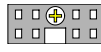


## ¿QUÉ PROVEEDORES Y SERVICIOS CUBRE ESTE PROCESO?



El proceso de querellas se aplica a todas las instalaciones de DMHAS que proporcionan servicios de salud mental directos, ya los organismos que prestan servicios directos de salud mental bajo un contrato con DMHAS.



Este procedimiento **NO** se aplica a los asuntos de la competencia exclusiva de la Junta de Revisión de Seguridad Psiquiátrica.

## ¿QUÉ ACCIONES CUBRE EL PROCESO DE QUERELLA?

El cliente puede hacer una querella cuando piensa que un empleado o agencia le ha tratado de manera arbitraria o poco razonable; se le ha negado, reducido o terminado servicios de forma involuntaria; se ha sido negligente en proveerle servicios que han sido autorizados en su plan de tratamiento; le han discriminado u otras razones impropias; se ha practicado coerción para limitar su auto determinación; o se ha fallado en intervenir y/o proteger sus derechos los cuales han sido afectados por otro cliente; y cuando otros derechos individuales otorgados por ley o reglamentos del DMHAS han sido violados.

## ¿CUÁNDO SE DEBE SOMETER UNA QUERELLA?



Una querella se debe someter dentro de cuarenta y cinco (45) días de ocurrir la acción que origino la queja, a menos que usted tenga una buena razón para someter mas tarde la queja.

## ¿PUEDE SER PENALIZADO UN CLIENTE POR SOMETER UNA QUERELLA?

A los proveedores de servicios se les ha prohibido específicamente tomar acciones en contra de clientes por el solo hecho de someter una querella.



## ¿EXISTE UNA PENA?

**NO.** Los proveedores están específicamente prohibidos de tomar represalias contra un agraviado.

## ¿EXISTE UN FORMULARIO PARA SOMETER QUERELLAS?

**NO.** Sin embargo, la querella debe ser presentada por escrito con el oficial de derechos de los clientes de la agencia (CRO). Es importante que la queja incluye una declaración clara sobre tres puntos básicos: (1) los hechos específicos relacionados con la acción que es la base de la queja y las partes involucradas; (2) el derecho o derechos que se alega el cliente siendo violados por la acción del personal o la acción individual; (3) la acción que el cliente quiere la agencia a tomar para resolver la queja (el "recurso").

## ¿QUÉ TIPO DE ACCIONES PUEDEN TOMARSE PARA RESOLVER UNA QUERELLA?

El cliente puede pedir un sin numero de diferentes acciones para resolver la querella. Claro esta, que la acción especifica depende de la naturaleza de la querella. Como resultado de la querella, posiblemente el cliente desee que se hagan dos o tres cosas. Por ejemplo, un individuo cuyos derechos han sido violados al ser medicado involuntariamente por un empleado, en violación a las leyes del estado, puede pedir una disculpa de dicho empleado y/o una

clarificación por escrito de la agencia o departamento en relación a sus pólizas concernientes al consentimiento informado y el uso de medicamentos. También, el querellante puede pedir que la agencia provea adiestramiento a sus empleados para evitar que en el futuro se repitan dichas violaciones. **ES IMPORTANTE QUE EL QUERELLANTE ESPECIFIQUE LAS ACCIONES QUE DESEA QUE SE TOMEN AL SOMETER LA QUERELLA CON EL OFICIAL DE DERECHOS DEL CLIENTE.** Finalmente, la agencia también podría sugerir alguna acción alterna para resolver la querella.

## ¿QUÉ PASA DESPUÉS?

El oficial de derechos del cliente (CRO) es responsable de investigar la querella. Dicho oficial (CRO) se ocupara de la querella, ya sea revisando los expedientes o entrevistando a las personas que están directamente envueltas. Es importante que el cliente consulte primero con su defensor acerca de su problema antes de hablar del asunto con otra persona.

