



**WALLA WALLA  
SENIOR CENTER**  
THE CENTER AT THE PARK  
720 SPRAGUE ST  
WALLA WALLA, WA 99362

Join us on our mission to empower our community members,  
specifically older adults, to live healthy and happy lives

[WALLAWALLASENIORCENTER.ORG](http://WALLAWALLASENIORCENTER.ORG)

## **Procedimiento de Quejas del Cliente**

Todos los clientes tienen derecho a una audiencia con respecto a la determinación de elegibilidad y problemas de satisfacción del cliente. Las quejas deben resolverse en el nivel más bajo posible antes de ser remitidas a las Agencias del Condado y del Estado.

1. Las quejas de los clientes deben ser presentadas por escrito por el cliente o su representante a la agencia contratante.
2. Se hará una notificación por escrito del recibo de la queja del cliente por parte del Director Ejecutivo del Centro de Ciudadanos Mayores dentro de los diez (10) días posteriores a su recepción.
3. Se establecerá una fecha de audiencia dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de la queja.
4. Un comité compuesto por el Director Ejecutivo del Centro de Ciudadanos Mayores, un Supervisor del Programa o un miembro del personal administrativo, el Presidente o el designado del Comité de Personal de la Junta de Fideicomisarios del Centro de Ciudadanos Mayores revisará la queja. El Presidente de la Junta de Fideicomisarios del SCC moderará la audiencia.
5. Las presentaciones pueden hacerse por escrito, oralmente, o ambas. La base para la presentación es la explicación de las áreas que el cliente considera que no se tuvieron en cuenta o se consideraron incorrectamente al determinar la elegibilidad o las áreas que el cliente considera que el servicio no se proporcionó satisfactoriamente.
6. El cliente o su representante y el SCC tienen un total de sesenta (60) minutos para hacer su presentación; se pueden reservar diez (10) minutos para una refutación después de que cada parte haya tenido la oportunidad de presentar su caso.
7. Todas las partes pueden estar presentes durante las presentaciones. Después de que se hagan todas las presentaciones, se cerrará la audiencia. El Comité de Revisión de Quejas examinará entonces la información presentada y tomará una determinación.
8. La decisión del comité se enviará por escrito al cliente y al SCC dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la audiencia.
9. Los clientes tendrán diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la decisión del comité para responder a una audiencia de nivel ALTC.
10. Los clientes de la Ley de Servicios para Personas Mayores, la Subvención en Bloque de Servicios Sociales u otros servicios financiados por el estado tienen derecho a una audiencia justa ante el Departamento de Servicios Sociales y de Salud (DSHS) bajo la Ley de Procedimientos Administrativos (RCW 34.04) en asuntos relacionados con la elegibilidad para el servicio.
11. La queja del cliente debe ser presentada por escrito por el cliente o su representante a ALTC, P.O. Box 8349 Yakima, WA 98908.