

Procedura di reclamo

1 Presentare una richiesta

I reclami devono essere registrati e inviati all'Ordine. Ciò può avvenire per iscritto o tramite registrazione audio o video. È possibile sporgere reclamo all'Ordine anche tramite il **modulo di reclamo online** (disponibile su coto.org)*

Contatta investigations@coto.org per ricevere aiuto o assistenza.



2 Conferma

Il personale dell'Ordine chiamerà il reclamante per discutere i dettagli del reclamo.

Il personale dell'Ordine è neutrale. Ascolterà e resterà in contatto con entrambe le parti.

L'ergoterapista riceverà copia del reclamo. **Le informazioni sul reclamo saranno condivise con l'ergoterapista.**



3 Indagini

Per tutti i reclami si avvia un'indagine. Il team di investigatori dell'Ordine o un investigatore esterno raccoglieranno la documentazione pertinente e parleranno coi testimoni di rilievo.

Quando l'indagine è completa, tutte le informazioni raccolte sono inviate all'ergoterapista affinché fornisca una risposta.



4 Decisioni

Il comitato reclami dell'Ordine esaminerà tutte le informazioni e prenderà una decisione. Né il reclamante né l'ergoterapista partecipano alle riunioni.

Il comitato reclami non può:

- richiedere scuse ufficiali,
- concedere riconoscimenti in denaro,
- ritirare la licenza all'ergoterapista,
- imporre che l'ergoterapista torni a occuparsi del problema per risolverlo.

Per maggiori informazioni sulle decisioni che il comitato può prendere, visita: coto.org/complaints/decisions*



5 Ricorsi

È possibile fare ricorso alle decisioni del comitato.

Sia il reclamante sia l'ergoterapista possono fare ricorso in caso non accettino la decisione del comitato. Una volta presa la decisione, riceveranno maggiori informazioni su come interporre appello.

Verificate il **Registro Pubblico*** dell'Ordine per informazioni aggiornate sugli specialisti di terapia occupazionale.

Domande? Serve aiuto? Contatta investigations@coto.org o chiama il numero 1-800-890-6570 int. 220
Per saperne di più, visita coto.org/complaints*

*Nota bene: le informazioni su coto.org sono disponibili solo in inglese e francese