

# Involuntary patients

About your rights

## El paciente involuntario

Acerca de sus derechos

Spanish

### Resumen

Cuando tiene orden de tratamiento involuntario u orden de tratamiento en la comunidad usted:

- tendrá un plan de tratamiento y podrá participar en su elaboración
- tiene derecho a obtener una segunda opinión de un psiquiatra sobre su tratamiento
- tiene derecho a apelar contra la orden ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental
- tiene derecho a obtener asesoramiento legal y a ser representado por un abogado
- puede hablar con un familiar o amigo y hacer que uno de ellos lo represente
- puede presentar un reclamo en relación al tratamiento
- tiene derechos de acuerdo a la *Carta de Derechos Humanos y Deberes*.

A fin de poder ejercer estos derechos, usted podrá pedirle ayuda a alguien del equipo médico, a un amigo, familiar, abogado, defensor (*advocate*) o visitador comunitario, o acudir a una de las organizaciones que se mencionan al final de este folleto.

### El paciente involuntario

#### Acerca de sus derechos

Esta publicación proporciona información acerca de la orden de tratamiento involuntario u orden de tratamiento en la comunidad, y sobre sus derechos y privilegios según la *Ley de Salud Mental de 1986*. Un integrante del equipo terapéutico hablará con usted acerca de esta información y responderá sus preguntas.

La información se le debe explicar en un modo o idioma que usted entienda. Este folleto está traducido a varios idiomas. Si desea obtenerlo en otro idioma, pregunte a un integrante del equipo que lo atiende si existe una traducción al idioma que le interese.

La presente publicación también puede consultarse en Internet en [www.health.vic.gov.au/mentalhealth](http://www.health.vic.gov.au/mentalhealth)

### Índice

Orden de tratamiento involuntario	2
Tratamiento para pacientes internados	3
Orden de tratamiento en la comunidad	4
Apelación y revisión: La Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental	5
Quejas y reclamaciones	7
Contactos importantes	8

### Servicio de información telefónica

Se puede escuchar, en diferentes idiomas, una grabación del resumen de algunos puntos claves de este folleto llamando al servicio de información telefónica.

Los números de teléfono se enumeran al final de este folleto.

Este servicio está a su disposición las 24 horas del día, todos los días de la semana.

A Victorian  
Government  
initiative



Los ejemplares de la Ley de Salud Mental están a disposición en el servicio de salud mental.

Si en cualquier momento tiene alguna duda respecto a esta información o en relación a sus derechos, pida a alguien que se la aclare. Podrá acudir a un integrante del equipo terapéutico, a un familiar o amigo, un abogado, un defensor, o un visitador comunitario.

### **Carta de Derechos Humanos y Deberes**

La *Carta de Derechos Humanos y Deberes del Estado de Victoria, Ley de 2006* busca fomentar y proteger indudables derechos humanos. La Carta define los derechos protegidos y exige que los centros psiquiátricos públicos actúen de acuerdo a estos derechos.

La Carta también especifica cuándo y cómo puede la ley limitar los derechos. Por ejemplo, de acuerdo a la Ley de Salud Mental se le puede mantener detenido en un centro psiquiátrico si es necesario hacerlo para proteger su salud o integridad física o para proteger a terceros. Sin embargo, cualquier restricción a su libertad e interferencia con sus derechos, privacidad, dignidad y respeto debe ser mínima y tan sólo según sea necesario de acuerdo a las circunstancias.

Si tiene alguna pregunta con respecto a la Carta y cómo le afecta en su tratamiento, puede acudir a una de las organizaciones enumeradas al final de este folleto.

### **Orden de tratamiento involuntario**

La orden de tratamiento involuntario es una orden de acuerdo a la Ley de Salud Mental que requiere que la persona que padece de alguna enfermedad mental reciba tratamiento para su enfermedad.

