



## College of Physicians and Surgeons of British Columbia

300-669 Howe Street  
Vancouver BC V6C 0B4  
[www.cpsbc.ca](http://www.cpsbc.ca)

Telephone: 604-733-7758  
Toll Free: 1-800-461-3008 (in BC)  
Fax: 604-733-3503

# Maghain ng isang Reklamo

---

## Tungkulin ng College

Ang tungkulin ng College ay upang tiyakin na ang mga pasyente ay nakakatanggap ng mataas na uri ng medikal na pangangalaga, at na sila'y ligtas at napoprotektahan kapag sila ay ginagamot ng isang lisensiyadong doktor. Sa pamamagitan ng pagsunod sa mga kautusan ng *Health Professions Act (Batas para sa Propesyon na Pangkalusugan)*, ang College ay nagtatag ng mga pamamaraan para sa:

- pamamahala ng mga reklamo at mga pag-aalala mula sa publiko
- pagdinig sa mga reklamo tungkol sa pangangalagang ibinigay ng mga doktor na nakarehistro sa College
- pagdinig sa mga reklamo tungkol sa pag-uugali ng mga doktor na nakarehistro sa College

Ang College ay may iba't ibang mga opsyon na magagamit sa paglutas ng mga reklamo. Kabilang sa mga ito (ngunit hindi limitado) ang:

- pagbibigay ng nakalulutas na payo sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat
- pagpapatawag para sa iniuutos na pag-interview ng isang staff ng College
- pagtatakda ng mga limitasyon at kondisyon sa pag-practice ng doktor
- pag-aalis ng isang doktor mula sa pag-practice

Ang layunin ng proseso ng pagrereklamo ay upang gumawa ng naaangkop na hakbang para matiyak na ang kaligtasan ng pasyente ay hindi nakokompromiso sa anumang paraan.

Upang tuparin nito ang tungkulin sa pangangasiwa (regulatory mandate), may awtoridad ang College alinsunod sa batas, na makita ang talaan ng pasyente upang dinggin ang mga reklamo o upang tasahin ang uri ng pangangalagang ibinigay ng isang indibidwal na nakarehistro sa College. Kapag walang tiyak na patutunguhan o ang kabaligtaran nito, kailangan ng College ng pahintulot na makita ang personal na talaan ng pasyente na ipinahihiwatig kapag naghahain ng reklamo ang isang pasyente at humihiling sa College ng pagdinig ng kaso.

## Mga Dahilan ng Reklamo

Sa pangkalahatan, ang isang pasyente o miyembro ng publiko ay maaaring maghain ng reklamo para sa anuman sa mga sumusunod na dahilan:

- hindi sapat na paggamot o pangangalaga ng isang medikal na kondisyon
- hindi naaangkop at hindi propesyonal na pag-uugali
- mga pag-aalala kaugnay ng intimate o mga pagkilos na sexual ang katangian

## Ano ang Maasahan

---

Sa pangkalahatan, karamihan ng mga doktor ay nakahandang sagutin nang direkta ang mga alalahanin ng pasyente. Kapag ang mga pasyente ay may pag-aalala tungkol sa kanilang doktor, kaugnay ng komunikasyon, pag-uugali, o ang paggamot na natanggap nila, dapat huwag mag-atubiling kausapin ng harapan ang inyong doktor tungkol sa mga isyu. Kapag ang pakikipag-usap ay hindi nagtagumpay, maaaring piliin ng pasyente na maghain ng reklamo sa College para sa karagdagang pagsisiyasat.

Walang nakatakdang tagal ng panahon para maghain ng reklamo. Gayunpaman, makatutulong sa proseso ng imbestigasyon kung ang isang reklamo ay inihain kaagad pagkatapos ng di-umano'y insidente.

**Tandaan:** Upang maprotektahan ang pagkapribado ng pasyente at tiyakin ang pagiging kumpidensyal, ang College ay hindi tatanggap ng mga reklamo sa pamamagitan ng email o telepono. Dapat ipadala sa College na nakasulat ang reklamo na may pirma. Para mas madali, isang Pormularyo ng Reklamo ang matatagpuan [dito](#), kung saan nakabalangkas ang mga kinakailangang impormasyon para masimulan ang pagsisiyasat ng mga pag-aalala ng pasyente.

Ang pagsisiyasat sa reklamo ay isang walang kinikilingang proseso na batay sa pagsagot ng doktor sa reklamo at komprehensibong pagsusuri ng mga medikal na talaan at iba pang mga nakahandang dokumento. Ang bawat reklamo ay sinisiyasat at tinatasa ng College Inquiry Committee sa katangian nito at ng iba pang tao na nagtatrabaho sa ngalan ng committee. Susubukin ng College na lutasin ang karamihan ng mga alalahanin sa isang nakatutulong at / o makukunan ng aral na paraan - na may layuning maunawaan ang mga sirkumstanya na may kinalaman sa nangyari, at kung paano ang isang katulad na sitwasyon ay maaaring maiwasan sa hinaharap.

