

¿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

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



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.