



Derechos del Cliente y Procedimiento de Queja

División de Salud Conductual
1202 Northport Dr.
Madison, WI 53704

Derechos del Cliente

Cuando usted recibe cualquier tipo de servicio relacionado con una enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o una discapacidad del desarrollo, usted tiene los siguientes derechos conforme a la sección 51.61(1) de los Estatutos de Wisconsin y al código administrativo DHS 94 de Wisconsin.

Derechos Personales

- Usted debe ser tratado con dignidad y respeto, libre de cualquier tipo de abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y atención.
- Usted no puede ser objeto de un trato injusto debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual.
- A usted no se le puede obligar a trabajar, salvo en tareas de limpieza y mantenimiento de su propio espacio personal. Si acepta realizar otro tipo de trabajo, se le debe pagar.
- Usted puede tomar sus propias decisiones sobre asuntos como contraer matrimonio, votar y redactar un testamento, siempre que sea mayor de 18 años y no haya sido declarado legalmente incapaz.
- Usted puede utilizar su propio dinero como usted decida.
- A usted no se le puede filmar, grabar ni fotografiar a menos que usted dé su consentimiento.

Tratamiento y derechos relacionados

- Se le deben proporcionar servicios de tratamiento, rehabilitación y educación que sean oportunos, adecuados y apropiados para usted.
- Se le debe permitir participar en la planificación de su tratamiento y atención.
- Se le debe informar sobre su tratamiento y atención, incluidas las alternativas y los posibles efectos secundarios del tratamiento, así como de los medicamentos.
- No se le puede administrar ningún tratamiento ni medicamento sin su consentimiento, a menos que sea necesario en una situación de emergencia para evitar daños físicos

graves a usted o a otras personas, o que un tribunal lo ordene. (Sin embargo, si usted tiene un tutor, este puede dar su consentimiento para el tratamiento y los medicamentos en su nombre).

- No se le puede administrar medicación innecesaria o excesiva.
- No se le puede someter a terapia electroconvulsiva ni a ninguna medida de tratamiento drástica, como psicocirugía o investigación experimental, sin su consentimiento informado por escrito.
- Se le debe informar por escrito sobre cualquier costo de su atención y tratamiento que usted o sus familiares deban pagar.
- Se le debe tratar de la manera y en el entorno menos restrictivos que sean necesarios para lograr los objetivos de su admisión al programa, dentro de los límites de los fondos disponibles.

Derechos del Consumidor específicamente para CCS

Conforme al DHS 36.19:

- Usted será miembro de su Equipo de Recuperación personal, podrá seleccionar miembros de su Equipo de Recuperación y participará en todos los aspectos de su Planificación de Recuperación y tratamiento.
- Se le debe ofrecer opciones en la selección de miembros del equipo de recuperación, servicios y proveedores de servicios.
- Usted tiene derecho a recibir información específica, completa y precisa sobre los servicios propuestos.
- Su participación en CCS es voluntaria y usted o su padre/tutor pueden optar por abandonar el programa CCS en cualquier momento.
- Usted tiene derecho a solicitar una revisión de la determinación de necesidad de servicios de rehabilitación psicosocial. Se debe enviar una solicitud por escrito para la revisión de la determinación de la necesidad de servicios de rehabilitación psicosocial a la Oficina de Prevención, Tratamiento y Recuperación, 1 W. Wilson Street, 850, Room PO Box 7851, Madison, WI 53707-7851.
- No se le exigirá que utilice telesalud para recibir servicios y debe haber disponible una opción en persona.
- Una copia de DHS 36 está disponible a solicitud.

Privacidad de los registros y Acceso

Conforme a la sección 51.30 de los Estatutos de Wisconsin y a la norma DHS 92 del Código Administrativo de Wisconsin:

- La información sobre su tratamiento debe mantenerse en privado (confidencial), a menos que la ley permita su divulgación.

- Sus expedientes no pueden divulgarse sin su consentimiento, a menos que la ley lo autorice específicamente.
- Usted puede solicitar ver sus expedientes. Se le deben mostrar todos los registros relacionados con su salud física o sus medicamentos. El personal puede limitar la cantidad de información que usted puede ver del resto de sus expedientes de tratamiento mientras recibe servicios. Se le debe informar sobre los motivos de dichas limitaciones. Usted puede impugnar esos motivos a través del proceso de quejas.
- Tras el alta, usted puede ver su expediente de tratamiento completo si así lo solicita.
- Si usted considera que hay algún dato incorrecto en sus expedientes, puede impugnar su exactitud. Si el personal no modifica la parte del expediente que usted ha impugnado, puede presentar una queja y/o incluir su propia versión en el expediente.
- Usted puede solicitar una copia de la sección 51.30 de los Estatutos de Wisconsin y/o de la norma DHS 92 del Código Administrativo de Wisconsin.

