附录 G-2

如何向我们反映问题

参与者服务协议（Participant Service Agreement）附件 A

如果我们的服务出现问题，我们希望你告诉我们，以便我们能够及时解决。向我们反映问题是免费的、保密的，而且绝不会影响你目前所享有的服务。

谁可以向我们反映问题

任何人都可以向 AAA FMS 反映服务问题，包括：

- 你本人（服务参与者）
- 你的家庭成员、法定代表人或协助你的人
- 你的雇员
- 为你提供服务的服务提供者

你可以向我们反映哪些问题

你可以向我们反映任何与服务或工作人员有关的问题。例如：

- 付款或工资发放延迟，或金额不正确
- 每月预算报表存在错误
- 新员工或服务提供者的聘用、登记或设置流程耗时过长
- 没有人给你回电话或回复邮件
- 我们的工作人员态度粗鲁，或没有提供适当的帮助

你不需要使用“申诉”（Grievance）或“投诉”（Complaint）这些正式用语，只需要告诉我们哪里出了问题即可。

反映问题的方式

选择你觉得最方便的方式：

方式	联系信息
电话	(213) 868-2992，分机 2 · 周一至周五，上午 10 点至下午 6 点
免费电话	(800) 852-0589
电子邮件	customerservice@aaa-fms.com
安全在线平台	https://aaa-fms.com/
邮寄地址	AAA FMS, 360 W Avenue 26, Unit 316, Los Angeles, CA 90031

你不需要填写任何表格，也不需要签署任何文件。如果你选择打电话，我们会帮你记录所反映的问题。

免费沟通协助：

- 我们可以免费为你安排使用你所熟悉语言的口译员。本页面也提供英语、西班牙语、韩语和他加禄语版本。

- 我们接受通过视频中继服务（VRS）进行的电话沟通。我们也可以通过电子邮件或书面信件与你联系、提供字幕，或安排手语翻译员参加会议。
- 如果你需要帮助填写表格，或需要更多时间完成相关手续，我们可以提供协助。只需向我们提出要求即可。

提交问题后会发生什么

1. **我们会在 5 个工作日内回复**。我们会通知你已经收到你的反馈，并向你提供一个案件参考编号（Reference Number）以及负责协助你的工作人员姓名。
2. **我们会调查问题**。我们会检查相关记录，并与你以及我们的工作人员沟通，了解具体情况。
3. **我们会在 30 天内以书面形式给你答复**。有时调查可能需要更多时间。如果发生这种情况，我们会告诉你原因，并提供新的答复日期。整个处理时间绝不会超过 60 天。
4. **我们会纠正出现的问题**。如果确认是我们犯了错误，我们的书面通知会说明我们将采取什么措施来解决问题、由谁负责处理，以及预计什么时候完成。

如果你不同意我们的答复，可以参考下面的“其他可以寻求帮助的机构”部分。你可以在任何时候联系这些机构，不必等我们完成处理。

如果有人可能受到伤害，或资金被滥用

如果有人正处于危险之中，请立即拨打 911。

如果你告诉我们有人可能受到伤害、遭到忽视或虐待、受到利用或剥削，或者自我决定计划（SDP）的资金可能遭到滥用，我们会立即采取行动。我们会在 24 小时内通知相关的区域中心（Regional Center）。我们也可能必须向成人保护服务机构（Adult Protective Services）、儿童保护服务机构（Child Protective Services）或警察部门报告。法律要求我们这样做，以保障相关人员的安全。

其他可以寻求帮助的机构

有些问题可能并不属于 AAA FMS 的职责范围。如果你向我们反映这类问题，我们会协助你找到正确的求助机构。即使你尚未先联系 AAA FMS，也可以随时直接联系以下机构。

不确定应该向哪里求助？请联系申诉专员（Ombudsperson）。发展服务申诉专员办公室（Office of the Developmental Services Ombudsperson）隶属于加州发展服务部（Department of Developmental Services，简称 DDS），但独立开展工作。该办公室帮助自我决定计划（Self-Determination Program）的参与者了解自己的权利并解决问题。这项服务是免费的，而且会对你的信息保密。

