



*Bản dịch này giúp quý vị biết khái quát về nhiệm vụ của CDSBC và tiến trình khiếu nại.  
Xin lưu ý là hoạt động hằng ngày của CDSBC là bằng tiếng Anh và văn thư về hồ sơ khiếu nại sẽ  
được gửi cho quý vị bằng tiếng Anh.*

## CDSBC bảo vệ công chúng như thế nào?

Nha Sĩ Đoàn British Columbia (CDSBC) là cơ quan đặt quy chế kiểm soát nha sĩ, chuyên viên trị liệu nha khoa và trợ tá nha khoa được chứng nhận (CDA) tại B.C. Nhiệm vụ chính của chúng tôi là bảo vệ công chúng bằng cách giám sát hành vi và khả năng của nha sĩ, chuyên viên trị liệu nha khoa và CDA (“thành viên có ghi danh” của chúng tôi).

CDSBC bảo vệ công chúng bằng cách bảo đảm ghi danh cho thành viên gia nhập và họ hội đủ điều kiện về khả năng để hành nghề, và luôn luôn cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn và hợp đạo lý cho bệnh nhân của họ. Quý vị có thể phối kiểm xem một chuyên viên nha khoa có ghi danh là thành viên của chúng tôi trên website của chúng tôi trong mục [Tìm Thành Viên Có Ghi Danh](#).

CDSBC cũng trả lời khiếu nại của bệnh nhân, và có hành động khi một thành viên hành nghề bất tài, bất lương, bất hợp pháp hoặc đang bị ảnh hưởng vì rượu, thuốc hoặc một chứng bệnh tâm thần.

## Khái Quát về Tiến Trình Khiếu Nại

Quý vị có quyền được chăm sóc theo tiêu chuẩn chuyên nghiệp. Nếu quý vị không hài lòng về dịch vụ chăm sóc cho mình hoặc có các mối lo ngại liên hệ, quý vị có thể yêu cầu nha sĩ, chuyên viên trị liệu nha khoa, hoặc CDA giải thích trước khi khiếu nại chính thức.

Một số người khiếu nại liên lạc với chúng tôi để tìm giải pháp mà chúng tôi không thể làm được. Vì CDSBC không thể giải quyết những mối lo ngại nằm ngoài quyền hạn pháp định của chúng tôi, kết quả điều tra của chúng tôi có thể không giải quyết được tất cả mọi khía cạnh trong vụ khiếu nại của quý vị.

### ✓ CDSBC có thể điều tra những gì

CDSBC điều tra về tất cả hành vi hoặc khả năng của thành viên. Nhiệm vụ của chúng tôi là phục vụ và bảo vệ công chúng và luôn luôn hành động phù hợp với quyền lợi công cộng.

Theo [Đạo Luật Ngành Nghề Sức Khỏe](#), CDSBC có các quyền pháp định để điều tra bất cứ trường hợp khiếu nại nào chúng tôi nhận được về thành viên có ghi danh của chúng tôi và để giải quyết những mối lo ngại gây rủi ro cho công chúng. Các quyền này gồm khả năng khiển trách thành viên, treo giấy phép hành nghề, hoặc hủy bỏ hoặc giới hạn việc ghi danh của thành viên, và áp đặt các biện pháp trừng phạt khác.

Nếu kết quả điều tra đưa đến các mối lo ngại khác về cách hành nghề của thành viên có ghi danh, CDSBC có thể áp dụng đường lối điều chỉnh và cộng tác để giải quyết các mối lo ngại này. Trong tất cả mọi trường hợp, bảo vệ công chúng là ưu tiên trên hết của chúng tôi.



## X CDSBC không thể làm những gì

Trước khi quý vị bắt đầu, xin lưu ý là CDSBC **không** thể:

- Trả tiền cho người khiếu nại
- Ra lệnh cho một thành viên có ghi danh hoàn lại tiền hoặc trả bất cứ số tiền nào cho bệnh nhân hoặc một thành viên có ghi danh khác, chẳng hạn như can thiệp vào một vụ tranh cãi về lệ phí hoặc bồi thường
- Ra lệnh cho một nha sĩ phải cung cấp dịch vụ điều trị nào đó cho một bệnh nhân
- Cố vấn về nha khoa hoặc điều trị nha khoa, hoặc giới thiệu người khiếu nại đến một thành viên có ghi danh mới
- Cố vấn pháp lý hoặc trợ giúp trong một vụ kiện nhắm vào một thành viên có ghi danh\*
- Giải quyết tranh chấp thương mại

