

La MISION del Centro de Salud Mental del Condado de Dane, Inc. (CSMCD) es proveer a personas y familias servicios de salud mental, de abuso de sustancias y abogacía que respetan las diferencias culturales e inspiran esperanza, fortaleza y auto-determinación. El Centro de Salud Mental del Condado de Dane le brinda prioridad a personas y familias con altas necesidades y bajos recursos.

DERECHOS DE TRATAMIENTO

✓ Usted tiene el derecho a recibir servicios adecuados con prontitud. Si usted reúne los criterios del programa del CSMCD, los servicios serán provistos como se describen anteriormente en la misión del Centro, dentro de los límites presupuestarios y de la manera menos restrictiva y apropiada a las necesidades de su tratamiento.

✓ Los servicios serán ofrecidos a usted en un ambiente limpio y seguro.

✓ Usted tiene el derecho a ser tratado con respeto y dignidad por todos los empleados del CSMCD, libre de humillación y libre de abuso verbal, emocional y sexual.

Usted no será tratado de una manera dañina o perjudicial ni se le discriminará en su contra debido a su raza, grupo étnico, género, orientación sexual, apariencia física, edad, preferencia religiosa, incapacidad o alguna otra clase protegida por las leyes estatales y federales.

✓ Usted será exhortado a participar activamente en la planificación de sus servicios y en la estructura de la unidad a cargo de su tratamiento. Si usted no está de acuerdo con el plan de tratamiento o con la unidad a cargo de su tratamiento, usted tiene derecho a una segunda opinión.

✓ No se le proveerá tratamiento o medicamentos excesivos o que no sean necesarios.

✓ No se le administrarán medicamentos / tratamiento sin su consentimiento escrito o informado a menos que: 1) exista una orden válida de la corte; o 2) el medicamento / tratamiento sea necesario en una emergencia para prevenir daño físico a su persona o a otros. (Si usted tiene un guardián, su guardián puede autorizar en su nombre.)

✓ Usted (y su guardián, si tiene alguno), será(n) informado(s) de las decisiones que afecten su tratamiento según vaya progresando, incluyendo los beneficios y los posibles efectos secundarios de

medicamentos / tratamiento, así como también las alternativas disponibles que existan.

✓ Usted tendrá un expediente de tratamiento confidencial que se mantendrá en el CSMCD, el cual contendrá información específica relacionada con su tratamiento.

Usted (y su guardián, si tiene alguno) puede(n) inspeccionar, solicitar una copia, y/o disputar el contenido de su expediente de tratamiento de acuerdo con las especificaciones de la ley (*s.51.30, cap. HFS 92, 42 CFR parte 2, 45 CFR*). Para obtener una información completa acerca de cómo su información de salud puede ser utilizada y divulgada, y cómo usted puede tener acceso a esta información, favor de referirse al documento titulado “Notificación de las Practicas Privadas” del Centro, el cual puede ser obtenido a través de cualquier empleado del CSMCD.

✓ Usted no será grabado, fotografiado, filmado o video grabado sin su consentimiento informado (o el consentimiento de su guardián, si tiene alguno).

✓ Si una persona de la administración del Centro de Salud Mental le asiste en la administración de sus fondos, usted (o su guardián, si tiene alguno) tiene(n) el derecho a recibir, a través de una solicitud escrita, un informe mensual escrito de las transacciones financieras hechas por el CSMCD con relación a sus fondos.

✓ Usted será informado de cualquier costo relacionado a su tratamiento que usted o sus familiares tengan que pagar.

En resumen – Usted tiene el derecho a ser tratado de una forma justa y efectiva, y a tener una participación activa en su tratamiento, así como también estar al tanto de lo que está sucediendo con su tratamiento

RESOLUCIÓN DE RECLAMO / QUEJA

La siguiente información describe el proceso a ser usado en la resolución de problemas o preocupaciones que usted pueda tener con relación al tratamiento o servicios que le sean provistos por el Centro de Salud Mental. Usted puede usar cualquiera o todas de las siguientes opciones para dirigir sus preocupaciones.

