



사무소:  
 8 Southwoods Blvd, Suite 110  
 Albany, NY 12211  
 (518) 235-1888  
 www.caredesignny.org

## 고충 처리 통지

CDNY(Care Design NY)는 공정성과 전문성을 바탕으로 모든 개인을 치료하고 우수한 케어 관리 서비스를 제공하기 위해 노력하는 것을 목표로 합니다. 귀하의 권리가 침해되었다고 생각하거나 서비스 또는 지원과 관련하여 가지고 있는 우려 사항이나 불만이 해결되지 않았다면 고충을 제기할 수 있습니다. 다음은 CDNY의 고충 해결 절차에 대한 설명입니다.

1. 아무 CDNY 직원에게나 불만 사항을 신고할 수 있습니다. (518) 235-1888로 규정 준수 부국장에게 연락하는 것이 좋습니다.
2. CDNY 케어 관리 부서 직원과 CDNY 경영진은 개인, 가족 및 변호사로부터 권리 침해와 관련하여 구두 및 서면으로 연락받거나, 개인 또는 담당자의 응답 요청에 관여하거나 불만을 상급 부서로 이관할 수 있습니다.
3. 고충을 전달받은 CDNY 직원은 고충 처리 부국장, 또는 담당자에게 알리고, 불만 제기자의 이름과 기본 연락처 정보를 함께 제공합니다.
4. 규정 준수 부국장 또는 담당자는 영업일 기준 2일 이내에 불만 제기자에게 연락하여 불만에 대한 내용을 전달받았음을 알리고 추가 정보를 수집합니다.
5. 최소 3회의 시도에도 불만 제기자와 연락이 되지 않으면 불만 제기자에게 서면 통지를 보내고, 불만 제기자의 주소를 모르는 경우에는 해당 불만 건을 종료했다가 불만 제기자가 규정 준수 부국장에게 연락할 때 다시 처리할 수 있습니다. 불만 제기자의 주소를 알 수 없는 경우 규정 준수 부국장은 최고경영자에게 해당 불만 제기자에게 연락을 시도했으며 해당 불만 건은 현재 종료된 상태임을 알립니다.
6. 규정 준수 부국장 또는 담당자는 관련 당사자를 면담하고 관련 문서를 검토하여 가능한 경우 영업일 기준 5일 이내에 결론과 해결책을 결정합니다.
7. 공식 절차가 끝나면 불만 제기자는 제안된 해결책과 이의 제기 권리에 대해 서면으로 통보받습니다.
8. 불만 제기자는 해결책에 만족하지 못한 경우 최고경영자에게 이의를 제기할 수 있습니다.
9. 최고경영자는 고충 처리 과정의 모든 자료를 검토하고 영업일 기준 10일 이내에 결과를 발표합니다.
10. 불만 제기자가 최고경영자의 해결책에 만족하지 않으면 발달 장애 사무국의 DDRO 지역 책임자에게 이의를 제기할 수 있습니다. 책임자, DDRO -지역 II, 중부 뉴욕, 브룸 & 선마운트 315-473-6978 책임자, DDRO-지역 III, 캐피털 디스트릭트, 타코닉 및 허드슨 밸리 518-388-0431 책임자, DDRO-지역 IV, 메트로, 브루클린, 스탠튼 아일랜드 & 버나드 파인슨: 퀸스: 718-217-5890 브루클린: 718-642-6000 맨해튼: 646-766-3222 브롱크스: 718-430-0885 스탠튼 아일랜드: 718-983-5233 책임자, DDRO- 지역 V, 롱아일랜드 631-434-6100 OPWDD 위원 44 Holland Avenue Albany, NY

12229 I-(866)-946-9733. I-(866) 933-4889 Commissioners.Correspondence.Unit@opwdd.ny.gov 위원, NYS  
보건부 Coming Tower Empire State Plaza Albany, NY 12239.