

Hágalo usted mismo: Guía para presentar una queja de paciente / cliente

**Por: Karen Lane, Especialista en Defensa de
Participantes
Melanie Cairns, Abogada
Mitchell Hagopian, Abogado**

Septiembre de 2021

**Este documento puede reimprimirse siempre que no se modifique y
haya un reconocimiento a Disability Rights Wisconsin.**

Tabla de contenidos

Creo que mi proveedor violó mis derechos. ¿Qué puedo hacer?	1
¿Cuáles son mis derechos como paciente o cliente?	2
Resumen: el procedimiento de quejas sobre los derechos del paciente	5
Etapas del Procedimiento de quejas sobre los derechos del paciente	6
Componentes de una queja bien escrita	10
Baches en el camino: ¿qué hacer si...?	11
Ejemplos: maneras sencillas de redactar una queja	17
Conclusión	18
Apéndice 1: Plantilla de queja formal por escrito	19
Apéndice 2: Ejemplo de queja por escrito basada en la plantilla	20
Apéndice 3: Borrador o anotaciones para una queja	21
Apéndice 4: Borrador o anotaciones para la solicitud de revisión / apelación	22
Apéndice 5: Lista de contactos	23
Apéndice 6: Registro de contactos realizados	24

Creo que mi proveedor violó mis derechos. **¿Qué puedo hacer?**

A veces usted siente que el tratamiento o los servicios que recibe no son los correctos. ¿Qué puede hacer para expresar sus inquietudes y tratar de mejorar su situación? ¿Tiene algún derecho? Sí, los tiene. Este folleto está diseñado para ayudarle a presentar una queja o reclamo sobre sus derechos como paciente bajo el Estatuto de Wisconsin 51.61 y DHS 94. **Tiene derecho a presentar una queja relacionada con los derechos del paciente por cualquier servicio que reciba por enfermedad mental, discapacidad intelectual o uso de alcohol y sustancias.**

En este folleto, "queja formal" se refiere específicamente al Procedimiento de Queja Formal de Derechos del Paciente establecido en el Capítulo 51 de los Estatutos del Estado de Wisconsin. Lo primero es presentar este tipo de queja ante su agencia proveedora. Una queja formal provoca la realización de una investigación inicial y da como resultado un informe que resume lo que determina la agencia y las recomendaciones que propone; a menudo se les llama "hallazgos". Usted puede apelar a las agencias estatales y del condado si no está de acuerdo con los hallazgos o recomendaciones de la agencia.

Cualquier persona que esté recibiendo servicios para pacientes hospitalizados o en la comunidad que crea que se han violado sus derechos como paciente según la sección 51.61 de los Estatutos de Wisconsin puede emplear este sistema. El Departamento de Servicios de Salud tiene una página web dedicada a los Derechos de los Clientes que se puede encontrar en: www.dhs.wisconsin.gov/clientrights/index.htm. Si tiene preguntas para las que no encuentra respuesta en este folleto o desea obtener más información sobre los derechos de los clientes, visite la página web del DHS.

¿Cuáles son mis derechos como paciente o cliente?

Cuando usted recibe algún servicio por enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o una discapacidad del desarrollo,¹ usted tiene derechos enumerados en la sección 51.61(1) del Estatuto de Wisconsin y en la sección DHS 94 del Código Administrativo de Wisconsin. Usted tiene muchos derechos bajo la ley. Estos son los derechos más comunes por los que preguntan los pacientes y clientes:

Sus derechos personales

- Debe ser tratado con dignidad y respeto.
- No debe sufrir abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- El personal debe tomar decisiones que sean justas y razonables acerca de su tratamiento y cuidados.
- No puede ser tratado de manera injusta debido a su raza, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, fuente de financiamiento o estado civil.
- No puede ser filmado, grabado o fotografiado a no ser que usted esté de acuerdo con que se haga.
- Tiene derecho a un teléfono para realizar llamadas telefónicas y recibirlas, dentro de los límites razonables.
- Tiene derecho a una privacidad razonable al ir al baño o asearse.
- Tiene derecho a recibir visitas todos los días.
- Tiene derecho a usar su dinero de la manera que usted elija, excepto cuando otra persona tenga ese derecho, incluido el padre de un menor, un tutor legal de su patrimonio designado por un tribunal o un representante financiero del beneficiario (*representative payee*).