- 免费电话：**1-877-658-9731**（周一至周五，上午 10 点至下午 3 点；提供英语和西班牙语服务，也可以要求安排口译员）
- 电子邮件：**Ombudsperson@dds.ca.gov**
- 在线表格：可通过申诉专员官方网页填写

如果你遇到的问题是……	应该联系……
你不同意区域中心关于预算、支出计划或服务内容的决定	联系你的服务协调员（Service Coordinator），也可以提出上诉（Appeal）。

如果你遇到的问题是……	应该联系……
你认为区域中心或服务提供者没有尊重你的权利	你可以使用 DS 255 表格，或提交一封有签名和日期的书面信，向区域中心主任提出权利投诉。区域中心的客户权利维护专员（Clients’ Rights Advocate）可以提供帮助。
你因为自己的身份而受到不公平对待，或因为提出问题、表达意见而遭到惩罚	通过电子邮件联系 DDS：Appeals@dds.ca.gov
你与某位服务提供者之间发生问题	联系该服务提供者以及你的服务协调员。我们也可以协助你。

DDS 上诉办公室（DDS Appeals Office）： 833-538-3723 · Appeals@dds.ca.gov · 更多信息

DDS 将于 2027 年 2 月调整其权利投诉处理流程。在此之前，我们会向你提供更新后的相关信息。

你的权利

- **你的个人信息会受到保护**。我们只会向有必要参与解决问题的人分享你的信息，或者在法律要求的情况下分享。
- **你不会因此受到任何惩罚**。你向我们反映问题、使用 DDS 的申诉程序，或联系申诉专员，都不会让你受到不公平对待，也不会导致你的服务被取消或减少。
- **你可以随时改变主意**。你可以在任何时候撤回或停止你的请求。（但是，如果有人存在安全风险，我们仍然必须依法报告。）
- **你可以随时向我们索取本页面的副本**。你可以要求提供你所使用的语言版本，或其他适合你的格式。

如有疑问，请致电 (213) 868-2992 分机 2，或拨打免费电话 (800) 852-0589（周一至周五，上午 10 点至下午 6 点），或发送电子邮件至 customerservice@aaa-fms.com。

부록 G-2

서비스 관련 문제를 신고하는 방법

참가자 서비스 계약서, 별첨 A

서비스 이용 중 문제가 발생한 경우, 저희에게 알려주시기 바랍니다. 문제를 확인하고 개선할 수 있도록 도와드리겠습니다.

문제 신고는 무료이며, 신고 내용은 비밀로 유지됩니다. 또한 신고 여부가 현재 이용 중인 서비스에 어떠한 영향도 미치지 않습니다.

누가 문제를 신고할 수 있나요?

다음 중 누구나 AAA FMS 서비스와 관련된 문제를 신고할 수 있습니다.

- 참가자 본인
- 가족 구성원, 법정 대리인 또는 참가자를 돕고 있는 사람
- 참가자를 지원하는 직원
- 서비스 제공업체

어떤 내용을 신고할 수 있나요?

AAA FMS의 서비스 또는 직원과 관련된 모든 문제를 신고하실 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 지급금 또는 급여가 늦게 지급되었거나 금액이 잘못된 경우
- 월별 예산 명세서에 오류가 있는 경우
- 신규 직원 또는 서비스 제공업체 등록이 지나치게 지연되는 경우
- 담당자가 전화나 이메일에 회신하지 않는 경우
- 저희 직원이 무례하게 응대하거나 적절한 도움을 제공하지 않은 경우

문제를 신고할 때 '불만'이라는 용어를 사용하실 필요는 없습니다. 어떤 문제가 발생했는지 편하게 말씀해 주시면 됩니다.

신고 방법

가장 편리한 방법을 선택하여 알려주시기 바랍니다.

신고 방법	연락처 및 안내
전화 문의	(213) 868-2992, 내선 2번 · 월요일~금요일, 오전 10시~오후 6시
무료 전화	(800) 852-0589
이메일	customerservice@aaa-fms.com
저희 보안 포털 시스템	https://aaa-fms.com/
우편	AAA FMS, 360 W Avenue 26, Unit 316, Los Angeles, CA 90031

별도의 양식을 작성하거나 서명하실 필요는 없습니다. 전화로 문의하시면 저희가 직접 내용을 기록해 드립니다.

