

投訴

所有獲發牌在卑詩省執業的內科醫生和外科醫生，都是卑詩內外科醫生學會(College of Physicians and Surgeons of BC，中文簡稱學會)的註冊人。公眾人士可通過我們的投訴程序，提出有關學會註冊人的值得關注問題。

作為卑詩省的內科醫生和外科醫生的監管者，我們可以調查：

- 所有獲本學會發牌的內科醫生和外科醫生
- 在醫務所或診療所為學會註冊人工作的僱員

提出臨床護理及操守投訴

大部分向本學會提交的投訴，都是涉及註冊人在臨床方面的決策，或者病人受到怎樣的對待。以下的指南是有關我們處理臨床護理及操守投訴的程序，是如何運作的。

如何提交投訴

以下是在提出針對學會註冊人的投訴時，要注意的一些事項。

- 投訴必須以書面方式，通過郵寄、電郵或傳真提交。我們建議使用我們的投訴表格。
- 可能的話，我們需要有病人的出生日期和個人保健號碼。
- 投訴必須包括提出投訴人士的簽名。
- 如果投訴是以病人的名義提交，該名病人必須通過本學會的委託代表(Authorization for Representation)表格，提供經簽署的同意。
- 如果病人未能提供同意，就必須提供相關文件，例如授權書或遺產執行人聲明。
- 我們會為那些因身體問題而未能以書面方式與我們溝通的人士，提供方便。

如果病人本身未能作出投訴，在某些情況下，直系親屬或代表可以將事情提出來(如符合公眾利益)。病人的個人健康資料是否可供其代表使用，將取決於私隱法例，並按實情而定。

我們一旦收到您的投訴，就會寄信給您，說明接下來的步驟。

提出有關性不當行為的投訴

當涉及註冊人與病人之間的性接觸，即使那接觸是雙方同意的，我們都是零容忍的。

如果您認為某位註冊人行為越過界限、說了一些令您感到尷尬或不安的話，或者做出性不當行為，請聯絡我們，與受過培訓的投訴導航員談談。

本學會能夠做的

我們會調查所有針對註冊人的投訴，包括：

- 據稱不恰當的帶有性含意的言論
- 觸摸
- 侵犯

請注意：當註冊人是基於合理的醫學目的並得到病人的知情同意，而觸摸病人身體的私密部位，這不會被視為性不當行為或性侵犯。

例子

內容與性有關的投訴可能會涉及：

- 不恰當的言論或姿勢，其間註冊人：
 - 作出有性暗示或誘惑的言論
 - 作出有關性關係或性取向的不必要言論
 - 作出在性方面有侮辱性或冒犯性的言論或笑話
 - 要求和病人約會
 - 作出不需要的擁抱或親吻
- 不必要或不恰當的身體檢查
 - 註冊人在未有合理的醫學理由的情況下進行乳房、生殖器或骨盆檢查
 - 那次觸摸被病人解讀為有性含意
- 其他未得雙方同意的性接觸(即是性侵犯)

專職投訴導航員提供支援

我們明白，要站出來投訴性不當行為，可能非常困難。您可能會感到脆弱、屈辱、困惑，或者害怕披露自己的遭遇。

當您致電我們要求協助時，您將與一名專職投訴導航員與談談，他接受過有關性侵犯和精神創傷的培訓。投訴導航員將指導和支持您完成這個投訴過程。

我可致電誰？

您可以致電我們的聯絡中心：604-733-7758，要求與投訴導航員談談。我們的聯絡中心可提供翻釋服務。在首次來電期間如果您希望匿名，您就不必提供姓名。您可告訴我們發生了什麼事，我們會說明本學會的投訴和紀律處分程序，好讓您知道可有什麼期望。然後您可決定是否想繼續進行投訴。

私隱和保密方面又怎麼樣？

在您心中私隱方面的憂慮可能是最重要的。雖然您可以匿名聯絡我們，進行一般查詢，但您一旦透露註冊人的身分，我們就需要按照資料迅速採取行動。您應該明白，如果我們展開調查，我們必須向該名正被調查的註冊人披露您的姓名，好讓他能有機會回應。