

Cuando usted recibe algún tipo de servicios en su residencia o en un hospital por enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o dificultad del desarrollo, tiene los siguientes derechos según los Estatutos Wisconsin sec. 51.61 (1) (exit DHS; PDF) y HFS 94, Código Administrativo de Wisconsin (exit DHS; PDF).

### 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.
- Usted tiene derecho a participar en servicios religiosos y sociales, actividades de recreación y comunitarias fuera de la unidad donde vive, siempre que sea posible.
- Usted no se le puede obligar a trabajar, excepto en sus tareas domésticas personales. Si usted acepta hacer otro tipo de trabajo debe recibir pago, con algunas excepciones.
- 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.
- No puede ser tratado injustamente debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, fuente de financiamiento o estado civil.
- Su entorno debe mantenerse seguro y limpio.
- Se le debe dar la oportunidad de hacer ejercicio y salir a tomar aire fresco con regularidad y frecuencia, excepto por problemas de salud y seguridad.
- Usted tiene derecho a recibir tratamiento en un entorno seguro, psicológica y físicamente humano.

- Puede comunicarse con un miembro de la familia o representante y su médico personal para notificarles de su admisión al hospital, o hacer que un miembro del personal lo haga en su nombre. Usted puede negarse a que otras personas sean contactadas.

### DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO

- Se le debe proporcionar tratamiento rápido y adecuado, rehabilitación y servicios educativos apropiados para su condición, dentro de los límites de los fondos disponibles.
- 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].
- Usted tiene derecho a que se le expliquen las consecuencias de rechazar el tratamiento.
- 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 tiene derecho a examinar su factura del hospital y recibir una explicación de la

factura, independientemente de la fuente de pago. Cada paciente recibirá, previa solicitud, información relacionada con la asistencia financiera disponible a través del hospital.

- Usted debe ser tratado de la manera menos restrictiva y el entorno necesario para lograr los propósitos de admisión a la instalación, dentro de los límites de la financiación disponible.
- No puede ser restringido o colocado en una habitación cerrada con llave (reclusión) **a menos que sea en una emergencia** cuando sea necesario para evitar daños físicos a usted o a otros.
- Usted tiene derecho a ser informado sobre su enfermedad, la causa del tratamiento y el pronóstico para la recuperación y a que su representante legalmente autorizado o cualquier otra persona que haya autorizado por escrito también obtenga esta información.
- Usted tiene derecho a formular Directivas Anticipadas.

### COMUNICACIÓN Y DERECHOS DE PRIVACIDAD

- Puede llamar o escribir a funcionarios públicos o a su abogado.
- Excepto en algunas situaciones, usted no puede ser filmado, grabado ni fotografiado si usted no ha aceptado que lo hagan.
- Puede usar su propio dinero como desee, dentro de algunos límites.
- Puede enviar y recibir correo privado. (El personal no puede leer su correo a menos que usted o su tutor se lo pidan). El personal puede revisar su correo en busca de contrabando. Es posible que solo lo hagan si usted está mirando.
- Usted puede usar el teléfono todos los días\*
- Usted puede recibir visitantes todos los días\*
- Usted puede designar quién puede visitar.\*
- Usted debe tener privacidad en el baño y mientras le hacen aseo personal\*
- Usted puede usar su propia ropa\*
- Se le debe dar la oportunidad de lavar su

ropa.\*

- Usted puede usar y desgastar sus artículos personales\*
- Debe tener acceso a una cantidad razonable de espacio de almacenamiento seguro.\*

\* Algunos de sus derechos pueden ser limitados o denegados por tratamiento, seguridad u otras razones. [vea los derechos marcados con \*] Sus deseos y los deseos de su tutor deben ser considerados. Si se limita o se niega algún derecho, usted tiene derecho a saber la razón de hacerlo y puede pedir hablar con el personal. También puede presentar una queja sobre cualquier límite a sus derechos.

### 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.
- Después del alta, es posible que vea todo su registro, si así lo solicita.
- 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.

### DERECHO A ACCESO A LA CORTES

- 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.

- Si ha sido colocado en contra de su voluntad, puede pedirle a un tribunal que revise su compromiso u orden de colocación.

### ETAPAS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS

#### Proceso de resolución informal (opcional)

- Una resolución informal puede ser posible, y se le anima a hablar primero con el personal sobre sus preocupaciones. Si es posible, el especialista en derechos del cliente u otro miembro del personal puede utilizar la mediación de disputas o los procesos de resolución de conflictos para abordar sus inquietudes. Sin embargo, no tiene que hacer esto antes de presentar una queja formal con su proveedor de servicios.

#### Nivel I - Investigación de Queja

- 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. **Este límite de tiempo no se aplica a sus derechos bajo DHS 124 o 42 CFR 482.13. Puede presentar su queja verbalmente o por escrito. Si presenta una solicitud verbal, debe especificar que le gustaría que se tratara como una queja formal.**
- 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.
- 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.

#### Nivel II - Revisión del Gerente del Programa

- El gerente de la instalación o el programa que proporciona sus servicios revisará el informe del CRS. Si usted y ese gerente están de acuerdo con los resultados del informe, cualquier recomendación en él se pondrá en práctica. Si hay desacuerdos, el gerente emitirá una decisión por escrito dentro de los 10 días.
- Se le informará de cómo apelar la decisión del gerente del programa si no está de acuerdo con ella. Tendrá 14 días para apelar.

#### Revisión a Nivel de Condado

- Si una agencia del condado está pagando por sus servicios, hay un paso adicional disponible en el proceso de quejas. Puede apelar la decisión de Nivel II ante el Director de la Agencia del Condado. El Director debe emitir una decisión por escrito dentro de los 30 días, con una posible extensión de otros 30 días.

#### Nivel III - 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. Tiene 14 días para apelar.
- 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. Tiene 14 días para apelar.
- Le puede 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 Examiner, Division of Care and Treatment Services (DCTS)**  
P.O. Box 7851  
Madison, WI 53707-7851.

#### Nivel IV - Revisión final del Estado

- Cualquier persona directamente afectada por la decisión de Nivel III puede solicitar una revisión final del Administrador de la División de Servicios de Atención y Tratamiento (DCTS). Cualquier apelación al Nivel IV debe enviarse una revisión final del Administrador de la División de Servicios de Atención y Tratamiento (DCTS). Cualquier apelación al Nivel IV debe enviarse en un plazo de 14 días al:

##### DCTS Administrator

PO 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 E. WOODWORTH

514 Riverview Avenue

Waukesha, Wisconsin 53188

262-548-7662

HHSCompliance@waukeshacounty.gov

También puede comunicar sus inquietudes directamente a:

Wisconsin Division of Quality Assurance

PO Box 2969,

Madison, WI 53701-2969

Telephone: 608-266-8481

Si Medicare está pagando por sus servicios, también puede solicitar la revisión de su tratamiento médico por Livanta LLC at 10820 Guilford Road, STE 202, Annapolis Junction, MD, 20701-1105



HHS 2200-C (Rev. 06/05/2024); from WIDHS - P-20195A

## WAUKESHA COUNTY DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

### CENTRO DE SALUD MENTAL (MENTAL HEALTH CENTER)

## CLIENTE DERECHOS

y el

## QUEJA PROCESO

para

## HOSPITALIZACIÓN SERVICIOS

(INPATIENT SERVICES)

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

Su médico de admisión es:

Dr. \_\_\_\_\_