*\*Nếu quý vị nghĩ là mình đã bị tác hại vì cách điều trị của một nha sĩ, chuyên viên nha khoa hoặc CDA và quý vị muốn được bồi thường, CDSBC cũng đề nghị quý vị nên nhờ luật sư. Những vụ như vậy được giải quyết qua tiến trình pháp lý, chứ không qua tiến trình khiếu nại của CDSBC.*

## Nộp Đơn Khiếu Nại

Khiếu nại chính thức *phải* bằng văn bản. Xin lưu ý là CDSBC không nhận khiếu nại bằng lời, ẩn danh, hoặc đơn khiếu nại không có chữ ký. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại có chữ ký bằng cách sử dụng mục [nộp đơn khiếu nại trên mạng](#), [Mẫu Đơn Khiếu Nại](#) (PDF) của chúng tôi, bằng cách viết thư hoặc gửi email đến [complaints@cdsbc.org](mailto:complaints@cdsbc.org) hoặc gửi thư đến:

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

Nếu nộp đơn khiếu nại bằng email hoặc bằng thư, hãy nhớ ghi:

- tên họ quý vị và đầy đủ chi tiết liên lạc (địa chỉ, số điện thoại và email)
- tên và địa chỉ của nha sĩ/chuyên viên trị liệu nha khoa/CDA mà quý vị muốn khiếu nại về họ
- tên và địa chỉ của bất cứ nha sĩ nào khác quý vị đã đến điều trị hoặc tham khảo
- chi tiết các sự kiện đưa đến quyết định khiếu nại của quý vị
- bất cứ hồ sơ nha khoa nào quý vị có thể đang cất giữ
- chữ ký của quý vị



Xin lưu ý là thư khiếu nại của quý vị sẽ được cung cấp cho thành viên có ghi danh để họ trả lời. Trong hầu hết mọi trường hợp quý vị cũng sẽ đọc phần trả lời của họ về vụ khiếu nại của mình.

## Tiến Trình Khiếu Nại: Thắc Mắc Thường Gặp của Công Chúng

Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc về tiến trình khiếu nại của CDSBC sau khi đọc các thắc mắc thường gặp này, xin liên lạc với toán phụ trách khiếu nại của CDSBC tại số 604-736-3621.

### 1. Tôi nên làm gì nếu tôi lo ngại về nha sĩ/chuyên viên trị liệu nha khoa/CDA của tôi?

Việc đầu tiên cần làm nếu quý vị lo ngại là [nói chuyện với nha sĩ/chuyên viên trị liệu nha khoa/CDA đó](#), hoặc nếu lo ngại về lệ phí, hãy liên lạc với [BCDA](#). Nếu vẫn còn lo ngại, quý vị có thể liên lạc với CDSBC để biết thêm chi tiết hoặc để [nộp đơn khiếu nại](#).

### 2. Tôi có thể nói chuyện với ai về những mối lo ngại của tôi trước khi tôi nộp đơn khiếu nại?

Quý vị có thể liên lạc với CDSBC bằng điện thoại hoặc email nếu có thắc mắc về tiến trình khiếu nại; tuy nhiên, chúng tôi không nhận khiếu nại bằng điện thoại hoặc email không chữ ký, và nhân viên của CDSBC không thể cố vấn cho quý vị về vấn đề điều trị.

### 3. Tôi khiếu nại bằng cách nào?

Nếu nói chuyện với thành viên có ghi danh không giải quyết được lo ngại, quý vị có thể khiếu nại chính thức với CDSBC bằng mẫu đơn khiếu nại của chúng tôi. [Hãy tìm hiểu cách nộp đơn khiếu nại](#).

### 4. Tôi có thể khiếu nại cho người khác hay không?

Nếu quý vị khiếu nại cho người khác, quý vị phải cung cấp giấy phép của họ cho cuộc điều tra và giấy cho phép tiết lộ dữ kiện bệnh nhân được giữ kín của họ (khi có liên quan đến vụ khiếu nại). Người đó cũng nên ký vào thư khiếu nại. Trong đơn khiếu nại, quý vị sẽ cần nói rõ mối liên hệ của mình với bệnh nhân đó. Nếu quý vị là cha mẹ khiếu nại cho con vị thành niên, hoặc là đại diện cho một người lớn khuyết tật thì không cần phải được bệnh nhân ưng thuận; tuy nhiên chúng tôi có thể đòi cung cấp thỏa thuận đại diện hoặc lệnh tòa.