Un médico ha recomendado que se le ponga bajo orden de tratamiento involuntario para que reciba tratamiento psiquiátrico. Según la opinión médica concurren **todos** los siguientes criterios requeridos para que le impongan una orden de tratamiento involuntario de acuerdo a la Ley de Salud Mental:

- presenta indicios de tener una enfermedad psiquiátrica (de acuerdo con la Ley de Salud Mental, la enfermedad mental es aquella afección médica caracterizada por trastornos importantes del pensamiento, estado de ánimo, percepción o memoria de la persona afectada); y
- la enfermedad mental que lo afecta requiere

tratamiento inmediato y ese tratamiento puede ser obtenido por medio de una orden de tratamiento involuntario; y

- debido a la enfermedad mental que padece es necesario que obtenga tratamiento para bien de su salud o integridad física (ya sea para evitar un deterioro en su estado físico, mental o de otro tipo) o para proteger a terceros; y
- usted ha rehusado o no ha podido dar autorización para el tratamiento necesario; y
- no hay otro modo menos restrictivo para que reciba el tratamiento adecuado para su enfermedad mental.

### **Revisión inicial de orden de tratamiento involuntario**

Dentro de las siguientes 24 horas tras haber sido dada la orden, un psiquiatra del centro de salud mental lo examinará para determinar si en su caso concurren todos los criterios. De ser así, el psiquiatra confirmará la orden y usted continuará como paciente involuntario de acuerdo a la Ley de Salud Mental.

El psiquiatra lo ingresará a un centro psiquiátrico o dará una orden de tratamiento en la comunidad. En lo posible se le ofrecerá tratamiento en la comunidad. Si fuera ingresado como paciente interno deberá permanecer en el centro psiquiátrico. Para mayor información lea la sección sobre el tratamiento de pacientes internos en este folleto. Si el psiquiatra da una orden de tratamiento en la comunidad, lea la sección sobre orden de tratamiento en la comunidad.

Si el psiquiatra encontrara que en su caso no concurren todos los criterios requeridos para que se le someta a una orden de tratamiento involuntario, se le dará de alta. Usted puede hablar sobre el tratamiento a seguir de manera voluntaria con su asistente individual o con el psiquiatra. Si ha estado internado y tanto el psiquiatra como usted encuentran que se beneficiaría de posterior tratamiento en el centro psiquiátrico, usted puede pedir quedarse interno de manera voluntaria.

Si tiene preguntas acerca de la revisión hecha por el psiquiatra, como por ejemplo cuándo llegará un psiquiatra a verlo, hable con un integrante del equipo terapéutico.

## Tratamiento

Su psiquiatra elaborará un plan de tratamiento destinado a satisfacer sus necesidades específicas. Usted podrá participar en la elaboración del plan y el psiquiatra tendrá en cuenta sus preferencias e inquietudes. El psiquiatra también tendrá en cuenta las preferencias del tutor, familiar o cuidador principal que le ofrece cuidado continuo (a no ser que usted ponga alguna objeción), cualquier otro tratamiento que fuera beneficioso y los riesgos significativos del tratamiento.

Si el psiquiatra considera necesario un tratamiento determinado, este tratamiento se le podrá aplicar aún si usted se negara a recibirlo. En este caso, el psiquiatra le explicará las razones por las que es necesario el tratamiento. El psiquiatra o un integrante del equipo terapéutico le hablará sobre el plan de tratamiento y le dará una copia del plan.

Tanto el psiquiatra como otros integrantes del equipo terapéutico hablarán con usted periódicamente sobre el diagnóstico, medicación, métodos de tratamiento, opciones terapéuticas y servicios a su disposición. Revisarán y actualizarán en forma periódica el plan terapéutico.

Durante las consultas con el psiquiatra sobre el tratamiento, usted podrá hacerse acompañar por amigo o representante.

Tanto su familia como otras personas encargadas de cuidarlo podrán prestarle apoyo esencial durante el tratamiento de su enfermedad.

Por lo general a estas personas sólo se les dará información sobre su tratamiento y atención si usted lo autoriza. No obstante, en el caso de que un tutor, familiar o encargado de cuidarlo necesitara información para poder atenderlo, un integrante del equipo terapéutico podrá dar la información requerida aún sin su autorización.

## Segunda opinión

Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión con respecto a su enfermedad y tratamiento psiquiátrico.

Su asistente individual o el psiquiatra a cargo de su tratamiento podrá ponerlo en contacto con otro psiquiatra adscrito al centro de salud mental o ayudarlo para que acuda a un psiquiatra de su propia elección.

