

## **Procedimiento para someter Quejas**

### **Definición de QUEJA**

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

### **Proceso para el Manejo de Quejas.**

1. Las quejas pueden ser recibidas por la Comisión de Ética por vía telefónica, correo electrónico o carta dirigida al Presidente de la Comisión.
2. Toda queja se atenderá inicialmente por teléfono por el Presidente de la Comisión de Ética con el propósito de explorar la situación o situaciones que lo llevan a comunicarse con la Comisión.
3. Se orientará a la persona que presenta la queja el proceso a seguir con su queja. Se le solicitará que envíe por escrito a la Comisión de Ética un recuento donde explique la situación o evento que ha generado esta queja. Esta comunicación debe incluir, además, 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 y debe incluir la dirección postal y el teléfono donde se le pueda comunicar. La misma será considerada y manejada de manera confidencial.
4. La persona que presenta la queja someterá copia de los documentos en su poder que a su juicio justifique la misma. Estos pueden incluir copia de mensajes de texto recibidos.
5. De ser necesario, la Comisión citará a la persona que presenta la queja a una audiencia privada para discutir la situación y revisar los documentos que sustenten su queja.

Para mas detalles sobre el Procedimiento para el Manejo de Quejas puedes consultar la página del Colegio bajo la sección de la Comisión de Ética. Además, puedes comunicarte con:

Dra. Dyhalma Irizarry Gómez

Presidenta

Comisión de Ética

Teléfono: 787-602-5887

Aprobado por la Comisión de Ética-Febrero 2019