¹ Un paciente que recibe atención o servicios por una condición física o discapacidad física, por lo general, no puede usar este proceso de queja formal. En otras palabras, debe estar recibiendo tratamiento relacionado con una enfermedad mental o una discapacidad del desarrollo para utilizar este proceso de quejas en particular. Los pacientes que reciben tratamiento por dolencias físicas deben preguntarle al proveedor sobre sus derechos como paciente médico y cómo presentar un reclamo.

Derechos sobre su tratamiento

- Debe recibir tratamiento adecuado y a tiempo.
- Debe ser tratado de la manera y en el entorno menos restrictivos.
- Debe estar libre de reclusión o de restricciones o contenciones físicas cuando estas sean utilizadas como medio de fuerza, control o castigo.
- Se le debe permitir participar en la planificación de su tratamiento y atención.
- Debe estar informado sobre su tratamiento, atención y medicamentos. Esto incluye alternativas y posibles efectos secundarios.
- Debe dar su consentimiento, por escrito, para recibir tratamiento y medicación, a no ser que (1) sea necesario en una emergencia para evitar daños físicos graves (2) haya una orden judicial al respecto, o (3) su tutor legal otorgue consentimiento por usted.
- No debe recibir medicación innecesaria o excesiva.

Derechos sobre su historial

(Estatuto de Wisconsin § 51.30 y Código Administrativo de Wisconsin § DHS 92):

- Su proveedor debe mantener la confidencialidad de la información sobre su tratamiento y sus registros o historial, a menos que usted o la ley permitan su divulgación.
- Usted puede solicitar ver su historial. Su proveedor debe mostrarle a usted registros sobre su salud física o medicación.
- ***Mientras está recibiendo servicios***, el personal puede limitar qué otros registros de tratamiento ve usted, pero deben decirle la razón por la que lo hacen. ***Después de recibir el alta***, es posible que pueda ver todo su historial de tratamiento.
- Si cree que hay algo en sus registros que no es correcto, puede solicitar que se revise.
- Si el personal no modifica el registro con el que usted no está de acuerdo, se le debe permitir hacer una declaración por escrito explicando las razones por las que quiere que se cambie.

Derechos relativos a las quejas

- Antes de comenzar el tratamiento o los servicios, la agencia que los provee debe informarle sobre sus derechos como paciente y darle una copia de su procedimiento de queja formal.
- Todo el personal debe conocer sus derechos como paciente y cómo ayudarlo si desea presentar una queja.
- Ningún miembro del personal debe amenazarlo o tomar represalias contra usted por preguntar sobre sus derechos o por presentar una queja.
- Puede optar por presentar una demanda en la corte durante, después o en lugar de presentar una queja formal.

Recuerde: el Departamento de Servicios de Salud (DHS) tiene una página web dedicada a los derechos de los clientes que se puede encontrar en:

www.dhs.wisconsin.gov/clientrights/index.htm

Resumen: el procedimiento de quejas sobre los derechos del paciente

Todas las agencias de proveedores, tanto comunitarias como para pacientes hospitalizados, en las áreas de salud mental, discapacidad intelectual y abuso de drogas/alcohol deben tener un **Procedimiento de quejas sobre derechos del paciente**.

Todas las agencias de proveedores también deben tener un **Especialista en Derechos del Cliente** (CRS, por sus siglas en inglés). El CRS hablará con usted sobre sus inquietudes y lo ayudará a presentar una queja formal. El CRS también investigará su queja y preparará un escrito con los "hallazgos iniciales".

Cronología: debe presentar su queja formal lo antes posible. Por lo general, se debe presentar una queja dentro de los ***45 días*** siguientes al momento en que se enteró de la violación de derechos o preocupación en torno a ellos. Si no la presenta dentro de esta fecha límite de 45 días, aún puede presentar la queja formal, pero debe explicar su retraso y explicar por qué es una "causa justificada" para presentarla con posterioridad a la fecha límite.

Debe recibir el informe del CRS dentro de los 30 días posteriores a la presentación de una queja formal. El informe incluirá una breve explicación de su preocupación y lo que determinó el CRS acerca de si se produjo una violación de los derechos del paciente. El informe también incluirá recomendaciones que describen lo que debería suceder a continuación.

Si está de acuerdo con el informe y las recomendaciones del CRS, iya ha terminado!

Si no está de acuerdo, puede tomar la decisión de apelar al siguiente nivel. El Procedimiento de quejas sobre derechos del paciente puede incluir tres, cuatro o incluso cinco niveles diferentes de apelación. Los niveles que se aplicarán a su situación dependen de los hechos. Consulte la siguiente sección para obtener información y consejos sobre cada nivel.

Etapas del Procedimiento de quejas sobre los derechos del paciente

El proceso puede parecer complicado, ipero no se desanime! Esta sección está diseñada para servirle de guía.