Si opta por consultar a un psiquiatra particular, posiblemente usted tendrá que pagar sus honorarios. Puede hablar con el psiquiatra a cargo de su tratamiento sobre la obtención de una segunda opinión; sin embargo, el psiquiatra a cargo de su tratamiento será el responsable de determinar finalmente, el tratamiento que usted deberá recibir.

## Acceso a información

De acuerdo a las leyes de libre información usted tiene el derecho a tener acceso a documentos sobre su información personal que el centro de salud mental tenga de usted. Si desea tener acceso a obtener información puede pedir a un integrante del equipo terapéutico o a un funcionario del servicio de libre información de salud mental para que lo ayude a presentar una solicitud.

Las organizaciones que lo pueden ayudar con la solicitud de libre información se enumeran al final de este folleto.

## Tratamiento para pacientes internados

Esta sección del folleto contiene información sobre sus derechos y privilegios si se le interna en un centro psiquiátrico bajo orden de tratamiento involuntario.

### Permiso de salida

Usted puede obtener permiso para salir del centro psiquiátrico por periodos cortos (por ejemplo, varias horas, a pasar la noche fuera o por el fin de semana), para visitar familiares o amigos o para algún otro propósito. Si desea obtener permiso para salir debe hablar con un integrante del equipo terapéutico. Su psiquiatra tomará la decisión final con respecto a su permiso de salida.

## Aislamiento y contención

### Aislamiento

Aislamiento es una medida que consiste en mantener a una persona en una habitación donde las puertas y ventanas están cerradas por fuera. Esta medida se adopta sólo si es necesario proteger a la persona o terceros de un riesgo inmediato o inminente a su salud o integridad física, o para evitar que la persona se dé a la fuga. Se adopta solamente cuando otras medidas de garantizar la seguridad de las personas han resultado ineficaces.

### Contención mecánica

La contención mecánica se refiere al uso de dispositivos mecánicos de sujeción, tales como correas y arneses, para restringir la libertad de movimiento. Esta medida se puede utilizar para administrar un tratamiento médico, para prevenir que la persona se lesione a sí misma o a terceros, o para evitar que la persona persista en destruir objetos.

## Aprobación, seguimiento de medidas de aislamiento y contención mecánica

Las medidas de aislamiento y contención pueden ser aprobadas por su psiquiatra, o en una emergencia autorizadas por el jefe de enfermería de turno. Las medidas sólo pueden ser utilizadas mientras sean necesarias de acuerdo a las razones señaladas.

Si el paciente es aislado en una habitación o se le sujeta a medidas de contención, el personal le proporcionará cama y ropa de cama, comida y bebida en horas apropiadas. El paciente puede pedir comida y bebidas cuando las desee. También deben proporcionarle acceso a un inodoro y la oportunidad de lavarse.

El personal de enfermería comprobará su estado físico y mental al menos cada 15 minutos. Un médico debe examinarlo al menos cada cuatro horas, a no ser que el psiquiatra considere conveniente que los exámenes médicos sean menos frecuentes. Si está sujeto a contención se le mantendrá en observación continua.

## Correspondencia y llamadas telefónicas

Usted se puede mantener en comunicación con otras personas mediante correspondencia o llamadas telefónicas. Su correspondencia se mantiene privada.

## Traslados

Se puede trasladar al paciente a otro centro psiquiátrico si el psiquiatra lo considera beneficioso para el paciente o si es necesario para su tratamiento. Si usted no desea que lo trasladen, debe hablar con su psiquiatra o puede apelar ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental. Si lo trasladan antes de la audiencia de apelación, la Junta determinará en la audiencia si usted ha de volver o no al centro original.

## Orden de tratamiento en la comunidad

Si su psiquiatra opina que usted puede vivir en la comunidad mientras recibe el tratamiento adecuado, podrían darle una orden de tratamiento en la comunidad. Para mayor información lea la sección sobre órdenes de tratamiento en la comunidad y pida a un integrante del equipo que lo atiende que se las explique.

## Cese del estado involuntario

Si el psiquiatra encontrara que en su caso ya no encajan los criterios requeridos para ser sometido a una orden de tratamiento involuntario, se le dará de

alta. Si tanto el psiquiatra como usted encuentran que se beneficiaría de posterior tratamiento en el centro psiquiátrico, usted puede pedir quedarse interno de manera voluntaria.