Procedimiento de Quejas y Derecho de Acceso a los Tribunales

- Antes de iniciar el tratamiento, el proveedor del servicio debe informarle sobre sus derechos y cómo utilizar el proceso de quejas. Puede solicitar una copia del Procedimiento de Quejas del Programa.
- Si usted considera que se han vulnerado sus derechos, puede presentar una queja.
- No se le puede amenazar ni sancionar de ninguna manera por exponer sus inquietudes, ya sea de forma informal al hablar con el personal o de manera formal mediante la presentación de una queja.
- Si usted cree que se han vulnerado sus derechos, puede optar por llevar el asunto a los tribunales para reclamar una indemnización por daños y perjuicios u obtener otra medida judicial; esto puede hacerlo en lugar de presentar una queja, al finalizar el proceso de quejas o en cualquier momento durante el mismo.

Etapas de resolución de quejas

Discusión Informal (Opcional)

Le recomendamos que primero hable con el personal sobre cualquier inquietud que tenga. Sin embargo, no está obligado a hacerlo antes de presentar una queja formal ante su proveedor de servicios.

Investigación de quejas – Indagación formal

- Si desea presentar una queja, debe hacerlo dentro de los 45 días siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del problema. El gerente del programa puede conceder una prórroga más allá del plazo de 45 días si existe una causa justificada.

- El Especialista en Derechos del Cliente (CRS, por sus siglas en inglés) del programa investigará su queja e intentará resolverla.
- A menos que la queja se resuelva de manera informal, el CRS redactará un informe en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia de dicho informe.
- Si usted y el gerente del programa están de acuerdo con el informe y las recomendaciones del CRS, estas se implementarán dentro del plazo acordado.
- Usted puede presentar tantas quejas como desee. Sin embargo, por lo general, el CRS trabajará en una sola a la vez. Es posible que el CRS le pida que las ordene según su importancia.

Decisión del gerente del programa

Si la queja no se resuelve mediante el informe del CRS, el gerente del programa o la persona designada preparará una decisión por escrito en un plazo de 10 días a partir de la recepción de dicho informe. Se le entregará una copia de la decisión.

Revisión a nivel de condado

- Si usted recibe servicios de una agencia del condado, o de una agencia privada cuyos servicios son pagados por una agencia del condado, puede apelar la decisión del gerente del programa ante el director de la agencia del condado. Debe presentar esta apelación dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que reciba la decisión del gerente del programa. Puede solicitar al gerente del programa que remita su queja o puede enviarla usted mismo.
- El director de la agencia del condado debe emitir su decisión por escrito dentro de los 30 días siguientes a la solicitud de la apelación.

Examinador estatal de quejas

- Si su queja pasó por el nivel de revisión del condado y no está satisfecho con la decisión, puede apelar ante el Examinador Estatal de Quejas.
- Si usted paga por sus servicios a través de una agencia privada, puede apelar la decisión del gerente del programa directamente ante el Examinador Estatal de Quejas.
- Usted debe presentar la apelación ante el Examinador Estatal de Quejas dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la decisión del nivel de apelación anterior. Puede pedirle al gerente del programa que remita su queja al Examinador Estatal de Quejas o puede enviarla usted mismo.
- La dirección es: State Grievance Examiner, Division of Care and Treatment Services (DCTS), PO Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Revisión final del estado

Cualquiera de las partes dispone de 14 días, a partir de la recepción de la decisión por escrito del Examinador Estatal de Quejas, para solicitar una revisión estatal definitiva por parte del Administrador de la División de Servicios de Atención y Tratamiento (DCTS, por sus siglas en inglés) o de la persona que este designe. Envíe su solicitud al Administrador de la DCTS a la siguiente dirección: PO Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Usted puede hablar con el personal o comunicarse con su Especialista en Derechos del Cliente (cuya información de contacto aparece más abajo) si desea presentar una queja, necesita ayuda para redactarla o quiere obtener más información sobre el procedimiento de quejas que utiliza el programa del cual recibe servicios.

Para clients de CCS

Especialista de derechos del Cliente del Condado de Dane
1202 Northport Drive
Madison, WI 53704
(608) 504-0062
ccs@danecounty.gov

Para Clientes de Salud Conductual

Especialista de derechos del Cliente del Condado de Dane
1202 Northport Drive
Madison, WI 53704
Fax: (608) 242-6531
bhclientrights@danecounty.gov

Nota: Existen derechos adicionales contemplados en la sección 51.61(1) y en el código administrativo DHS 94 de Wisconsin. No se mencionan aquí porque son más aplicables a los centros de tratamiento residencial y de internamiento. Una copia de la sec. 51.61 de los Estatutos de Wisconsin (Wis. Stats.) y/o del DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin, está disponible a solicitud.

Adaptado de:

Departamento de Servicios de Salud del Estado de Wisconsin
División de Servicios de Atención y Tratamiento
www.dhs.wisconsin.gov
P23112 (09/2016)