



Colegio de Profesionales de Terapia Ocupacional de Puerto Rico
Comisión de Ética

Proceso para el Manejo de Quejas

Definición de queja

Expresión verbal o escrita por la cual cualquier colegiado, persona o entidad presenta e indica su descontento, inconformidad o disgusto relacionado con los servicios, trato, información recibida o dejada de recibir, por parte de un Terapeuta Ocupacional o Asistente en Terapia Ocupacional colegiado.

Proceso general para el manejo de las quejas

1. Las quejas pueden ser recibidas oficialmente por la Comisión de Ética por vía telefónica, mediante el correo electrónico de la Comisión o por una carta dirigida al presidente de la Comisión.
2. El presidente de la Comisión de Ética atenderá la queja inicialmente por teléfono con el propósito de explorar la situación o situaciones que lo motivan a comunicarse con la Comisión.
3. Se le solicitará que envíe por escrito a la Comisión un recuento donde explique la situación o evento que ha generado la queja. Esta comunicación debe incluir: el nombre del profesional de Terapia Ocupacional involucrado y de ser posible, el nombre de la agencia/organización donde ocurrió la situación expuesta. Debe estar firmada por la persona que presenta la queja, incluir su dirección postal, teléfono y correo electrónico. **La misma será considerada y manejada de manera confidencial.** De estimarse necesario, se le solicitará que presente copia de los documentos en su poder que a su juicio justifique la queja. Estos pueden incluir copia de mensajes de texto recibidos.
4. La Comisión citará por separado a las partes involucradas a una audiencia privada con el propósito de escuchar sus alegaciones y versión de los hechos y revisar cualquier evidencia relacionada con la queja.
5. En todo momento los miembros de la Comisión de Ética y cualquier otra persona que participe o conozca de este proceso deben mantener estrictas normas de confidencialidad.

Para mas detalles sobre el Procedimiento para el Manejo de Quejas puedes comunicarte con:

Elsa M. Mundo López de Victoria OTR/L

Presidenta

Comisión de Ética

Rev. Agosto de 2022