

# Security patients

About your rights

## El paciente internado en régimen de seguridad

Acerca de sus derechos

Spanish

### Resumen

Todo paciente internado en régimen de seguridad (security patient) tiene derecho a:

- un plan de tratamiento y podrá participar en la elaboración de éste
- obtener una segunda opinión de otro psiquiatra respecto al tratamiento
- recurrir contra la orden o apelar ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board)
- obtener asesoramiento jurídico y hacerse representar por un abogado
- hablar con sus familiares y allegados y hacer que alguno de ellos le represente
- presentar una queja en relación con el tratamiento.
- tiene derechos de acuerdo a la *Carta de Derechos Humanos y Deberes*

A fin de poder ejercer los derechos arriba señalados, podrá pedir ayuda al equipo terapéutico que le atienda, un familiar o allegado, un abogado, un servicio de defensoría, o un visitador comunitario.

### Tratamiento en régimen de internado

#### Acerca de sus derechos

En esta publicación se le proporciona información sobre la situación del paciente sometido a una orden de tratamiento en régimen de seguridad y sobre sus derechos conforme a la *Ley de Salud Mental (Mental Health Act) de 1986*. Un integrante del equipo terapéutico que le atienda hablará con usted acerca de esta información y responderá a sus preguntas.

La información se le deberá explicar en un idioma que usted domine y de un modo que usted la entienda. Este folleto está traducido a varios idiomas. Si desea obtenerlo en otro idioma, pregunte al equipo terapéutico si existe una traducción al idioma que le interese.

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

Los ejemplares de la Ley de Salud Mental (Mental Health Act) pueden solicitarse en el servicio de salud mental.

### Índice

El paciente internado en régimen de seguridad	2
Tratamiento	2
Recurso y revisión: la Junta de Revisión en materia de Salud Mental	4
Quejas y reclamaciones	7
Contactos importantes	7

### Servicio de información telefónica

Se puede escuchar, en diferentes idiomas, una grabación de información sobre la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board), llamando al servicio de información telefónica.

Los números correspondientes a los diferentes idiomas 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



Si en cualquier momento tiene alguna duda respecto de esta información o en relación con sus derechos, pida a alguien que se la aclare. Podrá acudir al equipo terapéutico, un familiar o allegado, un abogado, un servicio de defensoría, 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.

## **El paciente internado en régimen de seguridad**

Usted ha sido ingresado en un centro psiquiátrico en régimen de seguridad con el objeto de que pueda ser tratado de una enfermedad mental.

De acuerdo con la Ley de Salud Mental (Mental Health Act), «enfermedad mental» es aquella afección médica caracterizada por trastornos importantes del pensamiento, estado de ánimo, percepción o memoria de la persona afectada.

Su ingreso se puede haber producido en cumplimiento de alguna de las dos órdenes que se señalan a continuación. Un integrante del equipo terapéutico a cargo de su tratamiento le indicará cuál de las dos órdenes se ha aplicado en el caso de usted y marcará la casilla correspondiente.

### **Orden de traslado hospitalario en régimen restringido (restricted hospital transfer order)**

Usted ha sido trasladado a un centro psiquiátrico desde una cárcel, celdas de comisaría, centro correccional de menores, centro de detención preventiva o centro residencial de menores. Tras examinarlo, un psiquiatra

dictaminó que en su caso concurren todos los requisitos establecidos para internarlo como paciente en régimen de seguridad:

- presenta indicios de tener una enfermedad mental que requiere ser tratada de forma inmediata; y
- el tratamiento requerido para la enfermedad mental puede ser obtenido a través de una orden de hospitalización en régimen de seguridad ; y
- debido a su enfermedad mental se hace necesario detenerlo y tratarlo en el centro psiquiátrico con objeto de proteger su salud o integridad física (sea o no para evitar que se produzca un deterioro en su estado físico o mental) o para proteger a terceros.

