DERECHOS DEL CLIENTE

Cuando usted recibe algún tipo de servicios poi enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o dificultad del desarrollo, usted tiene los siguientes derechos según los Estatutos Wisconsin sec. 51.61 (1)) y DHS 94, Codigo Administrativo de Wisconsin

DERECHOS PERSONALES

- Usted debe ser tratado(a) con dignidad y respeto, sin abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y cuidado.
- No se le puede tratar en forma injusta debido a su raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, religión, incapacidad o preferencia sexual.
- No se le puede obligar a trabajar, excepto en sus tareas domésticas personales. Si usted acepta hacer otro tipo de trabajo, debe recibir pago.
- Usted debe tomar sus propias decisiones en asuntos tales como matrimonio, votación y escribir un testamento, si tiene más de 18 años de edad y no se ha decidido legalmente que es incapaz de hacerlo.
- Usted puede usar su propio dinero en la forma que usted to desee.
- Usted no puede ser filmado(a), grabado ni fotografiado, sin su aceptación.

DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO

- Usted debe recibir tratamiento oportuno y adecuado, servicios de rehabilitación y educación adecuados a su condición.
- Se debe permitir que usted participe en la planificación de su iratamiento y cuidado.
- Debe recibir información de su tratamiento y cuidado, incluyendo efectos laterales o iratamiento alternativo, incluyendo medicamentos.
- Usted no debe recibir tratamiento o medicamentos sin su consentimiento escrito, excepto si se necesita en una emergencia para prevenir daño fisico grave a su persona o a otros, o si lo ordena la Corte. [Sin embargo, si usted tiene un custodio, su custodio debe consentir en nombre suyo al tratamiento y medicamentos].
- Usted no debe recibir medicamentos excesivos en forma innecesaria.
- Usted no debe someterse a terapia electro convulsiva ni a tratamientos drásticos tales como sicocirugía o investigación experimental sin tener su consentimiento escrito.
- Usted debe recibir información por escrito todos los costos de su cuidado y tratamiento que usted o sus familiares deban pagar.
- Usted no debe ser tratado(a) en forma restringida ni en un ambiente donde no pueda lograr los propósitos para los cuales ha ingresado al programa, dentro de los límites de los fondos disponibles.

ACCESO Y PRIVACIDAD DE SU REGISTRO

Según los Estatutos de Wisconsin sec. 51 30 y DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin:

- La información de su tratamiento debe guardarse en forma confidencial (privada), excepto si la ley permite su divulgación.
- Su registro no puede divulgarse sin su consentimiento, excepto si la ley to permite específicamente.
- Usted puede revisar sus registros. Tiene derecho a revisar los registros de su salud física y medicamentos. El personal puede mostrarle sólo parte de su registro mientras usted recibe los servicios de tratamiento, pero le deben dar una razón por esa limitación. Si usted desea puede alegar esas razones en un proceso de queja.
- Después de darle de alta, usted puede revisar todo su registro si así lo desea.
- Si usted cree que alguna información del registro está equivocada usted puede alegar que no es cierto. Si el personal no cambia la pane del registro que usted alegó, usted puede poner su propia versión en el registro.
- Si usted desea puede solicitar una copia de la sección 51.30, Estatutos de Wisconsin y/o DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y DERECHO A ACCESO A LA CORTE

- Antes de comenzar el tratamiento, la institución que le dará el servicio debe informarle de sus derechos y de cómo usar el proceso para presentar una queja. Si desea puede pedir una copia del Proceso de Quejas del Programa.
- Si usted cree que se han violado sus derechos, usted puede presentar una queja.
- Usted no puede ser penalizado ni amenazado de ninguna manera si comunica sus preocupaciones de manera informal al personal o si presenta una queja formal.
- En vez de presentar una queja de agravio, o al final del proceso de la queja, o en cualquier momento durante el proceso, usted puede llevar el asunto a la corte para demandar por daños o por otra compensación legal si cree que se han violado sus derechos.

