El proceso de quejas formales en el Sistema de Salud Mental Público de Ohio

Un resumen del proceso formal de quejas y cómo funciona

RESOLUCIÓN RECUPERACIÓN

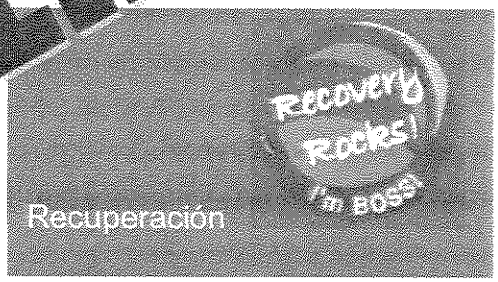
Junio 2007

ACE
Advocacy Connection for Education

Este folleto fue desarrollado para ayudar a los consumidores a entender lo que deben hacer para que sus preocupaciones y quejas se escuchen. En el sistema de salud mental de Ohio, las preocupaciones o quejas se resuelven a través del Proceso de Quejas.

El proceso de queja apoya la recuperación y asegura que se escuche a los clientes.

RESOLUCIÓN
RECUPERACIÓN



Recuperación

es un proceso dinámico interpersonal para abrigar esperanza, definirse a si mismo y participar en roles significativos en la comunidad

Servicio de Derechos Legales de Ohio
PAIMI Advisory Council
15 de Mayo de 2002

El término "queja" se usa en muchas situaciones.

Las escuelas, los lugares de trabajo, los hospitales, el gobierno estatal, los deportes profesionales y la industria privada, todos usan el término "quejas".

- Los ***Sindicatos*** presentan una queja para uno de sus miembros sobre condiciones de trabajo que no son seguras.
- Los empleados del ***Gobierno estatal*** presentan una queja para que los supervisores conozcan sus preocupaciones.
- La ***Asociación de Jugadores de Béisbol*** presenta una queja por un jugador que se le impuso una multa.
- Los ***Maestros*** presentan una queja para resolver un asunto del empleo.
- Los ***Clientes que reciben servicios de salud mental*** presentan quejas con respecto a los servicios que reciben o a las violaciones de sus derechos.
- Los ***Estudiantes universitarios*** presentan quejas sobre presunta discriminación.
- Los ***Clientes*** presentan quejas al gerente de la tienda o al Better Bussiness Bureau.
- Las ***Personas con discapacidades*** presentan quejas relacionadas al ADA con la oficina de derechos civiles.

Una queja es una forma de decir que no está satisfecho

Otros términos que reflejan que usted no está satisfecho son:

- *Demanda*
- *Crítica*
- *Objeción*
- *Protesta*
- *Falta de justicia*
- *Incorrecto*
- *Maltrato*
- *Discriminación*
- *Injusticia*

Ejemplos de falta de satisfacción que pueden llevar a presentar una queja en el sistema de salud mental:

Otros términos que reflejan que usted no está satisfecho son:

- ***Demanda*** "Mi asistente social nunca se presenta cuando dice que lo hará".
- ***Crítica*** "La organización no contrata personal que comparte o valúa mi herencia cultural".
- ***Objeción*** "No quiero tener que sentarme durante todo el servicio en la capilla".
- ***Protesta*** "No hay máquinas de sodas en la sala de espera"
- ***Falta de justicia*** "No me dejarán llamar a mi abogado".
- ***Incorrecto*** "Si no tiendo mi cama, no me dejan ir de compras".
- ***Maltrato*** "El empleado fue grosero y me dijo cosas racistas".
- ***Discriminación*** "Me negaron los servicios porque mi terapeuta no entiende mi idioma".
- ***Injusticia*** "La política de uso del teléfono en este lugar no me da suficiente tiempo para hablar con todos mis hijos".

En el sistema de salud mental, las preocupaciones se pueden expresar formal o informalmente

Informal

Las personas que reciben servicios de salud mental públicos tienen el derecho de hablar informalmente de sus preocupaciones y quejas.

En ocasiones, decirle a un empleado o a un Funcionario de los Derechos de los Clientes por qué está descontento, puede dar como resultado los cambios que espera.

Muchas quejas se resuelven usando el proceso informal.

