



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

불만 제기 안내 정보가 한국어로 번역되어 있지만, 모든 통신물을 포함하여 협회의 불만 처리 절차는 영어로 진행됨을 알려드립니다. 자신의 의사를 영문으로 적절히 표현할 수 없는 불만 제기인은 영문을 대신 작성해줄 수 있는 친구나 가족의 도움을 받으실 것을 강력히 권합니다.

환자가 알아두셔야 할 정보

*보건 직업법(Health Professions Act)*에는 협회가 불만 사항을 관리하는 방법 체계가 명시되어 있습니다. 이는 의사가 심각한 결과에 직면할 수도 있는 정식 절차입니다. 협회는 이 절차가 모든 관련자에게 투명하고 객관적이며 독립적이고 공정하도록 온 힘을 다하고 있습니다. 이를 위하여, 협회는 의사의 의료 행위에 관하여 일반 대중에게서 받는 모든 서면 통신물을 해당 의사에게 공개할 법적 의무가 있습니다.

환자는 불만을 제기하기 전에 궁금한 점이 여러 가지 있을 수 있습니다. 그러므로 불만 제기 절차와 협회가 하는 일을 알아보시려면 아래 내용을 잘 읽어보시기 바랍니다.

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

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 해당 문제를 의사와 거리낌 없이 솔직하게 상의하는 것이 좋습니다. 대화에 성과가 없으면 환자는 협회에 불만을 제기하여 후속 조사를 요청할 수 있습니다.

협회가 하는 일

협회의 사명은 환자가 양질의 의료를 받도록 보장하고, 환자가 면허 있는 의사에게 치료를 받을 때 안전하고 보호를 받도록 보장하는 것입니다. 협회는 [보건 직업법\(Health Professions Act\)](#)의 요건에 따라 다음 절차를 제정했습니다.

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

협회에는 불만 해결에 이용할 수 있는 여러 방안이 있습니다. 그런 방안은 다음과 같습니다(그러나 이에 국한하지는 않습니다).

- 서면으로 시정 권고 제시
- 협회 실무진과 의무 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.

협회는 본연의 규제 사명을 이행할 목적으로 불만 사항을 심사하기 위하여 또는 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 협회에 해당 사건의 심사를 요청할 때는 환자가 자신의 개인 기록 열람에 동의한다는 뜻이라는 것이 협회의 입장입니다.

협회가 할 수 없는 일

협회는 다음 권한이 없습니다.

- 환자에게 금전적 보상 제공
- 진단이나 치료 권고 또는 환자를 위한 특정 진료 지시
- 의사에게 특정 치료 또는 처방 강요
- 병원 또는 그 외 의료 제공자(간호사, 약사, 치과 의사, 검안사, 심리사, 카이로프랙터, 자연 요법사 또는 그 외 등록된 내과 의사나 외과 의사 아닌 보건 전문가)에 대한 우려나 불만 사항 처리
- 환자의 동의 없이 불법 행위가 행해진 혐의가 있는 경우 환자 대신 경찰에 연락
- 의사에게 소명 기회를 주지 않고 불만 사항을 판정

불만 제기 방법

불만을 직접 제기하는 환자는 반드시 **불만 사항 신고서(Complaint Form)**를 작성, 제출하여야 합니다. 환자를 대신하여 불만을 제기하도록 지정된 사람은 반드시 불만 신고서와 **대리 승인(Authorization for Representation)** 양식을 둘 다 작성하여 제출하여야 합니다.

다음 정보가 있는 서신도 접수 가능합니다.

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

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

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

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

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

불만 사항 처리 절차

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

1. 협회가 환자의 불만 제기 서신/양식을 접수합니다.
2. 협회가 환자에게 접수 확인서를 송부합니다.
3. 협회가 불만 사항에 관련된 의사에게 연락합니다.
 - 협회가 환자의 불만 신고서 사본을 의사에게 송부하고 답변을 요구합니다.

- 협회가 환자의 진료에 관여한 다른 의사에게 연락하여 관련된 추가 정보를 입수하기도 합니다.
- 4. 협회가 관련 의사의 답변서를 접수하는 대로 환자에게 사본을 제공하고 이에 대응할 기회를 제공합니다.
- 5. 협회가 치료 의사나 병원, 진료 시설에 환자의 의무 기록 사본을 요청할 수도 있습니다.
- 6. 협회가 모든 서류와 정보를 하나의 종합 파일로 편집합니다.

불만 사항 심사 방식

협회가 환자, 관련 의사, 병원 및/또는 다른 의사로부터 모든 관련 정보를 접수하면 협회의 실무 의사 중 1인이 종합 파일을 검토하여 불만 사항을 요약하고 이 요약 내용을 모든 관련 서류와 함께 협회의 심사 위원회에 제출합니다.

심사 위원회는 의사와 협회 이사회의 일반인 위원 및 그 외 특정 전문 분야에서 지명된 의사 또는 비의사로 구성됩니다. 위원회는 불만 사항을 더 효과적으로 심사하려는 방편으로 여러 패널로 나뉩니다. 위원들은 불만 사항과 관련한 모든 정보를 심사하고 논의합니다. 일부 상황에서 위원들은 환자의 진료에 관여한 의사와 면담하고 중립적인 전문가들의 의견을 구하기도 합니다.

심사 절차는 시간이 걸리지만, 협회는 불만 사항을 6~8개월 안에 해결하려고 합니다. *보건 직업법에* 명시된 대로 의사의 의료 행위에 제한이나 조건이 부과될 가능성이 거의 없는 불만 사항은 협회의 실무 의사 중 1인이 직접 회신할 수도 있습니다. 회신 요약과 모든 관련 서류는 심사 위원회에 제출되어 검토와 확인을 받습니다.

조사 후 예상되는 결과

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

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

- 의사에게 판정 이유 및/또는 과실 부분 통보
- 의사에게 행동 또는 의료 행위 개선 방법 및 교육 과정 이수 요건 조언
- 의사에게 협회 면담 출석 요구
- 모든 의사에게 공식 간행물의 공지를 통해 기대하는 진료 기준에 대한 지침과 주의 사항 전달
- 관련 의사에게 유사 행동이 재발하는 경우 더 중한 징계 조치를 고려할 수 있음을 경고
- 관련 의사의 의료 행위에 대한 전반적인 검토 지시
- 우려 사항 시정 조치가 부적절하거나 불충분한 경우 징계 위원회 심리 소환장 발부

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

결정에 대한 이의 제기 방법

보건 직업법에 따라, 주 정부는 보건 직업 심사 위원회(Health Professions Review Board, HPRB)를 설립했습니다. HPRB는 독립적인 심판 위원회로, 조사의 철저성과 결정의 합리성을 심사하는 일을 합니다.

불만 사항에 대한 협회의 심사와 판결에 불복하는 환자는 협회의 결정 서신을 수령한 날로부터 30일 안에 HPRB에 이의를 제기하여 협회의 조치와 결론에 대하여 추가 평가와 심사를 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 주 내): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

우편 주소

PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1