

¿Qué es un Ombud?

Un Ombud es un representante o - defensor cuyo trabajo es resolver - problemas que usted puede tener con su consejero, su director de caso, su clínica de salud mental o las agencias que le - ayudan a obtener asistencia médica - mental.

Como puede contactar el Ombud de Salud Mental?

Oficina: (360) 867-2556

Cell: (360) 280-7656

Gratis: (800) 658-4105

Dirección: Thurston County Public Health and Social Services
412 Lilly Road
Olympia, WA 98506

E-mail: ombuds@co.thurston.wa.us

Cuando una persona solicita servicios de un proveedor de salud mental la persona recibe un Manual de Beneficios del TMRSN-Thurston Mason Regional Support Network., el cual tiene una lista completa de derechos individuales del cliente.

Este manual fue creado por el Thurston Mason Regional Support Network (TMRSN) Consumer Council. TMRSN es una división del Thurston County Public Health & Social Services Department.

Las personas que Utilizan los Servicios de Salud Mental

Pública tienen el derecho a:

- Ser tratados con dignidad y respeto.
- Confidencialidad y tener su privacidad protegida.
- Ser ayudadas a desarrollar un plan de cuidado que reúna sus necesidades
- Rechazar cualquier tratamiento propuesto
- Recibir servicios sin discriminación y que sean sensibles a su género, raza, nacionalidad de origen, idioma, edad, discapacidad y a su orientación sexual
- Recibir servicios libres de cualquier acoso o explotación sexual.
- Revisar sus registros
- Ser informados de todos los medicamentos recetados, incluyendo efectos esperados o posible efectos secundarios
- Tener explicado el procedimiento de quejas del proveedor.
- Pedir ayuda al Ombud de Salud Mental para resolver las quejas.
- Presentar un reclamo o queja si cree que sus derechos han sido violados.
- Apelar cualquier negación, - - suspensión, terminación, o - - reducción de servicios y continuar recibiendo servicios por lo menos hasta que su apelación sea -escuchada por una audición justa.

Este folleto está disponible en alternativos idiomas y formatos.

Agosto 2010

OMBUD

(Defensor-Representante)

SALUD MENTAL

THURSTON / MASON

Un Ombud de Salud Mental está disponible para ayudar a clientes de Servicios de Salud Mental Pública en los Condados de Thurston y Mason para resolver quejas/agravios

--Rápidamente

--Confidencialmente

--Libre de cobro alguno



¿Cual es el Servicio del Ombud de Salud Mental de Thurston/ Mason?

El Estado de Washington ha establecido un servicio independiente de Ombud para recibir quejas, preguntas, comentarios y agravios de clientes de salud mental quienes sus servicios son pagados por Medicaid u otros financiamientos públicos. Contacto puede ser iniciado por clientes, miembros de su familia u otros.

¿Cuál es propósito de este servicio?

Este servicio está diseñado para resolver asuntos rápidamente y de la mejor manera posible. El Ombud recibe información referente a la calidad de servicio y satisfacción del cliente y le ayuda en resolver problemas rápido y confidencialmente. El principal objetivo de El Ombud es ayudar a clientes y proveedores ha trabajar juntos para asegurar un servicio digno, oportuno y de calidad y garantizar al cliente que sus derechos están protegidos.

¿Quién puede usar este Servicio?

Residentes de los Condados de Thurston y Mason quienes son candidatos a recibir o están recibiendo servicios de salud mental financiados públicamente podrían usar los servicios de El Ombud.

¿Qué hace un Ombud?

- **Escuchar** su problema.
- **Analizar** que está envuelto y ayudar a determinar una apropiada solución.
- **Explicar e investigar** hechos, leyes, pólizas, y procedimientos.
- **Meditar** para resolver el problema a un nivel informal, si es posible.
- **Asistirle** en el proceso del reclamo y agravio y seguir adelante hasta que el reclamo este resuelto.
- **Asegurar que sus asuntos sean escuchados** de la manera en la cual usted quiere escucharlos, claros y fríamente.
- **Defender** sus derechos y decisiones de sus tratamientos de salud mental.
- **Mantenerse en contacto** con usted para tenerlo informado hasta que el reclamo se resuelva.
- **Proveer información** de recursos y sus derechos.
- **Recomendar cambios** para corregir un problema o prevenir ocurrencias futuras.
- **Mantener su confidencialidad.**

¿Que no puede hacer el Servicio de Ombud?

- **Proveer servicios** como Terapias o administración de casos.
- **Usar su nombre** sin su consentimiento.
- **Otorgar opiniones médicas.**
- **Dar consejo legal** o actuar como su abogado.
- **Imponer** una recomendación.
- **Garantizar** cualquier resultado específico.

¿Qué puede usted hacer para ayudar al Ombud a que le ayude?

- **Estar preparado** para dialogar su problema.
- **Saber lo que usted quiere** que hubiera pasado.
- **Considerar** qué podría ser justo para todos.
- **Mantener al Ombud informado** de adonde se le pueda a usted ser localizado.
- **Mantener al Ombud informado** de cambios los cuales afectarían el problema y su solución.