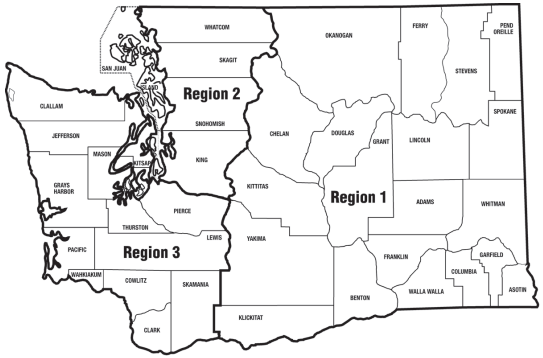
請幫助我們為您提供更好的服務

我們不懈地努力改善。
儘管我們付出最大努力，
但仍可能會發生問題。
若您對獲得的服務存
有擔憂或抱怨，
我們需要
聽到您的聲音。

DDA 的辦公地點在何處?



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

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

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

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

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

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

Washington State
Department of Social
& Health Services
Transforming lives

DSHS 22-1113 CH (Rev. 10/17) Chinese

客戶投訴政策

我們希望聽取您的意見。

Washington State
Department of Social
& Health Services
Transforming lives

DDA 將幫助我解決哪些投訴?

發育性殘障管理局 (DDA) 將會幫助解決與服務及為您或家人提供服務之工作人員相關的投訴。

投訴會首先傳送給個案資源管理員/社會工作者，除非是申請由其他人進行處理。

若要投訴，該怎麼辦

1. 致電您的個案資源管理員/社會工作者，告訴他們您想投訴。
2. 若您的個案管理員/社會工作者無法於 10 個工作日內幫助您，他們將會申請主管協助。
3. 若該主管無法於 10 個工作日內解決您的擔憂，他們將會詢問您是否想要提交正式投訴。
4. 要提交正式投訴，該主管將會幫助您聯繫 DDA 地區管理員辦公室。

非歧視

DSHS 的政策是任何人（在就業或服務中）均不應因其種族、膚色、信仰、宗教、原國籍、性取向、年齡、性別、存在任何感官、精神或身體殘障、因殘障而使用經訓練的導盲犬或服務性動物，或退伍軍人身份而受到歧視。

如需詳細資訊，請瀏覽 DDA 網站，網址為：
www.dshs.wa.gov/dda

正規投訴流程

1. 當您向 DDA 地區辦公室致電或傳送書面申請時，我們將會指定人員回復您並幫助您解決投訴。
2. 若該人員無法於 10 個工作日內解決您的投訴，他們將會詢問您是否想要將您的投訴傳送至 DDA 總部進行最終解決。
3. 要將您的投訴傳送至 DDA 總部，地區辦公室可將相關資訊轉呈給品質計劃和服務辦公室，或者您可以直接致電。
4. 品質計劃和服務辦公室將會審查您的擔憂，做出確認，並將最終決定告知給您。

社會福利服務部下屬多個管理局並秉持同一項使命：改善民生。為此，該機構的發育性殘障管理局 (DDA) 專注於提供支援和培養合作關係來幫助人們過上理想中的生活。

亦有其他方式來表達您的擔憂

- 若您懷疑有兒童或弱勢成人遭到虐待、忽視或財務剝削，請立即撥打 1-866-363-4276 (1-866-END-HARM)，您的資訊將被轉發給適當的工作人員。
- 若您想要投訴療養院，請撥打投訴解決小組的電話 1-800-562-6078。
- 若您想要投訴成人之家、輔助生活機構或集體宿舍，請撥打長期照護專員的電話 1-800-562-6028。
- 如您想要投訴 DDA 寄宿康復中心 (RHC) 或州營運生活替代機構 (SOLA)，請致電 DDA 地區辦公室。
- 若您想要投訴某人洩露了您的健康資訊，請聯繫：
  DSHS Privacy Officer
  Office of the Secretary
  PO Box 45115
  Olympia WA 98504-5115