

## Khiếu Nại

Tất cả bác sĩ và bác sĩ giải phẫu có giấy phép hành nghề tại British Columbia đều có ghi danh với Y Sĩ và Y Sĩ Giải Phẫu Đoàn BC (College of Physicians and Surgeons of BC) (Y Sĩ Đoàn). Người dân có thể nêu những mối lo ngại về một bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn qua tiến trình khiếu nại của chúng tôi.

Là cơ quan đặt quy chế kiểm soát bác sĩ và bác sĩ giải phẫu của BC, chúng tôi có thể điều tra:

- tất cả các bác sĩ và bác sĩ giải phẫu có giấy phép hành nghề của Y Sĩ Đoàn
- một nhân viên làm việc cho một thành viên của Y Sĩ Đoàn trong một phòng mạch hoặc chẩn y viện

## Nộp đơn khiếu nại về dịch vụ chăm sóc y tế và hành vi

Đa số những trường hợp khiếu nại nộp cho Y Sĩ Đoàn là về cách quyết định của một thành viên về bệnh lý hoặc cách điều trị cho bệnh nhân. Dưới đây là phần hướng dẫn về cách tiến trình của chúng tôi áp dụng như thế nào cho những trường hợp khiếu nại về dịch vụ chăm sóc bệnh tình và hành vi.

### Cách nộp đơn khiếu nại

Sau đây là vài điều cần lưu ý khi nộp đơn khiếu nại về một thành viên của Y Sĩ Đoàn.

- Phải nộp văn bản khiếu nại bằng thư, email hoặc fax. Chúng tôi đề nghị dùng mẫu khiếu nại của chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ cần có ngày sinh và số y tế cá nhân của bệnh nhân nếu có thể được.
- Đơn khiếu nại phải có chữ ký của người nộp đơn khiếu nại.
- Nếu nộp đơn khiếu nại thay mặt cho bệnh nhân, bệnh nhân phải ký ửng thuận bằng mẫu Cho Phép Đại Diện của Y Sĩ Đoàn.
- Phải nộp giấy tờ liên hệ như giấy ủy quyền hay giấy của người thi hành nếu bệnh nhân không có khả năng ửng thuận.
- Chúng tôi sẽ trợ giúp bất cứ người nào không có khả năng liên lạc với chúng tôi bằng văn thư.

Nếu bệnh nhân không thể nộp đơn khiếu nại, thân nhân gần hoặc người đại diện có thể đứng ra trình bày trong một số trường hợp nếu thích đáng cho quyền lợi công cộng. Người đại diện của bệnh nhân có xem được dữ kiện sức khỏe của bệnh nhân hay không sẽ tùy theo luật lệ về quyền riêng tư và chỉ về các sự kiện cụ thể rõ rệt.

Sau khi chúng tôi nhận đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị để giải thích những bước kế tiếp

## Nộp đơn khiếu nại hành vi sai trái về tình dục

Chúng tôi tuyệt đối không khoan nhượng về mối liên hệ tình dục giữa một thành viên và bệnh nhân, ngay cả khi mối liên hệ đó có thể được đôi bên ửng thuận.

Xin liên lạc với chúng tôi để nói chuyện với một nhân viên phụ trách khiếu nại được huấn luyện nếu quý vị tin rằng một thành viên có thể đã vượt qua đường biên, nói điều gì đó vượt quá phạm vi đúng đắn, nói điều gì đó khiến quý vị cảm thấy lúng túng hoặc khó chịu, hoặc có hành vi sai trái về tình dục.

### Y Sĩ Đoàn có thể làm gì

Chúng tôi điều tra tất cả những trường hợp khiếu nại đối với thành viên, gồm cả:

- cáo giác về các nhận xét mang sắc thái tình dục không thích hợp
- sờ mó
- lạm dụng

**Ghi Chú:** Khi một thành viên chạm vào bộ phận kín của cơ thể bệnh nhân với mục đích y khoa chính đáng và được bệnh nhân ưng thuận sau khi đã hiểu rõ vấn đề thì không bị xem là hành vi sai trái hay lạm dụng.

### Thí Dụ

Khiếu nại về một bản chất tình dục có thể là:

- nhận xét hoặc cử chỉ không thích hợp, khi thành viên:
  - đưa ra các nhận xét gợi ý tình dục hoặc nhằm quyến rũ
  - đưa ra các nhận xét không cần thiết về những mối liên hệ tình dục hoặc khuynh hướng tình dục
  - đưa ra các nhận xét hoặc giễu cợt mang tính cách nhục mạ hoặc xúc phạm về tình dục
  - ngỏ lời hẹn hò với bệnh nhân
  - ôm hoặc hôn dù không được ưng thuận
- khám thân thể không cần thiết hoặc không đúng đắn
  - thành viên khám vú, bộ phận sinh dục, hoặc hạ bộ mà không có lý do chính đáng về mặt y khoa
  - cách sờ mó mà bệnh nhân hiểu là mang sắc thái tình dục
- bất cứ đụng chạm tình dục nào khác mà không được cả hai bên ưng thuận (tức là cưỡng hiếp tình dục)

### Yểm trợ của một nhân viên phụ trách về khiếu nại

Chúng tôi nhìn nhận rằng có thể rất khó để khiếu nại về hành vi sai trái mang sắc thái tình dục. Quý vị có thể cảm thấy dễ bị tổn thương, xỉ nhục, lẩn lộn, hoặc sợ tiết lộ những gì đã xảy ra cho mình.

Khi gọi cho chúng tôi để nhờ trợ giúp, quý vị sẽ nói chuyện với một nhân viên phụ trách về khiếu nại được huấn luyện trong lãnh vực lạm dụng tình dục và chấn thương. Nhân viên phụ trách về khiếu nại sẽ hướng dẫn và yểm trợ quý vị trong suốt tiến trình khiếu nại.

### Tôi có thể gọi cho ai?

Quý vị có thể gọi cho trung tâm liên lạc của chúng tôi tại số 604-733-7758 và xin nói chuyện với nhân viên phụ trách về khiếu nại. Trung tâm liên lạc của chúng tôi có dịch vụ thông dịch. Quý vị không cần phải cho biết tên nếu muốn ẩn danh trong lần gọi đầu tiên. Quý vị có thể cho chúng tôi biết nội vụ, và chúng tôi sẽ giải thích tiến trình khiếu nại và kỷ luật của Y Sĩ Đoàn để quý vị biết diễn tiến sẽ như thế nào. Sau đó quý vị có thể quyết định có muốn tiếp tục khiếu nại hay không.

## Còn quyền riêng tư và bảo mật thì sao?

Quý vị có thể lo ngại nhiều nhất về quyền riêng tư. Tuy quý vị có thể liên lạc với chúng tôi trên căn bản ẩn danh để hỏi tổng quát, chúng tôi cần có hành động nhanh chóng sau khi quý vị tiết lộ danh tính của thành viên. Quý vị nên biết rằng nếu chúng tôi quyết định mở cuộc điều tra, chúng tôi phải tiết lộ tên quý vị cho thành viên đang bị điều tra để họ có cơ hội trả lời.