

Proceso de Quejas del Servicio Relacionado con el Decreto ADA

Lifewell les da la bienvenida a los comentarios, los cumplidos, y las quejas de los clientes, con respecto a sus experiencias usando los servicios de Lifewell. Los comentarios de nuestros clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoramientos, y los cumplidos siempre son apreciados.

Todas las quejas de los clientes se consideran cuidadosamente, y a aquellas enviadas por clientes que hayan tenido problemas de accesibilidad o relacionadas con el decreto ADA, Phillip Havatone les hará una revisión adicional para asegurar el cumplimiento de las normas de Lifewell.

Para registrar una queja de servicio relacionada con el decreto ADA, los clientes se pueden comunicar con Lifewell usando cualquiera de los siguientes métodos:

- ☐ **Por Correo Postal a:**
Terros Health
c/o Phillip Havatone
3003 N Central Avenue
Suite 400
Phoenix, AZ 85012
- ☐ **Por Teléfono**
1-602-599-5408
1-855-380-5340, PIN 2076, TTY: 711
- ☐ **Por Medio del Sitio Web de OCTA**
www.terroshealth.org
- ☐ **Por Correo Electrónico**
Phillip.Havatone@terroshealth.org
Lifewell investigará la queja y le comunicará oportunamente la respuesta al/la cliente dentro de 10 días laborales.

Todos los métodos de envío darán como resultado que el departamento de Relaciones con el Cliente reciba la información de la queja y la ingrese en la base de datos de comentarios del/la cliente, en la cual se documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con el decreto ADA recibirán un número de referencia de confirmación/rastreo de la queja, generalmente dentro del mismo día, pero a más tardar diez (10) días laborales a partir del día en que Lifewell reciba la queja. Si el/la cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar a Phillip Havatone for Customer Relations Department al 602-599-5408 para obtener el número de referencia de confirmación/rastreo.

Las divisiones operativas o los departamentos administrativos responsables de Lifewell investigan todas las quejas e implementan cualquier acción correctiva que se deba tomar. Aquellas quejas que involucren al decreto ADA o a elementos de accesibilidad recibirán una revisión adicional por Phillip Havatone después de que se haya completado la investigación. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento bajo el decreto ADA, Relaciones con el Cliente proveerá una respuesta por escrito al/la cliente, al domicilio de contacto proporcionado, dentro de los noventa (90) días después de que se reciba la queja. Todas las quejas se investigan dentro de unas cuantas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proveerá una respuesta por escrito al/la cliente dentro de los noventa (90) días.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas con el servicio o que compartan una buena experiencia, nosotros agradecemos la oportunidad de servirles.