

## Sus derechos y responsabilidades y la política de agravios

### Su especialista en los derechos del cliente:

Children's Wisconsin  
Relaciones con el paciente  
PO Box 1997, MS 939  
Milwaukee, WI 53201  
(414) 266-7848 o (800) 556-8090  
TTY (414) 266-2465  
Fax (414) 266-6669  
patientrelations@childrenswi.org

La información se tomó de los derechos de los Estatutos de Wisconsin sec. 51.30 y 51.61(1) y HFS 92 y 94 del Código Administrativo de Wisconsin.



Kids deserve the best.

© 2020 Children's Wisconsin. All rights reserved.  
Children's complies with Federal civil rights laws. We do not discriminate based on race, color, national origin, age, disability or sex. Si no habla inglés, se programarán servicios de idiomas en forma gratuita. Llame al (414) 266-7848 (TTY: 414-266-2465). Yog hais tias koj tsis txawj hais lus Askiv, peb yuav teem sij hawm muab kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau (414) 266-7848 (TTY: 414-266-2465). CS017 GEN 1019

[childrenswi.org](http://childrenswi.org)

## Usted o su hijo tiene el derecho a:

- Atención justa, puntual y adecuada.
- Atención que respete su edad o la de su hijo además de sus necesidades culturales, emocionales, sociales y de desarrollo.
- Atención en un entorno libre de prejuicios, acoso, negligencia o abuso.
- Ser tratado de la manera menos restringida y en el entorno necesario.
- Participar en su atención, la planificación y la autorización de ésta.
- Para los niños que reciben servicios de salud mental:
  - Si eres menor de 14 años, uno de tus padres o el tutor legal debe aceptar por escrito el tratamiento que recibes.
  - Si tienes 14 años o mayor:
    - Tú y uno de tus padres o tutor legal deben estar de acuerdo con tu obtención de tratamiento ambulatorio.
    - Si quieres el tratamiento pero uno de tus padres o tutor legal no está de acuerdo, puedes solicitar una revisión del Mental Health Review Officer (MHRO, (Agente de revisiones de salud mental)).
    - Si no quieres el tratamiento pero uno de tus padres o tutor legal sí lo quiere, el director de tratamiento en la clínica que recibes tu tratamiento debe solicitar una revisión al agente de revisiones de salud mental, (MHRO).
    - Si deseas más información sobre el agente de revisiones de salud mental (MHRO), díselo a un miembro del personal.
- Participar en el control de medicamentos según sea necesario.
- Información sobre el tratamiento y la atención, incluyendo las alternativas o los posibles efectos secundarios del tratamiento.
- Dar consentimiento informado y por escrito a todo tratamiento o medicamento al menos que sean necesarios en una emergencia para evitar daños físicos severos a usted o a otros o si hubiese una orden judicial.

- Ser grabado por video o audio o fotografiado únicamente si usted está de acuerdo.
- Información por escrito sobre el costo de su atención y tratamiento por los que podría tener que pagar.
- Privacidad sobre su atención excepto si la ley permite que sea divulgada.
- Consentimiento para los expedientes que serán revelados excepto cuando sea específicamente permitido por la ley.
- Ver su expediente. El personal puede limitar lo que puede ver mientras que recibe servicios. Se le debe informar sobre los motivos de cualquier restricción. Ver su expediente completo cuando lo solicite después del alta.
- Cuestionar la precisión de su expediente por medio de la política de agravios.
- Ser informado sobre sus derechos y cómo utilizar la política de agravios.
- Presentar un agravio formal sin amenazas o multas.

## Usted o su hijo son responsables de:

- Dar información de salud verdadera y completa.
- Informar al proveedor si no comprende alguna parte de su atención o la de su hijo.
- Ayudar con sus cuidados o los de su hijo como había acordado hacerlo.
- Seguir el plan de atención y las instrucciones.
- Pagar las facturas por la atención brindada.
- Cumplir con las normas.
- Respetar los derechos de otros incluyendo al personal y la propiedad.
- No sacar fotografías ni videos de su hijo, otras personas o el personal.
- Saber que está prohibido el uso del tabaco, drogas ilegales, alcohol y pistolas o armas de todo tipo.

## Las etapas de la resolución de los agravios

### Conversación informal (opcional)

- Si le parece que se han violado sus derechos, se le anima a hablar primero con el personal o la gerencia sobre cualquier inquietud que pueda tener.

## Investigación del agravio - revisión por parte de la organización

- Presentar un agravio dentro de 45 días del momento en que se da cuenta del problema. Podemos autorizar una extensión.
- Investigaremos su agravio e intentaremos resolverlo.
- Le entregaremos una comunicación por escrito dentro de los 30 días de la fecha en que presentó el agravio formal.
- Si no se ha resuelto su inquietud puede elevarla con el fin de realizar una revisión administrativa final.

## Revisión por parte del Condado

- Si recibe servicios por medio del apoyo del Condado, puede apelar la decisión de la organización con el director de la agencia del Condado. Debe apelar dentro de 14 días del día en que recibe la decisión de la organización.
- El director de la agencia del Condado debe emitir su decisión por escrito dentro de 30 días después de haberse solicitado esta apelación.

## Revisión por parte del Estado

- Puede apelar la revisión de la organización y el Condado al investigador de agravios estatales.
- Debe presentar la apelación al investigador de agravios estatales dentro de 14 días de haber recibido la decisión del nivel de apelación anterior.

State Grievance Examiner, DSL  
P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851  
(608) 266-9369  
[dhs.wisconsin.gov/clientrights/contacts.htm](https://dhs.wisconsin.gov/clientrights/contacts.htm)

## Revisión final estatal

- Toda entidad tiene 14 días después de haber recibido la decisión por escrito del investigador de agravios estatales para pedir una revisión final estatal por el administrador de la División de vivienda asistida o a la persona nombrada.

DSL Administrator, DSL  
P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851  
(608) 266-9369  
[dhs.wisconsin.gov/clientrights/contacts.htm](https://dhs.wisconsin.gov/clientrights/contacts.htm)