



这份翻译资料旨在为您简要介绍 CDSBC 的任务和投诉流程。

请注意，CDSBC 的日常运作是以英语进行的，有关投诉档案的书信将以英文提供给您。

CDSBC 如何保护公众？

不列颠哥伦比亚省牙科医生管理院（CDSBC）是本省牙医、牙科治疗师和认证牙医助理（CDA）的监管机构。我们的核心职能是通过对牙医、牙科治疗师和认证牙医助理（我们的“注册人”）的操守和胜任能力进行监督，从而保护公众。

CDSBC 通过确保我们的注册人已注册并有执业资格，并且他们一直为患者提供安全和合乎道德的医疗服务，从而使公众得到保护。您可以通过我们网站的 [Registrant Lookup](#)（注册人查询）来核实牙科专业人员是否已在本管理院注册。

CDSBC 也对患者提出的投诉作出回应，并当注册人是以不称职、不合乎道德、不合法的方式执业，或因酒精、药物或精神疾病而影响其执业能力时，采取行动。

投诉程序概述

您有权期望获得达到专业标准的医疗服务。如果您对所得到的医疗服务感到不满或有相关的疑虑，您可能会觉得在提交正式投诉之前，要求牙医、牙科治疗师或认证牙医助理做出解释会很有帮助。

有些投诉人联系我们，希望得到一个我们无法提供的解决办法。由于 CDSBC 不能处理在其法定权力以外的问题，因此我们的调查结果未必能解决您递交的投诉中的每个问题。

✓ CDSBC 能够调查的情况

CDSBC 调查所有关于其注册人的操守和胜任能力的投诉。我们的任务是服务和保护公众，并时刻按公众利益行事。

根据《[Health Professions Act](#)》（卫生专业法），CDSBC 有法定权力调查所收到有关其注册人的投诉，以及处理会给公众带来风险的疑虑。这些权力包括能够谴责注册人、暂停或取消注册人的注册，或对注册设置限制，以及施加其他处罚。

如果调查引发有注册人执业方面的疑虑，CDSBC 可采取补救及合作办法来解决这些疑虑。在所有情况下，保护公众是我们的首要任务。



✘ CDSBC 不能做的事项

在开始投诉之前，请注意 CDSBC **不能够**：

- 向投诉人支付金钱
- 下令注册人退款或支付任何数目的金钱给患者或另一注册人，即卷入收费纠纷或判定损害赔偿
- 下令牙医为病人提供某种治疗
- 提供牙科意见或牙科治疗，或将投诉人转介给其他注册人
- 在对注册人提起的诉讼里提供法律意见或协助*
- 处理商业纠纷

**如果您认为自己是因牙医、牙科治疗师或认证牙医助理所提供的治疗而受到伤害，而您正在寻求赔偿，CDSBC 建议您也找律师商谈。此类索赔是通过法律程序而非 CDSBC 的投诉程序来解决的。*

提交投诉

正式投诉**必须是**书面的。请注意，CDSBC 不接受口头、匿名或未签名的投诉。使用我们的 [online complaint submission](#) (网上投诉提交)、[Complaint Form](#) (投诉表格, PDF 格式) 提交您的签名投诉, 也可将书面投诉电邮至 complaints@cdsbc.org 或邮寄至：

College of Dental Surgeons of BC
Complaints
500 - 1765 West 8th Avenue
Vancouver, BC V6J 5C6

如果通过电邮或邮寄提交，请务必包含以下信息：

- 您的全名和完整联系信息（地址、电话号码和电邮地址）
- 您想投诉的该名牙医/牙科治疗师/认证牙医助理的姓名和地址
- 您曾看过或咨询过的任何其他牙医的姓名和地址
- 导致您提出投诉的详细事实描述



- 您手头上可能有的任何牙科病历
- 您的签名

请注意，您的投诉信将会提供给注册人，让他作出回应。在大多数情况下，您也会见到注册人对您的投诉的回应。

投诉程序：公众常见问题

如果您在阅读过这些常见问题后仍有关于 CDSBC 投诉程序的疑问，请联系 CDSBC 的投诉小组，电话：604-736-3621。

1. 如果我对牙医/牙科治疗师/认证牙医助理有疑虑，该怎样做？

您如有疑虑，首先要做的是[找您的牙医/牙科治疗师/认证牙医助理谈谈](#)，或者如果疑虑是有关收费的，可联系 [BCDA](#)（BC 省牙科协会）。如果您仍然有疑虑，您可联系 CDSBC，索取更多信息或[递交书面投诉](#)。

2. 提出投诉之前，我可以与别人谈论我的疑虑吗？

您可以通过电话或电邮与 CDSBC 联系，询问有关投诉程序的问题；但是，用电话或未签名的电邮提出的投诉是不会被受理的，而且，CDSBC 的工作人员也不能为您提供治疗意见。

3. 我如何做出投诉？

如果与该注册人的讨论未能解决您的疑虑，您可用我们的投诉表格，以书面方式向 CDSBC 提交正式投诉。[了解如何提交投诉](#)。

4. 我可否代表他人做出投诉？

如果您代表他人提出投诉，您就必须提供该人士对进行调查及披露其保密的患者信息（与投诉相关的）的书面同意。此人还应该在投诉信上签名。在投诉里，您需要清楚说明您与该患者的关系。如果您是作为家长代表未成年子女做出投诉，或是代表有残障的成人做出投诉，则不需要患者同意；不过，我们可能会要求提供代表协议或法令的副本。