### **Orden de hospitalización en régimen de seguridad (hospital security order)**

Se le ha declarado culpable de un delito y el juzgado le ha sentenciado a ser detenido y tratado en un centro psiquiátrico por la duración del período especificado en la orden. Tras examinarlo, un psiquiatra dictaminó que en su caso concurren todos los requisitos establecidos para internarlo como paciente en régimen de seguridad:

- presenta indicios de tener una enfermedad mental; y
- el tratamiento requerido para la enfermedad mental puede ser obtenido a través de una orden de hospitalización en régimen de seguridad; y
- debido a su enfermedad mental se hace necesario detenerlo y tratarlo en el centro psiquiátrico con objeto de proteger su salud o integridad física (sea o no para evitar que se produzca un deterioro en su estado físico o mental) o para proteger a terceros.

Una vez efectuado su ingreso en régimen de seguridad, deberá permanecer en el centro psiquiátrico y ser tratado de su enfermedad mental.

## **Tratamiento**

El psiquiatra que lo trata elaborará un plan terapéutico destinado a satisfacer sus necesidades específicas. Usted podrá participar en la elaboración del plan y el psiquiatra tendrá en cuenta sus preferencias y preocupaciones. 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.

No obstante, si el psiquiatra considera necesario un tratamiento psiquiátrico determinado, este tratamiento se le podrá aplicar aun cuando usted se negara a recibirlo. En este caso, el psiquiatra le explicará las razones por las que es necesario el tratamiento. Hablará con usted sobre el plan terapéutico y le dará una copia del plan.

Tanto el psiquiatra como los 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 de forma periódica el plan terapéutico. Durante las consultas con el psiquiatra sobre el tratamiento, usted podrá hacerse acompañar por un allegado o defensor (advocate).

Tanto su familia como otras personas encargadas de cuidarlo podrán prestarle mucho apoyo durante el tratamiento de su enfermedad. Por lo general, sólo se informará a estas personas sobre su tratamiento y atención cuando usted autorice dicha información. No obstante, si un tutor, familiar o cuidador principal necesita información para poder atenderle, en este caso el equipo terapéutico podrá darle la información que requiera, aun cuando usted no lo autorice.

## La segunda opinión médica

Tiene derecho a obtener una segunda opinión especializada respecto de su enfermedad y tratamiento psiquiátricos. A este objeto, el asistente individual (case manager) o el psiquiatra a cargo de su tratamiento podrán ponerle en contacto con otro psiquiatra adscrito al servicio de salud mental o ayudarlo para que acuda a un psiquiatra de su propia elección. Si opta por consultar a un psiquiatra privado, posiblemente tendrá que pagar sus honorarios. Puede usted hablar con el psiquiatra a cargo de su tratamiento sobre la obtención de una segunda opinión especializada; no obstante, el psiquiatra a cargo de su tratamiento será el responsable de determinar, finalmente, el tratamiento que usted deberá recibir.

## Acceso a la información

De conformidad con la normativa vigente en materia de derecho a la información, usted tiene derecho a ver los datos y documentación clínica referentes a su persona que obren en poder del servicio de salud mental. Si desea consultar esta información, pida al equipo terapéutico o al encargado de asuntos relacionados con el derecho a la información (freedom of information officer) adscrito al servicio de salud mental que le ayuden a presentar la correspondiente solicitud.

Al final de este folleto encontrará información sobre diversas organizaciones que ayudan a las personas a presentar solicitudes de acceso a la información.

## Permisos de salida

Los permisos de salida permiten que el paciente internado en régimen de seguridad pueda abandonar temporalmente el centro psiquiátrico con diversas finalidades, como son citas médicas, comparecencias judiciales y programas de rehabilitación. Los permisos siempre están sujetos a condiciones de seguridad y a límites de tiempo. Existen dos tipos de permiso: el permiso extraordinario y el permiso de salida temporal.

