

# 客戶投訴政策

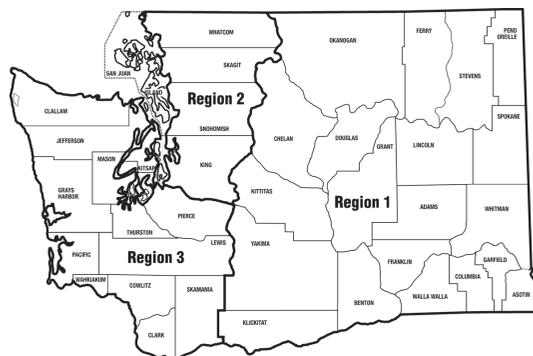
我們希望聽取您的意見。



請幫助我們為您提供更好的服務

我們不懈地努力改善。  
儘管我們付出最大努力，  
但仍可能會發生問題。  
若您對獲得的服務存有擔憂或抱怨，  
我們需要聽到您的聲音。

## DDA 的辦公地點在何處？



### 地區 1

**1-800-462-0624**  
TTY (509) 568-3038  
1611 W. Indiana Ave.  
Spokane, WA 99205-4221  
電話：(509) 329-2900

### 地區 2

**1-800-788-2053**  
TTY (360) 714-5002  
840 N. Broadway  
Bldg.A., Suite 100  
Everett, WA 98201-1288  
電話：(425) 339-4833

### 地區 3

**1-800-248-0949**  
TTY (253) 572-7381  
1305 Tacoma Ave.S.  
Suite 300  
Tacoma, WA 98402  
電話：(253) 404-5500

### 地區 1

**1-800-822-7840**  
TTY (509) 454-4321  
3700 Fruitvale Blvd.  
Suite 200  
Yakima, WA 98909-2500  
電話：(509) 225-4620

### 地區 2

**1-800-314-3296**  
TTY (206) 720-3325  
1700 E. Cherry St. #200  
Seattle, WA 98122  
電話：(206) 568-5700

### 地區 3

**1-800-339-8227**  
TTY (360) 586-4719  
Point Plaza East  
Bldg.2, 3rd Floor  
6860 Capitol Blvd.SE  
Olympia, WA 98504-5315  
電話：(360) 725-4250



Transforming lives

DSHS 22-1113 CH (Rev. 10/17) Chinese



Transforming lives

## DDA 將幫助我 解決哪些投訴?

發育性殘障管理局 (DDA) 將會幫助解決與服務及為您或家人提供服務之工作人員相關的投訴。

投訴會首先傳送給個案資源管理員/社會工作者，除非是申請由其他人進行處理。

### 若要投訴，該怎麼辦

- 1 致電您的個案資源管理員/社會工作者，告訴他們您想投訴。
- 2 若您的個案管理員/社會工作者無法於 10 個工作日內幫助您，他們將會申請主管協助。
- 3 若該主管無法於 10 個工作日內解決您的擔憂，他們將會詢問您是否想要提交正式投訴。
- 4 要提交正式投訴，該主管將會幫助您聯繫 DDA 地區管理員辦公室。

### 非歧視

DSHS 的政策是任何人（在就業或服務中）均不應因其種族、膚色、信仰、宗教、原國籍、性取向、年齡、性別、存在任何感官、精神或身體殘障、因殘障而使用經訓練的導盲犬或服務性動物，或退伍軍人身份而受到歧視。

## 正規投訴流程

- 1 當您向 DDA 地區辦公室致電或傳送書面申請時，我們將會指定人員回復您並幫助您解決投訴。
- 2 若該人員無法於 10 個工作日內解決您的投訴，他們將會詢問您是否想要將您的投訴傳送至 DDA 總部進行最終解決。
- 3 要將您的投訴傳送至 DDA 總部，地區辦公室可將相關資訊轉呈給品質計劃和服務辦公室，或者您可以直接致電。
- 4 品質計劃和服務辦公室將會審查您的擔憂，做出確認，並將最終決定告知給您。

社會福利服務部下屬多個管理局  
並秉持同一項使命：改善民生。  
為此，該機構的發育性殘障管理局 (DDA) 專注於提供支援和培養  
合作關係來幫助人們過上理想中的生活。

## 亦有其他方式來 表達您的擔憂

- 若您懷疑有兒童或弱勢成人遭到虐待、忽視或財務剝削，請立即撥打 1-866-363-4276 (1-866-END-HARM)，您的資訊將被轉發給適當的工作人員。
- 若您想要投訴療養院，請撥打投訴解決小組的電話 1-800-562-6078。
- 若您想要投訴成人之家、輔助生活機構或集體宿舍，請撥打長期照護專員的電話 1-800-562-6028。
- 如您想要投訴 DDA 寄宿康復中心 (RHC) 或州營運生活替代機構 (SOLA)，請致電 DDA 地區辦公室。
- 若您想要投訴某人洩露了您的健康資訊，請聯繫：

DSHS Privacy Officer

Office of the Secretary

PO Box 45115

Olympia WA 98504-5115

如需詳細資訊，請瀏覽  
DDA 網站，網址為：  
[www.dshs.wa.gov/dda](http://www.dshs.wa.gov/dda)

