con el personal al respecto. También puede presentar una queja formal sobre cualquier limitación de sus derechos.

### Privacidad de los registros y acceso a estos

La información sobre su tratamiento debe mantenerse confidencial. Sus registros no pueden revelarse sin su consentimiento, a menos que la ley lo permita específicamente.

Usted puede solicitar ver sus registros. Se le debe mostrar cualquier registro sobre su salud física o medicamentos. El personal puede limitar el alcance de lo que puede ver del resto de sus registros mientras está en el centro. Se le deben informar las razones de tales límites. Puede impugnar esas razones presentando una queja formal. Después del alta, usted puede ver su registro completo si lo solicita.

Si usted cree que algo en sus registros es incorrecto, puede cuestionar su precisión. Si el personal no cambia la parte cuestionada de sus registros, puede insertar una declaración en sus registros que corrija lo que cree que es el error.

### Derecho de acceso a los tribunales

Los pacientes involuntarios pueden solicitar a un tribunal que revise la orden que los coloca en un centro.

Puede demandar a alguien por daños y perjuicios o ejercer otra reparación judicial si esta persona vulnera alguno de sus derechos.

Los materiales legales están disponibles a pedido. Puede solicitar formularios o asesoramiento general a los servicios legales de los centros de salud mental y de los centros de tratamiento seguro para algunos asuntos judiciales. Pregunte al personal cómo comunicarse con esos servicios.

Puede llamar a su abogado o al personal de derechos del paciente en horarios razonables. Si no puede pagar dichas llamadas, el centro debe proporcionárselas de forma gratuita.

**Nota:** Los clientes de Northern Wisconsin Center (Centro del Norte de Wisconsin), Central Wisconsin Center (Centro del Centro de Wisconsin) y Southern Wisconsin Center (Centro del Sur de Wisconsin) tienen derechos adicionales según las leyes federales y las normas estatales. Estos derechos se encuentran en el Código de Regulaciones Federales, Título 42, Sección 483.420, y Wis. Admin. Code ch. DHS 134. Consulte al personal de derechos del cliente de cada centro para obtener más información sobre estos derechos.

Continúa en la parte posterior

## Proceso de resolución de quejas formales

Una queja formal es un reclamo o desacuerdo que usted puede tener sobre sus derechos. Tiene derecho a presentar reclamos. No se lo puede amenazar ni penalizar de ninguna manera por presentar quejas formales.

El proceso de quejas formales tiene las siguientes normas:

- Usted o cualquier otra persona en nombre de un cliente puede presentar una queja formal. Los formularios para presentar quejas formales deben estar fácilmente disponibles para usted. Si necesita ayuda para completar un formulario, pregúntele al personal de derechos del cliente del centro o a otro personal.
- Puede presentar tantas quejas formales como desee. Sin embargo, llevará más tiempo investigar sus quejas formales si presenta más de una a la vez.
- El proceso de quejas formales puede finalizar en cualquier momento si considera que el asunto se ha resuelto.
- No es necesario que utilice el proceso de quejas formales. Puede presentar su queja formal directamente en el tribunal. Sin embargo, si presenta una queja formal y, luego, acude al tribunal, es posible que su queja formal se desestime cuando comience el proceso judicial.

Esta es la información de contacto del personal de derechos del cliente:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Etapas de la resolución de quejas formales

### Opcional: Conversación informal

Le recomendamos que primero hable con el personal sobre cualquier problema que tenga. Puede pedirle al personal de derechos del cliente que lo ayude a resolver un problema. No es necesario que haga esto antes de presentar una queja formal.

### Etapa 1: Investigación de quejas formales

Si desea presentar una queja formal, debe hacerlo dentro de los 45 días posteriores al momento en que se enteró del problema. El personal de derechos del cliente intentará resolver su problema. Si no se resuelve, informará sus hallazgos en una decisión de la etapa 1. Esa decisión generalmente se emitirá dentro de los 45 días calendario posteriores a la recepción de su queja formal. El tiempo para completarla puede ampliarse si tiene muchos reclamos pendientes.

Las quejas formales por discriminación se pueden presentar en un plazo de 180 días. Sin embargo, si cree que lo trataron de forma injusta debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual, mientras antes presente una queja formal, más fácil será investigarla y resolverla.

### Etapa 2: Decisión del director del centro

Si no está de acuerdo con la decisión de la etapa 1, se le informará cómo apelarla para que pase a la etapa 2.

### Etapa 3: Revisión de la Oficina de Derechos del Cliente

Si no está de acuerdo con la decisión de la etapa 2, se le informará cómo apelarla para que pase a la etapa 3.

### Etapa 4: Decisión del administrador

Usted o el director del centro pueden apelar la decisión de la etapa 3 para que pase a la etapa 4.

Para obtener más información o presentar un reclamo, comuníquese con el personal de derechos del cliente del centro.

## Recursos adicionales

### Division of Quality Assurance (División de Aseguramiento de la Calidad)

También puede presentar un reclamo ante la Division of Quality Assurance (División de Aseguramiento de la Calidad, DQA) si considera que su reclamo implica infracciones de las regulaciones del hospital. La dirección de la DQA es PO Box 2969, Madison, WI 53701-2969. Teléfono: 608-266-8481; número gratuito: 800-642-6552. La DQA revisará su reclamo y, si se trata de un reclamo sobre otras cuestiones de derechos, lo remitirán al proceso de resolución de quejas formales.

### Beneficiarios de Medicare

Los pacientes que reciben beneficios de Medicare también pueden presentar una queja ante la Organización de Revisión por Pares del centro. Para ello, póngase en contacto con el personal de derechos del cliente del centro.

### Disability Rights Wisconsin (Derechos por Discapacidad en Wisconsin)

Disability Rights Wisconsin (Derechos por Discapacidad en Wisconsin, DRW) investiga quejas formales de abuso o negligencia de clientes y otras vulneraciones de derechos. Teléfono: 800-928-8778. Puede llamar a DRW en horarios razonables mientras se encuentre en un centro. Si no puede pagar dichas llamadas, el centro debe proporcionárselas de forma gratuita.

## Sus responsabilidades

Para obtener el mejor tratamiento en el menor tiempo posible, usted tiene algunas responsabilidades como paciente. Usted debe hacer lo siguiente:

- Cumplir con las normas del lugar donde reside.
- Participar en la planificación de su tratamiento. Comunicarse y cooperar con el personal que lo ayudará a implementar su plan. Hacer preguntas al personal si no comprende su plan y aceptar las consecuencias si no lo sigue.
- Proporcionar al personal información sobre sus antecedentes médicos, sociales y psiquiátricos para ayudar al personal a satisfacer mejor sus necesidades.
- Informar al personal médico si siente algún dolor. Trabajar con el personal para evaluar su dolor y desarrollar un plan de gestión del dolor. Cumplir con el plan e informar al personal si el dolor continúa.
- Tratar a otros pacientes, al personal y a la propiedad con respeto. Si daña una propiedad, es posible que deba reembolsar el valor de esa propiedad.
- Cumplir con cualquier obligación financiera con prontitud una vez que esté al tanto de ella.