Formal

Las personas que reciben servicios de salud mental públicos tienen el derecho de expresar sus preocupaciones y quejas formalmente mediante el Proceso de Quejas por escrito.

También tienen el derecho a tener instrucciones orales y escritas para presentar una queja.

Cada proveedor de salud mental debe tener una persona cuyo trabajo sea ayudarle a presentar una queja.

Este folleto se refiere al **Proceso de Queja formal.**

Las agencias, hospitales e instalaciones deben tener un Proceso de Quejas para el cliente.

De acuerdo a la ley de Ohio, los proveedores de servicio ***deben*** hacer lo siguiente:

- ***Colocar*** el proceso de quejas en un lugar donde se vea fácilmente y tener copias disponibles para los clientes, cuando las soliciten.
- ***Identificar*** el nombre de la persona que está designada para ayudar a los individuos con el Proceso de Quejas.
- ***Escribir*** el lugar donde se encuentra, las horas disponibles y el número de teléfono de la persona que ayudará al individuo con el Proceso de Quejas.
- ***Asegurar*** que el Proceso de Quejas se explique totalmente al cliente.
- ***Indicar*** que su política de quejas dice cuántos días pasarán para que se resuelva la queja.
- ***Asegurar*** que el individuo reciba una respuesta del proveedor por escrito. La respuesta escrita debe estar en un lenguaje que entienda.
- ***Arreglar*** que alguien que no esté directamente involucrado (tomador de decisiones imparcial) revise la queja.

La Queja es un derecho importante para las personas que reciben servicios de salud mental.

La queja es una oportunidad para:

- ***asegurar*** que se escuche la voz del individuo.
- ***autorizar*** a los individuos que reciben servicios a convertirse en sus propios defensores.
- ***proteger*** y apoyar la recuperación y la resistencia.
- ***asegurar*** que se atiendan las preocupaciones y quejas del individuo.
- ***proporcionar*** acceso para hacer que el sistema sea mejor para todos.

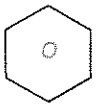
"Parte de su recuperación es defender sus derechos".

Participante en el Foro ACE 2006

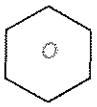
Cuando tenga una preocupación sobre sus derechos, servicios o tratamiento, usted puede:

- ***hablar*** sobre su queja con un empleado con el que se sienta cómodo en un intento de resolver el asunto

- ***presentar*** una queja por escrito



- ***ponerse en contacto*** con otros defensores para obtener ayuda (se encuentran en la página 16 de este folleto)



- ***buscar*** mediación (defensa alternativa de una tercera parte).

OPCIONES

Un proceso de queja lo puede presentar:

el individuo que recibe los servicios de salud mental

o

una agencia que represente al individuo

o

cualquier otra persona.

Cuando presente una queja por escrito, sea claro.

Especifique qué es lo que no le agrada.
Por ejemplo:

- "El 18 de enero de 2006, aproximadamente a las 2:45 pm, mi asistente social me insultó y me azotó la puerta del carro en la cara"

- "En la mañana del 1 de abril de 2006, en el grupo, el empleado me hizo sentar en una silla donde yo no podía ver a mi intérprete".

Sea claro en lo que considera que sería una solución aceptable.
Por ejemplo:

- "Me gustaría tener otro asistente social".

- "Quiero poder sentarme en un lugar donde pueda ver mejor a mi intérprete"

Como ayuda para organizar sus pensamientos y para escribir una queja clara, incluya:

- ***quién:*** quién estuvo involucrado - - nombres de los empleados y otros
- ***qué:*** qué sucedió - - sea muy claro y proporcione detalles
- ***cuándo:*** cuándo sucedió - - proporcione la fecha y la hora
- ***dónde:*** dónde sucedió - - identifique el lugar
- ***por qué:*** por qué no estoy satisfecho - - indique por qué se está quejando
- ***quiero:*** qué quiero - - escriba lo que quiere que cambie

---

Firme y ponga fecha a la carta o forma y proporcione su domicilio y número de teléfono.

Saque una copia para sus registros.