### El permiso extraordinario

El permiso extraordinario (special leave) se concede para fines específicos y no puede exceder de 24 horas. O usted o alguien en nombre suyo podrán presentar al Jefe de Psiquiatría (Chief Psychiatrist) la correspondiente solicitud en la que se harán constar las circunstancias especiales para las que se necesita el permiso extraordinario. Si el Jefe de Psiquiatría está convencido de que existen circunstancias especiales y que el permiso no representa ningún peligro importante para terceros, está obligado a otorgar el permiso. Si el Jefe de Psiquiatría deniega el permiso, el solicitante podrá recurrir ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board).

### El permiso de salida temporal

El permiso de salida temporal (leave of absence) es para períodos más largos, hasta un máximo de seis meses, y por lo general va encaminado a facilitar la rehabilitación del paciente y prepararlo para su reintegración en la sociedad al término de la condena. El Secretario del Departamento de Justicia (Secretary to the Department of Justice) es el responsable de otorgar los permisos de salida temporal.

Si usted desea obtener un permiso de salida temporal, deberá hablar con el personal terapéutico a cargo de su tratamiento para que le indique cómo presentar la solicitud. Tenga presente que el responsable de decidir si debe otorgarse o no el permiso será el Secretario del Departamento de Justicia.

## Medidas de aislamiento y contención

### Aislamiento

«Aislamiento» es la medida consistente en mantener a la persona sola en una habitación donde las puertas y ventanas están cerradas por fuera. Esta medida sólo se adopta cuando es necesaria para proteger ya sea a la propia persona o a terceros de peligros inmediatos o inminentes para su salud o integridad física, o bien para evitar que la persona se dé a la fuga. Se adopta, asimismo, únicamente cuando otros medios de garantizar la seguridad de las personas han resultado ineficaces.

## Contención mecánica

«Contención mecánica» se refiere a la utilización de dispositivos mecánicos de sujeción, tales como correas y arneses, con objeto de limitar la libertad de movimiento de la persona. Se puede utilizar esta medida para administrar un tratamiento médico, o para evitar que la persona se lesione a sí misma o a terceros, o impedir que siga destruyendo objetos o inmuebles.

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

La adopción de medidas de aislamiento y contención mecánica puede ser aprobada por el psiquiatra o, en caso de emergencia, autorizada por el jefe de enfermería de turno. Las medidas sólo podrán emplearse mientras sean necesarias para conseguir los objetivos arriba señalados.

Al paciente trasladado a una habitación de aislamiento o sujeto a medidas de contención, el personal le proporcionará cama y ropa de cama adecuadas, ropa de vestir, comida y bebida cuando él las pida, acceso adecuado a un retrete y la oportunidad de lavarse o bañarse.

El personal de enfermería comprobará su estado físico y mental al menos cada 15 minutos, en tanto que el personal médico lo examinará al menos cada cuatro horas, salvo que el psiquiatra considere conveniente que los exámenes médicos sean menos frecuentes. Al paciente sujeto a contención mecánica se le mantendrá en observación constante y continuada.

## Medidas de seguridad

En tanto permanezca internado en el centro psiquiátrico, estará bajo la custodia del psiquiatra responsable de su tratamiento, quien podrá adoptar las medidas de seguridad que se estimen convenientes: por ejemplo, imponer límites en relación con sus llamadas telefónicas, o intervenir su correspondencia. Las medidas de seguridad se adoptan con el objeto de garantizar la salud o seguridad del propio interno o para la protección de terceros.

## Cartas y llamadas telefónicas

Podrá comunicarse con otras personas por carta o teléfono, a menos que el psiquiatra responsable le haya aplicado medidas de seguridad que se lo impidan.

## Traslados

En ciertos casos, cuando el Jefe de Psiquiatría (Chief Psychiatrist) considera que será beneficioso para el paciente o que es necesario para su tratamiento, el paciente es trasladado a otro centro psiquiátrico. Si usted se encuentra en este caso y no desea ser trasladado a otro centro, deberá hablar con el psiquiatra a cargo de su tratamiento o podrá recurrir ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental

(Mental Health Review Board). Si el traslado se efectúa antes de que la Junta de Revisión conozca del recurso, la Junta determinará, en el momento de conocer del recurso, si usted debe o no volver al centro original.

