

LISTA DE DERECHOS

Todos los pacientes y clientes que reciben servicios de la *state-operated facilities*, tienen ciertos derechos bajo la ley estatal. Estos derechos se estipulan en la *Sec. 51.61, Wisconsin Statutes y DHS 94, Wisconsin Administrative Code*.

Todas las instituciones deben anunciar la lista de derechos en un lugar donde pueda verse con facilidad. Usted debe recibir una explicación de sus derechos. Usted también puede guardar este folleto.

SUS DERECHOS A RECIBIR TRATAMIENTO SON:

Usted debe recibir tratamiento y rehabilitación en forma inmediata y adecuada y servicios educacionales apropiados a su condición.

Usted debe estar autorizado a participar en la planificación de su tratamiento y de cuidado. Los padres de menores y los guardianes de pacientes podrían también participar si ellos desean.

Usted debe de estar informado sobre tratamiento y cuidado, incluyendo tratamientos alternativos y posibles efectos secundarios de los medicamentos.

Usted no puede recibir tratamiento o medicamentos sin tener su consentimiento, excepto cuando sea necesario en una emergencia para prevenir daño físico grave a usted o a otros, o si los ordena un tribunal. Si usted tiene un guardián, su guardián puede dar consentimiento en nombre suyo para que usted reciba tratamiento y medicamentos.

Usted no deberá recibir medicamentos innecesarios o excesivos.

Usted no será sujeto a terapia electroconvulsivas ni otras “medidas de tratamiento drástico”, tales como psicocirugía o investigación experimental.

Usted debe recibir información de todos los costos de su cuidado y tratamiento que usted o sus familiares talvez tengan que pagar.

Usted no puede ser restringido o colocado en un cuarto con llave (reclusión), excepto en una emergencia cuando sea necesario prevenir daño físico a su persona o a otros. (En algunas instituciones hay algunas excepciones de seguridad para los encerramientos bajo llaves nocturnos y de emergencias, y para las restricciones de algunos pacientes mientras están siendo transportados. El personal le explicara estas excepciones.)

Usted debe ser tratado en la forma menos restringida posible y en un ambiente necesario para satisfacer de manera adecuada sus necesidades y seguridad. Note: Este derecho no se aplica a los pacientes en condición legal (forensic) que están en un instituto de salud mental.

SUS DERECHOS PERSONALES SON:

Usted debe ser tratado con dignidad y respeto, sin ser sometido a abuso físico o verbal.

El ambiente que lo rodea debe mantenerse limpio y seguro.

Usted debe tener la oportunidad de hacer ejercicio y de salir al aire libre en forma regular y frecuente y de ir a las áreas recreativas fuera de la unidad donde sea posible.

Usted tiene derecho a pedir al personal que tome decisiones imparciales y razonables sobre su tratamiento y cuidado.

Usted puede decidir si desea participar en servicios religiosos.

No se puede forzarlo a trabajar, excepto en el caso de tareas de limpieza personal. Si usted está de acuerdo en trabajar, deberá recibir remuneración de pago.

Si usted es un adulto, usted puede tomar sus propias decisiones sobre si decide casarse, votar y hacer un testamento.

Usted no puede ser tratado en forma injusta a causa de su raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual.

DERECHOS DE COMUNICACIÓN Y PRIVACIDAD

- ✓ Usted puede usar el teléfono todos los días.*
- ✓ Usted puede aceptar o rehusar visitas todos los días.*
- ✓ Usted debe tener privacidad cuando está en el baño.*
- ✓ Usted puede usar su propia ropa.*
- ✓ Usted puede guardar y usar artículos de su propiedad.*
- ✓ Usted debe tener acceso a un espacio suficiente y seguro para guardar sus cosas.*
- ✓ Usted debe tener oportunidad para lavar su ropa
- ✓ Usted puede enviar y recibir correspondencia privada.
- ✓ El personal no puede leer su correspondencia, excepto si usted o su guardián pide que lo hagan. El personal puede revisar su correspondencia para detectar contrabando.
- ✓ Usted puede llamar o escribir a funcionarios públicos o a su abogado o consejero.
- ✓ Usted no puede aceptar que lo filmen o graben si no está de acuerdo. (Hay algunas excepciones de seguridad.)
- ✓ Usted puede usar su propio dinero como lo desee, dentro de ciertos límites.