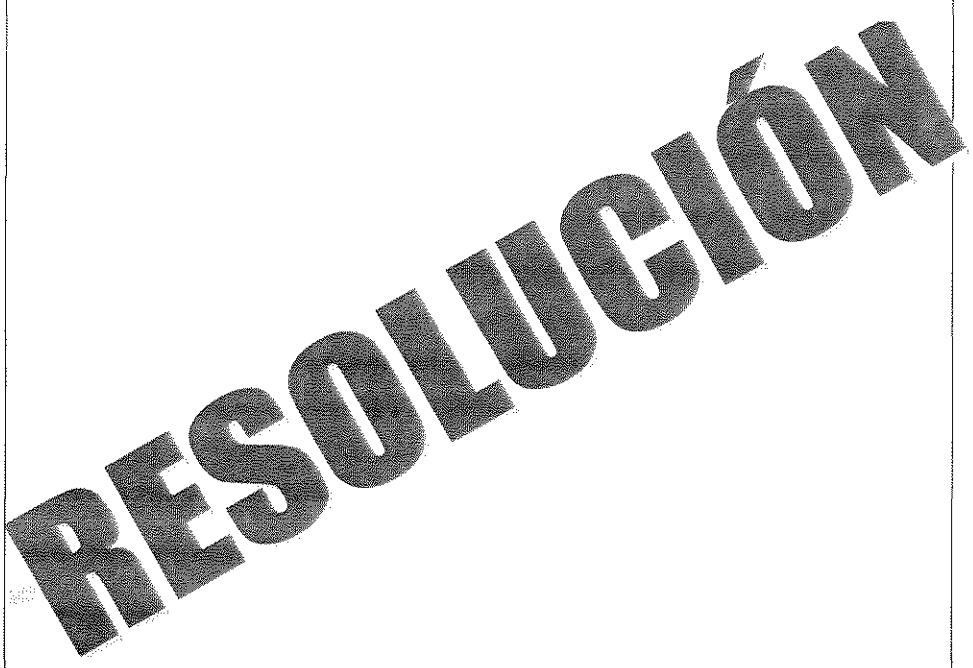
Entregue su queja al Funcionario de los Derechos del Cliente o al Defensor o a cualquier empleado.

Si necesita ayuda para escribir la queja, póngase en contacto con el Funcionario de los Derechos del Cliente o con el Defensor o con una de las agencias incluidas en la página 16. Ellos podrán explicarle el proceso y lo ayudarán.

Cuando presenta una queja o apelación, la agencia no debe:

- hacerlo sentir mal
- castigarlo
- amenazarlo
- impedir que presente la queja
- quitarle alguno de sus servicios
- quitarle alguno de sus derechos

La solución a su queja es una RESOLUCIÓN.



Usted puede o no quedar satisfecho
con la decisión o respuesta.

Si no está satisfecho con la respuesta a su queja, puede apelar.

Una apelación es una solicitud para que se revise la respuesta.

- Para apelar una respuesta que la agencia dio a su queja, póngase en contacto con:

Consejo de Salud Mental del Condado
Para encontrar su Consejo del Condado, llame al 614-224-1111, o visite http://www.oacbha.org/Directory/Index2.htm

(1) Pregunte por el Funcionario de Derechos de los Clientes (CRO) en el Consejo de Salud Mental.
(2) Diga al CRO que usted quiere presentar una Apelación de la respuesta que la agencia dio a su queja.
(3) Si no está satisfecho con la respuesta del Consejo de Salud Mental, puede apelar su decisión con ODMH. (Vea la información a continuación).

- Para apelar una queja de un hospital, póngase en contacto con:

Departamento de Salud Mental de Ohio (ODMH)
Protección y Defensa de los Consumidores (CAP)
Llame al número gratuito 877-275-6364 (para consumidores y familias), o al 614-466-2596 (número de teléfono principal de ODMH), o TTY 614-752-9696
o visite http://www.mh.state.oh.us/

(1) Pida hablar con CAP en ODMH.
(2) Dígales que quiere presentar una apelación a la respuesta que el hospital dio a su queja.

Si necesita asistencia en cualquier momento durante el proceso de queja o apelación, puede ponerse en contacto con las agencias indicadas en la página 16 de este folleto.

