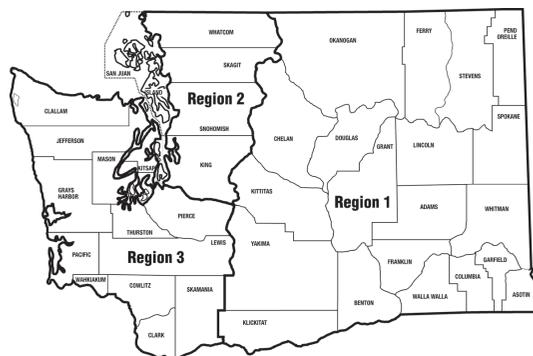


## AYÚDENOS a servirle mejor

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

# Política sobre quejas del cliente

*Queremos saber  
de usted.*



*Transforming lives*

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



*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 dígame 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](http://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

