



이 번역은 CDSBC의 권한과 불만 처리 절차의 개요를 알려드리려고 제공하는 것입니다. CDSBC 일상 업무는 영어로 수행되고 있으며, 불만 신고 서식도 영어로 제공됨을 주지하시기 바랍니다.

CDSBC는 대중을 어떻게 보호하나요?

브리티시 컬럼비아 구강 외과의 협회(College of Dental Surgeons of British Columbia, CDSBC)는 BC 주의 치과의, 치과 치료사(dental therapist), 공인 치과 보조원(certified dental assistant, CDA) 규제 기관입니다. 협회의 핵심 기능은 치과의, 치과 치료사, CDA(이하 통칭하여 "등록 회원")의 행위와 자격을 감독하여 대중을 보호하는 일입니다.

CDSBC는 협회 등록 회원이 자격을 갖추고 등록하여 일하도록 하며, 환자에게 안전하고 윤리적인 진료를 일관적으로 제공하게 함으로써 대중을 보호합니다. 치과 전문가의 협회 등록 여부는 협회 웹사이트 [등록 회원 검색](#)에서 확인하실 수 있습니다.

CDSBC는 환자의 불만 사항에도 대응하며, 등록 회원이 무자격으로, 비윤리적으로 또는 불법적으로 일할 때 또는 알코올이나 약물로 취하거나 정신 질환으로 장애가 있을 때 조치를 취합니다.

불만 사항 처리 절차 개요

진료를 받는 분은 전문적인 기준의 진료를 기대할 권리가 있습니다. 진료를 받았는데 불만족스럽거나 진료와 관련하여 우려 사항이 있는 분은 불만 사항을 정식으로 제기하기 전에 담당 치과의나 치과 치료사, CDA에게 설명을 요청하면 도움이 될 수 있습니다.

불만을 제기하려고 연락하는 분 중에는 협회가 제공할 수 없는 해결책을 구하려는 분들도 있습니다. CDSBC는 협회의 법적 권한 밖에 있는 우려 사항을 다룰 수 없으므로 협회가 조사를 하여도 그 결과가 제기된 불만 사항의 모든 면을 다 다루지 못할 수도 있습니다.

✓ CDSBC가 조사할 수 있는 것

CDSBC는 등록 회원의 행위나 자격에 대한 모든 불만 사항을 조사합니다. 협회는 대중을 위하여 일하고 대중을 보호하며 항상 공익을 위하여 행동할 권한이 있습니다.

[보건 직업법\(Health Professions Act\)](#)에 따라 CDSBC는 협회 등록 회원에 대하여 협회가 접수하는 모든 불만 사항을 조사하고 대중에게 위험이 되는 우려 사항을 처리할 법적 권한이 있습니다. 이런 권한에는



등록 회원을 견책하거나 등록 회원의 등록을 정지, 취소 또는 제한하고 기타 제재를 부과하는 자격이 포함됩니다.

조사 결과 등록 회원의 업무에 우려스러운 점이 있으면, CDSBC 는 이를 해결하기 위하여 시정 조치와 협력 조치를 취할 수 있습니다. 모든 경우에 최우선순위는 대중 보호입니다.

✕ CDSBC 가 할 수 없는 것

불만을 제기하시기 전에 CDSBC 는 다음을 할 수 **없음**을 유의하시기 바랍니다.

- 불만 제기인에 대한 금전 보상
- 등록 회원에게 환불을 명하거나 등록 회원이 환자나 또 다른 등록 회원에게 일정 금액을 지급하라고 명함. 즉, 요금 분쟁이나 손해 배상에 관여함.
- 환자에게 특정 치료를 제공하라고 치과의에게 명함
- 치과 관련 조언이나 치과 치료 제공 또는 불만 제기인을 새로운 등록 회원에게 소개
- 법률 상담 제공 또는 등록 회원을 상대로 하는 소송 지원*
- 비즈니스 분쟁 처리

**치과의나 치과 치료사 또는 CDA 가 제공한 치료로 상해를 입었다고 생각하고 보상을 구하는 분이 있다면, CDSBC 는 변호사와 상의하시는 방법도 권합니다. 그러한 보상 청구는 CDSBC 의 불만 사항 처리 절차가 아닌 법적 절차로 해결됩니다.*

불만 사항 제출

정식 불만 제기는 **반드시** 서면으로 하셔야 합니다. CDSBC 는 구두나 익명 또는 서명 없는 불만 사항은 받지 않음을 유의하십시오. [불만 사항 온라인 제출](#) 방법을 이용하여 협회의 [불만 사항 제출 양식\(Complaint Form\)](#)(PDF)을 작성하고 서명하신 후 이메일로 complaints@cdsbc.org 로 보내시거나 다음 주소로 우편으로 보내십시오.

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



이메일이나 우편으로 제출하실 때는 다음 정보를 반드시 알려주십시오.

