

إجراءات الشكاوى

1

إرسال الشكاوى

يجب تسجيل الشكاوى وإرسالها إلى الكلية. يجوز أن تكون الشكاوى كتابة أو بالتسجيل الصوتي أو بالفيديو. ويجوز أيضًا تقديم الشكاوى من خلال نموذج شكوى عبر الإنترنت خاص بالكلية (متوفر على الرابط [*coto.org](http://coto.org))

راسل على عنوان البريد الإلكتروني investigations@coto.org لطلب المساعدة أو التسهيلات.



2

التأكيد

سيقوم موظف في الكلية بالاتصال بالشخص الذي قدم الشكاوى لمناقشة تفاصيل الشكاوى.

موظف الكلية شخص محايد. فهو سيستمع ويكون على اتصال مع كلا الجانبين.

سيحصل أخصائي العلاج الوظيفي على نسخة من الشكاوى. سيتم مشاركة أي معلومات حول الشكاوى مع أخصائي العلاج الوظيفي.



3

التحقيق

تخضع جميع الشكاوى للتحقيق. سيقيم فريق التحقيقات بالكلية أو محقق خارجي بجمع أي وثائق ذات صلة والتحدث إلى أي شهود ذوي صلة.

وعند اكتمال التحقيق، يتم إرسال كافة المعلومات التي تم جمعها إلى أخصائي العلاج الوظيفي حتى يتمكن من الرد عليها.



4

القرارات

سنقوم لجنة الشكاوى بالكلية بمراجعة جميع المعلومات واتخاذ القرار. لا يحضر الشخص الذي قدم الشكاوى وأخصائي العلاج الوظيفي هذه الاجتماعات.

لا تستطيع لجنة الشكاوى أن تفعل ما يلي:

- طلب اعتذار
- صرف مكافأة مالية
- انتزاع ترخيص الأخصائي المهني، والطلب من الأخصائي المهني العودة وإصلاح المشكلة.



للمزيد من المعلومات حول القرارات التي تتخذها اللجنة، تفضل بزيارة: [*coto.org/complaints/decisions](http://coto.org/complaints/decisions)

5

الاستئنافات

قرارات اللجنة قابلة للاستئناف

يمكن لمقدم الشكاوى وأخصائي العلاج الوظيفي الاستئناف إذا لم يوافق الطرفان على قرار اللجنة. مجرد حصولهم على القرار، سيحصلون على مزيد من المعلومات حول كيفية الاستئناف.

تحقق من السجل العام للكلية* للحصول على معلومات محدثة حول أخصائي العلاج الوظيفي.

هل لديك أسئلة؟ هل تحتاج مساعدة؟ راسل على عنوان البريد الإلكتروني investigations@coto.org أو اتصل بالرقم

1-800-890-6570، داخلي: 220

تعلم المزيد على الرابط [*coto.org/complaints](http://coto.org/complaints)