

# 投诉流程

查看投诉流程无障碍版本



如果您需要关于无障碍版本的信息，请直接联系协会。

如果您或您认识的人出于任何原因对某位听觉矫治专家或言语-语言病理学家的业务或行为有所忧虑，您有权向 CASLPO 投诉。对 CASLPO 的听觉矫治专家和言语-语言病理学家的投诉可以以书面或录音的形式进行。

投诉发送地址：

邮寄地址：

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

电子邮件：[conduct@caslpo.com](mailto:conduct@caslpo.com)  
传真： 416-975-8394

CASLPO 保证安全、谨慎地处理投诉。

如需了解关于 CASLPO 的投诉流程的更多详情，请参见以下信息。

---

## 提起投诉

View +/-

任何人都有权向 CASLPO 投诉其听觉矫治和言语-语言病理注册会员。向 CASLPO 投诉没有时间限制。

您也可以与**职业行为部门主任**和/或**注册员**交流，因为：

- 您可能想要讨论某件事情并获取更多信息。
- 您不确定是否要投诉某位听觉矫治和/或言语-语言病理注册会员。

您可以在投诉中包含以下内容：

- 听觉矫治和/或言语-语言病理注册会员的姓名
- 事件详情和您的忧虑
- 日期和地点
- 目击者姓名

- 任何相关沟通的副本

对听觉矫治专家或言语-语言病理学家的投诉必须是**书面或录音**的形式。我们可以帮助您。

## 确认和审查

View +/-

协会工作人员将在收到您的投诉后 **14** 天内以书面形式对您做出回应。

## 替代争议解决方案

View +/-

如果适合，可通过我们的自愿和保密的[替代争议解决 \(ADR\)](#)流程解决投诉；这是正式投诉流程的替代方法。

了解[替代争议解决方案 \(Alternative Dispute Resolution - ADR\)](#) 流程的更多详情。

*如果您需要有关 ADR 流程的信息，请直接与学院联系。*

## 调查

View +/-

- 您的投诉将在 **14** 天内发送给注册会员。注册会员可能在 **30** 天内对投诉做出回应。
- 协会可能会联系您，了解您的进一步意见。
- CASLPO 有一个调查、投诉和报告委员会（**Inquiries, Complaints, and Reports Committee - ICRC**）。该委员会的职责是审查投诉。
- ICRC 有两个小组。一个小组审查关于听觉矫治注册会员的投诉，另一个小组审核关于言语-语言病理注册会员的投诉。
- 每个小组都必须有公众和专业成员。
- 小组可能要求进行调查。调查可能包括查看患者病历和/或讯问人们或目击者。
- 小组可能征询专家意见。
- 小组将审查所有信息并决定怎么做

## 结果

View +/-

小组可能做出下列关于听觉矫治或言语-语言病理注册会员的任何决定：

- 注册会员可能交由 CASLPO 的纪律委员会处理。
- 如果注册会员似乎无行为能力，则可能交由 ICRC 的另一个小组进行进一步调查。“无行为能力”指注册会员具有某种生理或心理健康问题，干扰了他们安全执业的能力。
- 注册会员可能被要求面见小组成员，接受口头警告。
- 注册会员可能被要求完成指定继续教育或纠正计划。该计划旨在帮助注册会员改善某个领域的业务。
- 最后，小组可能决定不需要对注册会员采取任何进一步行动。

但是，小组没有权力指示向您支付退款或款项

小组将写信告知您和注册会员他们的决定以及做出决定的理由。

## 对决定提起申诉

View +/-

如果您或听觉矫治专家或言语-语言病理学家不满意小组的决定，双方均可要求医疗专业申诉和审查委员会（Health Professions Appeal and Review Board）进行审查。

该委员会不是协会的一个部门。 **备注：**“成员”和“注册会员”在 CASLPO 的网站和文件中交替使用。这两个词均为 Regulated Health Professions Act, 1991 和 Audiology and Speech-Language Pathology Act, 1991 以及这两个法案下 Regulation 中“成员”的同义词。

预防性侵犯计划（Sexual Abuse Prevention Program）

治疗应用基金（Funding for Therapy Application）