### 5. Làm thế nào để tôi có hồ sơ nha khoa của tôi?

Mỗi bệnh nhân đều có quyền có toàn bộ hồ sơ của họ. Bệnh nhân làm chủ các dữ kiện ghi trong hồ sơ bệnh lý của họ và có quyền pháp định được có toàn bộ hồ sơ nha khoa của họ. Luật quy định nha sĩ phải cung cấp bản sao hồ sơ nào được bệnh nhân yêu cầu, kể cả hình chụp quang tuyến, mô hình nghiên cứu và hình ảnh. Phòng mạch nha khoa có thể tính lệ phí hợp lý để đài thọ phí tổn sao chụp hồ sơ.

Nha sĩ không được giam hồ sơ của bệnh nhân khi bệnh nhân nợ tiền dịch vụ nha khoa. Tranh cãi về lệ phí hoặc những mối bất đồng khác giữa bệnh nhân và nha sĩ không phải là căn bản để không cho bệnh



nhân xem, hoặc chuyển giao, hồ sơ bệnh nhân. Nha sĩ cũng phải cung cấp hồ sơ bệnh nhân nếu có yêu cầu của một phòng mạch nha khoa khác.

## 6. Mất bao lâu để giải quyết khiếu nại của tôi?

Vì số công việc của CDSBC và mức độ phức tạp của nhiều trường hợp khiếu nại nên khó tiên đoán được chính xác phải mất bao lâu để điều tra một vụ khiếu nại. Hiện nay một vụ khiếu nại trung bình được cứu xét trong khoảng 12 tháng, nhưng thời gian này thay đổi tùy theo mức độ phức tạp của trường hợp khiếu nại và tài nguyên đang có của CDSBC. Trong tất cả mọi trường hợp, CDSBC sẽ cố hoàn tất cuộc điều tra trong vòng thời hạn quy định trong *Đạo Luật Ngành Nghề Sức Khỏe*.

## 7. Tôi đã khiếu nại về nha sĩ/chuyên viên trị liệu nha khoa/CDA của tôi. Tôi có thể trông đợi được kết quả gì?

CDSBC đòi hỏi thành viên có ghi danh của họ phải hành nghề thông thạo và hợp đạo lý. Chúng tôi có quyền pháp định theo *Đạo Luật Ngành Nghề Sức Khỏe* để điều tra bất cứ khiếu nại nào chúng tôi nhận được về thành viên của chúng tôi và để giải quyết những mối lo ngại nào gây ra rủi ro cho công chúng. Các quyền hạn này gồm cả khả năng khiển trách thành viên, treo giấy phép hành nghề, hoặc hủy bỏ hoặc giới hạn việc ghi danh của thành viên, và áp đặt các biện pháp trừng phạt khác. CDSBC chú trọng vào việc giải quyết khiếu nại bằng cách sửa chữa điều chỉnh thay vì trừng phạt.

CDSBC đòi hỏi thành viên của họ phải hành nghề thông thạo và hợp đạo lý. Vai trò này là hướng đến tương lai, và CDSBC chú trọng vào việc giải quyết khiếu nại bằng cách sửa chữa điều chỉnh thay vì trừng phạt. Xem lại [những phần tóm lược về khiếu nại và kết quả khiếu nại](#) do CDSBC ấn hành có thể giúp quý vị biết được phần nào về những loại kết quả có thể trông đợi.

## 8. Vai trò của tôi trong tiến trình khiếu nại là gì?

Nếu quý vị khiếu nại, điều quan trọng là quý vị phải sẵn lòng và có thể cung cấp thêm dữ kiện nếu có yêu cầu của CDSBC. Thông thường thì đơn khiếu nại đầu tiên không ghi tất cả các sự kiện liên hệ, hoặc trong khi điều tra thì tìm ra các sự kiện mới. Người khiếu nại không chịu nói chuyện với nhân viên điều tra khiếu nại của CDSBC khiến cho khó (hoặc không thể) điều tra hiệu quả trường hợp khiếu nại của họ.