- 본인 이름과 자세한 연락처(주소, 전화번호, 이메일)
- 불만을 제기하고자 하는 해당 치과의/치과 치료사/CDA 의 이름과 주소
- 진찰을 받았거나 상담한 그 외 치과의의 이름과 주소
- 불만에 이르게 된 자세한 경위 설명
- 보관 중인 치과 기록
- 본인 서명

보내주신 불만 사항 편지는 해당 등록 회원에게 보내 답변을 받게 됨을 유의하십시오. 대부분 경우 이 같은 답변은 불만을 제기한 분도 보게 됩니다.

불만 사항 처리 절차: 자주 하는 질문과 답변

이 자주 하는 질문과 답변을 읽으신 후에도 CDSBC 의 불만 사항 처리 절차에 관하여 여전히 궁금한 점이 있는 분은 CDSBC 불만 사항 팀에 604-736-3621 로 문의하시기 바랍니다.

1. 나를 담당한 치과의/치과 치료사/CDA 에 대하여 우려 사항이 있으면 어떻게 해야 하나요?

우려 사항이 있으시면 먼저 하실 일은 [담당 치과의/치과 치료사/CDA 와 대화](#) 하시거나 우려 사항이 요금과 관련한 것이면 [BCDA](#) 에 연락하시는 것입니다. 그래도 우려 사항이 해결되지 않으면 CDSBC 에 연락하여 정보를 더 알아보시거나 [불만 사항 신고서를 제출](#) 하시면 됩니다.

2. 우려 사항을 불만 사항으로 정식 제기하기 전에 다른 사람과 상담할 수 있나요?

불만 사항 처리 절차에 관하여 궁금한 점이 있으시면 CDSBC 에 전화나 이메일로 문의하셔도 됩니다. 그러나 불만 사항은 전화나 서명 없는 이메일로 접수하지 않으며, CDSBC 직원은 치료 상담을 해드릴 수 없습니다.



3. 불만 사항은 어떻게 제출하나요?

해당 등록 회원과 상의해도 우려 사항이 해결되지 않으면, 협회가 마련한 불만 사항 제출 양식을 사용하여 불만 사항 신고서를 CDSBC 에 정식으로 제출하시면 됩니다. [불만 사항 신고서 제출 방법을 알아보십시오.](#)

4. 다른 사람 대신 불만 사항을 제출해도 되나요?

다른 사람을 대신하여 불만 사항을 제출하는 분은 그 건에 대한 조사 및 (불만 사항에 관한) 환자의 비밀 정보 공개에 대하여 그 사람의 동의를 반드시 제출하셔야 합니다. 또한, 불만 사항 신고 편지에 그 사람이 서명하여야 합니다. 불만 사항 신고서에는 환자와 대신 제출하는 분의 관계를 분명히 기재하셔야 합니다. 미성년 자녀를 대신하여 불만 사항을 제출하는 부모 또는 장애가 있는 성인의 대리인은 환자 동의서가 필요하지 않습니다. 그러나 대리 동의서(representation agreement)나 대리 명령의 사본을 협회에서 요구할 수도 있습니다.

5. 나의 치과 기록 사본을 어떻게 구할 수 있나요?

모든 환자는 자기 기록의 전체 사본을 열람할 권리가 있습니다. 환자는 자신의 환자 진료 기록부에 수록된 정보를 소유하고 자신의 전체 치과 기록 사본을 열람할 법적 권리가 있습니다. 치과의는 방사선 사진, 연구 모델, 사진을 포함하여 환자가 요청하는 기록의 사본을 제공할 법적 의무가 있습니다. 치과는 기록 복사비로 합리적인 요금을 부과할 수 있습니다.

환자가 치과 진료비를 미납했다고 치과의가 환자의 기록을 내주지 않는 것은 허용되지 않습니다. 환자와 치과의 사이의 요금 분쟁이나 기타 의견 충돌도 환자 기록의 열람 또는 이전을 불허하는 근거가 되지 못합니다. 치과의는 다른 치과가 환자 기록을 요청할 때도 반드시 제공하여야 합니다.

6. 불만 사항이 해결되기까지 시간이 얼마나 걸리나요?

CDSBC 의 업무량과 다양한 불만 사항의 복잡성으로 불만 사항 조사에 시간이 얼마나 걸릴지 정확히 예측하기는 어렵습니다. 현재 불만 사항 처리에 걸리는 평균 기간은 약 12 개월이지만, 이 처리 기간은 불만 사항의 복잡성과 CDSBC 의 가용 자원에 따라 다릅니다. 모든 경우, CDSBC 는 *보건 직업법*에 규정된 시한 안에 조사를 마치려 애쓰고 있습니다.



7. 담당 치과의/치과 치료사/CDA 를 상대로 불만 사항을 제출했습니다. 어떤 결과를 예상할 수 있나요?

CDSBC 는 등록 회원들에게 유능하게, 윤리적으로 일하도록 요구합니다. *보건 직업법*에 따라 협회는 등록 회원에 대하여 협회가 접수하는 모든 불만 사항을 조사하고 대중에게 위험이 되는 우려 사항을 처리할 법적 권한이 있습니다. 이런 권한에는 등록 회원을 견책하거나 등록 회원의 등록을 정지, 취소 또는 제한하고 기타 제재를 부과하는 자격이 포함됩니다. CDSBC 는 일반적으로 처벌보다는 시정에 역점을 두고 불만 사항을 해결합니다.

