

**ПОМОГИТЕ НАМ,
чтобы мы могли
обслуживать вас лучше**

Мы постоянно работаем на
повышение качества обслуживания.
Однако, не смотря на наши усилия,
проблемы иногда возникают.
Если вы хотите выразить
озабоченность или предъявить
жалобу в связи со средствами
поддержки или услугами, которыми
вы пользуетесь / которые вы
получаете, расскажите о них нам.

Где расположены отделения Администрации DDA?



Регион 1

1-800-462-0624

Телетайп (TTY)
(509) 568-3038
1611 W. Indiana Ave.
Spokane, WA 99205-4221
Тел.: (509) 329-2900

Регион 2

1-800-788-2053

Телетайп (TTY)
(360) 714-5002
840 N. Broadway
Bldg. A., Suite 100
Everett, WA 98201-1288
Тел.: (425) 339-4833

Регион 3

1-800-248-0949

Телетайп (TTY)
(253) 572-7381
1305 Tacoma Ave. S.
Suite 300
Tacoma, WA 98402
Тел.: (253) 404-5500

Регион 1

1-800-822-7840

Телетайп (TTY)
(509) 454-4321
3700 Fruitvale Blvd.
Suite 200
Yakima, WA 98909-2500
Тел.: (509) 225-4620

Регион 2

1-800-314-3296

Телетайп (TTY)
(206) 720-3325
1700 E. Cherry St. #200
Seattle, WA 98122
Тел.: (206) 568-5700

Регион 3

1-800-339-8227

Телетайп (TTY)
(360) 586-4719
Point Plaza East
Bldg. 2, 3rd Floor
6860 Capitol Blvd. SE
Olympia, WA 98504-5315
Тел.: (360) 725-4250

Политика в отношении жалоб от клиентов

*Мы хотим узнать
ваше мнение.*



Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

DSHS 22-1113 RU (Rev. 10/17) Russian



Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

Какие жалобы Администрация по делам лиц с инвалидностью вследствие пороков развития (DDA) поможет мне разрешить?

Администрация по делам лиц с инвалидностью вследствие пороков развития (DDA) поможет вам с жалобами, которые касаются услуг или относятся к персоналу, оказывающему услуги членам вашей семьи. Прежде всего, жалобы направляются курирующему менеджеру/социальному работнику (в отсутствие запросов о рассмотрении жалоб другими лицами/специалистами).

Что делать, чтобы подать жалобу

- 1 Обратитесь к вашему курирующему менеджеру/социальному работнику и сообщите ему, что вы хотите подать жалобу.
- 2 Если ваш курирующий менеджер/социальный работник не сможет помочь вам в течение 10 рабочих дней, он порекомендует вам обратиться за помощью к руководителю.
- 3 Если руководитель не сможет помочь вам с решением вашей жалобы в течение 10 рабочих дней, вам будет предложено подать официальную жалобу.
- 4 Чтобы подать официальную жалобу, руководитель поможет вам связаться с региональным отделением Администрации DDA.

Отсутствие дискриминации

Согласно политике Департамента DSHS лица не должны подвергаться дискриминации (при устройстве на работу либо в рамках получения каких-либо услуг) по причине расовой принадлежности, в зависимости от цвета кожи, вероисповедания, религиозных взглядов, национальности, сексуальной ориентации, возраста, пола, наличия функциональных ограничений сенсорной системы, психических отклонений или физической инвалидности, в связи с использованием обученной собаки-проводника либо иных услуг, связанных с оказанием помощи животными и используемых людьми с ограниченной дееспособностью, наличия статуса ветерана.

Чтобы получить дополнительную информацию, посетите веб-сайт Администрации DDA:

www.dshs.wa.gov/dda

Формальная процедура подачи жалобы

- 1 После подачи вами жалобы в региональное отделение Администрации DDA в телефонном или письменном режиме с вами свяжется лицо, которое будет рассматривать вашу жалобу.
- 2 Если это лицо не сможет разрешить вашу жалобу в течение 10 рабочих дней, вам будет предложено направить жалобу в главный офис Администрации DDA для вынесения окончательного решения по жалобе.
- 3 Передать вашу жалобу в главный офис Администрации DDA может либо региональное отделение Администрации, которое свяжется по вопросу вашей жалобы с Отделом качества программ и услуг (Office of Quality Programs and Services), либо вы сами - в режиме прямого телефонного звонка.
- 4 Отдел качества программ и услуг рассмотрит вашу жалобу и пожелания, проведет расследование и сообщит вам свое окончательное решение.

Департамент социального обеспечения и здравоохранения (Department of Social and Health Services) объединяет несколько административных миссий, основную миссию которых можно объединить лозунгом «Изменим жизнь к лучшему!». Для этого Администрация по делам лиц с инвалидностью вследствие пороков развития обеспечивает обслуживание и стимулирует партнерские отношения, которые дают людям возможность жить такой жизнью, какой они хотят.

Вы также можете сообщить о том, что вас беспокоит, другими способами

- Если вы подозреваете, что имеет место ЖЕСТОКОЕ ОБРАЩЕНИЕ, БЕЗОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ или ФИНАНСОВАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ ребенка или уязвимого совершеннолетнего лица, немедленно позвоните по телефону 1-866-363-4276 (1-866-END-HARM) - переданная вами информация будет немедленно направлена компетентному сотруднику.
- Если вы жалуетесь на учреждение с медсестринским уходом, позвоните в Службу рассмотрения жалоб (Complaint Resolution Unit) по телефону 1-800-562-6078.
- Если вы жалуетесь на специализированное учреждение с проживанием для совершеннолетних, учреждение для проживания с уходом или дом группового проживания, позвоните омбудсмену по вопросам долгосрочного ухода (Long Term Care Ombudsman) по телефону 1-800-562-6028.
- Если вы жалуетесь на Центр подготовки к жизни в обществе (Residential Habilitation Center) при Администрации DDA или на услуги управляемой штатом программы альтернативного проживания (State Operated Living Alternatives, SOLA), позвоните в региональное отделение DDA.
- Если вы подаете жалобу на лицо, раскрывшее вашу медицинскую информацию, обратитесь к специалисту по вопросам конфиденциальности Департамента DSHS по адресу:

DSHS Privacy Officer
Office of the Secretary
PO Box 45115
Olympia WA 98504-5115

