

Cómo defender sus derechos en el Sistema Público de Salud Mental

Las siguientes son algunas de las formas en las que usted puede manejar casos en que sus derechos sean violados y asuntos relacionados con la satisfacción con el servicio o el acceso al mismo, que involucre a los proveedores y agencias del sistema.

Violaciones a los derechos

- Hable con su proveedor/equipo acerca del problema en detalle y trabaje con ellos para corregirlo.
- Presente una queja ante la correspondiente Autoridad Regional de Salud Mental (T/RBHA por sus siglas en inglés) en el área de servicio al usuario (Tenga presente que éste proceso es diferente del que existe para quejas formales).
- Presente una queja formal por escrito utilizando la forma apropiada (Disponible en nuestra página en Internet) con detalles acerca de la presunta violación a sus derechos y la solución que usted propone (R9-21-403).

Asuntos relacionados con la satisfacción o el acceso al servicio

- Trabaje en conjunto con su proveedor/equipo en el proceso de elaboración del Plan de Servicios (ISP por sus siglas en inglés), para recibir el servicio deseado.
- Si esto no funciona:
- Presente una queja en servicio al usuario de su respectiva RBHA (tenga en cuenta que éste proceso es diferente del proceso de apelaciones) o
- Puede apelar por escrito utilizando el formulario apropiado (consulte nuestro sitio en Internet) con detalles acerca del servicio deseado explicando por que lo necesita (R9-21-401(A)).

Evaluación y/o tratamiento ordenados por la corte

- Usted no puede apelar una orden de la corte para evaluación o tratamiento (incluyendo servicios específicos ordenados) a través del proceso de apelaciones para SMI en el Sistema Público de Salud Mental.
- Sin embargo, usted tiene el derecho de defensa en contra de una orden de la corte para evaluación y/o tratamiento, consulte con un abogado, y solicite una revisión judicial cada 60 días en la Corte que está tramitando la solicitud (R9-21-211 & 501-506).

Cómo contactarnos

Oficina en Flagstaff

877-744-2250 (Línea gratuita)
928-214-8231
408 N. Kendrick
Suite 2A
Flagstaff, Arizona 86001

Oficina en Phoenix

800-421-2124 (Línea gratuita)
602-364-4585
701 East Jefferson Street
Phoenix, AZ 85034

Oficina en Tucson

877-524-6882 (Línea gratuita)
520-770-3100
400 W. Congress Street, Suite 118
Tucson, AZ 85701
Página en Internet

<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/>

La Oficina de Derechos Humanos (OHR por sus siglas en inglés) es parte del Departamento de Servicios de Salud de Arizona, División de Servicios de Salud Mental. La OHR proporciona asistencia a personas que han sido determinadas con una enfermedad mental grave (SMI por sus siglas en inglés), para ayudarles a entender, proteger y ejercitar sus derechos, facilitando una auto defensa a través de la educación y así obtener acceso a los servicios de salud mental en el Sistema Público de Salud Mental de Arizona.



División de Servicios de Salud Abogacía y Adelanto Oficina de Derechos Humanos

Sus derechos en Arizona si tiene una enfermedad mental grave (SMI por sus siglas en inglés)

La Oficina de Derechos Humanos también ha publicado otros documentos acerca de sus derechos, en diversos temas. Usted los puede obtener en nuestra página en Internet o llamar a nuestras oficinas y solicitar una copia.

La intención de éste folleto es proveer información general para personas que han sido determinadas con una enfermedad mental grave en el Sistema Público de Salud Mental de Arizona, acerca de sus derechos. No pretende sustituir consejos o una guía personalizada. Se aclara que la Oficina de Derechos Humanos de ADHS/DBHS, no es una firma legal.

Sus derechos civiles y otros

Las personas que han sido determinadas con una enfermedad mental grave (SMI por sus siglas en inglés) en Arizona tiene derechos y otras normas contenidas en el Código Administrativo de Arizona título 9, Capítulo 21 (R9-21-101 y SS), conocido comúnmente como “Reglas SMI” disponible en el sitio en Internet www.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.htm.

Derechos civiles y otros derechos

Como una persona que ha sido determinada con una enfermedad mental grave, usted no pierde los derechos legales básicos. Cada persona tiene derechos civiles y legales (El A.A.C. R9-21-201, 206, 208 & 211 menciona muchos de ellos), principalmente los derechos a:

- La privacidad
- La libertad religiosa
- En la comunicación*
 - a tener razonable acceso a un teléfono
 - enviar y recibir correo sin censura y que no haya sido abierto
- Asociarse con personas de su elección*
- Ser visitado y visitar a otros*
- Adquirir, conservar y disponer de su propiedad personal *
- Participar en contratos*
- Tener licencias profesionales u ocupacionales *
- Tener una licencia de conducir*
- Registrarse para votar y votar*
- Casarse, divorciarse, tener una familia, vivir en la comunidad de su elección, manejar sus asuntos personales y financieros*
- No ser objeto de discriminación ilegal sobre las bases de raza, credo, religión, sexo o discapacidad física o mental
- Informarse de sus derechos, en el lenguaje y los términos que usted entienda mejor.