무료 의사소통 지원 서비스: 원활한 의사소통을 위해 다음과 같은 지원을 무료로 제공해 드립니다.

- 원하시는 언어로 무료 통역 서비스를 이용하실 수 있습니다. 본 안내문은 영어, 스페인어, 중국어(간체) 및 타갈로그어로도 제공됩니다.
- 영상 중계 서비스(VRS)를 통한 전화 상담을 지원합니다. 또한 이메일이나 서면으로 안내해 드리거나, 자막을 제공하고 회의 시 수어 통역사를 연결해 드릴 수 있습니다.
- 양식 작성을 도와드리거나 필요한 경우 충분한 시간을 드릴 수 있습니다. 언제든지 편하게 요청해 주시기 바랍니다.

이후 진행 절차

1. **영업일 기준 5일 이내에 접수 확인을 안내해 드립니다.** 문의가 정상적으로 접수되었음을 알려드리며, 접수 번호와 담당자의 이름을 안내해 드립니다.
2. **문제 내용을 확인합니다.** 관련 기록을 검토하고 참가자 본인 및 담당 팀과 소통하여 상황을 파악합니다.
3. **30일 이내에 서면으로 답변을 드립니다.** 경우에 따라 추가 확인이 필요할 수 있습니다. 이 경우 지연 사유와 새로운 답변 예정일을 안내해 드립니다. 어떠한 경우에도 답변이 60일을 초과하지 않도록 하겠습니다.
4. **확인된 문제를 해결합니다.** 저희 측의 실수로 문제가 발생한 경우, 어떤 조치를 취할 것인지, 누가 담당할 것인지, 언제까지 처리할 것인지 서면으로 안내해 드립니다.

저희의 답변에 동의하지 않으시는 경우, 아래의 '추가로 도움을 받을 수 있는 기관'을 참고해 주세요. 언제든지 해당 기관에 문의하실 수 있습니다.

누군가 다쳤거나 지원금이 부적절하게 사용되고 있는 경우

누군가 현재 위험에 처해 있다면 즉시 911에 신고해 주세요.

누군가가 다치거나, 방치되거나, 부당한 대우 또는 착취를 당하고 있을 가능성이 있거나 SDP 지원금이 부적절하게 사용되고 있다는 사실을 알려주시면, 저희는 즉시 필요한 조치를 취합니다.

이러한 경우 24시간 이내에 해당 지역 서비스 센터(Regional Center)에 상황을 알립니다. 또한 상황에 따라 성인 보호 서비스, 아동 보호 서비스 또는 경찰에 신고해야 할 수도 있습니다. 이는 모든 사람의 안전을 보호하기 위해 법적으로 요구되는 절차입니다.

추가로 도움을 받을 수 있는 기관

모든 문제가 저희 기관에서 직접 해결할 수 있는 것은 아닙니다. 다른 기관의 도움이 필요한 문제라면 적절한 기관을 안내해 드리겠습니다. 또한 저희에게 먼저 연락하지 않으셨더라도 언제든지 아래 기관에 직접 문의하실 수 있습니다.

어디에 문의해야 할지 모르시겠다면? 옴부즈퍼슨(Ombudsperson)에게 연락해 주세요. 발달 서비스 옴부즈퍼슨 사무소(Office of the Developmental Services Ombudsperson)는 발달 서비스부(Department of Developmental Services, DDS) 산하 기관이지만, 독립적으로 운영됩니다. 이 기관은 자기결정 프로그램 참가자들이 자신의 권리를 이해하고 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 모든 상담은 무료이며 비밀이 보장됩니다.