## 9. Ai sẽ đọc đơn khiếu nại của tôi?

Những đơn khiếu nại đã được chấp nhận để điều tra sẽ do nhân viên phụ trách khiếu nại của CDSBC điều tra. Vì bản chất chuyên biệt của nha khoa, đa số nhân viên điều tra khiếu nại cũng là nha sĩ. Hơn nữa, đơn khiếu nại của quý vị sẽ được cung cấp cho nha sĩ liên hệ và họ sẽ được yêu cầu trả lời. Trong đa số trường hợp, quý vị cũng được cung cấp bản sao phần trả lời của nha sĩ đó.

## 10. Tiến trình khiếu nại có được giữ kín hay không?

Trong khi CDSBC nỗ lực để bảo đảm giữ kín những trường hợp khiếu nại, họ không thể bảo đảm giữ kín hoàn toàn. Hồ sơ của chúng tôi chịu chi phối của những điều khoản trong *Đạo Luật Tự Do Thông Tin và Bảo Vệ Quyền Riêng Tư* và có thể được tiết lộ cho những người khác nếu họ có thể bị ảnh hưởng. Lưu ý là nếu vụ khiếu nại đưa đến việc áp dụng biện pháp kỷ luật, kết quả đó có thể được công bố.



Theo *Đạo Luật Ngành Nghề Sức Khỏe*, bất cứ dữ kiện hoặc tài liệu nào quý vị nhận từ CDSBC trong cuộc điều tra khiếu nại đều phải được giữ kín và không thể dùng cho bất cứ mục đích nào khác, kể cả tiến trình pháp lý để kiện một thành viên.

### 11. Sau khi tôi nộp đơn khiếu nại thì sao?

Sau khi đơn khiếu nại của quý vị được chấp nhận để điều tra, một nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ được chỉ định và mở cuộc điều tra. Thành viên thường được yêu cầu cung cấp văn bản trả lời khiếu nại cùng với hồ sơ của bệnh nhân. Bất cứ nha sĩ nào khác có tham gia chăm sóc cho bệnh nhân cũng có thể được yêu cầu gửi phúc trình và hồ sơ.

Đơn khiếu nại của quý vị sẽ được cung cấp cho thành viên có ghi danh liên hệ và họ được yêu cầu trả lời. Lưu ý là Phòng Hồ Sơ có thể bác bỏ ngay một đơn khiếu nại nếu thuộc trường hợp vật vãnh, phù phiếm, vô căn cứ, hoặc thiếu thành tâm, hoặc nếu là [một vấn đề ngoài phạm vi quyền hạn của CDSBC](#).

### 12. Nha sĩ của tôi yêu cầu tôi ký một thỏa thuận không khiếu nại, nhưng bây giờ tôi đổi ý. Tôi có thể làm gì?

Không có thỏa thuận nào quý vị ký với nha sĩ ngăn được quý vị nộp đơn khiếu nại nếu quý vị cảm thấy lo ngại.

### 13. Nếu tôi rút lại đơn khiếu nại thì sao?

Thỉnh thoảng có người khiếu nại yêu cầu rút lại đơn khiếu nại của họ sau khi đã bắt đầu cuộc điều tra. Vì nhiệm vụ của CDSBC là bảo vệ công chúng, nên nói chung không thể rút lại khiếu nại trừ phi đã giải quyết tất cả những vấn đề khiếu nại. CDSBC xem những vụ khiếu nại là vấn đề quan trọng công cộng và nói chung điều tra cho xong mỗi đơn khiếu nại đã nhận.

### 14. Sau khi đã có quyết định thì sao?

Trong vòng 30 ngày sau khi có quyết định của Ủy Ban, quý vị sẽ nhận được thư tóm lược cuộc điều tra và thông báo quyết định.

### 15. Nếu tôi không hài lòng về quyết định của CDSBC thì sao?

Nếu quý vị lo ngại về kết quả khiếu nại của mình, quý vị có thể xin [Ủy Ban Tái Duyệt Ngành Nghề Sức Khỏe](#) (HPRB) tái duyệt. HPRB không thể ra lệnh cho CDSBC áp dụng kỷ luật với thành viên có ghi danh, hoặc đòi hỏi bất cứ người nào trả tiền cho quý vị. Mà HPRB sẽ xét xem cuộc điều tra của CDSBC về trường hợp khiếu nại có đầy đủ đúng mức hay không, và quyết định của họ có hợp lý hay không.