



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

Pagsasampa ng Reklamo

Dapat ninyong malaman na kahit na ang impormasyon sa 'Pagsasampa ng Reklamo' ay isinalin sa Tagalog, ang mga proseso ng pagreklamo sa College, kabilang ang lahat ng pagsulat (correspondence), ay isinasagawa sa Ingles. Kung sa tingin ng mga nagreklamo ay hindi nila sapat na maipapahayag ang kanilang sarili sa pagsulat ng Ingles, hinihikayat sila na humingi ng tulong mula sa isang kaibigan o kapamilya na maaaring mag-translate para sa kanila.

Mga dapat malaman ng mga pasyente

Ang *Health Professions Act* (Batas para sa Mga Propesyonal sa Kalusugan) ay nagtatakda ng isang patnubay kung paano pamamahalaan ng College ang mga reklamo. Ito ay isang pormal na proseso na maaaring magkaroon ng malubhang konsikwensya para sa isang doktor. Ang College ay nakatuon ang pansin para sa isang malinaw at may layunin na proseso, walang kinikilingan at patas sa lahat ng mga kasangkot. Sa layuning ito, may legal na obligasyon ang College na ibahagi sa doktor ang lahat ng mga sulat na natanggap mula sa publiko tungkol sa paraan ng pag-practice ng doktor.

Ang mga pasyente ay maaaring mayroong ilang mga katanungan bago magsampa ng reklamo. Dahil dito, pinapayuhan silang suriin ang mga seksyon sa ibaba para sa ilang mga makakatulong na impormasyon tungkol sa proseso at tungkulin ng College.

Mga dahilan para sa mga reklamo

Sa pangkalahatan, ang isang pasyente o miyembro ng publiko ay maaaring magsampa ng reklamo para sa alinman sa mga sumusunod na dahilan:

- hindi sapat ang paggamot o pangangalaga sa kondisyong medikal
- hindi naaangkop o di propesyonal na pag-uugali
- mga pag-aalala ukol sa pagpapahiwatig o na may sekswal na katangian

Sa pangkalahatan, nais ng karamihan sa mga doktor na tuwirang harapin ang mga alalahanin ng pasyente. Ang mga pasyenteng may pag-aalala tungkol sa kanilang doktor, na kaugnay ng komunikasyon, pag-uugali, o paraan ng paggamot na kanilang natanggap, ay dapat huwag mag-atubiling kausapin nang harapan ang kanilang doktor ukol sa mga bagay na ito. Kung walang resulta ang pakikipag-uusap, maaaring piliin ng mga pasyente na magsampa ng reklamo sa College para sa karagdagang imbestigasyon.

Tungkulin ng College

Ayon sa kautusan ng College, dapat tiyakin na ang mga pasyente ay tumatanggap ng may kalidad na pangangalagang medikal, at na sila ay ligtas at napoprotektahan kapag sila ay ginagamot ng mga lisensyadong doktor. Sa pamamagitan ng pagsunod sa mga iniaatas ng *Health Professions Act (Mga Batas para sa Propesyonal sa Kalusugan)* ang College ay nagtatag ng mga pamamaraan para sa:

- pamamahala sa mga reklamo at pag-aalala ng publiko
- pagpapasya sa mga reklamo tungkol sa pangangalagang ibinigay ng mga doktor na nakarehistro sa College
- pagpapasya sa mga reklamo tungkol sa pag-uugali ng mga doktor na nakarehistro sa College

Ang College ay may iba't ibang ginagamit na opsyon upang malutas ang mga reklamo. Kabilang dito ang (ngunit hindi lamang ang mga ito):

- pagbibigay ng payo (remedial advice) sa pamamagitan ng sulat
- pagsasagawa ng kinakailangang interview sa pamamagitan ng isang staff ng College
- pagtatakda ng mga limitasyon at kundisyon sa pag-practice ng doktor
- pag-aalis ng isang doktor mula sa pagpa-practice ng propesyon

Ang layunin ng proseso ng reklamo ay upang gumawa ng naaangkop na aksyong kinakailangan para matiyak na ang kaligtasan ng pasyente ay hindi nakokompromiso anumang paraan.

Upang matupad ang regulasyong ito, may awtoridad ang College alinsunod sa batas na makita ang mga record ng pasyente upang madesisyon ang mga reklamo o kaya suriin ang kalidad ng pangangalagang ibinigay ng isang taong rehistrado sa College. Kung walang espesipikong direksyon na ibinigay, ang posisyon ng College ay sumang-ayon na ma-access ang personal na record ng pasyente kapag ang pasyente ay nagsimulang magreklamo at humiling sa College na dinggin ang mga ito.

