



提供此翻譯資料的目的，是要為您簡要介紹 CDSBC 的使命和投訴程序。  
請注意，CDSBC 的日常運作是以英語進行，有關投訴檔案的書信將以英文提供給您。

## CDSBC 如何保護公眾？

卑詩牙科醫生管理院(CDSBC)是卑詩省牙醫、牙科治療師及認證牙醫助理(CDA)的監管機構。我們的核心職能是監督牙醫、牙科治療師及 CDA(我們的“註冊人”)的操守和勝任能力，從而保護公眾。

CDSBC 確保其註冊人已註冊及具有資格執業，並且一貫地為病人提供安全和合乎道德的護理，從而保護公眾。您可在我們網站上的 [Registrant Lookup](#)(註冊人名單搜索表)，查證牙科專業人員已向本管理院註冊。

CDSBC 也對病人的投訴作出回應，如果註冊人執業時出現不稱職、不道德、不合法等行為，或註冊人因酒精、藥物或精神病以致執業能力減弱時，CDSBC 便會採取行動。

## 投訴程序概述

您有權期望獲得達到專業標準的護理。假如您對所得到的護理感到不滿或有相關的疑慮，在遞交正式投訴之前，最好先要求您的牙醫、牙科治療師或 CDA 作出解釋，這個做法可能會有幫助。

有些投訴人聯絡我們，希望得到一個我們無法提供的解決辦法。由於 CDSBC 不能處理在其法定權力以外的問題，我們的調查結果未必可解決您所遞交的投訴的每一方面。

### ✓ CDSBC 能夠調查什麼

CDSBC 會調查所有關於其註冊人的操守和勝任能力的投訴。我們的使命是服務和保護公眾，以及時時刻刻都按公眾利益行事。

根據 [Health Professions Act](#)(《衛生專業法》)，CDSBC 有法定權力調查所收到有關其註冊人的投訴，以及處理會對公眾帶來風險的疑慮。上述的權力包括向註冊人提出譴責、暫停或取消註冊人的註冊、或對註冊設置限制、以及施加其他處罰等能力。

如果調查對某註冊人的執業情況提出關注，CDSBC 可採取以合作方式作出的補救辦法，來解決有關的問題。在所有情況下，保護公眾是我們的首要任務。



## ✘ CDSBC 不能做什麼

在您開始提出投訴之前，請注意 CDSBC 不能：

- 支付金錢給投訴人
- 下令註冊人向病人或另一註冊人退款或支付任何數目的金錢，即是本管理院不會介入收費糾紛或判給損害賠償
- 下令牙醫為病人提供某種治療
- 提供牙科意見或牙科治療，或轉介投訴人給新的註冊人
- 在對註冊人提起的訴訟裏提供法律意見或協助\*
- 處理商業糾紛

*\*如果您認為自己是因牙醫、牙科治療師或 CDA 所提供的治療而受到傷害，並且正在尋求賠償，CDSBC 建議您也找律師商談。這樣的申索須通過法律程序而非 CDSBC 的投訴程序來解決。*

## 遞交投訴

正式投訴必須以書面提出。請注意，CDSBC 不接納口頭、匿名或沒簽名的投訴。請使用我們的 [online complaint submission](#) (網上投訴提交)、我們的 [Complaint Form](#) (投訴表格)(PDF) 提交您已簽署的投訴，您可將書面投訴電郵至 [complaints@cdsbc.org](mailto:complaints@cdsbc.org) 或郵寄至：

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

如以電郵或郵寄遞交投訴，務必包括：

- 您的全名和完整聯絡資料(地址、電話號碼及電郵地址)
- 您想投訴的牙醫/牙科治療師/CDA 的姓名和地址
- 您曾看過或諮詢過的任何其他牙醫的姓名和地址



- 對導致您提出投訴的事實因由的詳細描述
- 您手頭上可能有的任何牙科病歷
- 您的簽名

請注意，您的投訴信將會提供給註冊人，讓他可以作出回應。在大多數情況下，您也會見到註冊人對您的投訴的回應。

## 投訴程序：公眾常見問題

如果您在閱讀過這些常見問題後仍有關於 CDSBC 的投訴程序問題，請聯絡 CDSBC 的投訴小組，電話：604-736-3621。

### 1. 如果我對我的牙醫/牙科治療師/CDA 有疑慮，該怎樣做？

您如有疑慮，首先要做的是[找您的牙醫/牙科治療師/CDA 談談](#)，或者如果疑慮是關乎收費的，可聯絡 [BCDA](#)(卑詩牙科協會)。如果您仍然有疑慮，您可聯絡 CDSBC，索取更多資訊或[遞交書面投訴](#)。

### 2. 提出投訴之前我可跟人談談我的疑慮嗎？

您可用電話或電郵聯絡 CDSBC，提出有關投訴程序的問題；不過，用電話或沒簽名的電郵提出的投訴是不獲接納的。此外，CDSBC 職員不能為您提供治療意見。

### 3. 我如何作出投訴？

如果您已經與該名註冊人談過您的疑慮，但問題仍未得到解決，您可使用我們的投訴表格，以書面方式向 CDSBC 遞交正式投訴。[認識如何遞交投訴](#)。

### 4. 我可否代表別人作出投訴？

如果您代表別人作出投訴，您必須提供該名人士允許進行調查並允許發放其保密病人資料(與投訴相關的)的同意書。該名人士也應該在投訴信上簽名。在投訴裏，您需要清楚說明您與該名病人的關係。如果您是家