CDSBC 는 등록 회원들에게 유능하게, 윤리적으로 일하도록 요구합니다. 이 같은 전향적인 자세로 CDSBC 는 일반적으로 처벌보다 시정을 중시합니다. CDSBC 가 발간하는 [불만 사항과 처리 결과 요약](#)을 검토하시면 예상 가능한 결과가 어떤 것인지 대략적으로 아실 수 있습니다.

8. 불만 사항 처리 절차에서 내가 할 일을 무엇인가요?

불만을 제기하는 분은 CDSBC 가 정보를 추가로 요청하면 기꺼이 제공할 수 있는 것이 중요합니다. 대개는 최초 불만 신고서에 관련 사실이 모두 들어 있지 않거나 조사 과정에서 새로운 사실이 알려집니다. 불만을 제기한 분이 CDSBC 불만 사항 조사관과의 대화를 거부하면 해당 문제를 효과적으로 조사하기가 어렵습니다(아니면 불가능합니다).

9. 내가 제출하는 불만 사항은 누가 보나요?

조사가 승인된 불만 사항은 CDSBC 불만 사항 조사관이 조사합니다. 치과학의 전문적인 성격상 불만 사항 조사관도 대부분 치과의입니다. 또한, 제출된 불만 사항은 해당 치과의에게 전달되며, 해당 치과의는 답변 제출을 요구받습니다. 대부분 경우, 불만 사항을 제출한 분은 해당 치과의의 답변 사본을 받게 됩니다.

10. 불만 사항 처리 절차는 비밀인가요?

CDSBC 는 불만 사항을 비밀로 처리하려고 힘을 다하지만, 비밀성을 보장하지는 못합니다. *정보 자유 개인 정보 보호법(Freedom of Information and Protection of Privacy Act)* 조항에 따라 협회 기록을 영향을 받을 수 있는 다른 이해 당사자에게 공개하기도 합니다. 불만 사항이 징계 조치로 귀결되면 결과를 공개할 수도 있음을 유의하십시오.

불만 사항 조사 중 CDSBC 로부터 받으시는 모든 정보나 문서는 *보건 직업법*에 따라 반드시 비밀로 간직하여야 하며, 등록 회원을 상대로 하는 소송 절차 등 기타 목적으로 사용하시면 안 됩니다.



11. 불만 사항을 제출하고 나면 어떻게 되나요?

불만 사항 조사가 승인되면, 불만 사항 조사관이 배정되고 조사가 진행됩니다. 해당 등록 회원은 대개 불만 사항에 대한 답변서 및 환자 기록 제출 요구를 받습니다. 환자의 진료에 관여한 다른 치과 의사가 있으면 그 치과 의도 보고서와 기록 제출 요구를 받을 수 있습니다.

제출된 불만 사항은 해당 등록 회원에게 전달되며, 해당 등록 회원은 답변 제출을 요구받습니다. 사소하거나, 대수롭지 않거나, 귀찮게 하거나, 불성실하게 작성된 불만 사항 또는 [CDSBC 권한 밖 사안](#)에 관한 불만 사항은 접수 담당자가 즉시 무시할 수도 있음을 유의하십시오.

12. 불만을 제기하지 않는다는 동의서에 치과 의사가 서명하라고 해서 서명했지만 지금은 마음이 바뀌었습니다. 어떻게 하면 되나요?

치과 의사와 어떤 합의를 하신다고 해도 우려 사항은 불만 사항으로 제출하실 수 있습니다.

13. 불만 사항을 제출했는데 취소하고 싶으면 어떻게 하나요?

간혹, 조사가 진행 중인데 불만 사항을 취소하겠다고 하는 분들이 있습니다. CDSBC가 위임받은 권한은 대중 보호이므로, 제기된 모든 문제가 처리될 때까지는 일반적으로 취소하실 수가 없습니다. CDSBC는 불만 사항을 대중에게 중요한 문제로 간주하며, 일반적으로 협회가 접수하는 개개의 불만 사항은 끝까지 조사합니다.

14. 결정이 내려지면 어떻게 되나요?

심사 위원회가 결정을 내리면 그로부터 30일 안에 조사와 결정 내용을 요약한 편지를 받으시게 됩니다.

15. CDSBC의 결정이 만족스럽지 않으면 어떻게 하나요?

불만 사항 처리 결과가 우려되는 분은 [보건 직업 심사 위원회\(Health Professions Review Board\)\(HPRB\)](#)에 심사를 신청하시면 됩니다. HPRB는 CDSBC에 해당 등록 회원을 징계하라고 명하거나 환자에게 금전 보상을 하라고 누구에게도 명할 수 없습니다. 그보다 HPRB는 심사를 통해 CDSBC가 불만 사항을 적절히 조사했는지, 결정이 타당했는지를 봅니다.