Proceso informal (completamente opcional)

Antes de presentar una queja formal, quizás desee hablar con el personal, un CRS o un gerente sobre su(s) queja(s) y por qué cree que está ante una violación de sus derechos como paciente. Esto puede servir para aclarar las cosas y resolver sus inquietudes. Sin embargo, no tiene que hacer esto antes de presentar una queja formal ante su proveedor de servicios. La discusión informal es totalmente opcional. Si tiene una conversación informal, asegúrese de tener muy en mente la cuenta del plazo de 45 días para presentar una queja formal. Lo último que quiere es que, por accidente, pierda su derecho a presentar una queja formal porque intentó hacerlo por la ruta informal, le tomó más tiempo de lo que pensaba y no funcionó.

Paso 1: Investigación de quejas/reclamos

- Presente su queja formal ante el CRS lo antes posible, cuando los hechos y detalles todavía son más fáciles de recordar.
- Debe presentarla dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que se dio cuenta de la violación de los derechos.
- Si sabe que han pasado más de 45 días (o incluso si cree que podrían haber sido más de 45 días), explique su retraso y por qué cree que es una causa justificada para presentarla en una fecha límite posterior (puede encontrar ejemplos de cómo realizar una solicitud como "causa justificada" en la sección "Baches en el camino"). Puede plantear más de una cuestión en su queja.
- Su queja debe realizarse por escrito. Si presenta una queja verbal o utiliza algún otro método de comunicación, el CRS debe ayudarlo a escribirla o a que usted la ponga por escrito.

Paso 2: Investigación de quejas – Consulta informal por parte del gerente del programa

- El Especialista en Derechos del Cliente (CRS) del programa investigará su queja e intentará resolverla.
- El CRS redactará un informe dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia del informe. También irá dirigido al "gerente del programa". El gerente del programa puede ser un supervisor o incluso el director ejecutivo o propietario del programa. Tiene que ser alguien que no sea el CRS y una persona que tenga autoridad para tomar una decisión sobre su queja.
- Si usted y el gerente del programa están de acuerdo con el informe y las recomendaciones del CRS, las recomendaciones deben llevarse a la práctica en un plazo de tiempo que usted haya acordado.

Paso 3: Decisión del gerente del programa

- Si el informe del CRS no resuelve su queja, el gerente del programa debe redactar una decisión por escrito. Esto debe hacerse dentro de los 10 días posteriores a la recepción del informe del CRS. Se le debe dar a usted una copia de la decisión.
- Si no está de acuerdo con la decisión del gerente del programa, puede apelarla. Su apelación debe explicar por qué no está de acuerdo con la decisión.

Paso 4: Revisión a nivel de condado Nivel II (solo para ciertos casos)

NOTA: Si está recibiendo servicios directamente de una clínica o programa y el condado no está pagando por esos servicios, omite este nivel y pase directamente al Nivel de examinador de quejas del estado. Por ejemplo, si está bajo Family Care o IRIS y su queja es sobre uno de sus proveedores financiado por Family Care o IRIS, omite este paso y continúe con el paso 5. Muchos servicios de salud mental son proporcionados o cubiertos por el condado, por lo que las apelaciones sobre esos servicios irían al condado.

- Si una agencia del condado está proporcionando o pagando por los servicios que usted recibe, su apelación de la decisión del gerente del programa se realiza ante el Director de la Agencia del Condado, que por lo general es el director del Departamento de Servicios Humanos del Condado. Debe presentar esta apelación en el plazo de 14 días a partir del día en que reciba la decisión del gerente del programa. Puede pedirle al administrador del programa que reenvíe su queja, o puede enviarla usted mismo.
- Su solicitud de revisión debe indicar por qué no está de acuerdo con la decisión del gerente del programa. Si así lo desea, también puede describir la resolución que usted sugiere.
- El Director de la Agencia del Condado debe emitir su decisión por escrito dentro de los 30 días posteriores a la solicitud de esta apelación.

Paso 5: Examinador de quejas del estado Nivel III

- Si su queja pasó por el nivel de revisión del condado y usted no está de acuerdo con la decisión o si omitió el paso 4, puede apelar ante el examinador de quejas del estado.
- Debe apelar ante el examinador de quejas del estado en el plazo de 14 días después de recibir la decisión del nivel de apelación anterior. Puede pedirle al administrador del programa que reenvíe 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.
- Su apelación debe explicar por qué cree que la decisión anterior no fue la correcta.