- 무료 전화: **1-877-658-9731** (월요일~금요일, 오전 10시~오후 3시 / 영어 및 스페인어 상담 가능, 통역 요청 가능)

- 이메일: **Ombudsperson@dds.ca.gov**
- 온라인 문의: Ombudsperson 웹페이지

문제가 발생한 경우	문의 및 도움을 받을 수 있는 곳
예산, 지출 계획 또는 서비스에 관한 지역 서비스 센터(Regional Center)의 결정에 동의하지 않는 경우	서비스 코디네이터와 상담해 주세요. 이의 제기 절차에 대해서도 문의하실 수 있습니다.
지역 서비스 센터(Regional Center) 또는 서비스 제공업체가 귀하의 권리를 존중하지 않았다고 생각하는 경우	양식 DS 255 또는 서명 및 날짜가 기재된 서면을 통해 해당 지역 서비스 센터(Regional Center) 책임자에게 권리 침해에 대한 공식 이의 제기(Rights Complaint)를 제출할 수 있습니다. Regional Center의 고객 권리 옹호관(Clients' Rights Advocate)도 도움을 드릴 수 있습니다.
본인에 대한 부당한 대우를 받았거나 의견을 표현했다는 이유로 불이익 또는 보복을 당한 경우	DDS에 이메일로 문의해 주세요: Appeals@dds.ca.gov
서비스 제공업체와 관련된 문제가 발생한 경우	해당 제공업체 및 서비스 코디네이터와 상담해 주세요. 문제 해결을 도와드리겠습니다.

DDS 이의 제기 담당 부서: 833-538-3723 · Appeals@dds.ca.gov · 자세한 내용 확인하기

DDS는 2027년 2월부터 권리 침해 관련 이의 제기 절차를 변경할 예정입니다. 변경 사항이 적용되기 전에 업데이트된 내용을 안내해 드리겠습니다.

귀하의 권리

- **개인정보는 철저히 보호됩니다.** 문제 해결에 필요한 관계자 또는 법률에 따라 공개가 요구되는 경우에만 관련 정보가 공유됩니다.
- **문제를 제기하더라도 불이익을 받지 않습니다.** 저희에게 문제를 알리거나 DDS의 공식 절차를 이용하거나 옴부즈퍼슨에게 도움을 요청했다는 이유로 차별을 받거나 현재 이용 중인 서비스가 중단되는 일은 없습니다.
- **언제든지 의사를 변경하실 수 있습니다.** 요청하신 사항은 언제든지 철회하실 수 있습니다. 단, 누군가의 안전이 위험에 처한 경우에는 예외적으로 관련 기관에 신고해야 할 수 있습니다.
- **언제든지 본 안내문의 사본을 요청하실 수 있습니다.** 원하시는 언어 또는 다른 형식으로 저희 담당 팀에 요청하시면 제공해 드립니다.

문의 사항이 있으시면 (213) 868-2992(내선 2번) 또는 무료 전화 (800) 852-0589로 연락해 주시거나, customerservice@aaa-fms.com으로 이메일을 보내주시기 바랍니다. 운영시간은 월요일부터 금요일까지 오전 10시부터 오후 6시까지입니다.

APÉNDICE G-2

Cómo informarnos sobre un problema

Acuerdo de Servicios del Participante, Anexo A

Si algo no está bien con nuestros servicios, queremos saberlo para poder arreglarlo. Avisarnos es gratis, es privado y nunca afectará sus servicios.

Quién puede avisarnos

Cualquier persona puede avisarnos sobre un problema con AAA FMS:

- Usted, el participante
- Un familiar, su representante legal o alguien que le ayuda
- Sus empleados
- Sus proveedores de servicios

Sobre qué puede avisarnos

Puede avisarnos sobre cualquier cosa relacionada con nuestros servicios o nuestro personal. Por ejemplo:

- Un pago o un cheque de pago llegó tarde o estaba mal
- Su estado de cuenta mensual del presupuesto tiene un error
- Se está tardando demasiado en registrar a un nuevo trabajador o proveedor
- Nadie le devolvió la llamada ni le respondió por escrito
- Alguien de nuestro equipo fue grosero o no le ayudó

No tiene que usar las palabras “queja formal” o “reclamo”. Solo díganos qué está mal.