Lugares donde puede obtener ayuda o información acerca del proceso de quejas:

Para las agencias que no tienen un número TTY/TDD, llame a Ohio Relay Service TTY al 711 u 800-750-0750.

- Defensores para Salud Mental de Ohio (OAMH)
  Llame gratis al 800-589-2603
  o visite http://www.ohioadvocates.org/

- CSD de Ohio (también se conoce como Servicio de Comunicación para Sordos, Inc.)
  Llame gratis al 877-781-6670 (voz y TYY)
  o visite http://www.c-s-d.org/

- Defensores Multiétnicos para la Competencia Cultural (MACC)
  Llame al 614-221-7841
  O visite http://maccinc.net/

- Alianza Nacional en Enfermedades Mentales (NAMI-Ohio)
  Llame gratis al 800-686-2646
  o visite http://www.namiohio.org/

Salud Mental de América (antes Asociaciones de Salud Mental)
Para hallar su MHA local, Llame gratis al 800-858-3542
o visite http://www.nmha.org/affiliates/directory/

- Servicio para los Derechos Legales de Ohio (OLRS)
  Llame gratis al 800-282-9181 / TYY 800-858-3542
  o visite http://olrs.ohio.gov

- Consejo para Salud Mental del Condado
  Para hallar su Consejo del Condado, llame al 614-224-1111
  o visite http://olrs.oacbha.org/Directory/Index2.htm

- Departamento de Salud Mental de Ohio (ODMH)
  Defensa y Protección del Consumidor
  Llame gratis al 877-275-6364 (sólo consumidor y familia)
  TTY 888-636-4889. Los demás 614-466-7228.
  o visite http://www.mh.state.oh.us/

EJEMPLO DE QUEJA

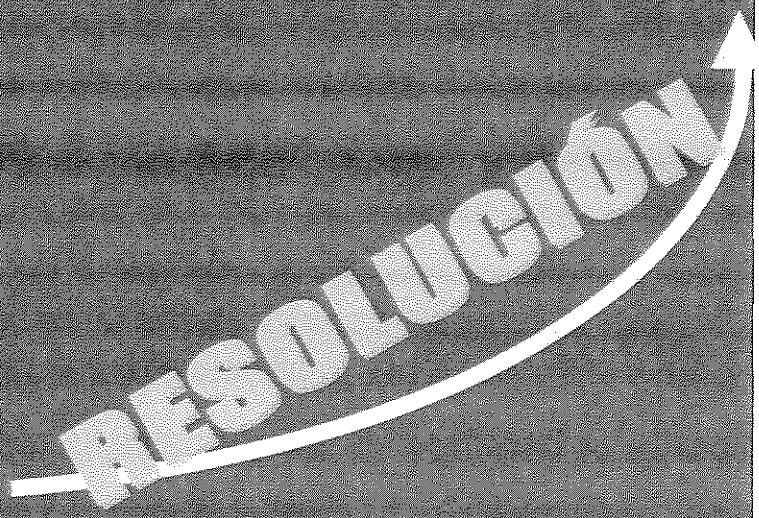
Ejemplo 1
Resolver una queja sin presentar una queja formal.

Bill solicitó al hospital una copia de sus registros médicos. El hospital no respondió a su solicitud. Bill habló con el Defensor para presentar una queja.

El defensor habló del asunto con Bill. Bill decidió no presentar una queja y hacer que el Defensor abogara por él y tratara de hacer que los registros médicos se le enviaran a su casa. El Defensor le informó a Bill que si los registros no se le enviaban a su casa en los siguientes 7 días, entonces debería presentar una queja formal.

Resolución:
Los registros médicos se enviaron a casa de Bill.

- Algunas quejas se pueden resolver informal e inmediatamente.



EJEMPLO DE QUEJA

Ejemplo 2
Resolver una queja presentando una queja formal.