*A menos de que se encuentre bajo el cuidado de un guardián (Por favor tenga en cuenta que puede haber limitaciones para el guardián; la corte puede mantener algunos de los derechos y eliminar otros. Revise la orden de la corte para obtener detalles).

Sus derechos en el Sistema Público de Salud Mental

Las personas determinadas con una enfermedad mental grave tienen derechos adicionales en el Sistema Público de Salud Mental. Cita legal (A.A.C. R9-21-201 hasta el 211). Algunos de éstos incluyen lo siguiente:

- Usted tiene el derecho de dar su consentimiento informado para tratamiento con medicamentos psicotrópicos (R9-21-207 & 206.01(C)), lo que significa que usted:
 - deberá recibir información acerca de su diagnóstico, naturaleza de los medicamentos, el efecto esperado, riesgos y efectos secundarios, cualquier riesgo si usted no toma los medicamentos, tratamientos alternativos, y señales que indiquen que los medicamentos requieren ser cambiados;
 - debe dar su permiso por escrito;
 - tiene el derecho de retirar o de revocar su consentimiento sin miedo a ser castigado.
- Usted no debe recibir medicamentos que sean innecesarios o excesivos.
- Usted solo puede ser recluso (ser ubicado en un cuarto del que no le está permitido salir) y/o restringido (amarrado con cuerdas, detenido físicamente o que se le suministren medicamentos para controlar su comportamiento/ restringir sus movimientos temporalmente) bajo circunstancias limitadas. (R9-21-204):
 - cuando usted represente un inmediato peligro para si mismo y para otros,
 - luego de que el personal haya hecho otros intentos infructuosos que sean menos restrictivos, y
 - solo hasta que el peligro haya pasado y usted y los demás estén seguros.
 - El personal nunca puede usar la reclusión o la restricción a su conveniencia o para disciplinar, o como coerción o retaliación en su contra.
- Usted no debe ser víctima de abuso, ya sea físico, sexual y verbal, lo cual contempla lo siguiente:
 - el personal debe protegerlo del abuso, negligencia, explotación, maltrato y explotación comercial.
 - el personal no puede usar castigo físico o fuerza extrema.
- Usted tiene el derecho de presentar una queja formal o una apelación. El personal no puede tomar retaliación en su contra por reportar este tipo de violaciones o su satisfacción con los servicios o el acceso a los servicios.

El derecho a obtener apoyo y tratamiento

Cita legal (R9-21-202 & 211)

Individualizado, tratamiento receptivo que

- Sea culturalmente sensible
 - Ayude a construir sus fortalezas
 - Maneje sus necesidades únicas.
- Acercamiento basado en el trabajo en equipo y enfocado en la recuperación, que incluye:

- Una serie continua de cuidado no limitada al manejo de caso, alcance, vivienda y servicios residenciales, intervención de crisis y servicios de resolución, equipos móviles de crisis, entrenamiento vocacional, tratamiento diurno, servicios de rehabilitación, apoyo de personas que comparten similares experiencias, apoyo social, servicios de recreación, servicios de apoyo para la familia, consejería, transporte y servicios de medicamentos
- Tener un plan de Servicios Individual (ISP) por escrito
- Un gerente de caso que ayude a ubicar y tener acceso a servicios y supervise la disposición de servicios junto con el equipo clínico.

Tratamiento que apoye su

- Libertad de elegir
- Participación con el mayor alcance posible en decisiones sobre el tratamiento y todas las fases del tratamiento
- Derecho a recibir servicios voluntariamente (con la mayor extensión posible)
- Derecho a consentir o negarse al tratamiento (excepto cuando exista una orden de emergencia expedida por la Corte)
- Derecho a tener un plan para darlo de alta y una oportuna consideración para ser dado de alta de una instalación hospitalaria psiquiátrica

Tratamiento que se da de forma tal que

- Preserva la dignidad
- Protege su privacidad
- Lo integra en su comunidad
- Se da en un ambiente menos restrictivo
- Reconoce su derecho de experimentar vivencias normales o rutinarias, incluso si esto involucra un elemento de riesgo
- Respeta su derecho a ser representado por un representante designado, abogado o un defensor calificado de su elección.

Su registro

- Debe ser completo, acertado, oportuno y relevante.
- Es privado y solo puede ser revelado a personas autorizadas por la ley federal o estatal.
- Las copias deben ser proveídas diez (10) días después de que usted las solicite por escrito (a menos de que éstas no sean para su beneficio; en ese caso el proveedor debe darle una explicación por escrito de las razones y su derecho a que su registro sea revisado y/o de presentar una queja formal).