Si en cualquier momento usted desea ser dado de alta como paciente involuntario, deberá hablar con su psiquiatra u otros integrantes del equipo que lo atiende, o usted puede apelar ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental. Ya sea que usted presente una apelación o no lo haga, la Junta revisará su caso dentro de las primeras ocho semanas de estar internado como paciente involuntario y posteriormente cada doce meses si continúa como paciente involuntario. Su psiquiatra también revisará de manera periódica su caso para evaluar si usted debe ser dado de alta.

## Orden de tratamiento en la comunidad

Esta sección del folleto contiene información sobre sus derechos y privilegios si tiene una orden de tratamiento en la comunidad.

La orden de tratamiento en la comunidad (CTOs), de acuerdo a la Ley de Salud Mental, permite a los pacientes involuntarios vivir en la comunidad mientras reciben tratamiento para su enfermedad mental.

Si el psiquiatra que lo trata considera que usted puede obtener tratamiento mientras vive en la comunidad le dará una orden de tratamiento en la comunidad. Usted será aún considerado paciente involuntario con orden de tratamiento, a pesar de que se le permita vivir en la comunidad bajo una orden CTO.

## Elaboración de una orden de tratamiento en la comunidad

El psiquiatra le explicará sobre la orden de tratamiento en la comunidad y elaborará un nuevo plan de tratamiento. Usted podrá participar en la elaboración de la orden y el plan de tratamiento.

El plan de tratamiento incluirá una evaluación sobre la necesidad de tratamiento continuo y apoyo en la comunidad y el medio más adecuado para efectuarlo. Se tendrán en cuenta sus preferencias. Por ejemplo, usted puede que desee que la orden sea supervisada por un médico particular.

Su psiquiatra u otro integrante del equipo terapéutico conversará con usted sobre el plan y le entregará una copia. El plan incluirá:

- un bosquejo del tratamiento
- el nombre del psiquiatra que supervisará el tratamiento
- el nombre del médico que supervisará el tratamiento
- el nombre de su asistente individual
- el lugar y horario donde recibirá el tratamiento
- con qué frecuencia el médico supervisor dará un informe sobre su tratamiento al psiquiatra supervisor
- cualquier otra cosa que el psiquiatra considere pertinente.

### **Las condiciones de la orden de tratamiento en la comunidad**

Usted recibirá una copia de la orden CTO. Se especificará la duración de la orden, la cual podría ser por un período de hasta 12 meses. La orden también podría especificar el lugar de residencia de ser esto necesario para el tratamiento de su enfermedad.

El psiquiatra puede variar estas condiciones de cuando en cuando y conversará con usted sobre las razones que tuviera para hacerlo.

Si usted no está conforme con cualquiera de las condiciones, usted deberá hablar con un integrante del equipo terapéutico o usted puede presentar una apelación ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental.

El psiquiatra puede extender la orden CTO si encontrara que en su caso aún concurren los criterios requeridos para que continúe la orden de tratamiento involuntario y el tratamiento que usted necesita se puede continuar a través de la orden. Si la orden de tratamiento en la comunidad se extiende, la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental revisará la extensión.

Si el psiquiatra no extiende la orden de tratamiento en la comunidad, esta caducará y usted cesará de ser un paciente involuntario

### **Revocación de la orden de tratamiento en la comunidad**

De no cumplir con la orden o plan de tratamiento, los integrantes del equipo terapéutico intentarán ayudarlo a cumplir la orden. Si a pesar de ello, usted continúa sin cumplir con la orden y existe un riesgo serio de que su salud se deteriore debido a su falta de cumplimiento, su psiquiatra podría revocar la orden de tratamiento en la comunidad y usted deberá regresar al centro psiquiátrico para recibir el tratamiento.

La orden de tratamiento en la comunidad también podría ser revocada si su psiquiatra considera que sería preferible tratarlo en un centro psiquiátrico.

De revocarse la orden, se harán esfuerzos razonables para informárselo y usted deberá entonces ir al centro psiquiátrico.

### **El cese de la orden de tratamiento en la comunidad**

Si el psiquiatra considera que su caso ya no reúne los requisitos para una orden de tratamiento involuntario, la orden de tratamiento de paciente involuntario y la orden de tratamiento en la comunidad cesarán. Puede conversar con su asistente individual o con el psiquiatra si desea continuar tratamiento como paciente voluntario.