Paso 6: Revisión estatal final Nivel IV

Si no está de acuerdo con la decisión del examinador de quejas del estado, aún existe la posibilidad de una última apelación. Puede solicitar una revisión estatal final por parte del Administrador de la División de Servicios de Atención y Tratamiento (DCTS, por sus siglas en inglés). Usted dispone de 14 días para apelar después de recibir la decisión por escrito del examinador de quejas del estado. Envíe su solicitud al DCTS Administrator, PO Box 7851, Madison, WI

53707-7851. De nuevo, su apelación debe explicar por qué cree que la decisión anterior no fue la correcta.

DIRECCIONES IMPORTANTES

Al apelar al Examinador de Quejas del Estado:

State Grievance Examiner
Division of Care and Treatment Services (DCTS),
P.O. Box 7851
Madison, WI 53707-7851

Al apelar una decisión del Examinador de Quejas del Estado:

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

Componentes de una queja bien escrita

Primero, recuerde que no tiene la obligación de presentar su queja por escrito, también puede hacerse verbalmente. Sin embargo, escribirla es en sí mismo una prueba de que le solicitó al proveedor que abordara sus inquietudes. Redactar una queja no tiene por qué ser difícil o un reto. Una queja por escrito debe ser simple y clara. Debe tener la información necesaria para que el Especialista en Derechos del Cliente se entere de los hechos básicos que motivan la queja. Su queja por escrito debe incluir lo que sucedió, cuándo ocurrió, por qué se violó uno de sus derechos y qué desea que se haga para solucionarlo.

En esta sección, discutiremos cómo escribir una queja efectiva y proporcionaremos algunos modelos.

1. Describa el problema paso por paso y explique lo que ocurrió.
 - a. *Primero sucedió esto, luego sucedió aquello.*
 - b. *Como resultado, John Doe me dijo_____.*
 - c. *Entonces me denegaron_____.*
2. Explique por qué cree que lo que sucedió no debería haber ocurrido e indique cuál fue el derecho que cree que se violó. Sea claro acerca de lo que quiere conseguir.
 - a. *Creo que esto violó mi derecho a: _____ (por ejemplo, acceso a tratamiento)*
3. Especifique qué es lo que desea para resolver su disputa con el proveedor.
 - a. *Se me debe dar acceso al tratamiento x.*
 - b. *Quiero que quede por escrito que [el proveedor] no muestre mi historial de tratamiento a nadie sin mi permiso.*
4. ¿Tiene algún aliado que haya presenciado lo que sucedió?
 - a. *Mi amiga Linda estaba conmigo cuando el personal me gritó.*
5. Indique que va a redactar una queja formal y que desea recibir una respuesta por escrito.²

² No tiene por qué comenzar su reclamo con una queja formal. Puede intentar resolver sus inquietudes de manera informal.

6. Asegúrese usted mismo de guardar o archivar una copia de la carta y documento cuándo la envió por correo postal.
7. Marque en su calendario cuándo llamó o envió su queja. El Especialista en Derechos del Cliente tiene 30 días para investigarlo y responderle por escrito.
8. Si apela al siguiente nivel, marque en su calendario cuándo realizó la apelación para saber cuándo vencen los plazos. En este caso, si desea apelar los hallazgos de los Especialistas en Derechos del Cliente, tiene 14 días para hacerlo. Repita este proceso para cada nivel de apelación.

Debe conservar una copia de la queja formal que escriba y de cada carta o apelación. También debe llevar un registro de todas las conversaciones que tenga al respecto de la queja, incluida la fecha, con quién habló y qué le dijeron. En el apéndice al final de este documento, encontrará un formulario que puede usar para llevar un registro de las fechas en que envía o recibe cosas y de las conversaciones que tenga sobre su queja.

Baches en el camino: ¿qué hacer si...?

A continuación, hay algunas preguntas y respuestas muy comunes sobre la presentación de una queja y cómo apelar una decisión bajo la ley DHS 94.

P1: ¿Por qué debería emplear este proceso? La persona ante la que estoy presentando la queja trabaja para la agencia de la que me estoy quejando. ¿De qué manera puede servir de ayuda el presentar una queja formal?

Básicamente, debe darle al proveedor la oportunidad de solucionar su propio problema. A pesar de que los Especialistas en Derechos del Cliente trabajan para la agencia de la que se está quejando, se supone que deben ser justos. Deben seguir los procedimientos descritos anteriormente y deben ayudarlo a que prepare su queja y comprenda cómo funciona el proceso. Por supuesto, usted también tiene derecho a apelar ante el examinador del estado si no está de acuerdo con los hallazgos y recomendaciones para resolver su queja.

