



Cette traduction est fournie pour vous donner un aperçu du mandat du Collège des chirurgiens dentistes de la C.-B. [College of Dental Surgeons of BC (CDSBC)] et du processus de traitement des plaintes. Veuillez noter que les opérations quotidiennes du CDSBC sont effectuées en anglais et que les communications écrites concernant un dossier de plaintes vous seront fournies en anglais.

Comment le CDSBC protège-t-il le public?

Le Collège des chirurgiens dentistes de la Colombie-Britannique (CDSBC) est l'organisme de réglementation des dentistes, des thérapeutes dentaires et des assistants dentaires agréés en C.-B. Notre fonction principale est de protéger le public par l'encadrement de la conduite et de la compétence des dentistes, des thérapeutes dentaires et des assistants dentaires agréés (nos « membres »).

Le CDSBC protège le public en s'assurant que nos membres sont inscrits et qualifiés pour exercer la profession et qu'ils fournissent en tout temps des soins sécuritaires et éthiques à leurs patients. Vous pouvez vérifier si un professionnel des soins dentaires est inscrit auprès de notre organisme en consultant la page « [Registrant Lookup](#) » sur notre site Web.

Le CDSBC répond également aux plaintes des patients et prend des mesures lorsqu'un membre exerce sa profession de manière incompétente, contraire à l'éthique, illégalement ou lorsque ses facultés sont affaiblies par l'alcool, la drogue ou une maladie mentale.

Aperçu du processus de traitement des plaintes

Vous avez le droit de vous attendre à des normes professionnelles en matière de soins. Si vous n'êtes pas satisfait des soins que vous avez reçus ou que vous avez d'autres préoccupations à cet égard, vous trouverez peut-être utile de demander d'abord une explication à votre dentiste, à votre thérapeute dentaire ou à votre assistant dentaire agréé avant de déposer une plainte officielle.

Certains plaignants entrent en contact avec nous à la recherche d'une résolution que nous ne pouvons pas fournir. Comme le CDSBC ne peut pas répondre aux préoccupations qui ne relèvent pas de notre pouvoir légal, les résultats de notre enquête pourraient ne pas aborder tous les aspects de la plainte que vous déposez.

✓ Ce sur quoi le CDSBC peut enquêter

Le CDSBC enquête sur toutes les plaintes concernant la conduite ou la compétence de ses membres. Notre mandat est de servir et de protéger le public et d'agir en toutes circonstances dans l'intérêt public.

En vertu de la [Health Professions Act](#) (loi sur les professions de la santé), le CDSBC a des pouvoirs légaux pour faire enquête sur toute plainte que nous recevons sur nos membres et pour répondre aux préoccupations qui présentent un risque pour le public. Ces pouvoirs comprennent la capacité de réprimander un membre, de suspendre, d'annuler ou de restreindre l'inscription d'un membre et d'imposer d'autres sanctions.

Si l'enquête soulève des préoccupations au sujet d'une pratique d'un membre, le CDSBC peut prendre des mesures correctives sur une base collaborative pour les résoudre. Dans tous les cas, la protection du public est notre priorité absolue.



✘ Ce qui n'est pas du ressort du CDSBC

Avant d'aller plus loin, veuillez noter que le CDSBC n'est **pas** en mesure de :

- verser de l'argent à un plaignant;
- d'ordonner à un membre d'effectuer un remboursement ou de payer une somme d'argent à un patient ou à un autre membre; autrement dit, il ne peut intervenir dans un conflit de droits ou dans l'attribution de dommages-intérêts;
- d'ordonner à une dentiste de fournir un certain traitement à un patient;
- de fournir des conseils ou soins dentaires ou encore d'aiguiller un plaignant vers un nouveau membre;
- de fournir des conseils juridiques ou de l'aide dans une poursuite contre un membre*;
- de régler des différends d'ordre commercial.

**Si vous pensez avoir été lésé par un traitement fourni par un dentiste, un thérapeute dentaire ou un assistant dentaire agréé et que vous êtes à la recherche d'une indemnisation, le CDSBC recommande également de consulter un avocat. Ces réclamations sont réglées par le processus juridique et non par le processus de traitement des plaintes du CDSBC.*

Soumettre une plainte

Les plaintes officielles *doivent* être faites par écrit. Notez que le CDSBC n'accepte pas les plaintes verbales, anonymes ou non signées. Soumettez votre plainte signée au moyen de notre [formulaire de soumission de plainte en ligne](#), notre [formulaire de plainte](#) en format PDF ou encore par écrit par courriel à l'adresse complaints@cdsbc.org ou par courrier à :

College of Dental Surgeons of BC
Complaints
1765, 8^e Avenue Ouest, bureau 500
Vancouver, BC V6J 5C6

Si l'envoi se fait par courriel ou par la poste, assurez-vous d'inclure :

- votre nom au complet et vos coordonnées complètes (adresse, numéro de téléphone et courriel);
- le nom et l'adresse du dentiste/thérapeute dentaire/assistant dentaire agréé qui fait l'objet de votre plainte;
- le nom et l'adresse de tout autre dentiste que vous avez vu ou consulté;
- une description détaillée des faits qui ont conduit à votre plainte;
- les dossiers dentaires que vous avez en votre possession;
- votre signature.