ETAPAS DE RESOLUCIÓN DE UNA OUEJA

Discusión informal (opcional)

Le recomendamos que usted platique primero con el personal sobre sus preocupaciones. Sin embargo, no es necesario hacerlo antes de presentar una queja de agravio formal a la institución de servicio.

Investigación de la queja—Averiguación formal

- Si desea presentar una queja, debe hacerlo dentro de 45 días de la fecha en que se dio cuenta del problema. El administrador del programa, por razones justificadas puede extender el límite a más de 45 días.
- El Especialista de Derechos del Cliente (CRS) del programa investigará su queja y tratará de resolverla.
- Excepto si la queja se resuelve informalmente, el CRS escribirá un informe dentro de 30 días de la fecha

en que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia del informe.

- Si usted y el administrador del programa aceptan el informe y las recomendaciones del CRS, se aplicarán las recomendaciones dentro de un período acordado.
- Usted puede presentar todas las quejas que desee. Sin embargo, el CRS irabaja usualmente en una a la vez. El CRS le pedirá que las seleccione en orden de importancia.

Decisión del Administrador del Programa

Si la queja no se soluciona con el infonme del CRS, el administrador del programa o designado preparará una decisión escrita dentro de 10 días de recibir el informe del CRS. Usted recibirá una copia de la decisión.

Revisión a nivel del condado

- Si usted recibe servicios de una agencia del condado o agencia privada y la agencia del condado está pagando sus servicios, usted puede apelar la decisión del administrador del programa ante el Director de la Agencia del Condado. Debe hacer la apelación dentro de 14 dias de recibir la decisión del administrador del programa. Usted puede pedirle al administrador del programa que envié la queja o puede hacerlo usted mismo.
- El Director de la Agencia del Condado debe presentar su decisión escrita dentro de30 días después de que usted pida esta apelación.

Inspector de Quejas del Estado

- Si su queja fue a revisión a nivel del condado y usted no está contento(a) con la decisión, puede apelarla ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Si usted está pagando sus servicios de una agencia privada, puede apelar la decisión del administrador del programa directamente ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Deberá apelar ante el Inspector de Quejas del Estado dentro de 14 días de recibir la decisión del nivel previo de apelación. Le debe pedir al administrador del programa que envíe su queja al Inspector de Quejas del Estado o la puede enviar usted mismo. La dirección es: State Grievance Examinar, Division of Care and Treatment Services (DCTS), P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Revisión Final del Estado

- Cualquiera de las panes tiene 14 dias después de haber recibido la decisión escrita del Inspector de Quejas del Estado para solicitar una revisión final del estado por el Administrador de la Division of Care and Treatment Services o su designado. Envíe su petición al DCTS Administrator, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851

Si usted desea presentar una queja o si desea recibir más información sobre le proceso de quejas que se usa en el programa donde está recibiendo sus servicios, usted puede hablar con el personal o comunicarse con el Especialista de Derechos del Cliente, el nombre aparece abajo.

El Especialista de Derechos al Cliente es:

Susan Miller 414-375-9273

NOTA: Hay otros derechos adicionales dentro de la sección 51.61(1) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin. Estos derechos no se mencionan aquí pues se aplican con mayor frecuencia a instituciones de tratanriento intemo o en residencias. Si usted desea puede pedir una copia de la sección 51.61, Estatutos de Wisconsin ylo DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin.

STATE OF WISCONSIN
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Care and Treatment Services
www.dhs.wisconsin.gov
P-23112S (09/2016)

Derechos del Cliente y el Proceso de Quejas para Servicios de la Comunidad*

Client Rights and the Grievance Procedure for Community Services*

Para clients que reciben servicios en Wisconsin por enfermedad mental, abuso de alcohol us otras drogas o desventajas del desarrollo

for Clients Receiving Services in Wisconsin for Mental Illness, Alcohol or Other Drug Abuse, or Developmental Disabilities

***El término Servicios de la Comunidad se refiere a todos los servicios ofrecidos en un ambiente que no sea en residencia o institución.**

*The term Community Services refers to all services provided in non-inpatient and non-residential settings.