P2: El Especialista en Derechos del Cliente solo quiere "conversar sobre el asunto". Ya lo he intentado, y no es suficiente, nunca lleva a ninguna parte, ¿y ahora qué?

Explique que desea que esta sea una queja formal. Presente su solicitud por escrito y solicite una respuesta también por escrito. Si no recibe una respuesta en 30 días, puede pasar a la siguiente fase (vea arriba) del procedimiento de quejas formales. Si el condado no es quien está pagando o contratando su servicio, puede ponerse en contacto con el Examinador de Quejas del Estado.

P3: ¿Cómo decido qué es importante incluir en mi queja formal?

Lo más importante es conectar su queja con uno de los Derechos del Paciente mencionados anteriormente. Una vez que decida qué derecho cree que se violó, será más fácil para usted contar la historia de una manera que respalde su opinión acerca de la violación.

No tiene que citar la ley administrativa ni los estatutos del estado. Sin embargo, es útil decir explícitamente "esto viola mis derechos como paciente".

Al final de este paquete, le proporcionamos una plantilla sobre cómo escribir una queja simple y clara. A continuación, encontrará una carta modelo que se escribió utilizando esa plantilla. También se dará cuenta de que la carta es breve y va al grano. Por lo general, es mejor ser breve. Si la queja por escrito es demasiado extensa, puede proporcionar más información de la necesaria y eso no siempre es útil.

P4: No tengo claro si mi primera apelación debe ir al Condado o directamente al Examinador de Quejas del Estado. ¿Cómo sé dónde presentar la apelación?

El lugar en el que se debe presentar la apelación depende de quién pague por el servicio. Si el condado es quien paga (o proporciona de forma directa) el servicio, entonces usted apela ante el Director de la Agencia del Condado. Si alguien más está realizando los pagos por usted, vaya directamente al Examinador de Quejas del Estado. Hasta que surgieron Family Care e IRIS, casi todos los proveedores de servicios sujetos a este proceso recibían el pago del condado respectivo, por lo que casi todas las

apelaciones iban dirigidas a los directores de las agencias del condado. Pero como es el estado el que paga a los proveedores de Family Care e IRIS, las apelaciones que involucran a esos proveedores van directamente al Examinador de Quejas del Estado. Muchos servicios de salud mental y programas de tratamiento para el uso de alcohol o sustancias aún son proporcionados o pagados por los condados, por lo que las apelaciones que involucran a estos tipos de proveedores a menudo se deben dirigir al Director de la Agencia del Condado.

P5: ¿Qué pasa si presento mi apelación en el lugar equivocado?

No debería suceder nada grave. Por ejemplo, si la presenta ante el condado cuando debería haber ido al estado, el condado debe reenviarlo al Examinador de Quejas del Estado o devolvérselo a usted junto a una explicación. Lo mismo debería ocurrir si lo envía al estado y debería haber ido al condado. Si el hecho de presentarla de nuevo en el lugar correcto hace que su apelación llegue con un poco de retraso, debe solicitar que el Examinador o el Director de la Agencia del Condado determinen que usted tenía una "causa justificada" para presentarla tarde.

En la **Pregunta 11** (a continuación) hablamos de "causa justificada" por no cumplir con el plazo inicial de 45 días para presentar una queja formal. La misma discusión debería ser válida si se retrasa con otras fechas límite en este proceso.

P6: Presenté una queja por escrito al Especialista en Derechos del Cliente y no he recibido respuesta en más de 2 meses. Cuando me comuniqué con el Especialista en Derechos del Cliente, me dijeron que mi queja aún estaba siendo investigada. Llegado este punto, ¿puedo presentar mi queja directamente al Director de la Agencia del Condado o al Examinador de Quejas del Estado?

Sí. La falta de respuesta del Especialista en Derechos del Cliente dentro del plazo requerido es en realidad otra violación. Incluso si su siguiente nivel de apelación es ante el Director de la Agencia del Condado, puede comunicarse con el Examinador de Quejas del estado acerca de esta violación.

P7: Presenté una queja por escrito tal como usted me aconsejó. Pero después de eso, nada ocurrió de la manera en que usted me dijo que sucedería. El Especialista en Derechos del Cliente nunca me contactó y cuando llamé, no parecían saber quién era su especialista designado. Luego, de la nada, recibí una carta de "gracias por contactarnos, hemos decidido que su queja es infundada" de alguien de la oficina central del proveedor en Chicago de quien nunca había oído hablar. ¿Qué pasa con eso?