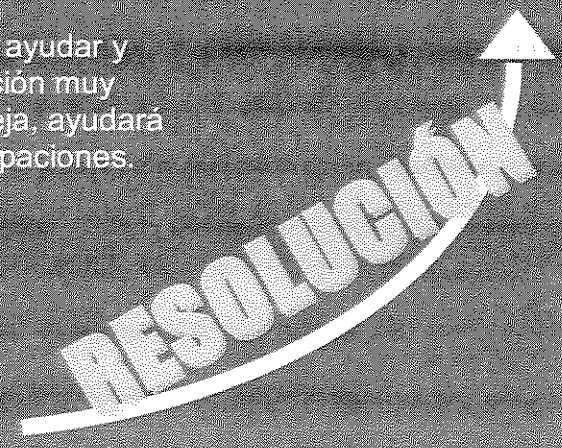
Earl, quien es sordo, tenía una queja acerca de la agencia porque no tenían un consejero que conociera el lenguaje de sordomudos americano (ASL).

Earl vio la información sobre el procedimiento de quejas con el nombre y número de teléfono del Funcionario de Derechos de los Clientes (CRO). Usando el correo electrónico, Earl se puso en contacto con CRO e identificó su preocupación. El CRO lo ayudó a completar la queja formal. En la queja por escrito, Earl claramente estableció la necesidad de un consejero que conozca ASL.

La agencia le respondió a Earl por escrito y le dijo que tratarían de contratar a un consejero que conozca ASL, pero mientras tanto, le proporcionarían un intérprete para sus sesiones de asesoría.

Resolución: *
Ahora hay un intérprete disponible para las sesiones de asesoría de Earl hasta que la agencia contrate a un consejero que conozca ASL.

Saber quién lo puede ayudar y proporcionar información muy específica en una queja, ayudará a resolver sus preocupaciones.



*Usted tiene derecho a un intérprete.

EJEMPLO DE QUEJA

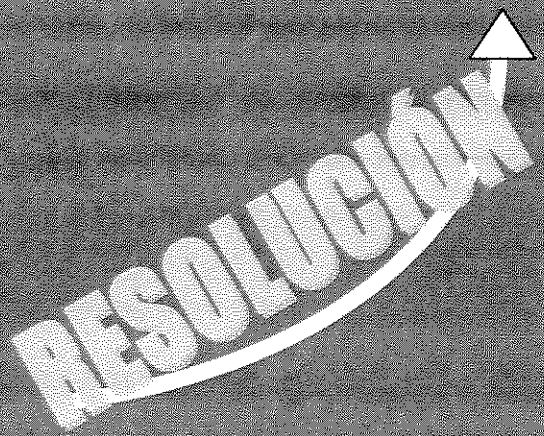
Ejemplo 3
Presentar una apelación a una decisión sobre una queja formal.

Sue quiere que su asistente social la ayude a hallar un médico que acepte Medicaid y que le consiga asesoría en el manejo de sustancias. El asistente social no pensaba que eso fuera su responsabilidad. Sue presentó una queja formal por escrito con el Funcionario de los Derechos de los Clientes (CRO). La agencia le negó la queja diciendo que no era la responsabilidad del asistente social.

Sue habló con el CRO y le dijo que no estaba contenta con el resultado de su queja. El CRO le informó que podía apelar a la decisión con el Consejo de Salud Mental del Condado. Sue eligió presentar una apelación con el Consejo de Salud Mental del Condado. El Consejo del Condado revisó la apelación y solicitó que el asistente social de la agencia proporcionara la ayuda que solicitó Sue.

Resolución:
Sue recibió del asistente social, la asistencia que solicitó.

- Presentar una apelación puede ayudar a que reciba los servicios que desea.



EJEMPLO DE QUEJA

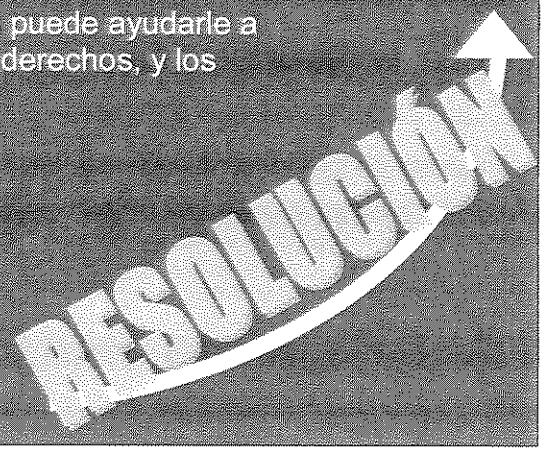
Ejemplo 4
Presentar una apelación a una decisión de una queja formal.