Si en cualquier momento usted desea ser liberado de la orden de tratamiento en la comunidad, deberá conversar con el psiquiatra u otros integrantes del equipo terapéutico, o podrá apelar ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental.

Ya sea que usted presente una apelación o no lo haga, la Junta revisará su caso dentro de las primeras ocho semanas de ser paciente involuntario y posteriormente cada doce meses si continúa como paciente involuntario. Su psiquiatra también revisará su caso periódicamente para evaluar si usted debe ser dado de alta.

## **Apelación y Revisión: la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental**

Esta sección del folleto contiene información sobre sus derechos y privilegios si desea apelar y solicitar una revisión de la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental.

### **Funciones de la Junta**

La Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental es un tribunal independiente que:

- atiende apelaciones de pacientes involuntarios que tienen orden de tratamiento involuntario u orden de tratamiento en la comunidad que desean ser liberados de esas órdenes
- revisa todos los casos de pacientes involuntarios, dentro del plazo de las ocho semanas siguientes de haber sido sometido a la orden de tratamiento

involuntario, a fin de determinar si procede darlo de alta

- revisa al menos cada doce meses la situación de todo paciente involuntario a fin de determinar si procede darle de alta
- atiende apelaciones presentadas por pacientes que no desean ser trasladados de un centro psiquiátrico a otro
- revisa la extensión de todas las órdenes de tratamiento en la comunidad.

En cada apelación o revisión, la junta también revisará el plan de tratamiento.

### **Derecho a apelar ante la Junta**

Usted tiene derecho a apelar ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental en cualquier momento. Si desea apelar, pídale a un integrante del equipo terapéutico que le proporcione un formulario, una vez lleno pida que se envíe a la Junta. Si no hay formularios a disposición, usted puede apelar mediante una nota o correo electrónico con sus datos: su nombre, el nombre del centro psiquiátrico y lo que usted desea apelar. La Junta debe ofrecerle una audiencia sin demora. Si necesita ayuda para llenar el formulario o cualquier otra clase de ayuda, debe pedírsela a un integrante del equipo terapéutico, a un familiar o amigo, a un abogado o visitador comunitario.

### **Datos de contacto de la Junta**

Para enviar una apelación por fax, correspondencia, o correo electrónico, o para solicitar información, utilice los siguientes datos:

Executive Officer  
Mental Health Review Board  
Level 30, Marland House  
570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Teléfono: 8601 5270  
Llamada gratuita: 1800 242 703  
Fax: 8601 5299

Correo electrónico: [mhrb@mhrb.vic.gov.au](mailto:mhrb@mhrb.vic.gov.au)  
Sitio Web: [www.mhrb.vic.gov.au](http://www.mhrb.vic.gov.au)

### **Preparación para la audiencia ante la Junta**

La Junta le notificará por correo la fecha, hora y lugar de la sesión de apelación o revisión de su caso. También se notificarán estos datos al psiquiatra responsable de su tratamiento y a sus asistente individual. Salvo que la Junta determine que su asistencia a la audiencia perjudicaría su salud,

usted tiene derecho a asistir y se recomienda que asista y presente sus argumentos. Si desea puede hacerse acompañar de un defensor (advocate), abogado, médico particular, familiar o amigo que le ofrezca apoyo o hable por usted. De no poder asistir a la audiencia deberá dar aviso a la Junta lo antes posible.

Antes de la audiencia, lea los documentos que se presentarán a la Junta en relación a la audiencia (véase más abajo), y piense en lo que va a decir a la Junta. Si desea, también podrá presentar a la Junta información escrita. Su familia o amigos o personas a quienes usted respeta podrán, si así lo desean, escribir cartas o atender la audiencia en apoyo a su apelación o revisión.

Si tiene una necesidad específica, como un intérprete, hágaselo saber a un integrante del equipo terapéutico o póngase en contacto con la junta. De ser necesario la Junta organizará los servicios de un intérprete.

Al final de este folleto se proporciona información sobre diversas organizaciones que lo pueden ayudar en relación a su apelación o a la revisión de su caso.