Desafortunadamente, muchos proveedores y agencias a menudo no saben tanto sobre este proceso como uno esperaría. Algunos no tienen especialistas en derechos del cliente y desconocen que se espera que los tengan. Como regla general, si el proveedor no sigue el procedimiento y usted no queda satisfecho, simplemente pase al siguiente nivel de apelación. Tan solo asegúrese de explicar que usted está apelando porque el proveedor no se ajustó al procedimiento que se suponía que debía seguir.

Lo mismo ocurre si no hacen lo que se supone que deben hacer dentro del tiempo que tienen para hacerlo. La FALTA de una respuesta es lo mismo que una negativa. Puede esperar a ver si finalmente le envían algo, pero no tiene por qué hacerlo. De nuevo, solo asegúrese de explicar por qué está dando este paso sin haber recibido algo del proveedor.

P8: Pedí ver mi historial de tratamiento y el personal me dijo que no podía revisarlo hasta que me dieran de alta del hospital. ¿Es esto legal?

A veces. Según el estatuto estatal 92.05, se le puede negar el acceso a su historial de tratamiento si el director del centro o la persona designada cree que las ventajas de realizar una revisión superan a las desventajas de hacerlo. Las razones de la denegación deben documentarse en los registros de tratamiento. De lo contrario, usted debería poder ver su historial de tratamiento. Además, puede solicitar una revisión de todo su historial en el momento en que se le dé el alta, y el acceso al mismo debe proporcionarse un día hábil después de su solicitud.

P9: Tengo preguntas y creo que quiero hablar con alguien sobre mis derechos, pero no creo que mi tutor legal me lo permita. ¿Qué puedo hacer?

Aunque tenga un tutor, siempre tiene estos derechos:

- Tener acceso a y comunicarse de manera privada con el tribunal / gobierno.
- Contratar, comunicarse en privado y tener acceso a asesoría legal.
- Tener acceso y comunicarse en privado con la agencia de protección y defensa (Disability Rights Wisconsin) y con el defensor del participante (Board on Aging and Long Term Care).
- Protestar por una asignación de vivienda y revisar la necesidad de tutela legal y/o servicios de protección.
- Presentar una queja bajo el DHS 94 con la ayuda de un amigo, alguien que aboga por usted o un Especialista en Derechos del Cliente.

P10: El especialista en derechos del cliente me dijo que no aceptarán una queja a menos que sea por escrito o en un formulario determinado. ¿Es esto cierto?

Esto es falso. No se necesita un formulario específico para presentar una queja formal. No es una obligación presentar quejas por escrito. Aun así, le recomendamos que presente su queja por escrito. La existencia de pruebas por escrito facilita abogar por su caso y, a menudo, hace que la agencia se tome en serio sus inquietudes. Las quejas orales a menudo son confundidas por las agencias como quejas informales que no requieren una investigación ni una decisión formal.

P11: Sé que se violaron mis derechos, pero sucedió hace más de 45 días. ¿Qué puedo hacer?

Es posible que tenga una "causa justificada" para no haber presentado su queja dentro de los 45 días del plazo. Una definición de causa justificada es que si no se investiga la queja provocaría una injusticia significativa.

EJEMPLO 1: Usted vive en un hogar de grupo debido a sus síntomas de salud mental. El 1 de abril, el personal no le dejó usar el teléfono para llamar a su hermano. Tan solo tendría hasta el 15 de mayo para presentar una queja. Cuando ocurrió esta situación usted sintió que algo no era

correcto y preguntó acerca de una queja, pero el personal no le ayudó ni le dio información de contacto para comunicárselo a un Especialista en Derechos del Cliente. Hasta que leyó este folleto no fue consciente del funcionamiento del proceso de quejas. La interferencia del personal probablemente sería una "causa justificada" para no presentarla hasta después de haber pasado 45 días. Cuando presente su queja, debe explicar lo que sucedió y por qué cree que sería injusto desestimar su queja cuando, en su momento, el personal no le ayudó a presentarla dentro de los 45 días a pesar de que solicitó ayuda.

Y recuerde que los 45 días no comienzan a contar hasta que usted es consciente de la violación.

EJEMPLO 2: El 1 de febrero, su terapeuta, sin haber obtenido autorización de usted, compartió sus registros de tratamiento con su madrastra. Usted no se entera hasta el 1 de junio mientras mantiene una conversación con su madrastra, y ella se lo comenta. Tendría hasta el 15 de julio (45 días después de que se dio cuenta de la violación) para presentar una queja contra su terapeuta.

