Proceso de Quejas del Servicio Relacionado con el Decreto ADA

LifeStream at Sun City les da la bienvenida a los comentarios, los cumplidos, y las quejas de los clientes, con respecto a sus experiencias usando los servicios de LifeStream at Sun City. 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, LifeStream at Sun City les hará una revisión adicional para asegurar el cumplimiento de las normas de LifeStream.

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

- **Por Correo Postal a:**
LifeStream at Sun City
c/o Executive Director
12415 N. 103rd Avenue
Sun City, AZ 85351
- **Via Phone**
(602) 612-9875
- **Via Website**
Lifestreamatsuncity.org
- **Via Email**
geninfo@ba.org

LifeStream at Sun City 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 LifeStream reciba la información de la queja y la ingrese en nuestros registros, que documentan cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con la ADA recibirán una notificación de que hemos recibido su queja, generalmente dentro del mismo día pero a más tardar diez (10) días hábiles a partir del día. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar a LifeStream at Sun City al 602-612-9875 para obtener la confirmación.

Las divisiones operativas o departamentos administrativos responsables de LifeStream 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 por parte del Departamento Legal una vez que se ha completado la investigación. Una vez completada la revisión de supervisión de cumplimiento de la ADA, LifeStream proporcionará una respuesta por escrito al residente, 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 exhaustiva o más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará al cliente una respuesta por escrito en el plazo de noventa (90) días.

Ya sea que nuestros residentes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una excelente experiencia, agradecemos la oportunidad de ayudarlos.