

Derechos del Cliente

Nosotros, el personal de la Administración de Asistencia para Familias, estamos comprometidos a proporcionar servicios de calidad a todos nuestros clientes.

Como nuestro cliente, usted tiene ciertos derechos:

Tiene derecho a un trato cortés y profesional. Nuestras metas son:

- Tratarlo con respeto.
- Escucharlo y contestar sus preguntas.
- Mantener confidencial su información.
- Responder a sus necesidades.
- Contestar sus llamadas.
- Proporcionar un ambiente limpio y agradable.
- Ayudarlo en su objetivo de obtener servicios.
- Ayudarlo a usted o a cualquier persona en su hogar con la oportunidad de inscribirse para votar.

Tiene derecho a recibir información clara y actualizada. Nuestras metas son:

- Informarlo sobre los servicios que están disponibles para su hogar.
- Darle información sobre los programas y servicios.
- Establecer y ampliar los enlaces comunitarios para el beneficio de todos los ciudadanos de Arizona.

Tiene derecho a recibir beneficios oportunos y precisos si es elegible. Nuestras metas son:

- Revisar su solicitud para todos los servicios solicitados y recomendar cualquier programa adicional.
- Permitir que se comunique con nosotros para una entrevista telefónica o en persona.
- Darle explicaciones e instrucciones sencillas durante el proceso de solicitud y elegibilidad.
- Avisarle de nuestras decisiones por escrito mediante el correo postal de los EE. UU. o un aviso electrónico.
- Ayudarlo a buscar o solicitar una apelación si usted no está de acuerdo con nuestras decisiones.

Como nuestro cliente, usted tiene la responsabilidad de:

- Comunicarse con nosotros para participar en una entrevista.
- Informar todos los cambios requeridos.
- Cumplir con nuestro proceso de control de calidad.
- Proporcionarnos información completa y precisa.

Esta entidad es un proveedor que brinda igualdad de oportunidades.

Agencias de DES/TANF son empleadores y programas de igualdad de oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo (incluyendo identidad de género y orientación sexual), origen, edad, discapacidad, genética y represalias. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la oficina local; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente. • Available in English online or at the local office