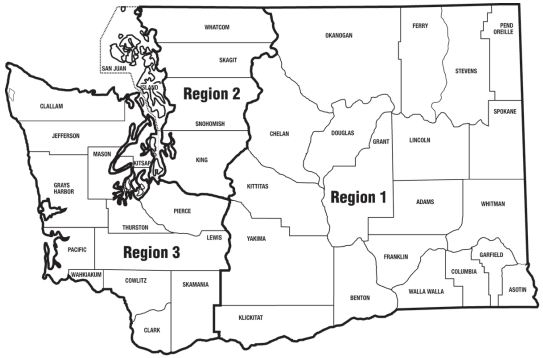
ПОМОГИТЕ НАМ, чтобы мы могли обслуживать вас лучше

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

Washington State Department of Social & Health Services
Transforming lives

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

Политика в отношении жалоб от клиентов

Мы хотим узнать ваше мнение.

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 ваши жалобу и пожелания, проведет расследование и сообщит вам свое окончательное решение.

Департамент социального обеспечения и здравоохранения (Department of Social and Health Services) объединяет несколько администраций, 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