5.我如何取得我的牙科病历副本？

每位患者都有权获得其病历的完整副本。患者拥有其病历表内所包含的资料，并且依法有权取得其完整牙科病历的副本。牙医在法律上有责任提供患者所要求的资料副本，包括 X 光片、标准模型及照片。牙科诊所可收取合理费用，以支付复印这些病历的花费。

即使患者欠下牙科治疗费，牙医也不得扣留患者的病历。患者与牙医之间的费用纠纷或其他分歧不能作为不让患者取得病历或拒绝移交病历的理由。如果另一间牙科诊所要求提供该患者的病历，牙医也必须提供。

6.我的投诉需要多长时间才能得到解决？

由于 CDSBC 的工作量和许多投诉的复杂性，要准确预测投诉调查需要多长时间，并非易事。目前，处理一般投诉需要大约 12 个月，但这会因投诉的复杂性及 CDSBC 的可用资源而异。在所有情况下，CDSBC 会尽力在《卫生专业法》所规定的时间期限内完成调查。

7.我投诉了我的牙医/牙科治疗师/认证牙医助理。我可以预期什么结果？

CDSBC 要求其注册人要以称职和合乎道德的方式执业。根据《卫生专业法》，我们有法定权力调查所收到有关我们的注册人的投诉，以及处理会给公众带来风险的疑虑。这些权力包括能够谴责注册人、暂停或取消注册人的注册，或对注册设置限制，以及施加其他处罚。在解决投诉方面，CDSBC 的重点一般是在于补救而非惩罚。

CDSBC 要求其注册人要以称职和合乎道德的方式执业。这个职能注重“向前看”，CDSBC 的重点一般是在于补救而非惩罚。查看 CDSBC 发布的[投诉摘要和结果](#)，可能会让您对可预期的结果类型心中有数。

8.在投诉过程中我的作用是什么？

如果您做出投诉，那么假如 CDSBC 要求您提供额外的信息，您必须愿意并且能够提供，这一点非常重要。通常最初的投诉并未包含所有相关事实，或者在调查过程中了解到了新的事实。投诉人如拒绝与 CDSBC 的投诉调查员对话，会使得调查员难以（或不可能）有效地调查其投诉。



9. 谁会看到我提交的投诉?

获受理进行调查的投诉，会由 CDSBC 的投诉调查员展开调查。由于牙科的专业性质，大部分投诉调查员自己也是牙医。此外，您提交的投诉将提供给涉及其中的牙医，而他会被要求作出回应。在大多数情况下，该牙医的回应副本也会提供给您。

10. 投诉程序是保密的吗?

虽然 CDSBC 会尽一切努力确保投诉是保密的，但它不能对保密作出保证。我们的记录受《信息自由和隐私保护法》(Freedom of Information and Protection of Privacy Act) 条文的约束，可能会向其利益可能受影响的其他人士披露。请注意，如果投诉导致要做出处分，这个结果可能会公开。

根据《卫生专业法》，在投诉调查期间您从 CDSBC 那里收到的任何信息或文件，都不得公开，也不可作其他用途，包括对注册人提起的法律诉讼。

11. 我提交投诉后会发生什么?

您的投诉一旦被受理进行调查，我们就会指派一名投诉调查员去展开调查。通常会要求相关注册人对投诉做出书面回应并提供该患者的病历。也可能要求参与该患者医疗服务的任何其他牙医提供报告和病历。

您提交的投诉将提供给涉及其中的注册人，而他会被要求作出回应。请注意，假如投诉是微不足道、无关痛痒、无理取闹或心存不良的，或者是关于 [CDSBC 权力以外的事情](#)的，注册主任 (Registrar) 可立即驳回这宗投诉。

12. 我的牙医让我签署一份不提出投诉的协议，但现在我改变主意了，我可以怎样做?

您与牙医所签的任何协议都不应阻止您在有疑虑时提出投诉。

13. 如果我想撤回我的投诉怎么办?

在调查展开之后，投诉人偶尔会要求撤回他们的投诉。由于 CDSBC 使命是保护公众，所以除非投诉中提出的所有问题都已得到解决，否则撤回投诉一般是不可能的。CDSBC 将投诉视为与公众有重大关系的事情，一般都会完成对所接到的每宗投诉的调查。



14.一旦做出裁决，情形会怎样？

在调查委员会（Inquiry Committee）做出裁决后的 30 天内，您将收到对调查和裁决作出总结的信函。

15.如果我对 CDSBC 的裁决不满意怎么办？

如果您对投诉结果有疑虑，您可以向 [Health Professions Review Board](#)（卫生专业复核委员会，英文缩写为 HPRB）申请复核。HPRB 不能责令 CDSBC 处分相关注册人，或要求任何人支付金钱给您。相反，HPRB 的复核是审视 CDSBC 对投诉的调查是否充分，以及其裁决是否合理。