## Cese del internamiento psiquiátrico en régimen de seguridad

No podrá quedar recluido en el centro psiquiátrico como paciente internado en régimen de seguridad por más tiempo del que habría durado su reclusión en el centro de detención original. Tan pronto como termine de cumplir la pena, o el juez decreta su libertad definitiva o bajo fianza. Llegado este momento, podrá hablar con el coordinador asistencial (case coordinator) o el psiquiatra responsables.

Si el Jefe de Psiquiatría está convencido de que en el caso de usted ya no concurre ninguno de los requisitos establecidos para el internamiento psiquiátrico en régimen de seguridad y que su reclusión en calidad de paciente psiquiátrico sometido a régimen de seguridad ha dejado de ser necesaria, se podrá anular la correspondiente orden de internamiento y trasladarlo de nuevo al lugar de detención original. En caso de estar bajo una orden de hospitalización en régimen de seguridad (hospital security order patient), será enviado a la cárcel para que termine de cumplir su condena.

Si en cualquier momento usted desea ser dado de alta del centro psiquiátrico, deberá hablar con el psiquiatra o con otro integrante del equipo terapéutico, o podrá recurrir ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board). Con independencia de que recurra o no, la Junta examinará su situación dentro del plazo de ocho semanas contadas desde el momento de su ingreso en el centro psiquiátrico y posteriormente cada 12 meses, como mínimo, mientras permanezca en situación de paciente internado en régimen de seguridad. Asimismo, el psiquiatra a cargo de su tratamiento examinará periódicamente su situación con objeto de determinar si procede o no a darle de alta.

## Recurso y revisión: la Junta de Revisión en materia de Salud Mental

En esta sección se le proporciona información sobre su derecho a recurso y revisión ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board).

### Servicio de información telefónica

Se puede escuchar, en diferentes idiomas, un resumen de la información sobre la Junta de Revisión en materia de Salud Mental, llamando al servicio de información telefónica. Los números correspondientes a los diferentes idiomas se enumeran al final de este folleto. Este servicio está a disposición del público las 24 horas del día, todos los días de la semana.

## Funciones de la Junta

La Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board) es un tribunal independiente que desempeña las siguientes funciones:

- conocer de los recursos que presenten los pacientes internados en régimen de seguridad que deseen ser dados de alta;
- revisar, dentro del plazo de ocho semanas contadas a partir del momento de su ingreso en el centro psiquiátrico, la situación de todo paciente internado en régimen de seguridad, a fin de determinar si procede darle de alta;
- revisar al menos cada 12 meses la situación de todo paciente internado en régimen de seguridad con objeto de determinar si procede darle de alta;
- conocer de los recursos presentados por los pacientes que no deseen ser trasladados de un centro psiquiátrico a otro;
- conocer de los recursos presentados por los pacientes internados en régimen de seguridad a quienes el Jefe de Psiquiatría (Chief Psychiatrist) haya denegado un permiso extraordinario.

Cada vez que la Junta se reúna para conocer de un recurso o revisar disposiciones adoptadas en materia de salud mental, también revisará el plan terapéutico al que esté sometido el paciente.

## El recurso de apelar ante la Junta de Revisión

Usted tiene derecho a recurrir, en cualquier momento, ante la Junta de Revisión en materia de Salud Mental (Mental Health Review Board). Si desea presentar un recurso, solicite del equipo terapéutico a cargo de su tratamiento el correspondiente formulario de recurso (appeal form), llene el formulario y pida al equipo terapéutico que envíe el formulario a la Junta. En caso de no disponerse de un ejemplar del formulario de recurso, usted podrá comunicarse con la Junta por carta o por correo electrónico, haciendo constar en la comunicación su nombre y apellido, el nombre del servicio de salud mental y el motivo del recurso. La Junta tiene la obligación de conocer, sin demora, de su recurso. Si usted necesita ayuda, ya sea para llenar el formulario o de otro tipo, acuda al equipo terapéutico, sus familiares o allegados, un abogado o un visitador comunitario.

## Datos de contacto de la Junta

A continuación se proporcionan los datos de correo postal, correo electrónico y fax que deben utilizarse con objeto de presentar un recurso ante la Junta o solicitar información:

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  
C. elec.: mhrb@mhrb.vic.gov.au  
Sitio web: 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 cuando se conocerá de su recurso o se revisará su situación. También se notificarán estos datos al psiquiatra y al asistente individual (case manager) responsables de su tratamiento. Salvo que la Junta determine que su asistencia a la audiencia sería perjudicial para su salud, usted tiene derecho a asistir y se recomienda que asista y presente sus argumentos. Si desea hacerse acompañar de un defensor (advocate), abogado, médico particular, familiar o allegado, u otra persona, para que le preste apoyo o hable por usted, podrá hacerlo. En caso de no poder asistir a la audiencia, deberá avisar lo antes posible a la Junta.

Antes de la audiencia, lea los documentos que se presentarán a la Junta en relación con la audiencia (véase más abajo) y piense en lo que va a decir a la Junta. Si desea, podrá presentar a la Junta su propia documentación, tal vez en forma de cartas escritas por familiares, allegados u otras personas a las que usted respete, quienes también podrán asistir a la audiencia para prestarle apoyo en relación con el recurso o la revisión de su situación.

Si necesita un intérprete para la audiencia, o tiene otras necesidades especiales, hágaselo saber al equipo terapéutico o comuníquese con la Junta. De ser necesario, la Junta se encargará de facilitarle los servicios de un intérprete.

Al final de este folleto se proporciona información sobre diversas organizaciones que ayudan a las personas en relación con la presentación de recursos o la revisión de su situación.

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

Con un mínimo de 24 horas de antelación a la celebración de la audiencia, se le permitirá a usted o a su representante leer todo documento que vaya a presentarse a la Junta en relación con la audiencia, y en especial su historia clínica y el informe para la Junta elaborado por el psiquiatra. No obstante, el psiquiatra podrá solicitar ante la Junta que no se le permita a usted ver un documento, o parte de un documento, cuando existan motivos para creer que:

- la vista del documento perjudicaría gravemente su salud o la salud o seguridad de un tercero;
- o
- la información recogida en el documento fue aportada de forma confidencial o es información personal relacionada con otra persona.

En caso de presentarse una solicitud para que se le prohíba leer, en parte o en su totalidad, un documento, el equipo

terapéutico le informará de la solicitud y le explicará el trámite correspondiente. Será la Junta de Revisión quien decida si usted podrá ver el documento, en parte o en su totalidad, o no podrá verlo.

Aun cuando la Junta decidiera denegarle acceso a un documento, o a una parte de él, podrá, en algunos casos, permitir que su representante vea, en nombre suyo, el documento, o la parte denegada.

## La audiencia ante la Junta de Revisión

Las audiencias se celebran en los centros psiquiátricos. Por lo general, presiden la audiencia tres miembros de la Junta: un abogado, un psiquiatra y un representante de la comunidad. No obstante, cuando el motivo de la audiencia sea la revisión anual de su situación como paciente internado en régimen de seguridad, podrá presidir la audiencia un solo miembro de la Junta, quien será abogado, psiquiatra o representante comunitario.

La audiencia se celebrará sin formalismos y a puerta cerrada, salvo que la Junta determine que conviene al interés de usted o del público que se celebre en sesión abierta. Su médico y otros miembros del equipo terapéutico proporcionarán información a la Junta. Usted y su representante podrán hacer preguntas y explicar su punto de vista; por ejemplo, por qué consideran que usted no debe estar internado como paciente en régimen de seguridad.

En algunos casos, cuando el paciente se encuentra demasiado enfermo para asistir a la audiencia, la Junta lo visita en la sala de pacientes.

## La decisión de la Junta respecto del internamiento objeto de recurso o revisión

La Junta deberá determinar si en el caso de usted siguen concurriendo todos los requisitos establecidos para la internación psiquiátrica en régimen de seguridad y si todavía es necesario mantenerlo recluido como paciente psiquiátrico sometido a dicho régimen.

### Cese del internamiento psiquiátrico en régimen de seguridad

Si la Junta considera que en el caso de usted ha dejado de concurrir alguno de los requisitos establecidos para el internamiento psiquiátrico en régimen de seguridad y que ya no es necesario tenerlo recluido como paciente psiquiátrico sometido a dicho régimen, se anulará la correspondiente orden y:

- Si es paciente objeto de una orden de transferencia de hospitalización (restricted hospital transfer order) será enviado al lugar de detención original, o

- De estar bajo una orden de hospitalización en régimen de seguridad será enviado a la cárcel para cumplir el resto de la sentencia, o si le otorgaron la fianza mientras se encontraba en el servicio de salud será dado de alta en la comunidad.

Si se le da el alta, podrá hablar con el coordinador asistencial o con el psiquiatra sobre la posibilidad de seguir recibiendo tratamiento en régimen voluntario.

## Continuación del internamiento psiquiátrico en régimen de seguridad

Si la Junta no anula la orden de internamiento psiquiátrico, seguirá usted recibiendo tratamiento en calidad de paciente internado en régimen de seguridad.

La Junta también revisará su plan terapéutico con objeto de establecer si se han cumplido todos los requisitos en cuanto a su elaboración: por ejemplo, ¿se tuvieron en cuenta los deseos de usted? y ¿el psiquiatra estudió la conveniencia de administrar otros tipos de tratamiento? Por último, la Junta deberá estar convencida de que el centro psiquiátrico es capaz de llevar a cabo el plan terapéutico que se haya elaborado.

Al final de la audiencia, la Junta le informará de su decisión y le explicará sus motivos para adoptarla. Se le entregará una copia de la decisión correspondiente. Si usted desea que se le entregue además una declaración escrita de los motivos de la decisión, deberá solicitarla, asimismo por escrito, a la Junta dentro de un plazo de 28 días. La Junta, a su vez, deberá remitirle la declaración de motivos dentro del plazo de 14 días contados desde la presentación de la solicitud. Usted podrá, en cualquier momento, volver a recurrir ante la Junta.

## Revisión de la decisión adoptada por la Junta

Si no está conforme con la decisión adoptada por la Junta, podrá solicitar ante el Tribunal de lo Civil y Contencioso Administrativo del Estado de Victoria (VCAT) que la decisión sea revisada. Este Tribunal es un órgano independiente facultado para ratificar o anular la decisión adoptada por la Junta.

La solicitud de revisión deberá presentarse por escrito en el plazo de 28 días, enviándose a:

Victorian Civil and Administrative Tribunal  
General List  
55 King Street, Melbourne, Victoria, 3000

Teléfono: 9628 9755  
Fax: 9628 9788

Al final de este folleto se enumeran diversas organizaciones que ayudan a presentar solicitudes.

## Quejas y reclamaciones

Toda persona que reciba tratamiento y atención del servicio de salud mental tiene derecho a un trato digno y respetuoso, así como a la protección contra cualquier maltrato. Si usted está inconforme con algún aspecto de su tratamiento o atención, puede presentar una reclamación. En un primer momento conviene dirigirse al asistente individual (case manager), al personal de enfermería u otro integrante del equipo terapéutico responsable de su tratamiento, al encargado de quejas y reclamaciones (complaints liaison officer) o al asesor del consumidor (consumer consultant). representative) adscritos al hospital, o al Director de Psiquiatría (Director of Psychiatry) del centro psiquiátrico.

También podrá reclamar directamente ante el Comisionado de Servicios de Salud (Health Services Commissioner), llamando al teléfono 8601 5200, o ante el Jefe de Psiquiatría (Chief Psychiatrist), llamando al 1300 767 299.

Si necesita ayuda para presentar su reclamación, podrá acudir a alguien de su confianza, por ejemplo a un integrante del equipo terapéutico, familiares y allegados, un abogado

## 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](mailto:mhrb@mhrb.vic.gov.au)

Sitio Web: [www.mhrb.vic.gov.au](http://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](http://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.