Otra definición de causa justificada es si la investigación de la queja dará como resultado una mejor atención para el cliente u otras personas en el programa.

EJEMPLO 3: Hace varios meses, tuvo una discusión con otro participante en su programa de día. No fue una pelea en el sentido físico, pero dos miembros del personal le agarraron, le llevaron a un salón de "*time out*" para que se tranquilizara y le dijeron que no podía salir hasta que se calmara. Usted cree que le dejaron ahí solo durante mucho tiempo. Tenía arañazos en el brazo y un moretón en la rodilla. Al día siguiente, miembros del personal y un supervisor hablaron con usted sobre lo que había sucedido. Dijeron que lo sentían, y que usted estaba bien, así que les dijo que todo estaba bien. Esos miembros del personal no le han vuelto a agarrar, pero se encaran con usted con agresividad, gritan mucho y les tiene miedo. Cree que los demás también les tienen miedo y su amigo le dice que uno de los mismos empleados le amenazó con darle un puñetazo.

Cuando presenta una queja formal, puede decir que tiene una causa justificada para presentarla tarde porque investigar la reclusión, el abuso o las restricciones o contenciones físicas mejorará las cosas para usted y para otros participantes.

Ejemplos: maneras sencillas de redactar una queja

A continuación, se presentan algunos ejemplos que le pueden ayudar a indicar de forma simple y clara lo que sucedió, cuándo ocurrió, cuál fue el derecho que se violó y qué desea que se haga para corregir la violación.

Ejemplo de queja por violación del tratamiento adecuado y a tiempo:

Mi psiquiatra me ha recomendado que vea a un terapeuta dos veces por semana. He hablado con mi administrador de casos, pero no programaron la terapia ni me dijeron cómo programarla. Ya han pasado 6 meses. Siento que mi derecho a un tratamiento adecuado y a tiempo ha sido violado. Quiero que el condado haga su trabajo y realice los arreglos necesarios para que yo reciba terapia.

Ejemplo de queja por violación del derecho a la confidencialidad:

Mi consejero habló con mi madre sobre las preocupaciones que yo había planteado en mis sesiones de consejería. Nunca firmé una autorización de divulgación de información para esto, y no quería que mi madre supiera acerca de estas inquietudes. Siento que mi consejero violó mi derecho a un tratamiento confidencial. Quiero que el consejero sepa que violaron mis derechos y que le digan que nunca lo vuelva a hacer.

Ejemplo de queja por violación del derecho a la privacidad y a que no le tomen fotografías:

El personal del hogar de grupo toma fotos durante las salidas y creo que las están publicando en las redes sociales. Les pedí que no me sacaran una foto y se rieron. La última vez que me tomaron una foto fue el jueves pasado. Considero que están siendo violados mi derecho a la privacidad y mi derecho a que no me tomen una foto. Quiero que el personal deje de tomarme fotos y que se le ordene que eliminen de las redes sociales cualquier foto mía que hayan publicado.

Ejemplo de queja por violación del derecho a usar su propio dinero:

Nunca puedo disponer de mi propio dinero para gastos cuando salgo de excursión. El personal lo guarda por mí y luego quieren ver lo que quiero antes de comprarlo. Mi derecho a usar mi propio dinero de la manera que yo decida está siendo violado. La última vez que esto sucedió fue hace un mes, cuando fuimos a Walmart y el personal no me dejó comprar un videojuego y una barra de chocolate que yo quería. Solo me dejaron comprar un libro de "sopa de letras" y un plátano. El videojuego que quería no era inapropiado ni violento y no tengo restricciones dietéticas. Solo se estaban portando mal conmigo. Quiero que se les diga que puedo gastar mi dinero en las cosas que yo quiero.

Conclusión

Hacer que se escuche su voz al presentar una queja formal puede ser un proceso gratificante. Sin embargo, navegar el sistema puede ser frustrante y, a veces, sus esfuerzos pueden resultar infructuosos. Recuerde mantenerse centrado en su objetivo y en el resultado deseado. Aspectos clave que debe recordar:

- Si no está satisfecho con el resultado de su queja, puede apelar la decisión hasta el Nivel IV de Revisión Final del Estado.
- Algunas quejas se resuelven con rapidez, pero otras tardan más y pasan a través de todos los niveles de apelación.
- Haga todo lo posible por conservar copias por escrito de su queja formal, de las respuestas y apelaciones. Lleve un registro de con quién habla sobre su queja y lo que le dijeron que sucedería a continuación.

En los apéndices que siguen, proporcionamos muestras y hojas de trabajo que lo ayudarán a redactar su queja y a realizar un seguimiento de las cosas que suceden mientras sigue adelante con el proceso de queja. ¡Buena suerte!

