



## 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

# 提出投訴

請注意，雖然有關‘提出投訴’的資料已經翻譯成繁體中文，但本管理院的投訴程序，包括一切通信，都是以英語進行。投訴人如覺得未能以書面英語充分表達自己的意思，就應該向能夠代表他們翻譯的朋友或家人尋求協助。

## 病人須知

《衛生專業法》(Health Professions Act)訂明本管理院在處理投訴方面的體制。這是個正式的程序，醫生可能要面對嚴重後果。本管理院致力確保程序對所有涉事的人都是透明、客觀、不偏不倚和公平的。為此，對於公眾有關某醫生執業的書信內容，本管理院有法律責任讓該名醫生得知。

病人在提出投訴之前可能會有許多問題，因此他們應該細看以下各部分，找出一些有幫助的資訊，了解投訴程序及本管理院的職責。

### 投訴的理由

通常，病人或公眾人士可基於以下任何一個理由提出投訴：

- 對疾病的治療或護理不足
- 不恰當或違反職業道德的操守
- 涉及親密或性關係的疑慮

一般而言，大部分醫生都願意直接處理病人的疑慮。病人如對其醫生有疑慮，而這疑慮是涉及溝通、操守或他們所獲得的治療，就應該開心見誠地與醫生商討他們的問題。如果對話是沒有成果的，病人可選擇向本管理院提出投訴，作進一步調查。

### 本管理院的職責

本管理院的使命是確保病人獲得優質醫療，以及他們在接受持牌醫生治療時是安全和受到保障的。通過遵照《衛生專業法》(Health Professions Act)的要求，本管理院確立了以下各方面的程序：

- 處理公眾投訴和疑慮
- 對有關本管理院註冊醫生所提供的護理的投訴作出判決
- 對有關本管理院註冊醫生的操守的投訴作出判決

本管理院設有各種解決投訴的可行方案，包括(但不限於)：

- 通過書信往來提供補救建議
- 要求與管理院職員進行強制性面談
- 對醫生的執業設置限制和條件
- 取消醫生的執業資格

此投訴程序的目的是採取必要的恰當行動，以確保病人的安全不會有絲毫受損。

為了履行其監管使命，本管理院經法例授權取用病人記錄，以便對投訴作出判決，或評估管理院註冊人所提供的護理質素。在沒有明確相反指示的情況下，本管理院的立場是，當病人展開投訴及要求本管理院對事情作出判決時，意味了可取用病人的個人記錄。

### 本管理院不能做的

本管理院無權：

- 提供金錢補償給病人
- 提供診斷或治療建議，或指示病人護理的具體細節
- 強迫醫生以特定方式進行治療或開藥
- 處理有關以下各者的疑慮或投訴：醫院或其他醫護人員，例如護士、藥劑師、牙醫、視光師、心理學家、脊醫、自然療法醫生，或其他並非註冊內科或外科醫生的衛生專業人員
- 在懷疑有違法活動的情況下，未經病人的明確同意就代表病人聯絡警方
- 沒有給予該名醫生回應的機會就對投訴作出判決

### 如何提出投訴

代表自己提出投訴的病人必須填妥並遞交 [投訴表格\(Complaint Form\)](#)。

代表病人提出投訴的指派人必須遞交填妥的投訴表格及 [授權擔任代表\(Authorization for Representation\)](#)表格。

包含了以下資料的信件也獲接受：

- 全名
- 出生日期
- 地址
- 電話號碼(日間和晚上)
- 涉事醫生的全名和地址
- 對事件的盡可能詳細描述
- 事件發生日期
- 投訴人的簽名

注意：如果某人代表病人提出投訴，那封信也必須包括：

- 全名
- 聯絡資料

- 與病人的關係
- 同意取用/獲得病人的醫療資料

提出投訴並無期限。然而，如果投訴是在指稱的事件發生後不久提出，會對調查有幫助。

注意：為了保障病人私隱及保密，本管理院不接受以電郵或電話提出的投訴。投訴必須以書面方式送交本管理院，並附有親筆簽名。為方便起見，投訴表格可[在此](#)找到，裏面概述必需有什麼資料才可展開審核病人的疑慮。

