



College of Physicians and Surgeons of British Columbia

300-669 Howe Street
Vancouver BC V6C 0B4
www.cpsbc.ca

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

불만 제기

협회가 하는 일

본 협회의 사명은 환자가 양질의 의료를 받도록 보장하고 면허 있는 의사에게 치료를 받을 때 안전하고 보호되도록 보장하는 것입니다. 본 협회는 **보건 직업법(Health Professions Act)**의 요건에 따라 다음 절차를 확립했습니다.

- 대중의 불만 및 우려 사항 관리
- 협회 등록 의사들이 제공한 진료에 대한 불만 사항 심사
- 협회 등록 의사들의 행동에 대한 불만 사항 심사

본 협회에는 불만 해결 시 이용할 수 있는 일련의 방안들이 있습니다. 다음과 같습니다(그러나 이에 국한하지는 않습니다).

- 서면으로 시정 권고 제시
- 본 협회 실무진과 의무적 면담 요구
- 의사의 의료 행위에 제한 및 조건 부과
- 의사 자격 박탈

불만 처리 절차의 목적은 환자의 안전이 어떤 식으로든 침해되지 않도록 적절한 필요 조치를 취하는 것입니다.

본 협회는 본연의 규제 사명을 이행할 목적으로 불만 사항을 심사하거나 본 협회 등록 회원이 제공한 진료의 품질을 평가하기 위하여 환자의 기록을 열람할 수 있는 법적 권한이 있습니다. 그에 반하는 특정 지시가 없는 경우, 환자가 불만을 제기하고 본 협회에 해당 사건의 심사를 요청할 때는 자신의 개인 기록 열람에 동의한다는 뜻이라는 것이 본 협회의 입장입니다.

불만 제기 이유

일반적으로, 환자 또는 대중의 일원은 다음과 같은 이유로 불만을 제기할 수 있습니다.

- 질환에 대한 부적절한 치료 또는 진료
- 부적절하거나 비전문적인 행동
- 사적이거나 성적인 성격의 우려 사항

기대하실 수 있는 것

일반적으로, 대부분 의사는 환자의 우려 사항을 직접 다룰 용의가 있습니다. 의사에게 우려 사항이 있는 환자는 그것이 의사소통이나 행동에 관한 것이든 아니면 환자가 받은 치료에 관한 것이든 문제를 의사와 거리낌 없이 솔직하게 상의하시는 것이 좋습니다. 대화에 성과가 없으면 환자는 본 협회에 불만을 제기하여 조사를 요청할 수 있습니다.

정해진 불만 제기 시한은 없습니다. 그러나 문제의 사건이 발생한 직후에 불만을 제기하시면 조사 과정에 도움이 됩니다.

주의: 환자의 개인 정보를 보호하고 비밀을 보장하기 위하여, 본 협회는 불만 사항을 이메일이나 전화로 접수하지 않습니다. 불만 사항은 반드시 친필 서명이 있는 서면으로 본 협회에 제출하셔야 합니다. 편지상, 간략한 작성 안내와 양식이 첨부된 불만 제기 양식이 [여기](#)에 제공되어 있습니다.

불만 사항 조사는 해당 불만에 대한 의사의 답변 및 의무 기록과 기타 관련 서류에 대한 종합적인 검토를 토대로 이루어지는 독립적인 절차입니다. 모든 불만은 본 협회의 심사 위원회 및 위원회를 대신하는 자들이 본안에 따라 심사하고 평가합니다. 본 협회는 대부분 우려 사항을 시정 및/또는 교육하는 방식으로 해결하려 합니다. 이는 사건의 정황을 이해하고 유사 상황 재발 방지 방법을 찾으려 한다는 뜻입니다.

협회가 할 수 있는 일	협회가 할 수 없는 일
<p>대부분 불만 사항은 협회 실무진이 협회 심사 위원회의 권한 아래 관련 기록을 검토하고 관련 당사자들과 구두 논의 또는 서신을 통하여 처리하고 해결합니다.</p> <p>협회가 중대 사유가 있다고 판단하면, 해당 의사는 특정 의료 행위를 변경하거나 교육을 받을 수도 있습니다.</p> <p>또한, 해당 의사가 현행 진료 기준을 충족하지 못했거나 CMA 윤리 강령(Code of Ethics)에 명시된 윤리 원칙을 명백히 위반한 경우 협회는 시정 권고나 견책을 내릴 수 있습니다.</p> <p>정식 징계 절차가 필요한 특별 상황이라면 협회는 의사의 의료 행위 자격을 제한하거나 금지할 수도 있습니다. 협회가 제재를 가하기 전, 의사의 중대한 오판, 비전문적인 행동, 최신 기술 또는 지식 결여, 의료 행위 부적격에 대한 정당한 증거가 있어야 합니다. 이 증거는 반드시 징계 위원회 심리에서 검증하거나 해당 의사가 대안적 분쟁 해결 방안의 일부로 동의하여야 합니다.</p>	<p>협회는 다음 권한이 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 환자에게 금전적 배상 제공 ● 진단이나 치료 권고 또는 환자에 대한 특정 진료 지시 ● 의사에게 특정 치료 또는 처방 강요 ● 병원 또는 그 외 의료 제공자(간호사, 약사, 치과 의사, 검안사, 심리사, 카이로프랙터, 자연 요법사, 등록된 내과 의사 또는 외과 의사가 아닌 기타 보건 전문가 등)에 대한 우려 또는 불만 사항 처리 ● 환자의 동의 없이 불법 행위가 행해진 혐의가 있는 경우 환자 대신 경찰에 연락 ● 의사에게 소명 기회를 주지 않고 불만 사항을 판정

일반 절차

불만 제기

의사에 대하여 불만을 제기하려는 환자 또는 지정 대리인은 반드시 **불만 제기 양식**을 영어로 작성하여야 합니다.

