

# Proceso de reclamos

Lea la versión accesible del Proceso de reclamos



*Si necesita información sobre la versión accesible, comuníquese directamente con el Colegio.*

Si, por cualquier motivo, usted o alguien que conoce tiene inquietudes sobre la práctica o la conducta de un audiólogo o logopeda, tiene derecho a presentar un reclamo al CASLPO. Puede presentar reclamos, ya sea en formato escrito o grabado, en contra de audiólogos y logopedas del CASLPO.

**Para presentar un reclamo, envíelo a:**

**Correo postal:**

CASLPO  
3080 Yonge Street, Suite 5060  
Toronto ON M4N 3N1

**Correo electrónico:** [conduct@caslpo.com](mailto:conduct@caslpo.com)

**Fax:** 416-975-8394

El CASLPO se cerciora de que los reclamos sean gestionados de manera segura y atenta.

Para obtener más información sobre el Proceso de reclamos del CASLPO, consulte el párrafo a continuación.

---

## Cómo presentar un reclamo

Vista +/-

Toda persona tiene derecho a presentar un reclamo a CASLPO sobre sus audiólogos y logopedas matriculados. No existe un límite de tiempo para presentar un reclamo al CASLPO.

Usted además tiene la opción de conversar con el **Director de conducta profesional** y el **Certificador** si:

- Desea comentar un problema y obtener más información.
- No está seguro de cómo presentar un reclamo sobre un audiólogo y/o logopeda matriculado.

Puede incluir lo siguiente en su reclamo:

- el nombre del audiólogo y/o logopeda matriculado
- detalles sobre eventos e inquietudes
- información de fechas y lugares
- nombres de testigos
- copias de cualquier comunicación pertinente

Los reclamos en contra de un audiólogo o logopeda se deben presentar en formato **escrito** o **grabado**. **Podemos ayudarle con esto.**

## Confirmación y revisión

Vista +/-

Después de recibir su reclamo, el personal del Colegio le responderá por escrito en un plazo de 14 días.

## Resolución alternativa de controversias

Vista +/-

Si corresponde, los reclamos se pueden resolver a través de nuestro proceso de [Resolución alternativa de controversias \(ADR, en inglés\)](#) voluntario y confidencial, que ofrece una alternativa al proceso de reclamos formal.

Conozca más sobre el proceso de [Resolución alternativa de controversias \(Alternative Dispute Resolution - ADR\)](#).

*Si necesita información sobre el proceso de ADR, comuníquese directamente con el Colegio.*

## Investigación

Vista +/-

- Enviaremos su reclamo al profesional matriculado en un plazo de 14 días. Este tiene un plazo de 30 días para responder a él.
- El Colegio puede comunicarse con usted para recabar comentarios adicionales.
- El CASLPO tiene establecido un Comité de consultas, reclamos y denuncias (Inquiries, Complaints, and Reports Committee - ICRC). La función de este comité es analizar los reclamos.
- El ICRC consta de dos paneles. Un panel revisa los reclamos sobre audiólogos matriculados y el otro revisa los reclamos sobre logopedas matriculados.
- Cada panel debe incluir tanto miembros del público como profesionales.
- El panel puede solicitar una investigación. Esta puede incluir la revisión de los registros del paciente y/o entrevistas a personas o testigos.
- El panel puede solicitar un dictamen pericial.
- El panel revisará toda la información y determinará los pasos a seguir.

## Resultados

Vista +/-

El panel puede tomar cualquiera de las siguientes decisiones sobre el audiólogo matriculado o logopeda matriculado:

- El profesional matriculado puede ser remitido al Comité disciplinario (Discipline Committee) del CASLPO.
- El profesional matriculado puede ser derivado a otro panel del ICRC para una investigación más detallada si parece estar incapacitado. El término "incapacidad" se refiere a que el profesional matriculado padece una condición física o mental que interfiere con su capacidad de ejercer la profesión.
- Se puede exigir al profesional matriculado que comparezca ante el panel para recibir una advertencia.
- Se puede exigir al profesional matriculado que participe en un Programa específico de educación continua o corrección. El objetivo de dicho programa es ayudar al profesional matriculado a mejorar en un ámbito de su práctica.
- Para terminar, el panel puede decidir que no es necesario tomar otras medidas en contra del profesional matriculado.

Sin embargo, el panel no está facultado para gestionar reembolsos u otros dineros adeudados a usted.

El panel se comunicará por escrito con usted y con el profesional matriculado para informar de su decisión y de los motivos que la respaldan.

## Apelación de una decisión

Vista +/-

Usted o el audiólogo o logopeda pueden solicitar una reconsideración a la Junta de apelación y revisión de profesiones médicas (Health Professions Appeal and Review Board) si no están satisfechos con la decisión del panel.

Esta Junta no forma parte del Colegio. **Nota:** el término "miembro" y "profesional matriculado" se usan de manera intercambiable en todo el sitio web y los documentos del CASLPO. Ambos términos son sinónimos de "miembro", según se define en la Regulated Health Professions Act, 1991, la Audiology and Speech-Language Pathology Act, 1991 y las normativas que contemplan tales leyes.

Programa de prevención del abuso sexual

Financiamiento para la aplicación de terapia