

## CLIENTE DERECHOS

Cuando recibe cualquier tipo de servicio por enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o una discapacidad del desarrollo, tiene los siguientes derechos bajo el Estatuto de Wisconsin sec. 51.61 (I) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin:

### DERECHOS PERSONALES

- Usted mosto ser tratado con dignidad y respeto, libre de cualquier abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y atención.
- No puede ser tratado injustamente debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad u orientación sexual.
- No se le puede obligar a trabajar excepto para las tareas personales de limpieza. Si acepta hacer otro trabajo, se le debe pagar.
- Puede tomar sus propias decisiones sobre cosas como casarse, votar y escribir un testamento, si es mayor de 18 años y no ha sido encontrado legalmente incompetente.
- Puede usar su propio dinero como desee.
- Usted no puede ser filmado, grabado ni fotografiado si usted no ha aceptado que to hagan.

### DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO

- Usted debe recibir tratamiento rápido y adecuado, rehabilitación y servicios educativos apropiados para usted.

- Se le debe permitir participar en su tratamiento y atención, incluida la planificación del tratamiento.
- Debe ser informado de su tratamiento y atención, incluidas las alternativas y los posibles efectos secundarios del tratamiento, incluidos los medicamentos, incluido quién es responsable y las posibles consecuencias de rechazar el tratamiento.
- Usted no debe recibir tratamiento o medicamentos sin su consentimiento escrito, **excepto** si se necesita en una emergencia para prevenir daño físico grave a su persona o a otros, **o si lo ordena la Corte**. [Sin embargo, si usted tiene un guardián, su guardián debe consentir en nombre suyo al tratamiento y medicamentos].
- Es posible que no le administren medicamentos innecesarios o excesivos.
- No puede estar sujeto a terapia electroconvulsiva o cualquier medida de tratamiento drástica, como psicocirugía o investigación experimental sin su consentimiento informado por escrito.
- Debe ser informado por escrito de cualquier costo de su atención y tratamiento por el cual usted o sus familiares puedan tener que pagar.
- Usted mosto ser tratado de la manera menos restrictiva y entorno necesario para lograr los propósitos de admisión al programa, dentro de los límites de los fondos disponibles.

## GRABAR PRIVACIDAD Y ACCESO

Según los Estatutos de Wisconsin sec. 51.30 y DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin:

- La grab de su tratamiento debe guardarse en forma confidencial (privada), excepto si la ley permite su divulgación.
- Sus registros no pueden ser divulgados sin su consentimiento, a menos que la ley lo permita específicamente.
- Puede solicitar ver sus registros. Se le debe mostrar cualquier registro sobre su salud física o medicamentos. El personal puede limitar la cantidad que puede ver del resto de sus registros mientras recibe servicios. Debe ser informado de las razones de dichos límites. Puede impugnar esas razones a través del proceso de quejas.
- Si cree que algo en sus registros está mal, puede cuestionar su precisión. Si el personal no cambia la parte de su registro que ha impugnado, usted puede poner su propia versión en el registro.

### QUEJA PROCESO E DERECHO A ACCESO A LA CORTES

- Antes de comenzar el tratamiento, el proveedor de servicios debe informarle de sus derechos y cómo utilizar el proceso de quejas. Una copia del Proceso de Queja del Programa está disponible a pedido.
- Si siente que sus derechos han sido violados, puede presentar una queja. Usted no puede ser amenazado o penalizado de ninguna manera por presentar sus inquietudes de manera informal hablando con el personal o presentando formalmente una queja.

- En vez de presentar una 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.

## GRIEVANCE RESOLUTION STAGES

**Discusión informal (opcional)** Se le anima a hablar primero con el personal sobre cualquier inquietud que tenga. Sin embargo, no tiene que hacer esto antes de presentar una queja formal con su proveedor de servicios.

### Investigación de Quejas- Indagación Formal

- Si desea presentar una queja, debe hacerlo dentro de los 45 días posteriores al momento en que se da cuenta del problema. Se puede conceder una prórroga más allá del plazo de 45 días por causa justificada.
- El Especialista de Derechos de Cliente (CRS) del programa investigará su queja y tratará de resolverla.
- A menos que la queja se resuelva de manera informal, el CRS escribirá un informe dentro de los 30 días a partir de la fecha en que presentó la queja formal. Recibirá una copia del informe.
- Si usted y el gerente del programa están de acuerdo con el informe y las recomendaciones del CRS, las recomendaciones se pondrán en práctica dentro de un plazo acordado.

- Puede presentar tantas quejas como desee. Sin embargo, generalmente solo se investigarán de uno en uno. Es posible que se le pida que los clasifique en orden de importancia.

### Gerente de Programa Decisión

Si la queja no se resuelve con el informe del CRS, el gerente del programa o la persona designada preparará una decisión por escrito dentro de los 10 días posteriores a la recepción del informe del CRS. Se le entregará una copia de la decisión.

### Revisión a Nivel de Condado

- Si está recibiendo servicios de una agencia del condado, o una agencia privada y una agencia del condado está pagando por sus servicios, 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 posteriores al día en que reciba la decisión del gerente del programa. Puede pedirle al gerente del programa que envíe su queja o puede enviarla usted mismo.
- El Director de la Agencia del Condado debe emitir la decisión por escrito dentro de los 30 días posteriores a la solicitud de esta apelación.

### Examinador de Queja del Estado

- Si su queja pasó por la Revisión a Nivel del Condado y no está satisfecho con la decisión, entonces puede apelarla ante el Examinador de Quejas del Estado.

- Si está pagando por sus servicios usted mismo, o a través del seguro, entonces puede apelar la decisión de Revisión del Gerente's directamente ante el Examinador de Quejas del Estado, omitiendo la Revisión de Nivel del Condado.
- Debe apelar al Examinador de Quejas del Estado dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la decisión del nivel de apelación anterior. Puede pedirle al gerente del programa que envíe su queja al Examinador de Quejas del Estado 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

Cualquier parte tiene 14 días del recibir la decisión escrita del Examinador de Quejas del Estado para solicitar una revisión final por parte del Administrador de la División de Servicios de Atención y Tratamiento.

Envíe su solicitud a:

**DCTS Administrator**  
P.O. Box 7851  
Madison, WI 53707-7851

Puede hablar con el personal o ponerse en contacto con su ESPECIALISTA DE DERECHOS DE CLIENTE, cuyo El nombre se muestra a continuación, si desea presentar una queja u obtener más información sobre el procedimiento de queja utilizado por el programa del que está recibiendo servicios.

El Especialista de Derechos de Cliente es:  
**WADE WOODWORTH**  
514 Riverview Ave.  
Waukesha, Wisconsin 53188  
262-548-7662

NOTA: Existen derechos adicionales dentro de la sección 51.61 (1) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin. No se mencionan aquí porque son más aplicables a las instalaciones de tratamiento para pacientes hospitalizados y residenciales. Una copia de la sección 51.61, Wis. Stats. y/o DHS 94, Wisconsin Administrative Code está disponible bajo petición.



# WAUKESHA COUNTY DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

## CLIENTE DERECHOS

y el

## QUEJA PROCESO

para

## SERVICIOS COMUNITARIOS\*

(COMMUNITY SERVICES)

para clientes que reciben servicios en Wisconsin por Enfermedad Mental, Abuso de Alcohol u Otras Drogas, o Discapacidades del Desarrollo

\*Servicios comunitarios se refiere a todos los servicios prestados en entornos ambulatorios y no residenciales.