### 投訴是如何處理的

有關醫生的投訴的審核和裁定程序，是由《衛生專業法》及根據該法例而制定的條例(Regulations)和附例(Bylaws)所確立的。處理病人投訴包含幾個步驟：

1. 本管理院收到病人投訴信/表格
2. 本管理院將會發信給該名病人，確認收到投訴
3. 本管理院將會聯絡投訴所涉及的醫生
  - 本管理院將會給醫生發送一份病人的投訴的副本，並要求醫生回應
  - 本管理院可能會聯絡其他曾參與照顧該名病人的醫生，以取得額外的相關資料
4. 在收到之後，本管理院將會為該名病人提供一份從參與其護理的醫生取得的回應的副本，及作出回應的機會
5. 本管理院可能會向主治醫生、醫院或醫療設施索取病人醫療記錄的副本
6. 本管理院會把所有文件和資料編製成一個完整的檔案

### 投訴是如何審核的

本管理院一旦從該名病人、涉事醫生、醫院及/或其他醫生那裏收到了一切相關資料，整個檔案就會交由本管理院其中一名職員醫生審視，職員醫生會對投訴作出總結，並把摘要連同一切相關文件，提供給本管理院的調查委員會(Inquiry Committee)。

調查委員會包括了本管理院理事會的醫生和公眾兩類成員，以及其他獲委任的醫生或具備特定專門知識的非醫生。委員會分為不同的專門小組，以便可更有效率地審核投訴。委員會成員會審視並討論一切與投訴有關的資料。在某些情況下，他們也可能會選擇和參與照顧該名病人的醫生進行面談，以及尋求獨立專家的意見。

此審核程序需時；然而，本管理院會設法在六至八個月內解決投訴。正如《衛生專業法》所訂明，很大可能不會導致醫生執業受到限制或有附加條件的投訴，可能會由本管理院其中一名職員醫生直接回應。回應的摘要及一切有關的文件證據會遞交調查委員會作審核和確認。

## 調查之後可預期會怎麼樣

調查完成後，該名病人(及涉事醫生)將會收到書面解釋，說明本管理院因應投訴而作出的審核和意見。此解釋將會包括一份醫生回應的摘要、其他受到考慮的資料的描述以及意見，連同提出此意見的理由。

如果本管理院是從嚴對待該名醫生，本管理院可能會：

- 告訴該名醫生為何有批評及/或他/她在何處犯錯
- 就如何改善其操守或執業提供建議給該名醫生，包括修讀教育課程的要求
- 要求該名醫生親身到本管理院進行面談
- 通過在官方刊物內的交流，就預期的護理標準提供指引和備忘給所有醫生
- 警告該名醫生，假如再出現類似行為，可能會考慮施以更嚴厲的處分
- 下令全面審核該名醫生的執業
- 傳召出席紀律委員會(Disciplinary Committee)的聆訊，假如補救是不恰當或未足以解決疑慮

無論本管理院是否從嚴處理，一切有關醫生的投訴都會保留在本管理院的該名醫生檔案內。

## 如何對裁決提出上訴

根據《衛生專業法》，省政府設立了衛生專業覆核委員會(Health Professions Review Board, 簡稱 HPRB)。

HPRB 是個獨立的審裁處，所做的工作是覆核調查的徹底性和裁決的合理性。

對本管理院就其投訴所作的審核和判決感到不滿的病人，有權在收到本管理院的判決書之後的 30 天內，將事情提交 HPRB，作進一步評估及覆核本管理院的行動和結論。

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

電話：250-953-4956  
傳真：250-953-3195

免費長途電話號碼(卑詩省內)：1-888-953-4986

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

郵寄地址：  
PO Box 9429 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9V1