El oficial (CRO) deberá hacer un esfuerzo para servir de mediador y lograr un acuerdo satisfactorio entre todas las partes envueltas en la querella. Si todos están de acuerdo, el oficial puede proponer una solución "informal" para solucionar la querella, lo cual significa que no se emitirá una decisión formal. El querellante deberá responder a la propuesta dentro de diez (10) días o se sobreentenderá que el querellante ha retirado la querella.



Si no hay una resolución informal, el oficial (CRO) deberá escribir un reporte a la agencia, y proveer una copia del reporte al querellante. Entonces, el querellante tendrá la oportunidad para presentar información adicional, y hablar con el Director en persona.

## ¿QUÉ PASA SI EL CLIENTE NO ESTA SATISFECHO CON LA DECISIÓN FORMAL?

El cliente puede apelar la decisión de la agencia dentro de quince (15) días de haber recibido la decisión, el tiempo podrá ser extendido si existen buenas razones para esto. En adición, si la decisión formal se retrasa por más de siete (7) días, el querellante puede tratar el asunto como una denegación y puede apelar el asunto. La apelación deberá hacerse por escrito y especificar las bases para dicha apelación. La apelación deberá someterse a la División de Derechos del Cliente de las Oficinas Centrales del Departamento de Salud Mental y Servicios Para la Adicción (DMHAS).

## ¿QUÉ PASA CON LA APELACIÓN?

El Departamento de Salud Mental y Servicios Para la Adicción (DMHAS) deberá llevar a cabo cualquier tipo de investigación necesaria para examinar la apelación. Si el asunto no puede resolverse de manera informal, una decisión escrita deberá emitirse dentro de quince (15) días de haberse tenido la conferencia informal, o del día de la apelación.

## DECISIÓN FINAL?

La decisión escrita de la apelación constituye la decisión administrativa final a menos que resulte en la (1) negación, (2) reducción involuntaria o (3) terminación de servicios. Si la decisión resulta en alguna de las tres acciones antes mencionadas, el querellante tiene derecho a una audiencia justa. El querellante deberá solicitar por escrito una audiencia justa y enviarla por correo al DMHAS dentro de treinta (30) días de la fecha en que se le envió por correo la decisión de la

apelación. La petición deberá especificar los servicios que le han sido negados, reducidos o terminados de forma involuntaria y la fecha en que se tomo la decisión de la apelación.

## ¿PUEDE CAMBIAR DE PARECER EL CLIENTE UNA VEZ HAYA SOMETIDO LA QUERRELLA?

**Sí.** Un querellante puede retirar, o parar la querrella en cualquier momento. Sin embargo, es importante que el cliente tome esta acción de forma voluntaria y que no sea influido de ninguna forma por el personal de la agencia para que retire la querrella. Sería una buena idea si el querellante primero hablara con su defensor(a) antes de retirar la querrella.

## ¿PUEDE EL CLIENTE SER REPRESENTADO POR UN DEFENSOR?

**Sí.** Lo mejor es, para hablar con un abogado tan pronto como sea posible, ya que el defensor puede ayudar a los clientes a entender sus derechos y el proceso. A diferencia de Oficiales de Derechos del Cliente, que trabajan para la agencia, los defensores son independientes; es su trabajo consiste en representar el agraviado al tratar de obtener el resultado que él o ella quiere.

**Para más asistencia llámé a  
Connecticut Legal Rights Project, Inc.  
Teléfono gratuito 1-877-402-2299  
TTY 860-262-5066  
[www.clrp.org](http://www.clrp.org)**

*La información contenida en este folleto es efectiva a partir de Septiembre del año 2016*



CONNECTICUT  
LEGAL  
RIGHTS  
PROJECT, INC.

---

# PROCESO DE QUERRELLA DE DMHAS



---

**REPRESENTACIÓN LEGAL PARA PERSONAS  
CON CONDICIONES DE SALUD MENTAL**