

# 投訴流程

1

## 提交疑慮



投訴個案必須妥善記錄並發送至本會。記錄可以是書面、音頻或視頻形式。投訴個案亦可透過本會的網上投訴表（載於 [coto.org](http://coto.org)）\* 提交。

請電郵至 [investigations@coto.org](mailto:investigations@coto.org) 以取得協助或相關調節安排。

2

## 確認



本會職員會致電投訴者以討論投訴的詳情。

本會職員會保持中立。他們將聆聽雙方意見，並與雙方保持聯絡。

職業治療師會收到投訴個案的副本。有關投訴的任何資訊皆會與職業治療師分享。

3

## 調查



本會將對所有投訴個案進行調查。本會的調查團隊或外部調查員將收集任何相關文件，並與任何相關證人交談。

調查完成後，所收集的全部資訊將發送予職業治療師，以使其作出回應。

4

## 決定



本會的投訴委員會將審閱所有資訊並作出決定。投訴人和職業治療師並不會參與有關會議。

投訴委員會不能：

- 要求道歉，
- 發放金錢獎勵，
- 吊銷職業治療師的執照，
- 要求職業治療師回去解決問題。

有關委員會可以作出的決定之詳情，請瀏覽：[coto.org/complaints/decisions](http://coto.org/complaints/decisions)\*

5

## 上訴

投訴人可以對委員會的決定提出上訴。

如果投訴人和職業治療師並不同意委員會的決定，則可以提出上訴。他們會在收到本會決定後獲得有關如何上訴的詳情。

請查看本會的[公開名冊](#)\* 以獲取有關職業治療師的最新資訊。

存有疑問？需要協助？請電郵至 [investigations@coto.org](mailto:investigations@coto.org) 或致電 1-800-890-6570 內線 220  
詳情請瀏覽 [coto.org/complaints](http://coto.org/complaints)\*

\*註：[coto.org](http://coto.org) 上的內容僅以英文和法文提供