長代表未成年子女作出投訴，或者是殘疾成人的代表，就毋須提供病人同意書；不過，我們可能會索取代表協議書或指令的副本。

## 5. 我如何取得我的牙科病歷副本？

每個病人都有權取得其病歷的完整副本。病人病歷表內所包含的資料屬病人所有，病人依法有權取得其完整牙科病歷的副本。牙醫在法律上有責任提供病人所要求的資料的副本，包括 X 光片、標準模型及照片。牙科診所可收取合理費用，以支付複印這些病歷的花費。

儘管病人尚欠牙醫費，牙醫也不得扣住病人的病歷。病人與牙醫之間的收費糾紛或其他爭拗，均不可作為拒絕讓病人取得其病歷或拒絕移交病歷的理據。假如另一間牙科診所要索取病人的病歷，牙醫也必須提供。

## 6. 我的投訴將需要多少時間才可得到解決？

由於 CDSBC 的工作量及許多投訴的複雜性，要準確預測到投訴調查需時多久，並非易事。目前，一般的投訴需要大約 12 個月來處理，但這方面會因投訴的複雜性及 CDSBC 的可用資源而異。在所有情況下，CDSBC 會盡力在《衛生專業法》所訂的時間表之內完成調查。

## 7. 我投訴了我的牙醫/牙科治療師/CDA。我可預期會有什麼結果？

CDSBC 規定其註冊人要以稱職和合乎道德的方式執業。根據《衛生專業法》，我們有法定權力調查所收到有關我們的註冊人的投訴，以及處理會對公眾帶來風險的疑慮。上述的權力包括向註冊人提出譴責、暫停或取消註冊人的註冊、或對註冊設置限制、以及施加其他處罰等能力。在解決投訴方面 CDSBC 的重點一般是在於補救而非懲罰。

CDSBC 規定其註冊人要以稱職和合乎道德的方式執業。這個職責屬前瞻性，CDSBC 的重點一般是在於補救而非懲罰。仔細看看 CDSBC 公布的[投訴摘要及結果](#)，或會讓您心中有數，可預期會有什麼類型的結果。

## 8. 在投訴程序中，我的角色是什麼？

如果您作出投訴，就必須願意在 CDSBC 要求您提供額外資料時，予以配合，這是很重要的。很多時最初的投訴未有包含一切相關的事實，或者在調查期間發現新的事實。投訴人如拒絕與 CDSBC 的投訴調查員溝通，調查工作就會難以(或不可能)有效地進行。



## 9. 誰會見到我遞交的投訴？

獲受理的投訴會由 CDSBC 的投訴調查員進行調查。由於牙科的專業性質，大部分投訴調查員本身都是牙醫。此外，您遞交的投訴將提供給涉事的牙醫，而他會被要求作出回應。在大部分情況下，您將會獲提供該名牙醫的回應的副本。

## 10. 投訴程序是保密的嗎？

雖然 CDSBC 會盡一切努力確保投訴是保密的，但它不能作出保密方面的保證。我們的記錄受到《資訊自由及私隱保障法》(Freedom of Information and Protection of Privacy Act)的條文所規限，可能會向其利益或會受影響的其他人士披露。請注意，假如投訴導致要作出處分，這個結果可能會公開。

根據《衛生專業法》，在投訴調查期間您從 CDSBC 那裏收到的任何資料或文件，都必須保密，以及不可作其他用途，包括對註冊人提起法律訴訟。

## 11. 我遞交投訴之後情況會怎樣？

您的投訴一旦獲受理，一名投訴調查員就會被指派去進行調查。該名註冊人通常會被要求對投訴作出書面回應，同時提供病人的病歷。任何其他曾涉及該名病人的護理的牙醫，也可能會被要求提供報告及病歷。

您所遞交的投訴將會提供給涉事的註冊人，而他會被要求作出回應。請注意，假如投訴是微不足道、無關痛癢、無理纏訟或存心不良的，或者關乎 [CDSBC 權力以外的事情](#)，註冊主任(Registrar)可能會立即駁回這宗投訴。

## 12. 我的牙醫要求我簽署同意書，不提出投訴，但現在我改變主意，我可怎樣做？

您與牙醫所簽的任何協議都不應阻止您在有疑慮時提出投訴。

## 13. 要是我想撤回投訴怎麼辦？

投訴人偶爾會在調查展開之後要求撤回其投訴。由於 CDSBC 的使命是保護公眾，除非投訴涉及的一切問題都已解決，否則投訴一般是不可撤回的。CDSBC 把投訴視為與公眾利益有重大關係的事情，一般都會對每宗所接到的投訴進行調查直至其完滿結束為止。



#### 14. 裁決一旦作出，情況會怎樣？

在調查委員會(Inquiry Committee)作出裁決後的 30 天內，您會收到對調查和裁決作出總結的信函。

#### 15. 要是我對 CDSBC 的裁決感到不滿怎麼辦？

如果您對投訴結果感到憂慮，您可向 [Health Professions Review Board](#)(衛生專業覆核委員會，英文縮寫為 HPRB)申請覆核。HPRB 不能下令 CDSBC 對該名註冊人進行處分，或要求任何人支付金錢給您。相反，HPRB 的覆核是審視 CDSBC 對投訴的調查是否足夠，以及其裁決是否合理。