Ano ang magagawa ng College	Ano ang hindi magagawa ng College
<p>Karamihan sa mga reklamo ay natutugunan at nalulutas ng mga staff ng College sa pamamagitan ng pagsusuri ng mga kaugnay na talaan, at pakikipag-usap o pagpapadala ng sulat sa (mga) nagrereklamo at (mga) doktor na kasangkot, ayon sa awtoridad ng College Inquiry Committee.</p> <p>Kapag may nakitang dahilan ang College upang maging kritikal, ang doktor ay inaasahang baguhin ang mga aspeto ng kanyang pag-practice, o sumailalim sa karagdagang pag-aaral.</p> <p>Ang College ay maaari ring mag-isyu ng nakalulutas na payo o mahigpit na pangangaral sa mga doktor kapag mayroong hindi mga natugunan na kasalukuyang pamantayan ng pag-aalaga o pagtaliwas sa mga etikal na prinsipyong itinakda sa <i>Kodigo ng Etika ng CMA</i>.</p> <p>Sa hindi karaniwang mga sirkumstanya, sumasailalim sa isang pormal na prosesong pagdisiplina, maaaring limitahan o pagbawalan ng College ang abilidad ng doktor na mag-practice ng medisina. Bago ipatupad ng College ang mga paghihigpit, kailangan nito ng isang antas ng matibay na ebidensya ng maling pagpapasya ng doktor, hindi propesyonal na pag-uugali, kakulangan ng kasalukuyang kasanayan o kaalaman, o kapansanan sa abilidad na mag-practice. Dapat na suriin ang ebidensyang ito sa isang pagdinig ng Discipline Committee, o bilang kahalili, sumang-ayon ang doktor na maging bahagi ng kapalit na resolusyon sa alitan (alternate dispute resolution).</p>	<p>Ang College ay walang awtoridad na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• magbigay ng anumang mga pinansyal na kabayaran sa mga pasyente</li> <li>• magbigay ng diagnosis o mga rekomendasyon sa paggamot, o mag-utos ng mga detalye ng pangangalaga sa pasyente</li> <li>• pilitin ang isang doktor na manggamot o magreseta sa isang partikular na paraan</li> <li>• harapin ang mga pag-aalala o mga reklamo tungkol sa mga ospital, o iba pang mga tagapagbigay ng pangangalaga sa kalusugan tulad ng mga nars, parmasyutiko, dentista, optometrist, psychologists at iba pang propesyonal na pangkalusugan na hindi nakarehistro bilang doktor o surgeon</li> <li>• makipag-ugnayan sa pulis sa ngalan ng pasyente kung mayroong mga pinaghihinalaang ilegal na gawain nang walang ispesipikong pahintulot ng pasyente</li> <li>• pagdinig sa mga reklamo nang hindi nagbibigay sa (mga) doktor ng pagkakataon upang tumugon</li> </ul>

# Pangkalahatang Proseso

---

## Pagsasampa ng reklamo

Upang magsampa ng reklamo tungkol sa isang doktor, dapat kumpletuhin ng mga pasyente o ng kanilang itinalagang kinatawan ang [Pormularyo ng Reklamo sa Ingles](#).

Ang isang nakasulat na reklamo ay tinatanggap rin kapag kasama ang mga sumusunod na impormasyon:

- buong pangalan
- petsa ng kapanganakan
- address
- numero ng telepono (araw at gabi)
- ang buong pangalan at address ng (mga) doktor na kasangkot
- paglalarawan ng insidente na maraming detalye hangga't maaari
- ang petsa kung kailan nangyari
- ang iyong pirma

**Tandaan:** Kapag ang isang tao ay kumakatawan sa isang pasyente kaugnay ng isang reklamo, dapat ding isama sa sulat ang mga sumusunod:

- buong pangalan
- numerong matatawagan o contact information
- kaugnayan sa pasyente
- pahintulot sa pag-access/ pagtanggap ng mga medikal na impormasyon ng pasyente

## Pagharap sa reklamo ng pasyente

Ang proseso ng pagsisiyasat at pagdinig sa mga reklamo tungkol sa mga doktor ay tinutukoy sa [Health Professions Act](#), sa mga [Regulasyon](#) at mga [Tuntunin](#) na ginawa alinsunod sa Batas na iyon. Ang pagharap sa reklamo ng pasyente ay kinabibilangan ng mga sumusunod na hakbang:

1. Ang pagtanggap ng College ng nakasulat na reklamo/pormularyo mula sa pasyente
2. Ang College ay magpapadala ng sulat sa pasyente na nagkukumpirma na natanggap ang sulat nito
3. Ang College ay makikipag-ugnayan sa (mga) doktor na kasangkot sa reklamo
  - Ang College ay magpapadala ng isang kopya ng reklamo ng pasyente sa (mga) doktor, at hihilingin sa (mga) doktor na sumagot
  - Maaaring makipag-ugnayan ang College sa iba pang doktor na nag-alaga sa pasyente upang makakuha ng karagdagan at mga kaugnay na impormasyon
4. Sa sandaling matanggap ng College ang sagot ng (mga) doktor, bibigyan ng College ang pasyente ng isang kopya ng sagot na nagmula sa (mga) doktor na kasangkot sa kanyang / pag-aalaga, at ng pagkakataon na tumugon
5. Ang College ay maaaring humiling ng kopya ng mga talaang medikal ng pasyente mula sa gumamot na doctor, ospital o pasilidad ng pangangalaga sa kalusugan
6. Titipunin ng College ang lahat ng mga dokumento at mga impormasyon sa isang kumpletong file