El centro residencial no le permitía a Jwahir usar su *hijab* (mascada que usan las mujeres musulmanas) desde que fue admitida el mes pasado. Jwair, quien es somalí, tenía una queja en contra del centro porque no la dejaban usar su *hijab*. Adicionalmente, los empleados hacían gestos con las manos que son ofensivos en la cultura somalí.

Jwahir y su familia presentaron una queja formal con el Funcionario de Derechos para los Clientes (COR) en el centro residencial. La agencia respondió por escrito que continuarían prohibiendo que Jwair usara su *hijab*, y que no hubo señas ofensivas para la mayoría de los niños en el centro. Jwahir y su familia no quedaron satisfechos con esta respuesta y presentaron una apelación con el Consejo de Salud Mental CRO.

Resolución:
El Consejo de Salud Mental del Condado negoció con la residencia que tuviera un representante de la comunidad somalí para que proporcionara entrenamiento sensible a la cultura para el personal. También negociaron que Jwahir usara su hijab.

- Presentar una apelación puede ayudarle a proteger y defender sus derechos, y los derechos de los demás.



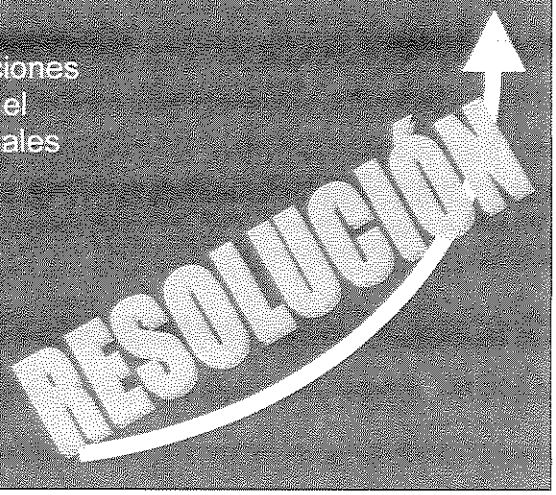
EJEMPLO DE QUEJA

Ejemplo 5
Presentar una queja formal puede dar como resultado una referencia.

Gayle quería presentar una queja formal contra el doctor del hospital quien, hace 3 años, firmó los papeles que dieron como resultado que fuera condicionada en ese hospital. Ella se puso en contacto con el Defensor quien le dijo que el doctor ya no trabaja en ese hospital.

El defensor refirió a Gayle al Consejo Médico del Estado que maneja las quejas contra los doctores. Gayle entendió que presentar una queja formal en el hospital no resolvería sus preocupaciones.

- No todas las preocupaciones se pueden resolver por el proceso de quejas formales de salud mental.



EJEMPLO DE QUEJA

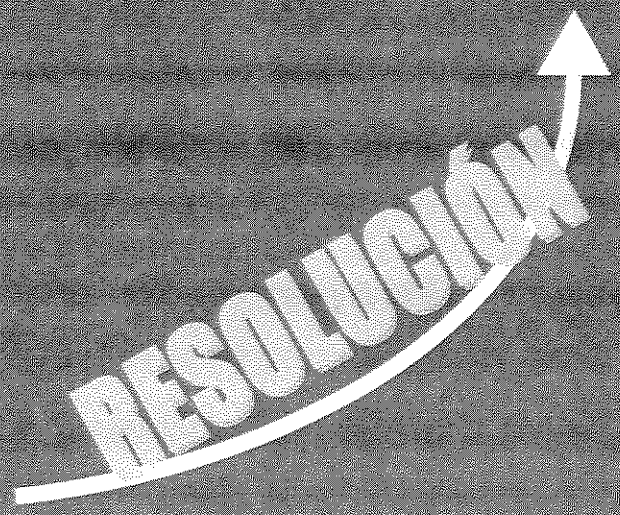
Ejemplo 6
Presentar una queja formal en el Departamento de Salud Mental de Ohio.

Sandy tenía una queja acerca del tratamiento en la residencia.