— Usted puede someter un(a) reclamo / queja verbalmente o por escrito. Las formas están disponibles a través del Especialista de los Derechos del Cliente (CRS) del Centro o un empleado del programa de recepción. Si usted desea ayuda en completar las formas o en poner su queja por escrito, favor de contactar al CRS a la dirección / número telefónico que se provee más adelante.

— No se le requiere que busque una resolución informal antes de presentar un(a) reclamo / queja formal. Usted puede escoger a involucrar un defensor en cualquier momento durante el proceso de resolución del CSMCD. Nadie debe amenazarlo, acosarlo o penalizarlo de ninguna manera por haber presentado un(a) reclamo / queja. Usted puede también buscar consejería legal de una agencia privada.

El Especialista de los Derechos del Cliente (CRS) del CSMCD es:

Terri Pellitteri, OT, Training/Client Rights Specialist
Mental Health Center of Dane County, Inc.
625 W. Washington Ave., Madison, WI 53703
Teléfono (608) 280-2700; Facsímile (608) 280-2707
TDD/TTY (608) 280-2589

1. Proceso de Resolución Informal en la Agencia

Le exortamos a compartir sus reclamos, desacuerdos o preocupaciones con relación a su tratamiento en el CSMCD con el empleado del centro o el supervisor del empleado. Puede usted también contactar al CRS del Centro, el cual está disponible a trabajar con usted y/o cualquier empleado que esté involucrado con miras a la resolución de la queja.

— Este proceso de resolución informal puede involucrar un dialogo, sesiones de escucha, mediación, etc. para así tratar de alcanzar una conclusión satisfactoria. En cualquier momento durante el proceso de resolución informal, usted puede tomar la decisión de presentar una queja formal.

2. Proceso de Resolución Formal en la Agencia

Las quejas formales deberán ser presentadas, verbalmente o por escrito, al CRS del Centro. Por ley, existen límites de tiempo establecidos para presentar una queja. Sin embargo, existen circunstancias bajo las cuales estas limitaciones pueden ser extendidas, y el CRS puede ayudar a la determinación de los límites de tiempo que apliquen a su queja en particular.

— Las quejas que tengan que ver con el tratamiento o servicios que usted recibe en el CSMCD o en el caso que usted crea que sus derechos de tratamiento han sido violentados, deben ser presentadas dentro de un período de 45 días desde el momento en que usted estuvo al tanto del problema.

— Las quejas relacionadas con discriminación deben ser presentadas dentro de un período de 180 días del evento o tratamiento que usted crea fue discriminado (vea la última sección).

Al presentar una queja formal con el Especialista de los Derechos del Cliente (CRS):

— El CRS deseará conversar con usted directamente para asegurarse de que él / ella entiende su queja.

— El CRS investigará su queja, la cual puede incluir entrevistas con empleados y otras personas involucradas y una investigación de su expediente de tratamiento clínico.

— En cualquier momento durante la revisión formal, usted puede decidir a usar o regresar al proceso de resolución informal.

— A menos que la queja sea resuelta de una manera informal, o que usted haya estado de acuerdo con un período de tiempo extendido, usted podrá recibir un informe escrito de los descubrimientos y decisiones del CRS. El informe será recibido dentro de un período de 30 días desde el momento en que usted haya presentado su queja formal e incluirá una contabilidad de cualesquiera acciones específicas que serán tomadas para resolver su queja.

— Cualquier documento escrito recibido o creado como parte del proceso de reclamo / queja será mantenido en un archivo confidencial mantenido por el CRS. Este documento no será parte de su expediente clínico en el CSMCD.