Algunos de sus derechos pueden ser limitados o negados por tratamiento razonable o razones de seguridad. (Estos son los derechos que tienen un asterisco * al final.) Su voluntad y la voluntad de su guardián deben ser consideradas. Si algunos de sus derechos son limitados o negados, usted debe ser informado de las razones porque lo hicieron. Usted puede pedir hablar con el personal para que le expliquen las razones. Usted también puede presentar una queja por cualquier limitación de sus derechos.

PRIVACIDAD Y ACCESO A SUS REGISTROS

La información de su tratamiento debe mantenerse en forma confidencial. Sus registros no pueden divulgarse sin tener su

consentimiento, excepto si la ley lo permite específicamente.

Usted puede pedir que le dejen ver sus registros. Los registros sobre su salud física o medicamentos deben estar disponibles para que usted los vea. Mientras usted permanece en la institución, el personal puede limitar la información que usted puede ver del resto de sus registros. Usted debe recibir información de esas limitaciones. Usted puede argumentar en contra de esas razones en el proceso de queja. Después de que le den de alta, usted puede ver todo su registro si usted así lo pide.

Si usted cree que alguna parte de su registro no es correcta, usted puede pedir que se verifique su veracidad. Si el personal no cambia la parte del registro que usted ha cuestionado, usted puede pedir que se incluya en su registro su propia versión.

DERECHO A ACCESO A LOS TRIBUNALES

Los pacientes internados involuntariamente pueden pedir a los tribunales que revisen la orden para internarlos en la institución.

Usted puede demandar a una persona por daños o por otro tipo de compensación si se ha violado alguno de sus derechos.

Las instituciones de salud mental y los centros de tratamientos seguros disponen de servicios legales para tratar algunos asuntos del tribunal. Pregunte al personal cómo puede comunicarse con estos servicios.

Usted también puede pedir ayuda en Disability Rights Wisconsin (DRW) [Teléfono: 800 928-8778.] Ellos investigan quejas sobre abuso o negligencia de clientes y violaciones de otros derechos.

Usted puede llamar a su abogado, personal de derechos del paciente o a la DRW en horas razonables. Si usted no tiene medios económicos para hacer esas llamadas, la institución se las puede proporcionar en forma gratis.

NOTA: Los clientes de los Centros de Wisconsin para Discapacidades del Desarrollo tienen derechos adicionales bajo la ley federal y reglamentos estatales. Esos derechos se encuentran en el *42 Code of Federal Regulations Section 483.420, et seq.* y *DHS 134, Wisconsin Administrative Code*. Para obtener más información sobre estos derechos consulte al personal de derechos del cliente del Centro.

OFICINA PARA VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE CALIDAD

Usted también puede presentar una queja en el *Division of Quality Assurance (DQC)* si usted cree que su queja tiene que ver con violaciones de los reglamentos del hospital. La dirección de ellos es: P.O Box 2969, Madison, WI 53701-2969, Teléfono: 608-266-8481; Línea Gratis: 800-642-6552. Ellos revisarán su caso y si se trata de una queja sobre otros asuntos de derechos, la *BQC* la remitirá al Proceso de Resolución de Quejas.

BENEFICIARIOS DE MEDICARE

Los pacientes que reciben Beneficios de *Medicare* también pueden presentar una queja a la Organización de Revisión de Pares (*Peer Review Organization*) de la institución. Para esto, comuníquese con el personal de Derechos del Cliente de la institución.

SUS DEBERES

Para recibir el mejor tratamiento y en el tiempo más corto posible, usted tiene algunos deberes que cumplir como paciente. Usted debe:

- Cumplir con las reglas donde usted reside.
- Participar en la planificación de su tratamiento y comunicarse y cooperar con el personal que lo ayuda con la implementación de su plan. Haga preguntas al personal si usted no entiende su plan y acepte las consecuencias si usted no sigue el plan.
- Proveer al personal con información sobre su historial médico, social y psiquiátrico anterior para ayudar al personal a satisfacer mejor sus necesidades.

