



# ESTADO DE CONNECTICUT DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL Y SERVICIOS PARA LA ADDICCIÓN



*Una agencia de servicios de asistencia médica*

## RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE DMHAS PARA QUEJAS DEL CLIENTE Y AUDIENCIA IMPARCIAL

Si usted tiene una queja, puede solicitar ayuda al Oficial de Derechos del Cliente designado de un proveedor de servicios para el tratamiento de salud mental o de abuso de sustancias operado o financiado por DMHAS.

Usted tiene derecho de presentar una QUEJA si un proveedor de servicios operado o financiado por DMHAS le niega, le reduce involuntariamente o finaliza sus servicios, o si usted cree que el proveedor o un miembro de la administración del proveedor\*:

- i. Violó los derechos que le proporciona la ley o las directivas de DMHAS
- ii. Le trató en forma arbitraria o poco razonable
- iii. No le proporcionó los servicios autorizados para determinado plan de tratamiento
- IV. Usó coacción para limitar indebidamente sus opciones
- v. No intervino en forma razonable cuando otro cliente puso en riesgo sus derechos en un entorno controlado por ese proveedor
- vi. No lo trató de una manera humanitaria y digna.

\* Este procedimiento no aplica a asuntos dentro de la jurisdicción de la Junta Examinadora de Seguridad Psiquiátrica o a las entidades que no están cubiertas por los proveedores de servicios.

Si presenta una queja debido a la denegación, reducción involuntaria o terminación de servicios, el siguiente resumen de procedimientos es aplicable. (Vea los Reglamentos de las Agencias Estatales de Connecticut, §17a-451(t)(1) y siguientes, para los procedimientos detallados)\*\*:

1. Usted deberá presentar una queja por escrito al Oficial de Derechos del Cliente (CRO) del proveedor o representante, antes de 45 días calendarios a partir del recibo del aviso de acción por una queja, a menos que el CRO decida que existe una buena razón para la presentación tardía.
2. La revisión de la queja por el proveedor, disposición y decisión del jefe del proveedor del servicio cubierto, si fuera necesaria, será completada antes de 21 días calendarios a partir del recibo de su queja por el CRO, a menos que el jefe del proveedor del servicio cubierto autorice 15 días calendarios adicionales, con un aviso por escrito a usted, o que la queja sea una "Queja Acelerada", o que el CRO tenga una sospecha razonable de una infracción de las reglas de trabajo de DMHAS, de las políticas de personal o de una ley penal.
3. El CRO acusará recibo de su queja y tomará la acción necesaria para examinarla y llegar con usted a una resolución informal. Usted tendrá 10 días hábiles para considerar la resolución informal propuesta. Este tiempo no cuenta como parte de los 21 días calendarios para que el proveedor resuelva la queja.
4. Si no está de acuerdo con la resolución informal, el CRO preparará un informe por escrito para revisión del jefe del proveedor del servicio cubierto y usted podrá presentar material adicional antes de que se emita una decisión. Si no está de acuerdo con la decisión del proveedor de servicios, tendrá 15 días hábiles a partir de la fecha en que reciba la decisión para presentar una solicitud por escrito para revisión del Comisionado de DMHAS. El Comisionado o representante efectuará la decisión final del Departamento de su queja.

\*\* Usted no tendrá más de 30 días calendarios para solicitar una "Audiencia Imparcial" a partir del recibo de la determinación final del Departamento.

Usted cuenta con 5 días hábiles para presentar una Queja Acelerada con su proveedor, una vez que reciba el aviso de que la terapia para sustitución opiácea se reduce involuntariamente o se termina, o si el tratamiento de 30 días o menos, para pacientes internos con afecciones por uso de sustancias, se cancela. El proveedor deberá emitir una decisión antes de 5 días hábiles después del recibo de su Queja Acelerada.

Si su proveedor involuntariamente termina sus servicios sin ofrecerle servicios modificados, usted puede solicitar la continuación de esos servicios presentando una solicitud por escrito con el Comisionado de DMHAS, antes de 5 días hábiles a partir del recibo de aviso de cambio, y después de que usted presente una queja. Mientras se revisa su queja, el Comisionado o representante puede confirmar la decisión del proveedor, de terminación de servicios, u ordenar la continuación de servicios o de modificarlos.

### **Programas de Defensoría Estatales**

- **Oficina de protección y defensa para personas con discapacidades de Connecticut: 1-800-842-7303**  
***"Protección y Defensoría" protege los derechos de personas con discapacidades, incluidas las personas con enfermedades mentales y condiciones de abuso de sustancias que viven en la comunidad o en instituciones (incluidos hospitales, instalaciones con personal de enfermería especializada y prisiones)***
- **(CLRP) Proyecto de derechos legales de Connecticut: 1-877-402-2299**  
***Abogados y asistentes de abogados de CLRP trabajan principalmente en programas e instituciones operadas por DMHAS para personas con enfermedades mentales.***
- **Advocay Unlimited: 1-800-573-6929**

## **AGENTE DE DERECHOS DEL CLIENTE:**

### **PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA, LLAME AL:**

Especialista de DMHAS en Derechos y presentación de quejas del cliente: 1-800-446-7348 (#6933) –860-418-6933

TTY: 888-621-3551

Departamento de Salud Mental y Servicios para la adicción, Oficina del Comisionado,  
410 Capitol Avenue, 4th floor, PO Box 341431 Hartford, CT 06134

**Para obtener una lista al día de Agentes de Derechos del Cliente visite el sitio web de DMHAS:**

***<http://www.ct.gov/dmhas>***

***TODOS LOS PROVEEDORES QUE OPERAN O SON FINANCIADOS POR DMHAS DEBEN FIJAR UNA COPIA DE ESTE RESUMEN EN:  
CADA UNIDAD, LUGAR DE SERVICIO Y SALA DE ESPERA DE CLIENTES***