

## DDD 의뢰인 불만제기 절차

Washington State Health Care Authority(HCA)는 미국 장애인법(Americans with Disabilities Act of 1990, ADA) 및 부담적정보법(Affordable Care Act) Section 1557 등 기타 민권 관련 법률에 따라 다음과 같은 불만제기 절차를 마련하였습니다. 인종, 피부색, 국적, 성별, 성적 지향, 성별 표현이나 정체성, 신념, 결혼 유무, 종교, 명예 제대한 퇴역군인이나 군복무 유무, 연령, 장애 또는 훈련된 안내견이나 도우미 동물의 도움을 받는 장애인이라는 이유로 HCA로부터 차별을 받은 것과 관련하여 불만을 제고하고자 하신다면, 다음에 개요된 절차를 따라 주십시오.

1. 불만은 고소인의 이름, 주소, 전화번호와 함께 문제 발생 장소, 일자, 설명 등 차별 의심 혐의에 대한 정보를 포함하여 서면으로 작성해야 합니다. 장애가 있는 사람은 요청 시 개인 면담, 고소인의 음성 녹음 등 불만을 제기하는 대체 수단을 이용할 수 있습니다. 대체 수단을 이용하여 불만을 제기하고자 할 경우 HCA, 1-855-682-0787로 전화 문의해 주십시오. 청각 또는 언어 장애가 있으신 분은 통신 중계 서비스 번호인 711을 이용하십시오.
2. 불만은 위반 의심 사례 발생일로부터 90일 이내에 HCA의 ADA 준법 감시인에게 제출해 주십시오.

ADA Compliance Officer  
Washington State Health Care Authority  
P.O. Box 42704  
Olympia, WA 98504-2704

3. HCA의 ADA 준법 감시인은 불만 신고를 받은 날로부터 15일 이내에 귀하를 직접 만나거나 전화나 기타 수단을 이용하여 불만과 가능한 해결책을 논의할 것입니다. HCA의 ADA 준법 감시인은 회의일로부터 15일 이내에 서면으로 답변하거나 큰 활자, 브레이유 점자, 음성 녹음물 등 귀하께 적합한 대체 형식을 이용하여 답변할 것입니다. 답변은 HCA의 견해와 불만을 해결하기 위한 선택안에 대해 설명할 것입니다.
4. HCA의 ADA 준법 감시인의 답변으로 문제가 해결되지 않으면 HCA의 기업 리스크 관리자에게 답변 수령일로부터 15일 이내에 이의를 제기하실 수 있습니다. 이의 제기 방법은 HCA의 ADA 준법 감시인으로부터 수령한 답변서에서 설명합니다.

HCA의 기업 리스크 관리자는 이의 제기를 받은 날로부터 15일 이내에 귀하를 직접 만날 것을 계획하거나 전화나 기타 수단을 이용하여 불만과 가능한 해결책을 논의할 것입니다. HCA 기업 리스크 관리자는 회의를 실시한 후 15일 이내에 불만에 대한 최종 결정을 제공합니다. 답변은 서면으로 작성되며 필요한 경우, 큰 활자, 브레이유 점자, 음성 녹음물 등 귀하께 적합한 대체 형식을 이용하여 답변할 것입니다.

본 정보는 저희 홈페이지 [www.hca.wa.gov](http://www.hca.wa.gov)의 HCA 웹사이트에 있는 “차별금지” 링크에서 이용하실 수 있습니다.