

Derechos del Cliente y Procedimientos para Presentar Quejas para los Programas de Servicios Forenses de la Comunidad

Client Rights and the Grievance Procedure for the Community Forensic Services Programs

DERECHOS DEL CLIENTE

Como cliente de un Community Forensic Services Program (Programa de Servicios Forenses de la Comunidad) del Estado de Wisconsin, usted tiene los siguientes derechos conforme al Wis. Stats. § 51.61(1) y DHS 94, Wisconsin Administrative Code.

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 realice actividades estructuradas durante el día, lo cual podría incluir trabajar. Usted tiene el derecho de que **no se le haga trabajar** excepto por sus tareas de limpieza personal. 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 es mayor de 18 años de edad y no se le ha encontrado legalmente incompetente.
- Usted puede **usar su propio dinero** como usted lo decida, con la excepción de lo previsto en el Wis. Stats.. § 46.10 (costos por 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 cuidado**.
- Usted debe ser **informado acerca de su tratamiento y cuidado**, incluyendo alternativas y posibles efectos secundarios del tratamiento, incluyendo 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 electro-convulsiva** 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, sección 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 dado de alta**, usted puede ver **su expediente de tratamiento completo** si usted así lo pide.
- Si usted cree que hay **algo incorrecto en sus expedientes**, usted **puede impugnar su precisión**. Si el personal no cambia la parte en su expediente que usted ha impugnado, usted puede presentar una queja o incluir su propia versión en su expediente.
- Hay una copia disponible de § 51.30, Wis.Stats., y/o DHS 92, WI Administrative Code si la 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 inquietudes informalmente hablando con el personal, ni por presentar una queja formal.
- En vez de presentar una queja 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 del Caso** sobre sus inquietudes. 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 plazo 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 debe **presentarlas** por escrito a través de su **Agente de Libertad Probatoria o Condicional**. 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 la Agencia de Manejo del Caso (Program Director of Case Management Agency). El siguiente procedimiento se aplica a cualquier queja sobre su plan de tratamiento:

Investigación de la queja – Investigación formal

- El Director del Programa de la Agencia de Manejo del Caso 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 la Agencia de Manejo del Caso 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 la Agencia de Manejo del Caso 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 la Agencia de Manejo del Caso usualmente las tratará una a la vez. El Director del Programa 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, usted puede pedirle al Director del Programa que le envíe su queja al Especialista del Programa del Department of Health Services (DHS), o se la puede enviar usted mismo.
- El Especialista del Programa de DHS debe emitir su decisión en los 30 días siguientes después de que usted solicite esta apelación.

Inspector de Quejas del Estado

- Si usted no está satisfecho con la decisión del Especialista del Programa de DHS, usted puede apelarla ante el Inspector de Quejas del Estado dentro de los siguientes 14 días a partir de la fecha en la que reciba la decisión del nivel previo de la apelación.
- Usted puede pedirle al Especialista del Programa de DHS que le envíe su queja al Inspector 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 Inspector Quejas del Estado para solicitar una revisión final del Estado por parte del Administrador de la División que opera el Community Forensic Services Programs. Envíe su solicitud al Division Administrator, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Usted puede hablar con su Agente o Trabajador del Caso o puede contactar al Especialista del Programa de DHS 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 (02/2013)