Cómo avisarnos

Elija la forma más fácil para usted:

¿Qué hacer?	¿Cómo?
Llámenos	(213) 868-2992, ext. 2 · De lunes a viernes, de 10 a.m. a 6 p.m.
Llámenos gratis	(800) 852-0589
Correo electrónico	customerservice@aaa-fms.com
Nuestro portal seguro	https://aaa-fms.com/
Correo postal	AAA FMS, 360 W Avenue 26, Unit 316, Los Angeles, CA 90031

No necesita llenar ningún formulario ni firmar nada. Si nos llama, nosotros lo anotamos por usted.

Ayuda gratuita para comunicarse con nosotros:

- Podemos conseguirle un intérprete gratis en su idioma. Esta página también está disponible en inglés, coreano, chino simplificado y tagalo.
- Recibimos llamadas por el Servicio de Retransmisión de Video (VRS). También podemos enviarle correos electrónicos, escribirle cartas, poner subtítulos o llevar un intérprete de lenguaje de señas a una reunión.

- Podemos ayudarle a llenar formularios o darle más tiempo si lo necesita. Solo pídalo.

Qué pasa después

1. **Le respondemos en un plazo de 5 días hábiles.** Le confirmamos que recibimos su mensaje. Usted recibe un número de referencia y el nombre de la persona que le está ayudando.
2. **Lo investigamos.** Revisamos nuestros registros y hablamos con usted y con nuestro equipo.
3. **Le damos una respuesta por escrito en un plazo de 30 días.** A veces necesitamos más tiempo. Si es así, le explicamos por qué y le damos una nueva fecha. Nunca tardaremos más de 60 días.
4. **Arreglamos lo que salió mal.** Si cometimos un error, nuestra carta le dice qué haremos para arreglarlo, quién lo hará y cuándo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta, vea "Otros lugares donde puede pedir ayuda" más abajo. Puede comunicarse con cualquiera de ellos en cualquier momento.

Si alguien puede salir lastimado, o se está usando mal el dinero

Si alguien está en peligro en este momento, llame al 911.

Si usted nos dice que alguien puede estar siendo lastimado, descuidado o aprovechado, o que el dinero del SDP (Programa de Autodeterminación) puede estar siendo mal usado, actuamos de inmediato. Le avisamos a su centro regional en un plazo de 24 horas. Es posible que también tengamos que avisar a los Servicios de Protección para Adultos (APS), a los Servicios de Protección Infantil (CPS) o a la policía. La ley nos exige hacerlo para mantener a las personas seguras.

Otros lugares donde puede pedir ayuda

Algunos problemas no tienen que ver con nosotros. Si nos habla de uno, le ayudaremos a encontrar el lugar correcto. También puede usar cualquiera de estos lugares en cualquier momento, aunque no haya hablado primero con nosotros.

¿No sabe a dónde acudir? Llame al Ombudsperson. La Oficina del Ombudsperson de Servicios del Desarrollo forma parte del Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS), pero trabaja de forma independiente. Ayuda a las personas del Programa de Autodeterminación a entender sus derechos y a resolver problemas. Su ayuda es gratuita y privada.

- Llame gratis: **1-877-658-9731** (de lunes a viernes, de 10 a.m. a 3 p.m.; en inglés y español, y puede pedir un intérprete)
- Correo electrónico: **Ombudsperson@dds.ca.gov**
- Formulario en línea: en la página web del Ombudsperson

Si su problema es…	A dónde acudir
No está de acuerdo con una decisión del centro regional sobre su presupuesto, plan de gastos o servicios	Hable con su coordinador de servicios. También puede pedir una apelación.
Cree que su centro regional o un proveedor de servicios no respetó sus derechos	Puede presentar una queja de derechos ante el director de su centro regional usando el formulario DS 255 o una carta firmada y con fecha. El Defensor de los Derechos de los Clientes (CRA) de su centro regional puede ayudarle.
Le trataron injustamente por quién es usted, o le castigaron por hablar	Envíe un correo electrónico al DDS a Appeals@dds.ca.gov

Si su problema es…	A dónde acudir
Un problema con uno de sus proveedores de servicios	Hable con el proveedor y con su coordinador de servicios. Nosotros podemos ayudarle.