Notez que votre lettre de plainte sera fournie au membre concerné en vue d'obtenir sa réponse. Dans la plupart des cas, vous pourrez également voir la réponse qu'il fournira à votre plainte.

Processus de traitement des plaintes : FAQ publique

Si vous avez encore des questions concernant le processus de traitement des plaintes du CDSBC après avoir lu la présente Foire aux questions, veuillez appeler l'équipe des plaintes du CDSBC au 604-736-3621.

1. Que dois-je faire si j'ai une préoccupation à propos de mon dentiste/thérapeute dentaire/assistant dentaire agréé?

La première chose à faire si vous avez une préoccupation est de [parler à votre dentiste/thérapeute dentaire/assistant dentaire agréé](#) ou si votre préoccupation est liée à des frais, communiquez avec le [BCDA](#). Si vous avez encore des préoccupations, vous pouvez communiquer avec le CDSBC pour de plus amples renseignements ou [soumettre une plainte par écrit](#).

2. Puis-je parler de mes préoccupations à quelqu'un avant de déposer une plainte?

Vous pouvez communiquer avec le CDSBC par téléphone ou par courriel si vous avez des questions sur le processus de traitement des plaintes. Toutefois, les plaintes ne sont pas acceptées par téléphone ou par courriel sans signature. Le personnel du CDSBC n'est pas en mesure de vous fournir des conseils sur le traitement que vous avez reçu.

3. Comment puis-je soumettre une plainte?

Si les discussions avec le membre en question n'ont pas résolu votre préoccupation, vous pouvez soumettre une plainte formelle par écrit au CDSBC en utilisant notre formulaire de plainte. [Découvrez comment soumettre une plainte](#).

4. Puis-je soumettre une plainte au nom d'un tiers?

Si vous soumettez une plainte au nom d'un tiers, vous devez fournir son consentement écrit pour faire enquête et pour la divulgation de ses renseignements médicaux confidentiels (en ce qui a trait à la plainte). Cette personne doit également signer la lettre de plainte. Dans celle-ci, vous devez indiquer clairement votre relation avec le patient. Si vous êtes un parent qui soumet une plainte au nom d'un enfant mineur ou le représentant d'un adulte ayant une déficience, le consentement du patient n'est pas nécessaire. Nous pouvons toutefois exiger une copie de l'accord ou de l'ordonnance de représentation.

5. Comment puis-je avoir accès à une copie de mon dossier dentaire?

Chaque patient a le droit d'accéder à une copie intégrale de son dossier. Les patients sont propriétaires des renseignements contenus dans leur dossier de patient et ont le plein droit d'accéder à une copie de leur dossier dentaire complet. Les dentistes sont tenus par la loi de fournir une copie des documents que leurs patients demandent, notamment des radiographies, des modèles d'étude et des photographies. Les



cabinets dentaires peuvent facturer des frais raisonnables pour couvrir les coûts de reproduction des documents.

Les dentistes ne sont pas autorisés à refuser la communication d'un dossier de patient quand le patient doit de l'argent pour des soins dentaires. La contestation d'honoraires ou d'autres litiges entre le patient et le dentiste ne sont pas des motifs pour refuser l'accès au dossier de patient ou son transfert. Les dentistes doivent également fournir un dossier de patient si un autre cabinet dentaire le demande.

6. Combien de temps le règlement de ma plainte prendra-t-il?

En raison de la charge de travail du CDSBC et de la complexité de nombreuses plaintes, il est difficile de prédire avec exactitude la durée de l'enquête relativement à une plainte. Actuellement, les plaintes moyennes sont traitées dans les 12 mois environ, mais ce délai varie selon leur complexité et les ressources disponibles au CDSBC. Dans tous les cas, le CDSBC s'efforce de mener à bien les enquêtes dans les délais prévus dans la *Health Professions Act*.

7. J'ai fait une plainte au sujet de mon dentiste/thérapeute dentaire/assistant dentaire agréé. À quel genre de résultats puis-je m'attendre?

