

**ПОЖАЛУЙСТА, ПОМОГИТЕ
НАМ повысить качество
вашего обслуживания!**

Мы постоянно стремимся
улучшать нашу работу,
и нам надо знать о том,
что беспокоит и какие

жалобы есть у
наших участников.

Несмотря на все
наши усилия, проблемы

все равно могут
возникать, и если
это происходит,

**МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ
ВЫ СООБЩАЛИ НАМ О НИХ!**



Регион 1 север

1 (800) 462-0624

TTY (509) 568-3038

1611 W. Indiana Ave.
Spokane, WA 99205-4221
Телефон (509) 329-2900

Регион 1 юг

1 (800) 822-7840

TTY (509) 454-4321

3700 Fruitvale Blvd.
Suite 200
Yakima, WA 98909-2500
Телефон (509) 225-4620

Регион 2 север

1 (800) 788-2053

TTY (360) 714-5002

840 N. Broadway
Bldg. A., Suite 100
Everett, WA 98201-1288
Телефон (425) 339-4833

Регион 2 юг

1 (800) 314-3296

TTY (206) 720-3325

1700 E. Cherry St. # 200
Seattle, WA 98122
Телефон (206) 568- 5700

Регион 3 север

1 (800) 248-0949

TTY (253) 572-7381

1305 Tacoma Ave. S.
Suite 300
Tacoma, WA 98402
Телефон (253) 404-5500

Регион 3 юг

1 (800) 339-8227

TTY (360) 586-4719

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

**Правила подачи
и рассмотрения
жалоб**

КЛИЕНТОВ

**Пожалуйста,
обращайтесь
к нам.**

Какие виды жалоб мне может помочь разрешить отдел DDA?

Developmental Disabilities Administration (Администрация по делам лиц, имеющих инвалидность в связи с пороками развития, DDA) поможет разрешить жалобы, связанные с услугами и сотрудниками, предоставляющими данные услуги вам или члену вашей семьи, являющемуся клиентом отдела DDA.

Сначала жалобу направят работнику, ведущему ваше дело, или социальному работнику, если вы не попросили, чтобы вашу жалобу рассматривал кто-нибудь другой.

Что делать, если у вас есть жалоба?

- 1 Позвоните работнику, ведущему ваше дело, или социальному работнику и сообщите ей/ему, что у вас есть жалоба.
- 2 Если работник, ведущий ваше дело, или социальный работник не сможет помочь вам в течение 10 рабочих дней, он/она предложит вам обратиться за помощью к заведующему.
- 3 Если заведующий не сможет решить проблему в течение 10 рабочих дней, он/она спросит, хотите ли вы подать жалобу официально.
- 4 Если вы хотите подать жалобу официально, заведующий поможет вам обратиться в Офис регионального администратора (Regional Administrator) отдела DDA.

Дискриминация запрещена

Правила DSHS запрещают дискриминацию (в трудоустройстве или обслуживании) по признаку расы, цвета кожи, убеждений, религиозных верований, страны происхождения, сексуальной ориентации, возраста, пола, наличия какой-либо сенсорной, умственной или физической инвалидности, использования лицом с инвалидностью обученной собаки-проводника или служебного животного, а также наличия статуса ветерана.



Процедура официальной подачи жалобы

- 1 После того как вы позвоните или направите письменный запрос в региональное управление отдела DDA, вы получите ответ от сотрудника, отвечающего за оказание вам помощи при подаче вашей жалобы.
- 2 Если этот сотрудник не сможет удовлетворительно решить вашу жалобу в течение 10 рабочих дней, он/она спросит, хотите ли вы отправить свою жалобу в Главное управление отдела DDA для вынесения по ней окончательного решения.
- 3 Если вы решите направить свою жалобу в Главное управление отдела DDA, региональное управление перенаправит информацию в Офис по улучшению качества программ и услуг (Office of Quality Programs and Services), или же вы можете позвонить туда напрямую.
- 4 Офис по улучшению качества программ и услуг рассмотрит жалобу, вынесет решение и свяжется с вами для того, чтобы сообщить свое окончательное решение.



Если вам нужна дополнительная информация, посетите веб-сайт DDA по адресу:

www.dshs.wa.gov/DDD



Существуют также и ДРУГИЕ СПОСОБЫ заявить о беспокоящих вас проблемах

- Если у вас есть подозрения о ЖЕСТОКОМ ОБРАЩЕНИИ, ОТСУТСТВИИ ЗАБОТЫ или ФИНАНСОВОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ в отношении ребенка или уязвимого взрослого человека, безотлагательно позвоните по телефону **1-866-363-4276**, и ваша информация будет перенаправлена соответствующему сотруднику.
- Если у вас есть жалоба, связанная с домом сестринского ухода, позвоните в отдел по рассмотрению жалоб по телефону **1-800-562-6078**.
- Если у вас есть жалоба, связанная с семейным домом для взрослых, домом для пожилых и инвалидов с медицинским и бытовым уходом (assisted living) или домом группового проживания, позвоните омбудсмену по услугам долгосрочного ухода по телефону **1-800-562-6028**.
- Если у вас есть жалоба, связанная с Центром по подготовке к самостоятельному проживанию (Residential Habilitation Center, RHC) отдела DDA или с предоставляемой штатом программой «Альтернативные возможности проживания» (State Operated Living Alternatives, SOLA), позвоните в Региональное управление отдела DDA.
- Если у вас есть жалоба, связанная с разглашением кем-либо вашей медицинской информации, обратитесь к сотруднику DSHS по обеспечению конфиденциальности по адресу:

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

Отдел социального обеспечения и здравоохранения берет на себя руководящую роль, формирует партнерства и принимает в них участие с целью улучшения работы по обеспечению безопасности и здоровья отдельных лиц, семей и групп населения.