

## 불만 사항

브리티시 컬럼비아주에서 의료 면허를 받은 모든 내과의와 외과의는 'BC 내과의 및 외과의 협회'(College of Physicians and Surgeons of BC)(이하 "협회")에 등록되어 있습니다. 일반 대중은 협회 등록 의사에 대한 우려 사항을 불만 처리 절차를 통하여 제기할 수 있습니다.

BC주 내과의 및 외과의 규제 기관으로서 저희가 조사할 수 있는 대상은 다음과 같습니다.

- 협회에서 면허를 취득한 모든 내과의와 외과의
- 협회 등록 의사를 위하여 의원이나 클리닉에서 일하는 직원

## 임상 진료 및 행동에 관한 불만 제기

협회에 제출된 대부분 불만 사항은 등록 의사의 임상적 의사 결정이나 환자 대우 방식에 관한 것입니다. 다음은 저희가 임상 진료 및 행동에 관한 불만 사항을 처리하는 방식을 안내하는 내용입니다.

### 불만 사항 제출 방법

협회 등록 의사에 대하여 불만 사항을 제기하실 때 몇 가지 참고하실 점은 다음과 같습니다.

- 불만 사항은 우편이나 이메일, 팩스 같이 반드시 서면으로 제출하셔야 합니다. 협회의 불만 제기 양식을 이용하실 것을 권합니다.
- 가능하다면 환자의 생년월일과 개인 보건 번호(PHN)가 필요합니다.
- 불만 사항에는 불만을 제기하는 분의 서명이 반드시 있어야 합니다.
- 불만 사항을 환자 본인 대신 제출하는 경우, 환자는 협회의 대리 승인(Authorization for Representation) 양식에 반드시 서명하여 동의하셔야 합니다.
- 환자가 지력으로 동의하지 못하는 상태에 있으면 위임장이나 유언 집행자 진술서 같은 관련 문서를 반드시 제공하여야 합니다.
- 저희는 누구든지 저희와 서면으로 물리적 의사소통이 가능하지 않은 모든 분에게 협조할 것입니다.

환자가 직접 불만을 제기할 수 없는 경우, 일부 상황에서는 공익에 부합하다면 가장 가까운 친척이나 대리인이 대신 문제를 제기할 수도 있습니다. 환자의 개인 건강 정보에 대한 대리인의 액세스 여부는 개인 정보 보호 법률에 따라 다르며, 특정 정보에 한합니다.

불만 사항이 접수되면 다음 단계를 설명하는 편지를 우편으로 보내 드립니다

## 성적 위법 행위에 대한 불만 제기

등록 의사와 환자 간 성적 접촉에 관한 한, 해당 접촉이 동의에 의한 것이었어도 저희는 전혀 용납하지 않습니다.

등록 의사가 도를 넘었거나, 어색하거나 불편하게 하는 발언을 했거나, 성적 위법 행위에 연루되었다고 생각되시면 연락하여 훈련을 받은 불만 담당자와 상담하시기 바랍니다.

## 협회가 할 수 있는 일

저희는 다음을 비롯한 등록 의사에 대한 모든 불만 사항을 조사합니다.

- 부적절한 성적인 언급 혐의
- 만짐
- 학대

**참고:** 등록 의사가 환자에게 사전 고지하고 동의를 받아 타당한 의료적 목적으로 환자의 신체에서 은밀한 부위를 만질 때는 성적 위법 행위나 학대로 간주되지 않습니다.

## 예

성적 유형의 불만 사항에는 다음이 해당할 수 있습니다.

- 등록 의사가 다음과 같이 행하는 부적절한 말이나 몸짓
  - 외설적이거나 유혹적인 발언
  - 성적인 관계나 성적 지향에 관한 불필요한 언급
  - 성적으로 모욕적이거나 불쾌한 말 또는 농담
  - 환자에게 데이트를 청함
  - 원치 않는 포옹이나 키스를 함
- 불필요하거나 부적절한 진찰
  - 등록 의사가 타당한 의료적 이유 없이 유방이나 생식기, 골반 검사를 수행
  - 환자가 성적 접촉이라고 해석하는 만짐
- 양자 간 동의 없이 발생하는 기타 모든 성적 접촉(예: 성폭행)

## 불만 사항 전담자의 지원

성적 위법 행위에 대한 불만 제기는 매우 어려울 수 있음을 압니다. 일어난 일을 공개하기에는 상처받기 쉽거나, 굴욕스럽거나, 혼란스럽거나, 두려울 수 있습니다.

저희에게 연락하여 도움을 구하시면 성적 학대와 외상 분야에서 교육을 받은 불만 사항 전담자와 통화하시게 됩니다. 불만 사항 전담자는 불만 처리 절차를 안내하고 지원합니다.

## 누구에게 전화하면 되나요?

연락 센터에 604-733-7758로 전화하여 불만 사항 전담자와 통화하고 싶다고 하시면 됩니다. 연락 센터에서는 통역 서비스를 제공합니다. 최초 통화 시 익명을 원하시면 이름을 알려주지 않으셔도 됩니다. 무슨 일이 있었는지 알려주시면 저희가 협회의 불만 처리 및 징계 절차를 설명해 드리므로 앞으로 어떻게 되는지 아시게 됩니다. 그런 다음 불만 처리 진행 여부를 결정하시면 됩니다.

## 개인 정보 보호 및 비밀 유지는 어떻게 되나요?

마음속으로 개인 정보 보호를 가장 우려하실 수도 있습니다. 연락과 일반적인 문의는 익명으로 하실 수 있지만, 등록 의사의 신원을 공개하시면 저희는 해당 정보에 대하여 신속하게 조치하여야 합니다. 저희가 조사를 진행하면 조사를 받는 등록 의사에게 신고인의 이름을 반드시 공개하여 해당 등록 의사가 소명할 기회를 갖게 하여야 한다는 점을 알고 계시기 바랍니다.