- Informar al personal si usted siente algún dolor. Trabajar con el personal para evaluar su dolor y desarrollar un plan de cómo tratar su dolor. Cumplir con el plan y dejarle saber al personal si su dolor continúa.
- Tratar a otros pacientes y al personal con respeto. Si usted daña una propiedad, usted quizás tenga que pagar por el valor de la propiedad.
- Cumplir con cualquier obligación financiera prontamente, una vez que usted está al tanto de ella.

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Una queja es cuando una persona tiene un agravio o desacuerdo sobre sus derechos. Usted tiene derecho a presentar quejas. Usted no puede recibir ningún tipo de amenazas ni multas por presentar una queja.

El proceso de quejas tiene los siguientes reglamentos:

Usted, o cualquier otra persona en nombre de un cliente, puede presentar una queja. Los formularios para presentar quejas deben estar disponibles sin dificultad para usted. Si usted necesita ayuda para completar el formulario, la puede pedir al personal de Derechos del Cliente de la institución o a otros funcionarios.

El proceso de quejas puede terminar en cualquier momento que usted sienta que la situación ha sido resuelta.

Usted no tiene que usar el proceso de queja. Usted puede llevar su queja directamente a un tribunal. Sin embargo, si usted presenta una queja y luego va a un tribunal, su queja podría ser descartada cuando comience el proceso del tribunal.

Su especialista de derechos del cliente es:

ETAPAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS
Opcional **Discusión informal**

Le aconsejamos que usted se comunique primero con el personal sobre cualquier problema que tenga. Puede pedir ayuda al personal de Derechos del Cliente de la institución para resolver un problema. Sin embargo, usted no tiene que hacer esto antes de presentar una queja.

Etapas 1 Investigación de la queja

Si usted quiere presentar una queja, debe hacerlo dentro de 45 días desde el momento en que usted supo que había un problema. El personal de Derechos del Cliente de la institución tratará de solucionar su queja. Si no es solucionada, ellos le comunicarán sus resultados en una decisión que se tomará en la Etapa 1. La decisión de la Etapa 1 se entregará aproximadamente dentro de 45 días después de recibir su queja. El tiempo que se toma completarla podría ser extendido por causa o automáticamente si usted tiene varias quejas pendientes.

Las quejas sobre discriminación se pueden presentar dentro de 180 días. Sin embargo, si usted cree que ha sido tratado en forma injusta debido a su raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual, mientras más pronto presente la queja, más fácil será la investigación y la solución.

Etapas 2 Decisión del Director de la Institución

Si usted está en desacuerdo con la decisión de la Etapa 1, usted será informado de cómo apelar a la Etapa 2.

Etapas 3 Revisión de la Oficina de Derechos del cliente

Si usted está en desacuerdo con la decisión de la Etapa 2, usted será informado de cómo apelar a la etapa 3.

Etapas 4 Decisión del Administrador del

Usted o el Director de la institución podrían apelar la decisión a la Etapa 4.

Para recibir más información o para presentar una queja, comuníquese con el personal de Derechos del Cliente de la institución.

SUS DERECHOS Y EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

YOUR RIGHTS AND THE GRIEVANCE RESOLUTION PROCESS



**DERECHO A TRATAMIENTO
DERECHOS PERSONALES
DERECHO A PRIVACIDAD Y
COMUNICACIÓN
PRIVACIDAD Y ACCESO A
REGISTROS
DERECHO A ACCESO A LOS
TRIBUNALES**

**TREATMENT RIGHTS
PERSONAL RIGHTS
COMMUNICATION AND PRIVACY RIGHTS
RECORD PRIVACY AND ACCESS
RIGHT OF ACCESS TO COURTS**

**WISCONSIN
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Care and Treatment Services
(DCTS)**

DHS P-20377S (09/2016)