

Proceso de quejas de servicios relacionados con la ADA

La Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona agradece los comentarios, complementos y quejas de los clientes sobre sus experiencias al utilizar los servicios de la Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona. Los comentarios de los clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoras y siempre agradecemos los elogios.

Todas las quejas de los clientes se revisan cuidadosamente, y las enviadas por los clientes que experimentan problemas de accesibilidad o relacionados con la ADA se revisan adicionalmente para verificar el cumplimiento de las políticas de la Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona por Shannon Carter.

Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden comunicarse con The Arizona Spinal Cord Injury Association utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- **Por correo a:**

Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona
c / o Shannon Carter
5025 E. Washington St. # 110, Phoenix AZ 85034

- **Vía teléfono**

602-507-4209

- **A través del sitio web de OCTA**

www.azspinal.org

- **Vía correo electrónico**

shannon@azspinal.org

La Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona investigará la queja y comunicará rápidamente una respuesta al cliente en un plazo de 10 días hábiles.

Todos los métodos de presentación 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 cliente, que documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con la ADA recibirán una confirmación de la queja / número de referencia de seguimiento, generalmente dentro del mismo día, pero no más tarde de diez (10) días hábiles a partir del día en que la Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona reciba la queja. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar al Departamento de Relaciones con el Cliente al 602-507-4209 para obtener el número de referencia de confirmación / seguimiento.

Las divisiones operativas o los departamentos administrativos responsables de la Asociación de Lesiones de la Médula Espinal de Arizona investigan todas las quejas e implementan las acciones correctivas que se deben tomar. Las quejas que involucran ADA o elementos de accesibilidad reciben una revisión adicional de Shannon Carter después de que se haya completado la investigación. Una vez que se haya completado la revisión de supervisión del cumplimiento de la ADA, Relaciones con el cliente

S:\Oversight\CIVIL_RTS\ADA Template 7.22.2020

proporcionará una respuesta por escrito al cliente, a la dirección de contacto proporcionada, dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Todas las quejas se investigan en unas pocas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar las medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito al cliente dentro de los noventa (90) días.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una gran experiencia, agradecemos la oportunidad de estar al servicio.