Oficina de Apelaciones del DDS: 833-538-3723 · Appeals@dds.ca.gov · Más información

El DDS cambiará su proceso de quejas de derechos en febrero de 2027. Le enviaremos información actualizada antes de esa fecha.

Sus derechos

- **Su información se mantiene privada.** Solo la compartimos con las personas que la necesitan para arreglar el problema, o cuando la ley nos obliga.
- **Usted no tendrá problemas.** Nadie le tratará de forma diferente ni le quitará sus servicios por avisarnos sobre un problema, usar un proceso del DDS o llamar al Ombudsperson.
- **Puede cambiar de opinión.** Puede detener una solicitud en cualquier momento. (Si la seguridad de alguien está en riesgo, aun así tenemos que reportarlo).
- **Puede pedirle a nuestro equipo una copia de esta página en cualquier momento**, en su idioma o en otro formato.

¿Preguntas? Llámenos al (213) 868-2992, ext. 2, o gratis al (800) 852-0589 (de lunes a viernes, de 10 a.m. a 6 p.m.) o escriba a customerservice@aaa-fms.com.

APPENDIX G-2

How to Tell Us About a Problem

Participant Service Agreement, Exhibit A

Kung may hindi tama o may naging issue sa services namin, gusto naming malaman para maayos namin ito. Libre at confidential ang pagsasabi sa amin, at hindi ito makakaapekto sa services na natatanggap mo.

Who can tell us

Anyone ay puwedeng mag-report ng concern tungkol sa AAA FMS, kabilang ang:

- Ikaw, bilang participant
- Ang family member mo, legal representative, o taong tumutulong sa iyo
- Ang mga empleyado mo
- Ang mga service provider mo

What you can tell us about

Puwede mong sabihin sa amin ang anumang concern tungkol sa services namin o sa staff namin. Halimbawa:

- Na-late o mali ang payment o paycheck
- May error sa monthly budget statement mo
- Matagal ang pag-set up ng bagong worker o provider
- Walang tumawag o nag-reply sa iyo
- May member ng team namin na naging rude o hindi nakatulong

Hindi mo kailangang gamitin ang mga salitang “grievance” o “complaint.” Sabihin mo lang kung ano ang naging problema.

How to tell us

Piliin kung alin ang pinakamadali at pinaka-convenient para sa iyo:

Paraan	Paano makipag-ugnayan
Tumawag	(213) 868-2992, ext. 2 · Monday to Friday, 10 a.m. to 6 p.m.
Toll-free call	(800) 852-0589
Email	customerservice@aaa-fms.com
Secure portal	https://aaa-fms.com/
Mail	AAA FMS, 360 W Avenue 26, Unit 316, Los Angeles, CA 90031

Hindi mo kailangang mag-fill out ng form o pumirma ng kahit ano. Kung tatawag ka, kami na ang magno-note ng concern mo.

Libreng assistance para makipag-communicate sa amin:

- Puwede kaming mag-provide ng free interpreter sa language na mas komportable kang gamitin. Available din ang page na ito sa English, Spanish, Korean, at Simplified Chinese.

- Tumatanggap kami ng calls through Video Relay Service (VRS). Puwede rin kaming makipag-communicate sa iyo through email o sulat, mag-set up ng captions, o mag-arrange ng sign language interpreter para sa meeting.
- Puwede ka naming tulungang mag-fill out ng forms o bigyan ka ng additional time kung kailangan mo. Sabihin mo lang sa amin.

What happens next

1. **Magre-reply kami within 5 business days.** Iko-confirm namin na natanggap namin ang message mo. Bibigyan ka namin ng reference number at pangalan ng taong tutulong sa iyo.
2. **I-i-investigate namin ang concern.** Iche-check namin ang records namin at kakausapin ka namin at ang team namin.
3. **Bibigyan ka namin ng written response within 30 days.** May mga pagkakataong kailangan namin ng mas mahabang time. Kung mangyari iyon, sasabihin namin kung bakit at kung kailan mo matatanggap ang update. Hindi ito lalampas ng 60 days.
4. **Aayusin namin ang naging problema.** Kung nagkamali kami, ipapaliwanag sa letter namin kung ano ang gagawin para maitama ito, sino ang responsible, at kailan ito matatapos.