### **Acceso a los documentos que se presentarán en relación a la audiencia**

Con un mínimo de 24 horas de antelación usted o su representante tendrán la oportunidad de leer cualquier documento que se haya dado a la Junta para su audiencia, incluyendo su historia clínica y el informe psiquiátrico. Sin embargo, el psiquiatra puede solicitar ante la Junta que no se le permita a usted leer un documento o parte del mismo si cree que:

- ver el documento le causaría serios daños a su salud o integridad física o a la de terceros
- o
- la información recibida en el documento fue aportada en forma confidencial o es información personal sobre otra persona.

En caso de que se presente una solicitud para que usted no viera un documento o parte de un documento, un integrante del equipo terapéutico se lo dirá y le explicará el proceso.

La Junta será quien decida si no le permiten a usted ver el documento, si le permiten ver todo el documento o parte del mismo.

Si la Junta decidiera no permitirle ver un documento o parte de un documento, podría permitir que su representante lo vea en su nombre.

## La audiencia

Las audiencias se celebran en los hospitales o centros psiquiátricos de la comunidad. Por lo general la audiencia será presidida por tres miembros de la Junta: un abogado, un psiquiatra y un representante de la comunidad.

Si la audiencia es la revisión anual de su tratamiento involuntario u orden de tratamiento en la comunidad, podrá ser presidida por un solo miembro de la Junta: un abogado, un psiquiatra o representante de la comunidad.

La audiencia se celebrará a puerta cerrada y sin formalismos a no ser que la Junta decidiera que es para beneficio suyo o del público que se celebre en sesión abierta.

Su médico y otros integrantes del equipo terapéutico proporcionarán información a la Junta. Usted y su representante podrán hacer preguntas y explicar su punto de vista, por ejemplo, la razón por la que considera que no debiera estar usted bajo una orden involuntaria de tratamiento.

La Junta tendrá en consideración primeramente su condición mental en el momento y también tendrá en consideración su historial médico, psiquiátrico y sus circunstancias sociales al tomar una decisión.

Si usted está internado y se encuentra demasiado enfermo para asistir a la audiencia, la Junta podrá visitarlo en la sala de pacientes del hospital.

## La decisión de la Junta respecto a la apelación o revisión de la condición de involuntario

La Junta debe decidir si en su caso todavía concurren todos los criterios establecidos para la orden de tratamiento involuntario.

### Cese del estado involuntario

Si la Junta considera que alguno de los criterios para el tratamiento involuntario no corresponden a su caso, usted será liberado de la orden y se le dará de alta. Si usted estuviera bajo orden de tratamiento en la comunidad, también será liberado de esa orden. Usted puede hablar sobre el tratamiento a seguir de manera voluntaria con su asistente individual o con el psiquiatra. Si ha estado internado podrá salir del centro psiquiátrico; sin embargo, si tanto el psiquiatra como usted encuentran que se beneficiaría de posterior tratamiento en el centro psiquiátrico, usted puede pedir quedarse interno de manera voluntaria.

### Continuación del estado involuntario

Si la Junta decide que en su caso todavía concurren todos los criterios establecidos para la orden de tratamiento involuntario, usted continuará recibiendo tratamiento

como paciente involuntario. Si está usted internado y la Junta considera que usted puede obtener el tratamiento que necesita a través de una orden de tratamiento en la comunidad, puede darse la orden para que su psiquiatra lo someta a una orden de tratamiento en la comunidad. Si usted está sometido a una orden de tratamiento en la comunidad, la Junta podría variar las condiciones de la orden. Si la Junta revoca la orden, usted tendrá que regresar al centro psiquiátrico.

La Junta también revisará el plan de tratamiento para decidir si se han cumplido con todos los requisitos en cuanto a la elaboración del plan. Por ejemplo, ¿se tuvieron en cuenta los deseos de usted? y, ¿tuvo el psiquiatra en consideración otros tratamientos? La Junta debe quedar satisfecha que el centro psiquiátrico tenga los medios para implementar el plan.

Al final de la audiencia, la Junta le comunicará la decisión y los motivos que tuviera para adoptar esa decisión. Se le dará una copia de la decisión tomada. Si desea una declaración por escrito de los motivos de la decisión, debe solicitarla por escrito dentro de un plazo máximo de 28 días y la junta deberá proporcionarle la declaración de los motivos de la decisión en un término de 14 días contados a partir de la fecha de su petición. Usted podrá en cualquier momento hacer otra apelación.