## Ang pagsisiyasat ng isang reklamo ng pasyente

Sa sandaling matanggap ng College ang lahat ng mga kaugnay na impormasyon mula sa pasyente, (mga doktor na kasangkot, (mga) ospital, at /o iba pang mga manggagamot, ang kumpletong file ay susuriin ng isang doktor na staff ng College na magbubuod ng reklamo at magsusumite nito, kasama ng lahat na kaugnay na dokumento, sa College Inquiry Committee.

Ang Inquiry Committee ay binubuo ng mga doktor at miyembro ng College Board na mula sa publiko at iba pang mga ini-appoint na doktor at mga indibidwal na may ispesipikong mga kadalubhasaan. Ang committee ay nahahati sa iba't ibang maliliit na grupo upang mas mahusay na masuri ang mga reklamo. Sisiyasatin at tatalakayin ng mga miyembro ng committee ang lahat ng impormasyon na may kinalaman sa reklamo. Sa ilang mga sirkumstansya, maaari rin silang magsagawa ng mga interview sa (mga) doktor na kasangkot sa pag-aalaga ng pasyente, at humingi ng kuru-kuro mula sa mga independyenteng eksperto.

Ang proseso ng pagsisiyasat ay nangangailangan ng panahon; gayunpaman, sinusubukan ng College na malutas ang mga reklamo sa loob ng anim hanggang walong buwan. Gaya ng itinakda sa [Health Professions Act](#), ang mga reklamo na mas malamang na hindi humantong sa mga limitasyon o kondisyon sa pag-practice ng doktor ay maaaring direktang tugunan ng isa sa mga doktor na staff ng College. Ang buod ng sagot at lahat ng mahahalagang dokumento ay isusumite sa Inquiry Committee para sa pagsusuri at pagkumpirma.

## Pagsagot sa reklamo ng pasyente

Sa oras na makumpleto ang pagsisiyasat, ang pasyente at ang (mga) doktor na kasangkot ay makakatanggap ng isang nakasulat na paliwanag ng pagsusuri at opinyon ng College bilang katugunan sa reklamo. Kasama sa paliwanag na ito ang buod ng mga kasagutan ng doktor, paglalarawan ng iba pang impormasyon na isinaalang-alang, at isang opinyon at mga dahilan.

Kung ang College ay may pagpuna sa doktor, maaaring ang College ay:

- sabihin sa doktor kung bakit nagkaroon ng pagpuna at /o saan siya nagkamali
- magbigay ng payo sa doktor kung paano mapapabuti ang kanyang pag-uugali o pag-practice; gayundin ang pangangailangan na kumuha siya ng mga kurso sa pag-aaral
- hilingin sa doktor na dumalo sa College para sa isang interview
- magbigay ng patnubay at mga paalala sa lahat ng doktor tungkol sa inaasahang pamantayan ng pag-aalaga sa pamamagitan ng paglalathala sa opisyal na publikasyon nito
- magbigay ng babala sa doktor na kapag naulit muli ang mga katulad na pag-uugali, maaaring isaalang-alang ang mas higit na seryosong mga aksyon pandisiplina
- mag-utos ng isang pangkalahatang pagsisiyasat ng pag-practice ng doktor
- mag-issue ng kautusan na humarap sa isang pagdinig ng Disciplinary Committee kung ang pamamagitan upang magkasundo ay di angkop o sapat upang matugunan ang mga pag-aalala

Kung kritikal man o hindi ang College, ang lahat ng mga reklamo tungkol sa doktor ay mananatili sa file ng College.

## Health Professions Review Board (Lupon para sa Pagsusuri ng Propesyon na Pangkalusugan)

Alinsunod sa *Health Professions Act*, itinatag ng pangprobinsiyang pamahalaan ang Health Professions Review Board (HPRB). Ang HPRB ay isang independyenteng tribunal na naatasan upang magsuri kung nagkaroon ng ganap na pagsisiyasat at kung makatwiran ang desisyon.

Ang mga pasyente na hindi nasiyahan sa pagsisiyasat at desisyon ng College ukol sa kanilang reklamo ay may karapatang magsumite ng usaping ito sa HPRB sa loob ng 30 araw pagkatanggap ng nakasulat na desisyon ng College para sa pagrepaso at higit na pagsisiyasat ng pagkilos at konklusyon ng College.

Health Professions Review Board  
Suite 900, 747 Fort Street  
Victoria BC V8W 2E9

Telepono: 250-953-4956  
Facsimile: 250-953-3195

Tumawag nang libre (sa BC): 1-888-953-4986

[www.hprb.gov.bc.ca](http://www.hprb.gov.bc.ca)

Address na padadalhan ng sulat:  
PO Box 9429 StnProvGovt  
Victoria BC V8W 9V1