



## 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

# 提出投诉

请注意，虽然有关“提出投诉”的信息已经翻译成简体中文，但本管理院的投诉程序，包括所有通信往来，都是以英语进行的。投诉人如果感到不能用书面英语充分表达自己的意思，应向能够为他们翻译的朋友或家人寻求协助。

## 患者须知

《卫生专业法》(Health Professions Act)为本管理学院制定了如何处理投诉的框架。这是个正式的程序，医生可能要面对严重后果。本管理学院致力于确保程序对所有涉事人都是透明、客观、不偏不倚和公平的。为此，对于公众有关某位医生执业的书信内容，本管理学院有法律责任让该医生全部了解。

患者在提交投诉之前，可能会有很多问题。因此，建议他们浏览以下各部分，了解有关投诉程序和管理院职责的一些有用信息。

### 投诉的理由

通常，患者或公众个人可基于以下任何一个理由提出投诉：

- 对疾病的治疗或护理不足
- 不恰当或违反职业道德的行为
- 涉及亲密或性关系的问题

一般而言，大部分医生都愿意直接处理患者的意见。患者如对其医生有意见，而这意见是涉及沟通、操守或他们所获得的治疗的，患者就应该开诚布公地与医生探讨他们的问题。如果对话没有成果，患者可选择向本管理学院提出投诉，以做进一步调查。

### 本管理院的职责

本管理院的使命是确保患者获得优质医疗，并确保他们在接受持牌医生治疗的过程中是安全的、有保障的。遵照《卫生专业法》(Health Professions Act)的要求，本管理学院确立了以下各方面的程序：

- 处理公众投诉和意见
- 对本管理学院注册医生的护理所提出的投诉做出判决
- 对本管理学院注册医生的行业操守所提出的投诉做出判决

本管理院设有各种解决投诉的方案可供选择，包括（但不限于）：

- 通过书信往来提供补救建议
- 要求与管理院职员进行强制性面谈
- 对医生的执业设置限制和条件
- 取消医生的执业资格

此投诉程序旨在采取必要的恰当措施，以确保患者的安全不会有丝毫受损。

为了履行其监管使命，本管理院可通过法律授权取用患者的记录，以便对投诉做出判决，或对管理院注册人所提供的护理质量做出评估。在没有明确相反指示的情况下，本管理院的立场是，当患者提出投诉并要求本管理院对事情做出判决时，意味着同意取用患者的个人记录。

### 本管理院不能做的

本管理院无权：

- 向患者提供经济赔偿
- 提供诊断或治疗建议，或对患者护理的具体细节提出指示
- 强迫医生以特定方式进行治疗或开药
- 处理有关以下方面的意见或投诉：医院或其它医护人员，例如护士、药剂师、牙医、验光师、心理学家、脊椎治疗师、自然疗法医生，或身为非注册内科或外科医生的卫生专业人员
- 在怀疑有违法活动的情况下，未经患者的明确同意就代表患者联系警方
- 没有给予该医生回应的机会就对投诉做出判决

### 如何提出投诉

要代表自己提出投诉的患者必须填妥并递交 [投诉表格](#)（[Complaint Form](#)）。被指定代表患者提出投诉的人必须递交填妥的投诉表格及 [代理授权表](#)（[Authorization for Representation](#)）。

也接受包含以下信息的信件：

- 全名
- 出生日期
- 地址
- 电话号码（白天和晚上）
- 涉事医生的全名和地址
- 对事件尽可能详细的描述
- 事件发生日期
- 投诉人签名

**注意：**如果有人代表患者提出投诉，此信还必须包括：

- 全名
- 联系信息
- 与患者的关系
- 对取用/获得患者医疗信息的同意

提出投诉并无期限。然而，如果投诉在指称的事件发生后不久提出，则会有助于调查。

**注意：**为了保护患者隐私权及确保保密性，本管理局不接受以电邮或电话提出的投诉。投诉必须以书面方式送交本管理局，并附有亲笔签名。为方便起见，可 [在此](#) 获得投诉表格，其中概括了对患者意见展开审核所必需的信息。

### 投诉是如何处理的

有关医生投诉的审核和裁定程序，是由《卫生专业法》及根据该法而制定的条例（Regulations）及附例（Bylaws）而确立的。处理患者投诉包含以下几个步骤：

1. 本管理局收到患者投诉信/表格
2. 本管理局将会发信给该患者，确认收到投诉
3. 本管理局将会联系投诉所涉及的医生
  - 本管理局将会给医生发送一份患者投诉的副本，并要求医生做出回应
  - 本管理局可能会联系其他曾参与护理该患者的医生，以取得其他相关信息
4. 在收到之后，本管理局会将参与护理的医生的回应副本提供给该患者，并为该患者提供做出回应的机会
5. 本管理局可能会向主治医生、医院或医疗机构索取患者的医疗记录副本
6. 本管理局会把所有文件和信息编制成一个完整的档案

### 投诉是如何审核的

本管理局一旦从该患者、涉事医生、医院及/或其他医生那里收到了全部相关信息，整个档案就会交由本管理局其中一名职员医生审核，职员医生会对投诉做出总结，并把摘要连同一切相关文件，提供给本管理局的调查委员会。

调查委员会包括了本管理局理事会的医生和公众两类成员，以及其它获委任的医生或具备特定专门知识的非医生。委员会分为不同的专门小组，以便更有效率地审核投诉。委员会成员会对所有与投诉有关的信息进行审核和讨论。在某些情况下，他们也可能选择与参与护理该患者的医生进行面谈，以及寻求独立专家的意见。

审核程序需要时间；然而，本管理局会设法在六至八个月内解决投诉。正如《卫生专业法》所规定的，不大可能会导致医生执业受到限制或有附加条件的投诉，可由本管理局中的一名职员医生直接回应。有关回应的摘要及所有相关文件证据会递交调查委员会作审核和确认。

### 调查之后会怎样

调查完成后，该患者（及涉事医生）将会收到书面解释，说明本管理局针对投诉而作出的审核和意见。此解释将会包括一份医生的回应摘要、对其他考虑到的信息的描述以及意见，连同提出此意见的理由。

如果本管理局是从严对待该医生，本管理局可能会：

- 告诉该医生为何有批评及/或他/她错在哪里
- 就如何改善其操守或执业向该医生提供建议，包括修读教育课程的要求
- 要求该医生亲自到本管理局进行面谈
- 通过在官方刊物内的交流，就预期的护理标准向所有医生提供指引和提醒

- 警告该医生，假如再出现类似行为，可能会考虑施以更严重的处分
- 下令全面审核该医生的执业
- 假如补救是不恰当或未足以解决问题，则传召出席纪律委员会的听证会

无论本管理院是否从严处理，所有关于医生的投诉都会保留在本管理院该医生的档案内。

### 如何对裁决提出上诉

根据《卫生专业法》，省政府设立了卫生专业复核委员会（HPRB）。HPRB 是个独立的审裁处，所做的工作是复核调查的彻底性和裁决的合理性。

对本管理院就其投诉所作的审核和判决感到不满的患者，有权在收到本管理院的判决书之后的 30 天内，将事情提交 HPRB，要求对本管理院的措施和结论作进一步的评估及复核。

Health Professions Review Board

Suite 900, 747 Fort Street

Victoria BC V8W 2E9

电话：250-953-4956

传真：250-953-3195

免费长途电话号码（BC 省内）：1-888-953-4986

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

邮寄地址：

PO Box 9429 Stn Prov Govt

Victoria BC V8W 9V1