



## 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

# Nộp Đơn Khiếu Nại

## Vai Trò của Y Sĩ Đoàn

Nhiệm vụ của Y Sĩ Đoàn là bảo đảm cho bệnh nhân được chăm sóc y tế có phẩm chất, và bệnh nhân cũng được an toàn và bảo vệ khi các bác sĩ có giấy phép hành nghề điều trị cho họ. Bằng cách tuân hành các đòi hỏi của *Đạo Luật Các Nghề về Sức Khỏe (Health Professions Act)*, Y Sĩ Đoàn đã thiết lập các thủ tục để:

- giải quyết các trường hợp khiếu nại và lo ngại của công chúng
- phân xử các trường hợp khiếu nại về việc chăm sóc của các bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn
- phân xử các trường hợp khiếu nại về hành vi của các bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn

Y Sĩ Đoàn có nhiều cách giải quyết khiếu nại. Số này gồm (nhưng không phải chỉ giới hạn vào) những cách sau đây:

- khuyến cáo điều chỉnh bằng thư từ liên lạc
- đòi hỏi phải tham dự cuộc phỏng vấn với nhân viên của Y Sĩ Đoàn
- áp đặt các mức giới hạn và điều kiện đối với vấn đề hành nghề của bác sĩ
- cấm bác sĩ hành nghề

Mục tiêu của tiến trình khiếu nại là để áp dụng biện pháp cần thiết hầu bảo đảm cho mức an toàn của bệnh nhân không bị nguy hại theo bất cứ cách nào.

Để chu toàn nhiệm vụ kiểm soát, Y Sĩ Đoàn được luật cho phép xem xét hồ sơ bệnh nhân để phân xử những trường hợp khiếu nại hoặc để đánh giá phẩm chất chăm sóc của một bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn. Nếu không có chỉ thị cụ thể ngược lại thì lập trường của Y Sĩ Đoàn là bệnh nhân hàm ý ưng thuận cho xem xét hồ sơ cá nhân của bệnh nhân khi bệnh nhân đó khiếu nại và xin Y Sĩ Đoàn phân xử vấn đề.

## Các Lý Do Khiếu Nại

Nói chung, bệnh nhân hoặc bất cứ người nào khác cũng đều có thể nộp đơn khiếu nại vì bất cứ lý do nào sau đây:

- điều trị hoặc chăm sóc không đầy đủ cho một bệnh trạng
- hành vi không đúng đắn hoặc thiếu chuyên nghiệp
- lo ngại về một trường hợp quá thân mật hoặc có tính chất tình dục

## Diễn Tiến

---

Nói chung, đa số bác sĩ đều sẵn sàng trực tiếp giải quyết các mối lo ngại của bệnh nhân. Bệnh nhân nào có lo ngại về bác sĩ của họ liên quan đến vấn đề truyền thông, hành vi, hoặc cách điều trị cho họ, nên cảm thấy tự nhiên thảo luận cởi mở với bác sĩ của họ về các vấn đề đó. Nếu sau khi nói chuyện mà vẫn không đạt được kết quả, bệnh nhân có thể nộp đơn khiếu nại với Y Sĩ Đoàn để điều tra thêm.

Không có thời hạn nhất định nào để phải nộp đơn khiếu nại trong kỳ hạn đó. Tuy nhiên, nếu nộp đơn khiếu nại sớm sau khi xảy ra một vụ cáo giác nào đó thì sẽ giúp cho tiến trình điều tra được nhiều hơn.

**Ghi Chú:** Để bảo vệ quyền riêng tư của bệnh nhân và giữ kín chi tiết, Y Sĩ Đoàn không nhận khiếu nại bằng email hoặc điện thoại. Phải gửi khiếu nại đến Y Sĩ Đoàn bằng văn bản có chữ ký tay. Để tiện lợi, có Mẫu Đơn Khiếu Nại để tại [đây](#), trong đó có chi tiết cần thiết để bắt đầu duyệt xét các mối lo ngại của bệnh nhân.