— Si usted no está de acuerdo con los descubrimientos y decisiones del CRS, usted puede contactar a Lynn Brady, Director del Centro, al número telefónico (608) 280-2700 para solicitar una revisión del informe del CRS, o puede proceder a presentar una apelación directamente con el Departamento de Servicios Humanos del Condado (ver abajo).

3. Apelación al Condado/Estado — Usted tiene el derecho de apelar cualquier decisión hecha por el CRS en la resolución de una queja formal presentada al CSMCD:

— Dentro de un período de 14 días de haber recibido el informe del CRS o dentro de 14 días de haber recibido la decisión final preparada por el Director de Operaciones del CSMCD, usted puede presentar una apelación con el Condado contactando a Andy Heidt, Departamento de Servicios Humanos del Condado de Dane (608) 242-6477.

— Si usted no está satisfecho con la decisión que ha recibido como resultado de la apelación que presentó al Condado, usted tiene 14 días para presentar su apelación al Examinador de Quejas del Estado, PO Box 7851, Madison, WI 53707-7851; (608) 266-2000; TTY (608) 266-7376.

— Una revisión final del estado puede ser solicitada dentro de un período de 14 días de haber recibido una decisión escrita por el Examinador de Quejas del Estado contactando al Administrador de Supportive Living Division (DSL), PO 7851, Madison, WI 53707-7851.

4. Reclamos al Estado por Discriminación

Si usted cree que los servicios le fueron negados o que el tratamiento recibido fue diferente al de otras personas debido a su raza, grupo étnico, género, orientación sexual, edad, preferencia religiosa, incapacidad o alguna otra clase protegida bajo el estatuto, la ley le provee opciones para presentar una queja formal por discriminación en adición a las opciones mencionadas anteriormente. Aún si usted ha utilizado las opciones anteriores, usted podría presentar una queja formal a una de las siguientes agencias estatales o federales siempre y cuando lo haga dentro de un período de 180 días del tratamiento o evento que usted considere fue discriminado.

— Oficial de Quejas de los Derechos Civiles [Civil Rights Compliance Officer], Dept. de Salud y Servicios de Familia de Wisconsin [WI Dept. of Health & Family Services], Oficina de Acción Afirmativa/Derechos Civiles [Office of Affirmative Action/Civil Rights], PO Box 7850, Madison, WI 53707 – Teléfono (608) 266-9372; Fax (608) 267-2147

— Oficina de los Derechos Civiles [Office of Civil Rights], Región V [Region V], Dept. de Salud y Servicios Humanos de EU [US Dept. of Health & Human Services], 233 N. Michigan Avenue, Suite 240, Chicago, IL 60601 – Teléfono (312) 886-2359; TDD (312) 886-1807; Página de Internet: www.hhs.gov/ocr/discrimhowtofile.html

— Para quejas de discriminación basadas en incapacidad – División de los Derechos Civiles [Civil Rights División], Sección de los Derechos de Incapacidad [Disability Rights Section] – NYAV, Dept. de Justicia de EU [NYAV, US Dept. of Justice], 950 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20530 – Teléfono (800) 514-0301; TTY (800) 514-0383; Página de Internet: www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm

Sus Derechos en el Tratamiento

y el Proceso para la Resolución de Quejas

Lo que usted debe saber acerca de sus derechos:

— Como cliente / familia recibiendo servicios en el Centro de Salud Mental del Condado de Dane, usted tiene los siguientes derechos, los cuales están descritos en este panfleto*.

— A usted no se le negará ninguno de estos derechos, ni le será requerido que renuncie a sus derechos como condición para recibir los servicios.

— Si usted desea / necesita ayuda en ejercer estos derechos o, si usted considera que sus derechos han sido violados, el personal del centro está disponible para asistirle.

— Existen unos derechos adicionales*. Esos derechos no están en este panfleto debido a que se refieren a servicios residenciales.

* Copia del Estatuto del Código Admin. del Estado de Wis., Sec. 51.31(1) HFS 94 está disponible en la oficina del Especialista de los Derechos del Cliente.