

## ¿Qué hará el Defensor del Pueblo?

El Defensor del Pueblo trabajará para resolver su preocupación o queja mediante las medidas que se indican a continuación.

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

- Mediar o abogar en su nombre
- Consultar con los proveedores sobre políticas, prácticas y procedimientos
- Recopilar y analizar información
- Realizar evaluaciones
- Evaluar las lesiones graves
- Examinar registros
- Visitar programas
- Recomendar acciones correctivas, emitir informes y supervisar los resultados

## ¿Cómo encuentro a mi defensor del pueblo?

Hay oficinas regionales del Defensor del Pueblo en todo el estado de Minnesota. La forma más fácil de saber quién puede ayudarle es ponerse en contacto con nosotros:

Número gratuito: **1-800-657-3506**  
Voz: **651-757-1800**  
Servicio MN Relay: llame al **711**  
Fax: **651-797-1950**  
C.E.: [ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:ombudsman.mhdd@state.mn.us)  
Página web: [mn.gov/omhdd](http://mn.gov/omhdd)



### Información de contacto

#### Dirección postal:

#### Office of Ombudsman for Mental Health and Developmental Disabilities

332 Minnesota Street, Suite W1410  
First National Bank Building  
Saint Paul, Minnesota 55101-2117

Llame al número gratuito: **1-800-657-3506**

Voz: **651-757-1800**

Servicio MN Relay: llame al **711**

C.E.: **651-797-1950**

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



Este documento está disponible en formatos alternativos para personas con discapacidad utilizando la información de contacto.



## OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA SALUD MENTAL Y LAS DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO

Revisado en abril de 2023



#### Una agencia estatal independiente:

*“Fomentar los niveles más altos posibles de tratamiento, competencia, eficacia y justicia para las personas que reciben servicios por enfermedad mental, discapacidades del desarrollo, dependencia química o trastornos emocionales en niños.”*

## ¿Qué es un Defensor del Pueblo?

La Asociación de Defensores del Pueblo de Estados Unidos define al Defensor del Pueblo como: “un funcionario público independiente e imparcial con autoridad y responsabilidad para recibir, investigar o tratar informalmente las quejas sobre las acciones del gobierno [o de los organismos regulados por el gobierno], y, cuando proceda, formular conclusiones y recomendaciones y publicar informes”.

## ¿Para quién es el Defensor de la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo?

Para cualquier persona que reciba servicios o tratamiento para una enfermedad mental diagnosticada, una discapacidad del desarrollo, una dependencia química o un trastorno emocional de una agencia, instalación o programa.

**Agencia** significa 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 supervisan, proporcionan o regulan los servicios o tratamientos a los clientes del Defensor de la Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo.

**Centro o programa** significan un programa residencial o no residencial o un centro de hospitalización de cuidados intensivos que le proporcione servicios o tratamiento.



## ¿Cómo puede ayudar el Defensor del Pueblo?

**El Defensor del Pueblo puede proporcionarle información y asesoramiento sobre:**

- Sus derechos
- Sus opciones de servicio
- Las leyes y normas que se aplican a los servicios que recibe
- Su tutela
- Preguntas generales sobre sus servicios o la falta de servicios

**El Defensor del Pueblo puede evaluar y trabajar para resolver sus preocupaciones o quejas sobre:**

- Prácticas que rebajan su dignidad e independencia
- Preocupaciones sobre su salud, seguridad y/o bienestar
- La calidad de los cuidados o servicios que recibe
- La violación de sus derechos
- Su acceso a los servicios adecuados
- La terminación de sus servicios o de desalojo
- Su oportunidad de dirigir y tomar decisiones sobre dónde vivir, trabajar y socializar
- Preguntas generales sobre los servicios

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

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

Tenga en cuenta estos pasos para intentar resolver cualquier problema, tanto si se trata de una agencia gubernamental como de una empresa del sector privado.

- **Prepárese** - antes de llamar a la agencia o al programa, cuente con la información pertinente. Una breve llamada telefónica puede ahorrarle horas de tiempo y dolores de cabeza.
- **Conserve registros** - tome notas, pida los nombres y cargos de las personas con las que hable y conserve toda la correspondencia.
- **Haga preguntas** - pregunte por qué el personal de la agencia o programa hizo lo que hizo. Pregunte por las normas, políticas o leyes pertinentes.
- **Lea todo lo que le envíen** - Muchas decisiones de los organismos pueden recurrirse, pero hay plazos y procedimientos que seguir.

Si no quiere ponerse en contacto con ellos usted mismo, o si no está satisfecho con la respuesta que le dan, no dude en ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo.