

Oficina de Gestión del Desempeño

Su seguridad importa: Acerca de la supervisión de incidentes en el DHS

El Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Nueva Jersey se compromete a proteger la salud, la seguridad y el bienestar de las personas que reciben servicios. Nuestra Oficina de Gestión del Desempeño (OPM) trabaja para garantizar que cualquier incidente grave que involucre a alguien bajo su cuidado se informe debidamente, se revise y se realice un seguimiento a través de la Unidad de Gestión de Incidentes Críticos (CIMU) y la Unidad de Verificación de Incidentes (IVU).

La Unidad de Gestión de Incidentes Críticos supervisa todos los asuntos relacionados con la denuncia de incidentes y el seguimiento, la respuesta y el seguimiento de los incidentes denunciados. La CIMU proporciona supervisión y asistencia técnica a los proveedores para garantizar el cumplimiento de los requisitos de informe de incidentes.

La Unidad de Verificación de Incidentes realiza verificaciones en persona de los incidentes y las acusaciones que se informan.

Si una persona que recibe servicios del DHS resulta lastimada, es objeto de abandono o se pone en riesgo de otro modo, se debe informar de esa situación. Esto incluye lesiones físicas, abuso emocional o eventos graves que podrían afectar la seguridad. Una vez informado, el incidente es revisado por personal capacitado y se toman las medidas adecuadas para proteger a todas las personas involucradas.

¿Cómo puedo denunciar sospechas de abuso o abandono?

Si sospecha que su ser querido ha sido objeto de abuso, abandono o explotación, puede denunciarlo durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- Adultos con discapacidades del desarrollo:
Llame a la línea directa de abuso de la DDD al [1-800-832-9173](tel:1-800-832-9173) (presione 1).
- Niños menores de 18 años:
Llame al 1-877 NJ ABUSE ([1-877-652-2873](tel:1-877-652-2873)) o al 911 si existe un peligro inmediato.

Contraer todo

¿Qué ocurre si se produce un incidente en un programa de la DMHAS?

Envíe los incidentes de la DMHAS a:

- dmhas.incidentrept@dhs.nj.gov
- [\(609\) 341-2324](tel:609-341-2324)
- Quejas sobre consumo de sustancias: [1-877-712-1868](tel:1-877-712-1868)
- Quejas sobre salud mental: [1-800-382-6717](tel:1-800-382-6717)

No necesita pruebas para realizar una denuncia y puede permanecer en el anonimato.

¿Qué información debo proporcionar al denunciar?

Comparta la mayor cantidad de detalles que pueda:

- Qué sucedió y cuándo
- Dónde ocurrió
- Quién estuvo involucrado (si lo sabe)
- Cualquier otro detalle relevante

¿Qué sucede después de hacer una denuncia?

- En el caso de ciertas lesiones o acusaciones, un miembro del personal estatal de la Unidad de Verificación de Incidentes (IVU) hará una visita en persona en el plazo de 48 horas para asegurarse de que la persona esté segura y de que el incidente se informe con precisión. Esto lo exige la Ley de Stephen Komninos y no se programa a través de la familia o del tutor. No se entrevistará ni se interrogará a su familiar sobre el incidente.
- Los incidentes asignados a la CIMU son investigados por la agencia proveedora y revisados minuciosamente por la CIMU. En la [Tabla de niveles y categorías de denuncia de incidentes](#), se incluye una lista detallada de acusaciones y eventos.
- La investigación suele tardar hasta 30 días hábiles en completarse. Una vez finalizada la investigación, la agencia proveedora envía su informe al DHS para su revisión.

¿Por qué está realizando la investigación la agencia proveedora?

Mejorar la seguridad requiere esfuerzos continuos y colaborativos que deben estar dirigidos principalmente por los proveedores. Los informes de incidentes incluyen identificar errores, admitir errores, corregir condiciones inseguras y demostrar mejoras. Este proceso continuo impulsa mejores resultados y estándares de seguridad más altos. La notificación de incidentes establece un entorno de aprendizaje en el que los errores se consideran oportunidades de crecimiento, especialmente en el caso de incidentes de nivel inferior que no causan daños. Se espera que los proveedores lleven a cabo sus propias investigaciones/revisiones de los incidentes para que puedan comprender mejor los riesgos, prevenir futuros incidentes y cultivar una cultura que se esfuerce continuamente por alcanzar la excelencia.

¿Mi ser querido estará seguro durante la investigación?

Sí. Los proveedores deben tomar medidas inmediatas para garantizar la seguridad de las personas a las que se presta servicio. Esto puede incluir:

- Retirar temporalmente al personal involucrado en el incidente.
- Separar a las personas involucradas en el incidente.
- Añadir supervisión.
- Garantizar que se proporcione atención médica.

¿Me entrevistarán como parte de la investigación?

Si fue testigo del incidente o tiene conocimiento directo, es posible que se le pida una declaración. Las entrevistas se centran en recopilar hechos precisos, no opiniones.

¿Puedo obtener una copia del informe de la investigación?

Los familiares pueden solicitar una copia del informe de la investigación directamente a la agencia.

¿Cómo sabré cuándo se ha completado la investigación?

Una vez que el DHS completa su revisión, la agencia proveedora debe notificarle el resultado por escrito. Esto incluye si el incidente fue corroborado y qué medidas se tomaron para evitar que ocurra nuevamente.

Puede llamar directamente al DHS si tiene preguntas o inquietudes sobre un incidente o una investigación poniéndose en contacto con la Unidad de Gestión de Incidentes Críticos (CIMU): [Contáctenos](#)

¿Qué tipo de medidas de seguimiento se toman?

Dependiendo del tipo de incidente o acusación, se pueden tomar varias medidas de seguimiento. Se requieren medidas de seguimiento para cada incidente, tanto si la acusación está corroborada como si no. Algunos ejemplos de medidas de seguimiento son:

- Acciones inmediatas: atención médica, retiro temporal del personal, supervisión mejorada.
- Acciones correctivas: capacitación del personal, asesoramiento, cambios de horario.
- Acciones preventivas: modificación de políticas, mayor supervisión, planificación del equipo para reducir los riesgos.