다음 정보가 있는 서신도 접수 가능합니다.

- 이름
- 생년월일
- 주소
- 전화번호(주간 및 야간)
- 관련 의사의 이름과 주소
- 사건에 대한 가능한 한 자세한 설명
- 사건 발생일
- 서명

주의: 타인이 환자를 대신하여 불만을 제기하는 경우 다음 내용도 서신에 반드시 포함되어야 합니다.

- 이름
- 연락처
- 환자와의 관계
- 환자의 의료 정보 열람/수신 동의

환자의 불만 사항 처리

의사에 대한 불만 심사 및 판정 절차는 **보건 직업법**과 이 법에 따른 **규정** 및 **내규**에 규정되어 있습니다. 환자의 불만 사항 처리 절차는 다음과 같이 여러 단계입니다.

1. 협회가 환자의 불만 제기 서신/양식을 접수합니다.
2. 협회가 환자에게 접수 확인서를 송부합니다.
3. 협회가 불만 사항과 관련한 의사에게 연락합니다.
 - 협회가 환자의 불만 제기서 사본을 의사에게 송부하고 답변을 요구합니다.
 - 협회가 환자의 진료에 관여한 다른 의사에게 연락하여 관련된 추가 정보를 입수할 수도 있습니다.
4. 협회가 관련 의사의 답변서를 접수하는 대로 환자에게 사본을 제공하고 이에 대응할 기회를 제공합니다.
5. 협회가 치료 의사, 병원 또는 진료 시설에 환자의 의무 기록 사본을 요청할 수도 있습니다.
6. 협회가 모든 서류와 정보를 하나의 종합 파일로 편집합니다.

환자의 불만 사항 심사

협회가 환자, 관련 의사, 병원 및/또는 다른 의사로부터 모든 관련 정보를 접수하면 협회의 실무 의사 중 일인이 종합 파일을 검토하여 불만 사항을 요약하고 이 요약은 모든 관련 서류와 함께 협회의 심사 위원회에 제출합니다.

심사 위원회는 의사, 협회 이사회의 일반인 위원, 그 외 특정 전문 분야의 지명 의사 또는 비의사로 구성됩니다. 위원회는 불만 사항을 더 효과적으로 심사하려는 방편으로 여러 패널로 나뉘어집니다. 위원들은 불만 사항과 관련한 모든 정보를 심사하고 논의합니다. 일부 상황에서 위원들은 환자의 진료를 담당할 관련 의사와 면담을 하고 중립적인 전문가들의 의견을 구하기도 합니다.

심사 절차는 시간이 걸리지만, 협회는 불만 사항을 6~8 개월 안에 해결하려고 합니다. **보건 직업법**에 명시된 대로 의사의 의료 행위에 제한이나 조건이 부과될 가능성이 거의 없는 불만 사항은 협회의 실무 의사 중 일인이 직접 회신할 수도 있습니다. 회신 요약과 모든 관련 서류는 심사 위원회에 제출되어 검토와 확인을 받습니다.

환자의 불만 사항에 대한 회신

조사가 완료되면 환자(및 관련 의사)는 불만 사항에 대한 협회의 심사 결과와 의견을 설명하는 편지를 받습니다. 이 설명서에는 의사의 답변 요약, 고려된 기타 정보 설명, 의견, 그 의견에 대한 이유 등이 들어 있습니다.

협회가 의사에게 비판적인 결론을 내는 경우 다음과 같이 할 수 있습니다.

- 의사에게 판정 이유 및/또는 과실 부분을 알려줍니다.
- 의사에게 행동 또는 의료 행위 개선 방법 및 교육 과정 이수 요건을 조언합니다.
- 의사에게 협회 면담 출석을 요구합니다.
- 모든 의사에게 공식 간행물의 공지를 통해 기대하는 진료 기준에 대한 지침과 주의 사항을 알려줍니다.
- 관련 의사에게 유사 행동이 재발하는 경우 더 중한 징계 조치를 고려할 수 있다고 경고합니다.
- 관련 의사의 의료 행위에 대한 전반적인 검토를 명합니다.
- 우려 사항 시정 조치가 부적절하거나 불충분한 경우 징계 위원회 심리 소환장을 발부합니다.

협회의 결정 내용과 관계 없이 의사에 대한 모든 불만 사항은 해당 의사의 협회 파일에 보관됩니다.

보건 직업 심사 위원회

*보건 직업법*에 따라, 주 정부는 보건 직업 심사 위원회(Health Professions Review Board, HPRB)를 설립했습니다. HPRB 는 중립적인 심판 위원회로, 조사의 철저성과 결정의 합리성을 심사하는 일을 합니다.

협회의 심사 및 불만 사항에 대한 판결에 불복하는 환자는 해당 사건을 HPRB 에 제출하여 협회의 조치에 대한 추가 평가 및 심사를 받고 협회의 결정 서신을 수령한 날로부터 30 일 안에 결론을 전달 받을 권리가 있습니다.

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

전화: 250-953-4956
팩스: 250-953-3195

무료 전화번호(BC 내): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

우편 주소
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1