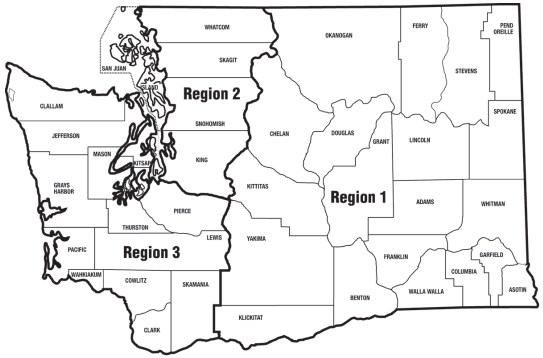
AYÚDENOS
a servirle mejor

Constantemente nos esforzamos por mejorar. Pese a nuestros mejores esfuerzos, aún pueden presentarse problemas. Si tiene alguna inquietud o queja sobre los apoyos y servicios que recibe, necesitamos que nos la comunique.

¿En dónde se ubica la DDA?



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

Región 2
1-800-788-2053
TTY (360) 714-5002
840 N. Broadway
Bldg. A., Suite 100
Everett, WA 98201-1288
Teléfono (425) 339-4833

Región 3
1-800-248-0949
TTY (253) 572-7381
1305 Tacoma Ave. S.
Suite 300
Tacoma, WA 98402
Teléfono (253) 404-5500

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

Región 2
1-800-314-3296
TTY (206) 720-3325
1700 E. Cherry St. #200
Seattle, WA 98122
Teléfono (206) 568- 5700

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

Washington State Department of Social & Health Services
Transforming lives

DSHS 22-1113 SP (Rev. 10/17) Spanish

Política sobre quejas del cliente

Queremos saber de usted.

Washington State Department of Social & Health Services
Transforming lives

¿Cuáles quejas me ayudará a resolver la DDA?

La Administración de Discapacidades del Desarrollo (por sus siglas en inglés, "DDA") le ayudará a resolver sus quejas sobre los servicios y el personal que se los presta a usted o a un familiar.

Las quejas se envían primero al administrador de recursos del caso/trabajador social, a menos que solicite que las maneje alguien más.

Qué debe hacer si tiene una queja

1. Llame a su administrador de recursos del caso/trabajador social y dígale que quiere presentar una queja.
2. Si su administrador de recursos del caso/trabajador social, no puede ayudarle en menos de 10 días, le ofrecerán pedir la ayuda de un supervisor.
3. Si el supervisor no puede resolver sus inquietudes en menos de 10 días hábiles, le preguntará si quiere presentar una queja formal.
4. Para presentar una queja formal, el supervisor le ayudará a comunicarse con la oficina del administrador regional de la DDA.

No discriminación

Es política del DSHS que las personas no sufran de discriminación (en empleo o servicios) debido a su raza, color, credo, religión, origen nacional, orientación sexual, edad, género, presencia de alguna discapacidad sensorial, mental o física, uso de un perro guía o animal de servicio por parte de una persona con discapacidad, o estatus como veterano.

Para obtener más información, visite el sitio web de la DDA en:

www.dshs.wa.gov/dda

Proceso para quejas formales

1. Cuando llame o envíe una solicitud escrita a la oficina regional de la DDA, la persona asignada para ayudarle se comunicará con usted para ayudarle con su queja.
2. Si esa persona no puede resolver su queja en menos de 10 días hábiles, le preguntará si quiere que su queja se envíe a las oficinas centrales de la DDA para su solución definitiva.
3. Para enviar su queja a las oficinas centrales de la DDA, la Región enviará la información a la Oficina de Programas y Servicios de Calidad, o usted puede llamar directamente.
4. La Oficina de Programas y Servicios de Calidad analizará las inquietudes, hará una determinación y le comunicará su decisión definitiva.

El Departamento de Servicios Sociales y de Salud comprende varias administraciones unidas por una misma misión: transformar vidas. Con ese fin, la Administración de Discapacidades del Desarrollo de la agencia se enfoca en proporcionar apoyos y fomentar alianzas que empoderen a las personas para que vivan las vidas que desean.

También hay OTRAS MANERAS de expresar sus inquietudes

- Si sospecha que existe MALTRATO, DESCUIDO o EXPLOTACIÓN FINANCIERA de un niño o un adulto vulnerable, llame al **1-866-363-4276 (1-866-END-HARM)** para denunciarlo de inmediato, y su información se transmitirá a la persona apropiada.
- Si tiene una queja sobre una residencia para ancianos, llame a la Unidad de Resolución de Quejas al **1-800-562-6078**.
- Si tiene una queja sobre un hogar familiar para adultos, un hogar de vida asistida o un hogar colectivo, llame al defensor de cuidado a largo plazo al **1-800-562-6028.**
- Si tiene una queja sobre un centro de habilitación residencial (por sus siglas en inglés, "RHC") de la DDA o sobre un centro de alternativas de vida operado por el estado (por sus siglas en inglés, "SOLA"), llame a la oficina regional de la DDA.
- Si tiene una queja sobre alguien que divulgó su información médica, comuníquese con:

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