Kung hindi ka sang-ayon sa sagot namin, tingnan ang section na "Other places you can go for help" sa ibaba. Puwede kang makipag-ugnayan sa alinman sa mga ito anumang oras.

If someone may be hurt, or money is being misused

Kung may taong nasa immediate danger, tumawag sa 911.

Kung ipaalam mo sa amin na may taong posibleng nasasaktan, napapabayaan, o inaabuso, o may posibilidad na hindi tama ang paggamit ng SDP funds, kikilos kami agad. Ire-report namin ito sa regional center within 24 hours. Maaari rin naming kailangang i-report ito sa Adult Protective Services, Child Protective Services, o sa police. Required ito ng law para mapanatiling safe ang lahat.

Other places you can go for help

May mga concern na hindi sakop ng responsibility namin. Kung may sabihin kang ganitong concern, tutulungan ka naming mahanap ang tamang office o agency na puwedeng lapitan. Puwede ka ring direktang makipag-ugnayan sa alinman sa mga ito anumang oras, kahit hindi ka pa nakikipag-usap sa amin.

Hindi sigurado kung saan dapat lumapit? Tumawag sa Ombudsperson. Ang Office of the Developmental Services Ombudsperson ay bahagi ng Department of Developmental Services (DDS), pero independent itong nag-o-operate. Tinutulungan nito ang mga taong nasa Self-Determination Program na maintindihan ang kanilang rights at ma-resolve ang concerns nila. Libre at confidential ang assistance nila.

- Toll-free: **1-877-658-9731** (Monday to Friday, 10 a.m. to 3 p.m.; English at Spanish; puwede kang humingi ng interpreter)
- Email: **Ombudsperson@dds.ca.gov**
- Online form: Makikita sa Ombudsperson web page

Kung ang concern mo ay…	Saan dapat lumapit
Hindi ka sang-ayon sa decision ng regional center tungkol sa budget, spending plan, o services mo	Makipag-usap sa service coordinator mo. Puwede ka ring mag-request ng appeal.

Kung ang concern mo ay…	Saan dapat lumapit
Sa tingin mo, hindi nirespeto ng regional center o service provider ang rights mo	Puwede kang mag-file ng rights complaint sa regional center director gamit ang form DS 255 o isang signed at dated na letter. Puwede kang tulungan ng Clients' Rights Advocate ng regional center.
Hindi patas ang pagtrato sa iyo dahil sa kung sino ka, o pinarusahan ka dahil nagsalita ka tungkol sa concern mo	Mag-email sa DDS sa Appeals@dds.ca.gov
May concern ka tungkol sa isa sa mga service provider mo	Kausapin ang provider at ang service coordinator mo. Puwede ka naming tulungan.

DDS Appeals Office: 833-538-3723 · Appeals@dds.ca.gov · More information

May pagbabago ang DDS sa proseso ng pag-file ng rights complaint simula February 2027. Magpapadala kami ng updated information bago ito magkabisa.

Your rights

- **Confidential ang iyong information.** Isha-share lang namin ito sa mga taong kailangang makaalam para maayos ang concern, o kung required kami ng law na gawin ito.
- **Hindi ka mapapahamak o mapaparusahan.** Hindi ka tatratuhin nang iba o aalisan ng services dahil nag-report ka ng concern, gumamit ng DDS process, o tumawag sa Ombudsperson.
- **Puwede mong baguhin ang isip mo.** Puwede mong ihinto ang request mo anumang oras. (Pero kung may risk sa safety ng isang tao, required pa rin kaming i-report ito.)
- **Puwede kang humingi sa team namin ng copy ng page na ito anumang oras**, sa sarili mong language o sa ibang format.

May questions ka? Tumawag sa (213) 868-2992, ext. 2, o toll-free sa (800) 852-0589 (Monday to Friday, 10 a.m. to 6 p.m.), o mag-email sa customerservice@aaa-fms.com.

APPENDIX G-2

How to Tell Us About a Problem

Participant Service Agreement, Exhibit A

If something is not right with our services, we want to know so we can fix it. Telling us is free, private, and will never affect your services.

