

¿Qué es la defensa del paciente?

La ley de California requiere que el condado asigne a un defensor de los derechos del paciente, para promover y representar los derechos e intereses del consumidor. Estos objetivos se logran a través de la asistencia directa a los consumidores, del monitoreo de las pólizas y las prácticas de los programas y establecimientos de salud mental, y mediante la capacitación del personal de salud mental sobre los derechos de los consumidores de estos servicios.

¿Cuáles son los derechos que los consumidores de servicios de salud mental tienen?

Los consumidores de los servicios de salud mental incluyen a los niños, adolescentes, adultos y personas mayores. Todos ellos tienen los mismos derechos y oportunidades que cualquier otro miembro de nuestra sociedad. Los pacientes psiquiátricos que reciben tratamiento en un centro de salud tienen ciertos derechos legales, los cuales son garantizados por las leyes estatales y por la constitución estadounidense. Estos derechos se encuentran en el Manual de los derechos de las personas en instituciones de salud mental. Se entrega una copia de este manual a cada individuo admitido en un centro de salud para tratamiento de salud mental.

¿Qué son los defensores de los derechos del paciente?

Los defensores de los derechos del paciente son empleados que trabajan dentro del sistema de salud mental del condado. A ellos se les asigna la responsabilidad de garantizar los derechos estatutarios y constitucionales de los consumidores de servicios de salud mental.

¿Qué es lo que hacen los defensores de los derechos del paciente?

Los defensores representan los intereses de los consumidores, ***tal como los define el consumidor***, siempre que dichos intereses estén de acuerdo con la ley y sean alcanzables dentro de los recursos del defensor. Los defensores no son los que determinan “lo que es mejor” para el consumidor. Más bien, el defensor discutirá los recursos disponibles con el consumidor. El defensor entonces ayudará al consumidor a tomar una decisión informada.

¿Cuáles son los servicios que proveen los defensores?

Los defensores de los derechos del paciente proveen los siguientes servicios:

- **Resolución de quejas**

Los defensores de los derechos del paciente reciben e investigan las quejas de aquellos que reciben

servicios de salud mental u otros que actúan en su nombre y que residen en establecimientos de salud acreditados, los hogares de grupos o centros de atención comunitaria. La ley de California estipula los derechos de los pacientes de salud mental voluntarios e involuntarios que reciben tratamiento en cualquier centro de salud.

- **Información y referencia**

Los defensores de los derechos del paciente proveen información sobre los derechos de los pacientes dentro de las instituciones psiquiátricas y sobre los servicios disponibles en el condado que están relacionados con los derechos de los pacientes.

- **Representación en la audiencia de revisión de la certificación**

Los defensores de los derechos del paciente son asignados para ayudar y representar a los pacientes durante las audiencias de revisión de la certificación. Los pacientes que han sido colocados en detención de 14 días en una institución de tratamiento psiquiátrico tienen derecho a una audiencia de revisión de la certificación para reconsiderar la decisión del médico de proveerle tratamiento a la persona de manera involuntaria.

- **Representación en la audiencia de capacidad**

Los defensores de los derechos del paciente son asignados para ayudar

y representar a los pacientes durante las audiencias de capacidad. Los pacientes que rechazan los medicamentos durante el periodo de tratamiento involuntario pueden ser forzados a tomarlos si, después de la audiencia de capacidad, se determina que el paciente no tiene la capacidad de rechazar medicamentos.

- **Vigilancia del cumplimiento**

Los defensores de los derechos del paciente aseguran que las instalaciones, servicios y programas de salud mental cumplan con las leyes y regulaciones. Además, proveen educación sobre las leyes relativas a la salud mental y los derechos de los pacientes a los proveedores de estos servicios.

- **Notificación de derechos**

Los defensores de los derechos del paciente aseguran que los consumidores de servicios de salud mental dentro de todos los establecimientos de salud acreditados, hogares de grupos y centros de atención comunitaria sean notificados de sus derechos. Los grupos de los derechos de los pacientes que se llevan a cabo en instalaciones, reuniones especiales de discusión y durante el proceso de quejas de los consumidores son formas en las cuales los pacientes pueden aprender sobre sus derechos.

¡Estamos listos para ayudar!

El personal de la Oficina de los Derechos del Paciente está disponible para obtener información y preguntas sobre sus derechos como consumidor. Si necesita discutir preocupaciones sobre los derechos de individuos que están recibiendo tratamiento de salud mental en un centro de salud, como se indica en este folleto o en el manual, por favor llame a:

LA OFICINA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

P.O. Box 7549
Riverside, CA 92513-7549

(951) 358-4600

(800) 350-0519

SE HABLA ESPAÑOL



**Por favor visítenos en:
www.rcdmh.org**

Esta información está disponible en formas alternativas si lo requiere. Por favor comuníquese a la Oficina de los Derechos del Paciente al (951) 358-4600 o (800) 350-0519.

RUHS-BH BR/SP PR-004 Rev 10/19 (TCRC 10/19)

OFICINA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

Si usted está recibiendo servicios de salud mental voluntarios o involuntarios y tiene preguntas o le gustaría presentar una queja sobre una posible violación de sus derechos, por favor contacte a un defensor de los derechos del paciente:

**P.O. Box 7549
Riverside, CA 92513-7549**

(951) 358-4600

(951) 350-0519

SE HABLA ESPAÑOL