## Revisión de la decisión de la Junta

Si usted no está conforme con la decisión de la Junta, usted puede solicitar ante el Tribunal Civil y Administrativo de Victoria (VCAT) una revisión de la decisión de la Junta. VCAT es un tribunal independiente facultado para ratificar o anular la decisión de la junta.

La solicitud de revisión se debe presentar por escrito en un plazo máximo de 28 días después de haber recibido la decisión de la Junta, o si solicitó una declaración por escrito de los motivos de la Junta para adoptar la decisión, dentro de los siguientes 28 días de recibir tal declaración a:

Victorian Civil and Administrative Tribunal  
General List

55 King Street, Melbourne Victoria 3000

Teléfono: 9628 9755

Fax: 9628 9788

Las organizaciones que lo pueden ayudar con la solicitud están enumeradas al final de este folleto.

## Quejas y reclamaciones

Usted tiene derecho a un trato digno y respetuoso, así como a la protección contra cualquier maltrato cuando reciba tratamiento en un centro psiquiátrico. Si usted no está conforme con algún aspecto de su tratamiento o cuidado, usted puede presentar un reclamo. Inicialmente

conviene dirigirse a su asistente individual, a la enfermera de atención primaria o a otro integrante del equipo terapéutico, al encargado de quejas o al representante del paciente adscritos al hospital, o al Director de Psiquiatría en el centro psiquiátrico.

También puede presentar su queja directamente al Comisionado de Servicios de Salud o llamar al 8601 5200 o al Jefe de Psiquiatría al 1300 767 299.

Si necesita ayuda con su queja, usted puede pedir ayuda a alguien de su confianza. Este podría ser un integrante del equipo terapéutico, un familiar o amigo, un abogado o visitador comunitario.

## Contactos importantes

A continuación se enumeran las organizaciones a las que puede acudir para obtener ayuda y más información.

- La **Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental (Mental Health Review Board)** es un tribunal independiente que estudia las apelaciones presentadas por pacientes involuntarios, pacientes con orden de tratamiento involuntario restringido y pacientes en régimen de seguridad que quieren que se suspenda el régimen de tratamiento involuntario al que están sometidos. La Junta también revisa de oficio la situación de estos pacientes.  
Level 30, Marland House,  
570 Bourke Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 8601 5270  
Llamada Gratuita: 1800 242 703  
Fax: 8601 5299  
Correo electrónico: mhrb@mhrb.vic.gov.au  
Sitio Web: www.mhrb.vic.gov.au
- Los **visitadores comunitarios (Community visitors)** son personas que visitan los centros de salud mental al menos una vez al mes con el objeto de averiguar si los servicios e instalaciones son adecuados para el tratamiento y la atención de los pacientes, investigar las quejas presentadas e informar sobre los resultados de sus averiguaciones e investigaciones.  
5th Floor, 436 Lonsdale Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9603 9500  
Llamada Gratuita: 1300 309 337
- El **Centro de Asesoramiento Jurídico sobre Salud Mental (Mental Health Legal Centre)** es un servicio independiente especializado en asuntos jurídicos relacionados con la salud mental. Tal vez pueda proporcionarle servicios de representación en las audiencias ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental (*Mental Health Review Board*) o darle asesoramiento sobre otros asuntos de carácter jurídico.  
9th Floor, 10–16 Queen Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9629 4422  
Llamada Gratuita: 1800 555 887
- La **Asistencia Jurídica Pública del Estado de Victoria (Victoria Legal Aid)** proporciona asesoramiento jurídico gratuito sobre diversos temas y puede ser que también le proporcione asistencia jurídica si usted no puede pagar los servicios de un abogado. En algunos casos facilita los servicios de un abogado para las audiencias ante la Junta de Revisión de Asuntos de Salud Mental (*Mental Health Review Board*).  
350 Queen Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9269 0234  
Llamada Gratuita: 1800 677 402
- El **Defensor Público (Public Advocate)** ayuda y asesora al público, defendiendo sus intereses cuando tiene quejas graves acerca de los servicios y tratamientos relacionados con la salud mental y discapacidad.  
5th Floor, 436 Lonsdale Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9603 9500  
Llamada Gratuita: 1300 309 337
- La **Comisión de Igualdad de Oportunidades y Derechos Humanos del Estado de Victoria (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)** ayuda a las personas a solucionar quejas sobre discriminación, tiene funciones específicas con relación *La Carta de Derechos Humanos y Deberes (Charter of Human Rights and Responsibilities)* y puede asesorar sobre la misma. Los servicios incluyen la línea de información y el servicio confidencial, imparcial y gratuito de resolución de quejas.  
Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9281 7100  
Llamada Gratuita: 1800 13 41 42  
Sitio Web: www.humanrightscommission.vic.gov.au
- El **Jefe de Psiquiatría (Chief Psychiatrist)** es un alto cargo del Departamento de Servicios Humanos (*Department of Human Services*) nombrado de acuerdo a la Ley de Salud Mental, con responsabilidades especiales con relación a personas que reciben servicios de salud mental. Entre otras, la facultad de investigar quejas y otros asuntos, y tomar las medidas necesarias.  
50 Lonsdale Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9096 7571  
Llamada Gratuita: 1300 767 299
- El **Comisionado para Servicios de Salud (Health Services Commissioner)** es un comisionado independiente que investiga y ayuda a resolver quejas de los usuarios de servicios de asistencia médica, incluyendo los de salud mental. El comisionado puede ayudar a los pacientes a obtener acceso a la información sobre su salud.  
30th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 8601 5200  
Llamada Gratuita: 1800 136 066