Who can tell us

Anyone can tell us about a problem with AAA FMS:

- You, the participant
- Your family member, legal representative or someone helping you
- Your employees
- Your service providers

What you can tell us about

You can tell us about anything with our services or our staff. For example:

- A payment or paycheck was late or wrong
- Your monthly budget statement has a mistake
- It is taking too long to set up a new worker or provider
- No one called or wrote you back
- Someone on our team was rude or unhelpful

You do not have to use the words “grievance” or “complaint.” Just tell us what is wrong.

How to tell us

Pick the way that is easiest for you:

What to do?	How?
Call us	(213) 868-2992, ext. 2 · Monday to Friday, 10 a.m. to 6 p.m.
Call us for free	(800) 852-0589
Email	customerservice@aaa-fms.com
Our secure portal	https://aaa-fms.com/
Mail	AAA FMS, 360 W Avenue 26, Unit 316, Los Angeles, CA 90031

You do not need to fill out a form or sign anything. If you call us, we will write it down for you.

Free help to talk with us:

- We can get you a free interpreter in your language. This page is also available in Spanish, Korean, Simplified Chinese and Tagalog.
- We take calls through Video Relay Service (VRS). We can also email you, write to you, set up captions, or bring a sign language interpreter to a meeting.
- We can help you fill out forms or give you more time if you need it. Just ask.

What happens next

1. **We write back within 5 business days.** We tell you we got your message. You get a reference number and the name of the person helping you.
2. **We look into it.** We check our records and talk with you and our team.
3. **We give you an answer in writing within 30 days.** Sometimes we need more time. If so, we tell you why and give you a new date. We will never take more than 60 days.
4. **We fix what went wrong.** If we made a mistake, our letter tells you what we will do to fix it, who will do it, and when.

If you do not agree with our answer, see "Other places you can go for help" below. You can contact any of them at any time.

If someone may be hurt, or money is being misused

If someone is in danger right now, call 911.

If you tell us that someone may be hurt, neglected, or taken advantage of, or that SDP money may be misused, we act right away. We tell your regional center within 24 hours. We may also have to tell Adult Protective Services, Child Protective Services or the police. The law requires us to do this to keep people safe.

Other places you can go for help

Some problems are not about us. If you tell us about one, we will help you find the right place to go. You can also use any of these at any time, even if you have not talked to us first.

Not sure where to go? Call the Ombudsperson. The Office of the Developmental Services Ombudsperson is part of the Department of Developmental Services (DDS), but it works on its own. It helps people in the Self-Determination Program understand their rights and solve problems. Its help is free and private.

- Call for free: **1-877-658-9731** (Monday to Friday, 10 a.m. to 3 p.m.; English and Spanish, and you can ask for an interpreter)
- Email: **Ombudsperson@dds.ca.gov**
- Online form: on the Ombudsperson web page

If your problem is…	Where to go
You disagree with a regional center decision about your budget, spending plan or services	Talk to your service coordinator. You can also ask for an appeal.
You think your rights were not respected by your regional center or a service provider	You can file a rights complaint with your regional center director using form DS 255 or a signed, dated letter. Your regional center's Clients' Rights Advocate can help you.
You were treated unfairly because of who you are, or punished for speaking up	Email DDS at Appeals@dds.ca.gov
A problem with one of your service providers	Talk to the provider and your service coordinator. We can help you.

DDS Appeals Office: 833-538-3723 · Appeals@dds.ca.gov · More information

DDS is changing its rights complaint process in February 2027. We will send you updated information before then.

Your rights

- **Your information stays private.** We only share it with people who need it to fix the problem, or when the law says we must.
- **You will not get in trouble.** No one will treat you differently or take away your services because you told us about a problem, used a DDS process or called the Ombudsperson.
- **You can change your mind.** You can stop a request at any time. (If someone's safety is at risk, we still have to report it.)
- **You can ask for a copy of this page at any time,** in your language or in another format to our team.

Questions? Call us at (213) 868-2992, ext. 2, or for free at (800) 852-0589 (Monday to Friday, 10 a.m. to 6 p.m.) or email customerservice@aaa-fms.com.