Cuộc điều tra về một trường hợp khiếu nại là một tiến trình vô tư dựa trên cách đáp ứng của bác sĩ đối với vụ khiếu nại đó và kết quả duyệt xét toàn diện các hồ sơ y tế và giấy tờ chứng minh khác. Ủy Ban Điều Tra của Y Sĩ Đoàn và những người khác hành động thay mặt cho ủy ban này sẽ duyệt xét và thẩm định giá trị của mỗi trường hợp khiếu nại. Y Sĩ Đoàn tìm cách điều chỉnh và/hoặc giáo dục về đa số những trường hợp lo ngại – tìm hiểu hoàn cảnh trong mỗi trường hợp, và làm thế nào để có thể tránh xảy ra tình trạng tương tự trong tương lai.

Những việc Y Sĩ Đoàn có thể làm	Những việc Y Sĩ Đoàn không thể làm
<p>Đa số những trường hợp khiếu nại đều được nhân viên của Y Sĩ Đoàn phụ trách và giải quyết bằng cách duyệt xét các hồ sơ liên hệ, và thảo luận hoặc liên lạc thư từ với (những) người khiếu nại và (các) bác sĩ liên hệ, theo thẩm quyền của Ủy Ban Điều Tra của Y Sĩ Đoàn.</p> <p>Nếu Y Sĩ Đoàn thấy có lý do cần chỉ trích, bác sĩ đó có thể phải thay đổi các khía cạnh hành nghề của mình, hoặc phải học thêm.</p> <p>Y Sĩ Đoàn cũng có thể đưa ra khuyến cáo điều chỉnh hoặc khiển trách các bác sĩ nếu không đáp ứng được các tiêu chuẩn hiện hành về chăm sóc hoặc không tôn trọng các nguyên tắc đạo lý nêu trong <a href="#">Bộ Quy Tắc Đạo Lý của Hội Y Khoa Canada (CMA Code of Ethics)</a>.</p> <p>Trong những hoàn cảnh ngoại hạng, tùy theo một tiến trình kỷ luật chính thức, Y Sĩ Đoàn có thể hạn chế hoặc cấm một bác sĩ hành nghề. Trước khi Y Sĩ Đoàn có thể thi hành biện pháp cấm đoán thì cần có bằng chứng cho thấy một bác sĩ phán đoán sai lầm, có hành vi thiếu chuyên nghiệp, thiếu khả năng hoặc kiến thức hiện hành, hoặc khiếm khuyết điều kiện hành nghề đáng kể. Bằng chứng này phải được chứng minh tại một phiên điều trần của Ủy Ban Kỷ Luật, hoặc nếu không thì phải được bác sĩ đó ưng thuận để giải quyết tranh chấp theo cách khác.</p>	<p>Y Sĩ Đoàn không có thẩm quyền:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bồi thường tài chánh cho bệnh nhân</li> <li>• đưa ra các đề nghị về chẩn đoán hoặc điều trị, hoặc chỉ thị những biện pháp cụ thể trong việc chăm sóc cho bệnh nhân</li> <li>• bắt buộc bác sĩ phải điều trị hoặc kê toa theo một cách nhất định nào đó</li> <li>• giải quyết các mối lo ngại hoặc khiếu nại về bệnh viện, hoặc các chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác như y tá, dược sĩ, nha sĩ, chuyên viên đo mắt, tâm lý gia, bác sĩ chỉnh nắn cột sống, chuyên viên điều trị theo phương pháp thiên nhiên, hoặc bất cứ chuyên viên chăm sóc sức khỏe nào khác không phải là bác sĩ hoặc bác sĩ giải phẫu có ghi danh</li> <li>• liên lạc với cảnh sát cho bệnh nhân khi nghi ngờ có các hoạt động bất hợp pháp nếu không có phép cụ thể của bệnh nhân</li> <li>• phân xử các trường hợp khiếu nại mà không cho (các) bác sĩ cơ hội trả lời</li> </ul>

# Tiến Trình Tổng Quát

---

## Nộp đơn khiếu nại

Muốn nộp đơn khiếu nại về một bác sĩ, bệnh nhân hoặc người đại diện của họ phải điền [Mẫu Đơn Khiếu Nại bằng Anh Ngữ](#).

