

## ¿Qué hará el Defensor del Pueblo?

El Defensor del Pueblo trabajará para resolver su inquietud o queja mediante las acciones enumeradas a continuación.

### Cosas que el Defensor del Pueblo puede hacer:

- Mediar o abogar en su nombre
- Consultar con los proveedores sobre políticas, prácticas y procedimientos
- Reunir y analizar información
- Realizar revisiones
- Revisar lesiones graves
- Examinar los registros
- Visitar programas
- Recomendar acciones correctivas, emitir informes y monitorear resultados.

## ¿Cómo encuentro a mi Defensor del Pueblo?

Hay nueve oficinas regionales del Defensor del Pueblo. La forma más fácil de saber quién puede ayudarlo es comunicándose con nosotros :

Número gratuito: **1-800-657-3506**

Voz: **651-757-1800**

Servicio de retransmisión de MN: llame al **711**

Fax: **651-797-1950**

Correo electrónico: [ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:ombudsman.mhdd@state.mn.us)

Sitio web: <https://mn.gov/omhdd/>



### Información de contacto

#### Dirección postal:

**Oficina del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo**

121 7th Place East

Metro Square Building, Suite 420

Saint Paul, Minnesota 55101-2117

Llame a nuestro número gratuito: **1-800-657-3506**

Voz: **651-757-1800**

Servicio de retransmisión de MN: llame al **711**

Fax: **651-797-1950**

Correo electrónico: [ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:ombudsman.mhdd@state.mn.us)



Este documento está disponible en formatos alternativos para personas con discapacidades al utilizar la información de contacto anterior.



OFFICE OF OMBUDSMAN  
FOR MENTAL HEALTH AND  
DEVELOPMENTAL DISABILITIES

“Dando voz a los raramente escuchados”

Revisado julio 2018



#### Una agencia estatal independiente:

“Promover los más altos estándares de tratamiento, competencia, eficiencia y justicia para las personas que reciben servicios para enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, dependencia química o trastorno emocional en los niños”.

## ¿Qué es un Defensor del Pueblo?

El Defensor del Pueblo está definido por la Asociación de Defensores del Pueblo de los Estados Unidos (United States Ombudsman Association) como: “un funcionario público independiente e imparcial con autoridad y responsabilidad para recibir, investigar o abordar informalmente las quejas sobre las acciones del gobierno [o agencias reguladas por el gobierno] y, cuando sea apropiado, hacer averiguaciones y recomendaciones, y publicar reportes”.

## ¿A quién sirve el Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades de Desarrollo?

Cualquier persona que reciba servicios o tratamiento para una enfermedad mental diagnosticada, discapacidad del desarrollo, dependencia química o trastorno emocional de una agencia, centro o programa.

**Agencia** se refiere a las divisiones, funcionarios o empleados de los Departamentos de Servicios Humanos, Salud o Educación, distritos escolares locales o agencias de servicios sociales del condado que monitorean, brindan o regulan servicios o tratamientos a los clientes del Defensor del Pueblo para la Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo.

**Centro o programa** significa un programa residencial o no residencial o un centro de atención para pacientes críticos hospitalizados que le brinda servicios o tratamiento.



## ¿Cómo puede ayudar el Defensor del Pueblo?

**El Defensor del Pueblo puede proporcionar información y consultas sobre:**

- Sus derechos
- Sus opciones de servicio
- Leyes y reglas que se aplican a los servicios que recibe
- Su tutela
- Preguntas generales sobre sus servicios o falta de servicios.

**El Defensor del Pueblo puede revisar y trabajar para resolver sus inquietudes o quejas sobre:**

- Prácticas que menoscaben su dignidad e independencia.
- Preocupación por su salud, seguridad y/o bienestar.
- La calidad de la atención o los servicios que recibe
- Violación de sus derechos.
- Su acceso a servicios adecuados
- Terminación de sus servicios o desalojo
- Su oportunidad de dirigir y tomar decisiones sobre dónde vive, trabaja y socializa
- Preguntas generales sobre servicios

## ¿Qué debe hacer antes de llamar al Defensor del Pueblo?

**Es posible que pueda resolver su problema directamente sin ayuda:**

Considere estos pasos para tratar de resolver cualquier problema, ya sea que se trate de una agencia gubernamental o una empresa del sector privado.

- **Esté preparado:** tenga información relevante disponible antes de llamar a la agencia o al programa. Una breve llamada telefónica puede ahorrar horas y dolores de cabeza.
- **Mantenga Registros:** tome notas, solicite nombres y títulos de las personas con las que habla y guarde toda la correspondencia.
- **Haga preguntas:** pregunte por qué el personal de la agencia o del programa hizo lo que hizo. Pregunte por las reglas, políticas o leyes relevantes.
- **Lea todo lo que le envíen:** muchas decisiones de la agencia pueden ser apeladas, pero hay plazos y procedimientos a seguir.

Si no desea comunicarse con ellos, o si no está satisfecho con la respuesta que recibe, no dude en comunicarse con el Defensor del Pueblo.