

## 投诉

所有获准在不列颠哥伦比亚省（即 BC 省）执业的内、外科医生都是 BC 省内外科医生管理学院（College of Physicians and Surgeons of BC，以下简称“管理学院”）的注册成员。公众可以通过我们的投诉程序对管理院的注册成员提出投诉。

作为 BC 省内、外科医生的监管机构，我们可以调查：

- 获得管理学院授权执业的所有内、外科医生
- 在办公地点或医疗诊所为管理学院注册成员工作的员工

## 针对临床护理和行为提出投诉

提交给管理学院的大多数投诉涉及注册成员的临床决策或对待患者的方式。下面将说明，对于对临床护理和行为的投诉，我们的处理流程是怎样的。

### 如何提交投诉？

以下是对管理院的注册成员提出投诉时需要注意的一些事项。

- 投诉必须以书面形式，通过邮寄、电子邮件或传真提交。我们建议您使用我们的投诉表。
- 如果可能，我们需要患者的出生日期和个人医疗卡号。
- 投诉表上必须有投诉人的签名。
- 若是代表患者提交投诉，患者必须通过填写管理院的代理授权表（College's Authorization for Representation）提供签名的同意书。
- 如果患者无法提供同意书，则必须提供相关文件，例如授权书或执行人声明。
- 对于无法亲自以书面形式与我们沟通的人，我们将做出配合。

如果患者无法亲自提出投诉，在某些情况下，如果符合公共利益，其最近亲或代理人可以代为提出。患者的代理人是否可以访问患者的个人健康信息将取决于隐私法的要求，且要视具体情况而定。

一旦我们收到您的投诉，我们将以邮寄的形式寄给您一封信，解释接下来的步骤。

## 就与性有关的不端行为提出投诉

对于注册成员和患者之间的性接触，我们持零容忍态度，即使这种接触可能是双方同意的。

如果您认为注册成员可能越界、说了一些让您感到尴尬或不舒服的话或有与性有关的不端行为，请联系我们，与专职的投诉导引员交谈。

### 管理学院可以做些什么

我们会调查所有针对注册成员的投诉，包括：

- 涉嫌不当性言论
- 触摸
- 职权滥用

**请注意：**注册成员出于有效的医疗目的，在患者知情同意的情况下，触摸患者的私密部位，不被视为与性有关的不端行为或职权滥用。

## 示例

性方面的投诉可能涉及：

- 不适当的言论或手势，通过该言行，注册成员：
  - 做出性暗示或发表引诱性的言论
  - 对性关系或性取向发表不必要的言论
  - 发表性侮辱或冒犯性的言论或开此类玩笑
  - 要求与患者恋爱
  - 给予不必要的拥抱或亲吻
- 不必要或不恰当的身体检查
  - 注册成员在没有正当医疗理由的情况下进行乳房、生殖器或骨盆检查
  - 患者认为是与性有关的触摸
- 未经双方同意而发生的任何其他性接触（如：性侵犯）

## 来自专职投诉导引员的支持

我们认识到，就与性有关的不端行为提出投诉可能很不容易。您可能会感到无助、羞辱、困惑或害怕透露发生在自己身上的事情。

当您致电我们寻求帮助时，您将与专职的投诉导引员进行交谈，他们在性虐待和性创伤领域接受过专门培训。投诉导引员将指导和支持您完成投诉流程。

## 我可以给哪里打电话？

您可以拨打我们的联络中心 **604-733-7758** 并要求与投诉导引员交谈。我们的联络中心可提供翻译服务。如果您希望在初次通话期间保持匿名，则无需提供您的姓名。您可以告诉我们发生了什么，我们将解释管理院的投诉程序和纪律处分程序，以便您了解会发生什么。然后，您可以决定是否要继续提出投诉。

## 隐私和保密性如何？

对隐私的担忧可能是您最关心的问题。虽然您可以匿名联系我们并进行一般问询，但您一旦透露了注册成员的身份，我们就需要针对所得到的信息迅速采取行动。您应该知道，如果我们展开调查，我们必须向正在接受调查的注册成员披露您的姓名，以便他们有机会做出回应。