Cũng có thể viết thư khiếu nại trong đó ghi rõ các chi tiết sau đây:

- đầy đủ tên và họ
- ngày sinh
- địa chỉ
- số điện thoại (ban ngày và buổi tối)
- đầy đủ tên và họ cùng địa chỉ của (các) bác sĩ liên hệ
- miêu tả nội vụ càng chi tiết càng tốt
- ngày xảy ra chuyện
- chữ ký của quý vị

**Ghi Chú:** Nếu có người đại diện cho bệnh nhân về một vụ khiếu nại, thư khiếu nại cũng phải ghi:

- đầy đủ tên và họ
- chi tiết liên lạc
- liên hệ với bệnh nhân
- cho phép xem/nhận dữ kiện y tế của bệnh nhân đó

## Giải quyết khiếu nại của bệnh nhân

Tiến trình duyệt xét và phân xử khiếu nại về các bác sĩ được quy định trong [Đạo Luật Các Nghề về Sức Khỏe \(Health Professions Act\)](#), [Điều Lệ \(Regulations\)](#) và [Quy Chế \(Bylaws\)](#) được lập ra theo Đạo Luật đó. Giải quyết khiếu nại của bệnh nhân gồm nhiều bước:

1. Y Sĩ Đoàn nhận thư/mẫu đơn khiếu nại của bệnh nhân
2. Y Sĩ Đoàn sẽ gửi thư thông báo cho bệnh nhân họ đã nhận được khiếu nại
3. Y Sĩ Đoàn sẽ liên lạc với (các) bác sĩ liên hệ trong vụ khiếu nại đó
  - Y Sĩ Đoàn sẽ gửi một bản sao thư hoặc đơn khiếu nại của bệnh nhân cho (các) bác sĩ đó, và yêu cầu họ trả lời
  - Y Sĩ Đoàn có thể liên lạc với các bác sĩ khác đã tham gia vào việc chăm sóc cho bệnh nhân đó để thu thập thêm dữ kiện liên hệ
4. Sau khi nhận được trả lời của các bác sĩ có tham gia vào việc chăm sóc cho bệnh nhân, Y Sĩ Đoàn sẽ gửi cho bệnh nhân đó bản sao phần trả lời của các bác sĩ này và cho bệnh nhân có cơ hội đáp lại
5. Y Sĩ Đoàn có thể yêu cầu bác sĩ điều trị, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp hồ sơ y tế của bệnh nhân
6. Y Sĩ Đoàn đúc kết tất cả văn kiện và dữ kiện vào một hồ sơ đầy đủ

## Duyệt xét trường hợp khiếu nại của bệnh nhân

Sau khi Y Sĩ Đoàn đã nhận được tất cả các dữ kiện liên hệ từ bệnh nhân, (các) bác sĩ có liên quan, (các) bệnh viện, và/hoặc các bác sĩ khác, toàn bộ hồ sơ sẽ được một trong các bác sĩ nhân viên của Y Sĩ Đoàn tóm lược trường hợp khiếu nại này và cung cấp bản tóm lược đó, cùng với tất cả các văn kiện giấy tờ liên hệ, cho Ủy Ban Điều Tra của Y Sĩ Đoàn.

Ủy Ban Điều Tra gồm các thành viên bác sĩ lẫn người thường trong Hội Đồng của Y Sĩ Đoàn và các bác sĩ khác hoặc các chuyên gia về những lãnh vực cụ thể mà không phải là bác sĩ được bổ nhiệm. Ủy ban này được chia thành các tiểu ban khác nhau để duyệt xét khiếu nại cho được nhiều hiệu năng hơn. Thành viên của ủy ban duyệt xét và thảo luận tất cả các dữ kiện liên quan đến trường hợp khiếu nại. Trong một số hoàn cảnh, họ cũng có thể quyết định phỏng vấn (các) bác sĩ tham gia vào việc chăm sóc cho bệnh nhân đó, cũng như thu thập ý kiến của các chuyên gia độc lập.