Apéndice 1: Plantilla de queja formal por escrito

Puede usar esta plantilla para que lo ayude a organizar y redactar su queja.

Fecha __/__/20__

Estimado Especialista en Derechos del Cliente,

Mi nombre es _____.

Recibo servicios para enfermedades mentales / discapacidad del desarrollo / uso de alcohol o sustancias por parte de *nombre de la agencia*.

Se violaron mis derechos como cliente / paciente (*describa lo que sucedió*):

Esto violó mi derecho a (*describa qué derechos se violaron*):

Para resolver este problema, solicito (*describa el resultado que desea*):

[*Si procede*] Tengo una causa justificada para presentarla tarde porque (*describa qué le impidió presentarla a tiempo, por qué investigar la queja mejoraría la atención o prevendría daños o por qué el hecho de no investigar daría como resultado una injusticia significativa*):

Esta carta es mi queja formal. Espero su respuesta por escrito y dentro de los plazos previstos.

_____ (*su nombre*)

_____ (*su número de teléfono, correo electrónico u otra forma de comunicarse con usted*)

Apéndice 2: Ejemplo de queja por escrito basada en la plantilla

1 de marzo de 2022

Estimado Especialista en Derechos del Cliente,

Mi nombre es Jane Doe. Le estoy escribiendo a usted porque el personal no me deja usar mi teléfono celular en las instalaciones en que vivo, Hogar de Grupo [nombre del hogar].

Mi derecho a comunicarme en privado con otras personas ha sido violado.

Específicamente, Nancy Smith, empleada del Hogar de Grupo [nombre del hogar], me dijo que no puedo usar mi teléfono celular mientras viva en esta casa. Ella dice que esta es su política. Tomó mi teléfono celular y lo guardó en un cajón del archivo. Esto sucedió el 22 de febrero de 2022. Solo puedo usar el teléfono en la cocina a la vista de los demás y del personal. Cualquiera puede escuchar mis conversaciones. Creo que esto viola mi derecho a usar mi propio teléfono y a tener conversaciones telefónicas privadas.

Para resolver este problema, me gustaría tener el teléfono celular en mi posesión y poder usarlo.

Esta carta es mi queja formal. Espero su respuesta dentro de los plazos previstos.

Gracias,

Jane Doe

(608) 555-1234

Apéndice 3: Borrador o anotaciones para una queja

- 1. ¿Cuál es el problema en cuestión? Si hay más de uno, concéntrese solo en uno a la vez:**

- 2. ¿Qué ha ocurrido?**

- 3. ¿Qué derecho(s) del paciente cree que se violó/violaron?**

- 4. ¿Alguien más estuvo involucrado o fue testigo de lo que sucedió?**

- 5. ¿Cómo cree que se solucionaría el problema / cuestión?**

- 6. Fecha en que envió su queja por escrito:**

- 7. Persona a la que envió su queja o a quien se la describió:**

- 8. Si esta persona no resuelve la situación antes del (agregue 30 días a la fecha de hoy) __ / __ / ____, a continuación usted llamará / se reunirá con / le escribirá a:**

Apéndice 4: Borrador o anotaciones para la solicitud de revisión / apelación

Nota: puede usar esta misma hoja de notas para cualquier parte del proceso de apelación: apelación de una decisión del administrador del programa; apelación de una decisión del Director del Condado; o apelación de una decisión del Examinador de Quejas del Estado

- 1. Fecha en que recibió la decisión del administrador del programa o del Examinador de Quejas del Estado: ___ / ___ / _____**
- 2. Añada 14 días. Fecha en la que debe apelar: ___ / ___ / _____**
- 3. ¿Está apelando los hallazgos (no hubo violación de derechos)?
¿Por qué cree que los hallazgos fueron incorrectos?**

- 4. ¿Necesita presentar documentación adicional? Describa lo que necesita y su plan para obtenerlo:**

- 5. ¿Está apelando la resolución propuesta (cómo solucionar el problema)? ¿Por qué es incorrecto?**

- 6. ¿Qué cree que debería suceder en lugar de eso?**

Apéndice 5: Lista de contactos

Nombre y organización	Números de teléfono y fax	Correo electrónico	Cargo / Puesto

Apéndice 6: Registro de contactos realizados

Fecha	Persona o personas involucradas	Tipo de contacto (llamada telefónica, mensaje de voz, reunión)	Número de teléfono y / o correo electrónico	Resumen de la conversación	Próximos pasos, incluida la fecha