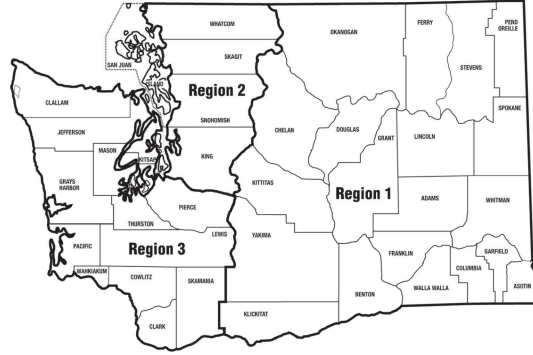


# کلائینٹ کی شکایت کی پالیسی ہم آپ کی بات سننا چاہتے ہیں۔



## DDA کہاں واقع ہے؟



### علاقہ 1

**1-800-822-7840**

ٹی ٹی وائے (509) 454-4321  
3700 Fruitvale Blvd.  
Suite 200  
Yakima, WA 98909-2500  
فون (509) 225-4620

### علاقہ 2

**1-800-314-3296**

ٹی ٹی وائے (206) 720-3325  
1700 E. Cherry St. #200  
Seattle, WA 98122  
فون (206) 568-5700

### علاقہ 3

**1-800-339-8227**

ٹی ٹی وائے (360) 586-4719  
Point Plaza East  
Bldg. 2, 3rd Floor  
6860 Capitol Blvd. SE  
Olympia, WA 98504-5315  
فون (360) 725-4250

### علاقہ 1

**1-800-462-0624**

ٹی ٹی وائے (509) 568-3038  
1611 W. Indiana Ave.  
Spokane, WA 99205-4221  
فون (509) 329-2900

### علاقہ 2

**1-800-788-2053**

ٹی ٹی وائے (360) 714-5002  
840 N. Broadway  
Bldg. A., Suite 100  
Everett, WA 98201-1288  
فون (425) 339-4833

### علاقہ 3

**1-800-248-0949**

ٹی ٹی وائے (253) 572-7381  
1305 Tacoma Ave. S.  
Suite 300  
Tacoma, WA 98402  
فون (253) 404-5500

براہ کرم آپ کی خدمت  
بہتر کرنے میں ہماری مدد کریں

ہم مسلسل بہتری لانے کی کوشش  
کر رہے ہیں۔ ہماری بہترین کوششوں  
کے باوجود، مسائل پھر بھی پیدا ہو  
سکتے ہیں۔ اگر آپ کو موصول ہونے  
والی معاونتوں اور خدمات کے حوالے  
سے آپ کو کوئی خدشات یا شکایات  
ہیں، تو ہمیں آپ سے یہ سننے  
کی ضرورت ہے۔

## اپنی شکایات پہنچانے کے دیگر طریقے بھی ہیں

- اگر آپ کو کسی بچے یا زد پذیر بالغ شخص کے ساتھ زیادتی، غفلت یا معاشی استحصال کا شک ہے، تو فوراً 1-866-363-4276 (1-866-END-HARM) پر کال کریں اور آپ کی معلومات کو عملے کے درست رکن تک پہنچا دی جائیں گی۔
- اگر آپ کو کسی نرسنگ ہوم کے حوالے سے شکایت ہے، تو کمپلینٹ ریزولوشن یونٹ سے 1-800-562-6078 پر رابطہ کریں۔
- اگر آپ کو بالغان کے کسی خاندانی گھر، معاون رہائش یا گروہی گھر کے حوالے سے شکایت ہے، تو لانگ ٹرم کیئر اومبڈسمین سے 1-800-562-6028 پر رابطہ کریں۔
- اگر آپ کو کسی DDA ریزیڈنشل بیبیلیٹیشن سنٹر (RHC) یا سٹیٹ آپریٹڈ لونگ آلٹرنیٹوز (SOLA) کے متعلق کوئی شکایت ہے، تو DDA ریجنل آفس کو کال کریں۔
- اگر آپ کو کسی شخص کی جانب سے اپنی طبی معلومات شیئر کیے جانے کے متعلق شکایت ہے، تو رابطہ کریں:

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

## فارمل کمپلینٹ پراسیس

- 1 جب آپ DDA ریجنل آفس کو کال کرتے ہیں یا تحریری درخواست بھیجتے ہیں، تو آپ کی شکایت کے حوالے سے آپ کی مدد کے لیے تقویض شدہ شخص کی جانب سے آپ کے ساتھ رابطہ کیا جائے گا۔
- 2 اگر وہ شخص 10 ایام کار میں آپ کی شکایت کو حل کرنے کے قابل نہ ہوا، تو وہ آپ سے پوچھیں گے کہ آیا آپ حتمی حل کے لیے اپنی درخواست کو DDA ہیڈ کوارٹرز بھجوانا چاہیں گے۔
- 3 اپنی درخواست کو DDA ہیڈ کوارٹرز بھیجنے کے لیے، ریجن آپ کی معلومات کو آفس آف کوالٹی پروگرامز اینڈ سروسز بھیج سکتا ہے یا آپ براہ راست کال کر سکتے ہیں۔
- 4 آفس آف کوالٹی پروگرامز اینڈ سروسز شکایات کی نظرثانی کرے گا، نتیجے پر پہنچے گا اور اپنے حتمی فیصلے کے ساتھ آپ سے رابطہ کرے گا۔

ڈیپارٹمنٹ آف سوشل اینڈ ہیلتھ سروسز کئی مختلف ایڈمنسٹریٹیشنز کا احاطہ کرتا ہے، جن کا ایک ہی مقصد ہے: زندگیاں بدلنا۔ ایسا کرنے کے لیے، ڈیولپمنٹل ڈس ایبلٹیز ایڈمنسٹریٹیشن معاونت فراہم کرنے اور ایسی شراکت داریاں بنانے پر توجہ مرکوز کرتا ہے، جو لوگوں کو اپنی مرضی کی زندگیاں گزارنے کی طاقت فراہم کریں۔

## DDA مجھے کس قسم کی شکایات کو حل کرنے میں مدد دے گی؟

ڈیولپمنٹل ڈس ایبلٹیز ایڈمنسٹریٹیشن (DDA) آپ یا آپ کے خاندان کے کسی رکن کو موصول ہونے والی خدمات یا خدمات فراہم کرنے والے عملے کے حوالے سے شکایات کو حل کرنے میں مدد دے گا۔

شکایات کو پہلے کیس ریسورس منیجر/سماجی کارکن کے پاس بھیجا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ کسی اور کی جانب سے عمل درآمد کی درخواست کی جائے۔

### اگر آپ کو کوئی شکایت ہو، تو کیا کرنا چاہیے

- 1 اپنے کیس ریسورس منیجر/سماجی کارکن کو کال کریں اور انہیں بتائیں کہ آپ شکایت درج کروانا چاہتے ہیں۔
- 2 اگر آپ کا کیس منیجر/سماجی کارکن 10 ایام کار میں مدد نہ کر سکے، تو وہ کسی سپروائزر کی جانب سے مدد کی پیشکش کریں گے۔
- 3 اگر سپروائزر آپ کی شکایات کو 10 ایام کار میں حل کرنے کے قابل نہ ہوں، تو وہ آپ کو ایک رسمی شکایت درج کروانے کا کہیں گے۔
- 4 ایک رسمی شکایت درج کروانے کے لیے، سپروائزر آپ کو DDA ریجنل ایڈمنسٹریٹر کے دفتر سے رابطہ کرنے میں مدد دے گا۔

### عدم امتیاز

یہ DSHS کی پالیسی ہے کہ کسی بھی شخص کے ساتھ (ملازمت یا خدمت میں) نسل، رنگ، قوم، مذہب، قومی پس منظر، جنسی رجحان، عمر، جنس، کسی حسی، ذہنی یا جسمانی معذوری کی موجودگی، معذوری کے حامل کسی شخص کی جانب سے ایک تربیت یافتہ رہنماء کتے یا سروس والے جانور کے استعمال یا سابقہ فوجی کی حیثیت کی بنیاد پر امتیاز نہیں کیا جانا چاہیے۔

مزید معلومات کے لیے، DDA کی ویب  
سائٹ یہاں ملاحظہ کریں:  
[www.dshs.wa.gov/dda](http://www.dshs.wa.gov/dda)