Tiến trình duyệt xét cần thời gian; tuy nhiên Y Sĩ Đoàn cố giải quyết các trường hợp khiếu nại trong vòng sáu đến tám tháng. Như được quy định trong *Đạo Luật Các Nghề về Sức Khỏe (Health Professions Act)*, các trường hợp khiếu nại nào rất có thể đưa đến việc giới hạn hoặc áp đặt các điều kiện hành nghề đối với một bác sĩ thì có thể được một trong các bác sĩ nhân viên của Y Sĩ Đoàn trực tiếp trả lời. Bản tóm lược phần trả lời và tất cả các văn kiện giấy tờ liên hệ đều được nộp cho Ủy Ban Điều Tra để duyệt xét và xác nhận.

## Trả lời khiếu nại của bệnh nhân

Sau khi hoàn tất cuộc điều tra, bệnh nhân (và (các) bác sĩ liên hệ) sẽ nhận được thư giải thích về kết quả duyệt xét và ý kiến của Y Sĩ Đoàn về trường hợp khiếu nại đó. Thư giải thích này sẽ gồm phần tóm lược trả lời của bác sĩ, các dữ kiện khác được cứu xét, và ý kiến, cùng với các lý do đi đến ý kiến đó.

Nếu Y Sĩ Đoàn chỉ trích bác sĩ đó, Y Sĩ Đoàn có thể:

- Thông báo cho bác sĩ đó về lý do chỉ trích và/hoặc cho biết bác sĩ đó sai lầm ở chỗ nào
- cố vấn cho bác sĩ đó về cách cải tiến hành vi hoặc cách hành nghề; gồm cả điều kiện phải theo học những khóa học
- yêu cầu bác sĩ đó đến phỏng vấn với Y Sĩ Đoàn
- hướng dẫn và nhắc nhở tất cả các bác sĩ về các tiêu chuẩn chăm sóc phải có qua các ấn phẩm chính thức của họ
- cảnh cáo bác sĩ đó là, nếu còn tiếp tục có hành vi tương tự thì có thể sẽ xét đến biện pháp kỷ luật nghiêm ngặt hơn
- ra lệnh tái duyệt tổng quát cách hành nghề của bác sĩ đó
- đưa ra giấy đòi đến dự một buổi điều trần trước Ủy Ban Kỷ Luật nếu biện pháp điều chỉnh không thích hợp hoặc không đủ giải quyết các mối lo ngại

Bất luận Y Sĩ Đoàn có chỉ trích hay không, tất cả những trường hợp khiếu nại về bác sĩ đều được lưu trong hồ sơ của bác sĩ đó tại Y Sĩ Đoàn.

## Hội Đồng Tái Duyệt Các Nghề về Sức Khỏe

Theo *Đạo Luật Các Nghề về Sức Khỏe (Health Professions Act)*, chính quyền tỉnh bang đã thành lập Hội Đồng Tái Duyệt Các Nghề về Sức Khỏe (Health Professions Review Board (HPRB)). HPRB là một hội đồng xét xử độc lập có nhiệm vụ tái duyệt mức độ kỹ lưỡng của cuộc điều tra và mức độ hợp lý của quyết định.

Bệnh nhân nào không hài lòng về kết quả duyệt xét và phân xử của Y Sĩ Đoàn về trường hợp khiếu nại của họ có quyền đưa vấn đề đó ra trước HPRB để đánh giá thêm và tái duyệt hành động và kết luận của Y Sĩ Đoàn trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thư phân xử của Y Sĩ Đoàn.

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

Điện Thoại: 250-953-4956  
Facsimile: 250-953-3195

Số điện thoại miễn phí (trong BC): 1-888-953-4986

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

Địa chỉ gửi thư:  
PO Box 9429 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9V1