Le CDSBC exige que ses membres exercent leur profession avec compétence et éthique. En vertu de la *Health Professions Act*, nous avons des pouvoirs légaux d'enquêter sur toute plainte que nous recevons concernant nos membres et pour répondre aux préoccupations qui présentent un risque pour le public. Ces pouvoirs comprennent la capacité de réprimander un membre, de suspendre, d'annuler ou de restreindre son inscription et d'imposer d'autres sanctions. Le CDSBC se concentre, dans le règlement des plaintes, sur la réparation des dommages plutôt que sur la punition.

Le CDSBC exige que ses membres exercent leur profession avec compétence et éthique. Ce rôle étant tourné vers l'avenir, le CDSBC se concentre généralement sur la réparation des dommages plutôt que sur la punition. L'examen des [résumés de plaintes et leurs résultats](#) publiés par le CDSBC peut vous donner une idée du genre de résultats auxquels vous pouvez vous attendre.

8. Quel est mon rôle dans le processus de traitement des plaintes?

Si vous déposez une plainte, il est important d'accepter et d'être en mesure de fournir des renseignements supplémentaires si le CDSBC le demande. Il arrive souvent que la plainte initiale ne contienne pas tous les faits pertinents ou que de nouveaux faits soient découverts dans l'enquête. Les plaignants qui refusent de parler avec les enquêteurs sur les plaintes du CDSBC rendent difficile, voire impossible, d'enquêter de manière efficace sur leur plainte.

9. Qui verra la plainte que je soumets?

Les plaintes qui ont été acceptées à des fins d'enquête sont ensuite examinées par les enquêteurs du CDSBC. En raison de la nature spécialisée de la médecine dentaire, la plupart des enquêteurs sur les plaintes sont des dentistes eux-mêmes. De même, la plainte que vous avez soumise sera transmise au dentiste concerné et celui-ci sera invité à fournir une réponse. Dans la plupart des cas, vous recevrez une copie de la réponse du dentiste.



10. Le processus de traitement des plaintes est-il confidentiel?

Bien que le CDSBC s'efforce de s'assurer que les plaintes demeurent confidentielles, il ne peut en garantir la confidentialité. Nos dossiers sont soumis aux dispositions de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*) et peuvent être divulgués à d'autres personnes dont les intérêts peuvent être touchés. Notez que si une plainte entraîne des mesures disciplinaires, les résultats peuvent devenir publics.

En vertu de la *Health Professions Act*, tout renseignement ou document que vous recevez du CDSBC lors d'une enquête sur une plainte doit être gardé privé et ne peut pas être utilisé à d'autres fins, y compris pour une procédure judiciaire contre un membre.

11. Que se passe-t-il après le dépôt de ma plainte?

Une fois que votre plainte est acceptée à des fins d'enquête, un enquêteur sur les plaintes sera affecté et une enquête sera menée. On demandera habituellement au membre de fournir une réponse écrite relativement à la plainte déposée accompagnée du dossier du patient. Tout autre dentiste concerné par les soins du patient pourrait aussi devoir fournir un rapport et des dossiers.

La plainte que vous déposez sera acheminée au membre concerné et il sera invité à fournir une réponse. Notez qu'une plainte peut être immédiatement rejetée par le registraire si elle est de nature futile, frivole ou vexatoire ou faite de mauvaise foi ou encore si elle concerne [une question ne relevant pas des pouvoirs du CDSBC](#).

12. Mon dentiste m'a demandé de signer un consentement à ne pas déposer de plainte, mais j'ai maintenant changé d'avis. Que puis-je faire?

Aucun consentement que vous avez pu accorder à un dentiste ne vous empêche de déposer une plainte si vous avez une préoccupation.

13. Que faire si je veux retirer ma plainte?

Il arrive qu'un plaignant demande de retirer sa plainte une fois que l'enquête est en cours. Puisque le CDSBC a pour mandat de protéger le public, cela n'est généralement pas possible, à moins que toutes les questions soulevées par la plainte aient été abordées. Le CDSBC considère les plaintes comme des questions d'intérêt public. C'est pourquoi il examine généralement chaque plainte qui lui est soumise du début à la fin.

14. Que se passe-t-il une fois que la décision est prise?

Dans les 30 jours de la décision du comité d'enquête, vous recevrez une lettre qui résumera l'enquête et la décision.



15. Que faire si je ne suis pas satisfait de la décision du CDSBC?

Si vous êtes préoccupé par le résultat de votre plainte, vous pouvez demander une révision auprès de la [Commission de révision des professions de la santé](#) [Health Professions Review Board (HPRB)]. Le HPRB ne peut pas ordonner au CDSBC d'imposer des mesures disciplinaires à un membre ni exiger à quiconque de vous payer une **somme d'argent**. Le HPRB examinera plutôt si l'enquête du CDSBC relativement à la plainte était adéquate et si sa décision était raisonnable.