

Procedimiento general de quejas:

El Coordinador de quejas de derechos del cliente del departamento se asegurará de que cualquier queja recibida sea enviada a través del proceso correcto.

No hay límite para la cantidad de quejas que puede presentar, y ninguna persona puede ser castigada por recurrir al procedimiento de quejas.

La primera queja presentada se investigará antes de cualquier otra queja que haga, excepto en casos de emergencia.

Los reclamos de varias personas sobre el mismo problema pueden investigarse juntas.

Los procedimientos de queja pueden finalizar en cualquier momento si todas las partes involucradas están de acuerdo.

Los formularios para presentar quejas están a su disposición. También puede presentar una queja verbalmente.

Procedimiento estándar del condado (si no se requiere otro proceso)

Etapa 1 - Resolución informal

El personal primero intentará resolver informalmente cualquier problema que sea la base del reclamo. Su participación es opcional, pero puede ayudar a resolver su dificultad.

Etapa 2 - Decisión del supervisor

Investigación del supervisor del reclamo y redacción de un informe con las conclusiones, dentro de los 30 días de la presentación del reclamo.

Etapa 2 - Decisión del Gerente de la división

Puede apelar la decisión del Supervisor ante el Gerente de la división dentro de los 14 días de esta decisión. El Gerente de la división emitirá una decisión dentro de los 30 días de la apelación.

Etapa 3 - Decisión del Director

Puede apelar la decisión del Gerente de la división ante el Director del departamento dentro de los 14 días de esta decisión. El Director del departamento emitirá una decisión dentro de los 30 días de la apelación.

DHS 94 Procedimiento de queja

(ciertos servicios de tratamiento)

Etapa 1 - Resolución informal

El Especialista en Derechos del Cliente (Client Rights Specialist, CRS) primero intentará resolver informalmente cualquier problema que sea la base de su reclamo. Su participación es opcional, pero puede ayudar a resolver su problema.

Etapa 2 - Decisión del CRS del condado

Si el reclamo no se resuelve, el CRS llevará a cabo una investigación y emitirá un informe al gerente correspondiente y a las otras partes involucradas, incluido usted.

Etapa 3 - Decisión del Director

Puede apelar la decisión del CRS ante el Director de Servicios Humanos dentro de los 14 días de esta decisión. El Director emitirá una decisión dentro de los 30 días de su apelación.

Etapa 4 - Revisión a nivel estatal

Puede apelar la decisión de la agencia ante un examinador estatal de quejas dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la decisión de la agencia. La decisión del examinador puede apelarse ante el Administrador de la división correspondiente dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la decisión del examinador.

Otros procesos de quejas

Se aplican procesos adicionales a Apoyo económico, Bienestar infantil, Tercera edad, ADRC, etc. **Consulte a un miembro del personal o al Coordinador de quejas de derechos del cliente** si desea obtener más información sobre qué proceso se aplica a su situación.

**COORDINADOR DE QUEJAS
DE DERECHOS DEL CLIENTE
DE SHEBOYGAN:**

**Wendy Gorges
(920) 459-4326**

wendy.gorges@sheboygancounty.com



WISCONSIN

Derechos del cliente y procedimiento de queja



**Departamento de Salud y
Servicios Humanos del
Condado de Sheboygan**

Sus derechos y el procedimiento de queja

Propósito:

El Departamento de Salud y Servicios Humanos del Condado de Sheboygan brinda muchos servicios a una gran cantidad de personas a través de una variedad de programas. Este proceso se ha creado para abordar si un consumidor tiene un problema o un reclamo sobre un servicio.

Muchos procesos de quejas

Ciertos programas tienen derechos específicos y procedimientos de queja asociados con ellos. Para asuntos o programas sin derechos específicos y procedimientos de queja, el Condado de Sheboygan tiene un "Procedimiento Estándar del Condado". El procedimiento "estándar" puede usarse como complemento, y no limita el derecho a buscar otras opciones disponibles para el consumidor, incluido el proceso judicial o de audiencia imparcial.

Comunicaciones y derechos de privacidad:

- ◇ Puede comunicarse con funcionarios públicos, su abogado o defensor.
- ◇ No puede ser filmado o grabado a menos que usted esté de acuerdo.

Algunos derechos pueden ser limitados o denegados por cuestiones de tratamiento, seguridad o legales. Deben considerarse sus deseos y los deseos de su tutor, si tiene uno. Si alguno de sus derechos es limitado o denegado, usted debe ser informado de los motivos que lo fundamentan. Puede pedir hablar con el personal. También puede presentar una queja sobre los límites de sus derechos.

Derechos personales:

- ◇ Debe ser tratado con dignidad y respeto, libre de cualquier abuso verbal, físico o sexual.
- ◇ Tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y atención.
- ◇ No puede ser tratado de manera diferente debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, tatuajes o piercings.

Tratamiento y derechos relacionados:

- ◇ Debe recibir tratamiento, recuperación/rehabilitación oportuna y conveniente, y servicios educativos apropiados para usted dentro de los límites de los recursos disponibles.
- ◇ Se le debe permitir participar en la planificación de su tratamiento y atención.
- ◇ Debe estar informado de su tratamiento y atención, incluidas las alternativas y los posibles efectos secundarios de los medicamentos.
- ◇ No puede ser sometido a ningún tratamiento o medicamento sin su consentimiento **a menos que sea necesario ante una emergencia** para evitar daños graves a usted u otras personas, **o que un tribunal lo ordene.** (No obstante, si tiene un tutor, su tutor puede consentir el tratamiento y los medicamentos en su nombre).
- ◇ No debe recibir medicamentos innecesarios o excesivos.
- ◇ No puede estar sujeto a medidas de tratamiento radicales, como terapia electroconvulsiva, psicocirugía o investigación experimental sin su consentimiento informado por escrito.
- ◇ Debe ser informado de los costos de la atención y del tratamiento que usted o sus familiares puedan tener que pagar.

Leyes sobre el acceso y la privacidad de los registros:

Según el Estatuto de Wisconsin sec. 51.30 y HSS 92, Código Administrativo de Wisconsin.

- ◇ La información de su tratamiento debe mantenerse privada (confidencial).
- ◇ Sus registros no pueden revelarse sin su consentimiento, a menos que la ley lo permita específicamente.
- ◇ Puede solicitar ver sus registros. Se le deben mostrar los registros sobre su salud física o los medicamentos. El personal puede limitar la cantidad de los registros restantes a los que puede acceder mientras recibe servicios. Usted debe estar informado del motivo de tales limitaciones. Puede cuestionar esos motivos en el proceso de queja. Después de la resolución, puede ver su registro completo si así lo solicita.
- ◇ Si cree que algo en sus registros está mal, puede impugnar su autenticidad. Si el personal no cambia la parte de su registro que ha impugnado, puede incluir su propia versión en su registro.

Derecho de acceso a los tribunales:

- ◇ Puede iniciar una demanda por daños u otro agravio en los tribunales si cree que se ha violado alguno de sus derechos.
- ◇ Los pacientes involuntarios pueden pedirle a un tribunal que revise la orden para asignarles una institución.

Presentación de una queja:

Usted o cualquier otra persona (incluidos los empleados de las agencias proveedoras) que actúe en su nombre puede usar el procedimiento de queja. **Le recomendamos que primero hable sobre cualquier problema que tenga con las personas involucradas. Si aún persiste el problema, puede obtener un formulario de queja y presentarlo al Coordinador de quejas de derechos del cliente (CRGC) dentro de los 45 días posteriores al incidente.**