- El **Defensor del Pueblo (Ombudsman)** investiga las quejas sobre las oficinas del gobierno.  
3rd Floor, 459 Collins Street, Melbourne 3000  
Teléfono: 9613 6222  
Llamada Gratuita: 1800 806 314

Usted también puede preguntarle a su asistente individual o a cualquier persona del equipo médico sobre otras oficinas locales y grupos de apoyo que le pueden ayudar.

## Publicaciones impresas de la serie: “Acerca de sus derechos”:

- El paciente involuntario (*Involuntary patients*)
- Orden de tratamiento involuntario en régimen restringido (*Restricted involuntary treatment orders*)
- El paciente internado en régimen de seguridad (*Security patients*)
- El paciente forense (*Forensic patients*)
- La terapia electroconvulsiva (*Electroconvulsive therapy*)
- El tratamiento mayor no psiquiátrico (*Major non-psychiatric treatment*)
- Órdenes de supervisión sin custodia (*Non-custodial supervision orders*)

## Otras publicaciones en la serie “Acerca de sus derechos”:

- El paciente forense (detención y orden de disposición provisional) (*Forensic (remand and interim disposition order) patients*)
- El paciente involuntario y la continuación del tratamiento (sección 12A-12D) (*Continuing treatment (section 12A-12D) involuntary patients*)
- Órdenes de evaluación y diagnóstico, órdenes de evaluación y tratamiento (*Assessment orders and diagnosis, assessment and treatment orders*)
- Psicocirugía (*Psychosurgery*)

Tanto éstas como otras publicaciones están disponibles en letra grande en esta dirección de Internet:  
[www.health.vic.gov.au/mentalhealth](http://www.health.vic.gov.au/mentalhealth).

Así mismo hay una selección de publicaciones en otros idiomas.

## Servicio de información telefónica

Usted puede escuchar información sobre la terapia electroconvulsiva, en diversos idiomas, llamando al servicio de información telefónica.

Este servicio está a disposición del público las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Inglés	9679 9838
Árabe	9679 9825
Camboyano	9679 9826
Cantonés	9679 9827
Croata	9679 9828
Griego	9679 9829
Italiano	9679 9830
Macedonio	9679 9831
Mandarín	9679 9837
Serbio	9679 9834
Somalí	9679 9832
Español	9679 9833
Turco	9679 9835
Vietnamita	9679 9836

Publicado por la División de Drogas y Salud Mental (*Mental Health and Drugs Division*), Departamento de Servicios Humanos del Estado de Victoria (*Victorian Government Department of Human Services*), Melbourne, Victoria, Australia

© Copyright del Estado de Victoria, *Department of Human Services*, 2008.

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, siempre que se indique la fuente.

Septiembre de 2008 (080519)

Autorización del Gobierno del Estado de Victoria, Melbourne.

### ¿Necesita este folleto en otro formato?

Si necesita este folleto en otro formato diríjase a su asistente individual o a cualquier integrante del equipo terapéutico.