Sandy no se sentía a gusto presentando una queja en el centro residencial a través del Funcionario para los Derechos de los Clientes (CRO), por lo tanto se puso en contacto con la Oficina de Defensa y Protección del Consumidor en ODMH para obtener ayuda. ODMH la ayudó a llenar la queja formal en el centro.

Resolución:
La queja de Sandy fue dirigida al centro residencial.

- Es importante saber que hay diferentes lugares donde puede obtener ayuda con el Proceso de Queja formal.



Quejas contra los profesionales con licencia

Si piensa que un profesional con licencia (doctor, enfermero, consejero, asistente social, sicólogo) ha violado las reglas que gobiernan su profesión, también puede presentar una queja ante el Comité que otorga la licencia. Para presentar una queja formal contra un profesional con licencia, póngase en contacto con:

- Consejo Médico del Estado de Ohio
  (quejas contra médicos o siquiatras)
  Llame gratis al 800-554-7717
  o visite http://med.ohio.gov/

- Consejo de Sicología del Estado de Ohio

  (quejas contra sicólogos)
  Llame gratis al 877-779-7446
  o visite http://psychology.ohio.gov/

- Consejo de Enfermería de Ohio
  (quejas contra enfermeras)
  Llame al 614-466-3947
  o visite http://www.nursing.ohio.gov/

- Consejo de Consejeros, Asistentes Sociales y Terapeutas matrimoniales y familiares
  (quejas contra consejero o asistente social)
  Llame al 614-728-7791
  o visite http://www.cswmft.ohio.gov/

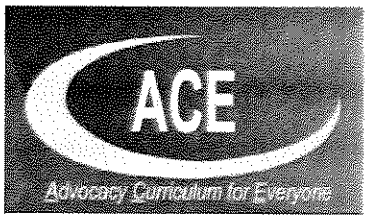
La Guía para la defensa de todos (Advocacy Curriculum for Everyone ACE) es una guía orientada a los consumidores y gira alrededor de la defensa, los derechos y la recuperación.

RECONOCIMIENTOS DE ACE

El Servicio para los Derechos Legales de Ohio (OLRS por sus siglas en inglés) preparó esta publicación con la dirección del equipo ACE, cuyos miembros incluyen consumidores, miembros de una familia, representantes de los Defensores para la Salud Mental de Ohio (OAMH por sus siglas en inglés), OLRS, Servicios de comunicación para los sordos (CSD por sus siglas en inglés) de Ohio, Defensores Multiétnicos para la Competencia Cultural (MACC por sus siglas en inglés), y defensores de los proveedores de tratamiento de salud mental y los consejos locales de salud mental. OLRS preparó este documento, en parte, con fondos de un contrato con OAMH, el cual obtuvo fondos a través de una subvención del bloque de salud mental para la comunidad de ODMH. Fondos adicionales se obtuvieron mediante subvenciones bajo el Acto de 1986 de Protección y Defensa de los Individuos con Enfermedades Mentales (PAIMI por sus siglas en inglés), administrado por el Centro de Servicios de Salud Mental, Administración de Servicios para el Abuso de Sustancias y Salud Mental, Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos.

ODMH se reserva todos los derechos de esta publicación incluyendo los derechos de copia, los derechos de distribución y cualquier material desarrollado que se derive de esta publicación. Los individuos y organizaciones pueden, sin aprobación necesaria, reproducir esta publicación entera o en parte sin modificaciones para uso personal, propósitos educacionales o como una nota en otra publicación con la cita apropiada. Cualquier otro uso requiere autorización escrita de ODMH.

La información en este folleto no tiene la intención de ser un consejo legal para su situación específica. Usted debe consultar a un abogado si necesita consejo legal.



Copyright © 2007 Departamento de Salud Mental de Ohio

Departamento de Salud Mental de Ohio
30 East Broad Street, 8th Floor
Columbus, Ohio 43215-3430
Tel: (877) 275-6364
TTY: (888) 636-4889
Sitio Web: www.mh.state.oh.us

Servicio de Derechos Legales de Ohio
50 West Broad Street, Suite 1400
Columbus, Ohio 43215-5923
Tel: (800) 282-9181
TTY: (800) 858-3542
Sitio Web: www.olrs.ohio.gov