Ano ang hindi maaaring gawin ng College

Ang College ay walang awtoridad na:

- magbigay ng anumang pinansyal na kabayaran sa mga pasyente
- magsagawa ng mga diagnosis o rekomendasyon sa paggamot, o pangasiwaan ang mga detalye ng pangangalaga sa pasyente
- pilitin ang isang doktor na gumamot o magreseta sa isang partikular na paraan
- harapin ang mga pag-aalala o reklamo tungkol sa mga ospital, o iba pang tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan tulad ng mga nurse, parmasyotiko, dentista, optometrist, psychologist, chiropractor, naturopath, o iba pang mga propesyonal sa kalusugan na hindi nakarehistro bilang doktor o surgeon
- kontakin ang pulis sa ngalan ng pasyente kung may pinaghihinalaang ginawang mga ilegal na aktibidad na walang pahintulot ang pasyente
- gumawa ng mga desisyon sa mga reklamo nang hindi binibigyan ng pagkakataon tumugon ang (mga) doctor

Paano magsampa ng reklamo

Ang mga pasyenteng nagsasampa ng reklamo sa kanilang sariling ngalan ay dapat magkumpleto at magsumite ng isang **Complaint Form** (Pormularyo ng Reklamo). Ang mga tao na itinalaga upang magsampa ng reklamo sa ngalan ng isang pasyente ay dapat magsumite kapwa ng isang nakumpletong Pormularyo ng Reklamo at pormularyo ng **Authorization for Representation** (Awtorisasyon para sa Kinatawan).

Ang isang sulat ay maaari din tanggapin kung may mga sumusunod na impormasyon:

- buong pangalan
- petsa ng kapanganakan
- address
- numero ng telepono (araw at gabi)
- buong pangalan at address ng (mga) doktor na kasangkot
- paglalarawan ng insidente na maraming detalye hangga't maaari
- petsa ng insidente
- pirma ng nagreklamo

Tandaan: Kung may isang tao na kumakatawan sa isang pasyente ukol sa reklamo, dapat ding kasama sa sulat ang:

- buong pangalan
- impormasyon kung paano makokontak
- relasyon sa pasyente
- pahintulot na ma-access/o tumanggap ng medikal na impormasyon ng pasyente

Walang tiyak na takdang panahon para magsampa ng reklamo. Gayunman, makakatulong sa proseso ng imbestigasyon kung ang reklamo ay isasampa sa lalong madaling panahon matapos ang nasabing insidente.

Tandaan: Upang protektahan ang pagkapribado ng pasyente at tiyakin ang pagiging kompidensyal, ang College ay hindi tumatanggap ng mga reklamo gamit ang email o telepono. Ang reklamo ay dapat na ipadala sa College sa pamamagitan ng isang sulat na may sulat-kamay na pirma. Para mas madali, maaaring makakuha ng Pormularyo ng Reklamo **dito**, na may mga impormasyon na kinakailangan upang simulan ang pagsusuri ng mga alalahanin ng pasyente.

Paano hinaharap ang isang reklamo

Ang proseso ng pagsusuri at pagdedesiyon ukol sa mga reklamo sa mga doktor ay tinutukoy ng *Batas para sa Mga Propesyonal sa Kalusugan*, ang Mga Regulasyon at Mga Alituntunin na ginawa ayon sa Batas na iyon. Ang pagharap sa reklamo ng isang pasyente ay mayroong ilang mga hakbang:

1. Matapos matanggap ng College ang sulat/o pormularyo ng reklamo ng pasyente
2. Magpapadala ang College sa pasyente ng isang sulat upang kumpirmahin na natanggap nito ang reklamo
3. Kokontakin ng College ang (mga) doktor na kasangkot sa reklamo
 - Magpapadala ang College ng isang kopya ng reklamo ng pasyente sa (mga) doktor, at hihilingin sa (mga) doktor na tumugon
 - Maaaring kontakin ng College ang ibang mga doktor na nasangkot sa pangangalaga ng pasyente upang kumuha ng karagdagang kaugnay na impormasyon
4. Kapag natanggap na ito, magbibigay ang College sa pasyente ng isang kopya ng tugon na mula sa mga doktor na kasangkot sa kanyang pangangalaga, at pagkakataon na tumugon
5. Maaaring humiling ang College ng kopya ng mga medikal na record ng pasyente mula sa doktor na gumamot, ospital o sa pasilidad ng pangangalaga sa kalusugan
6. Pinagsasama-sama ng College ang lahat ng mga dokumento at impormasyon sa isang kumpletong file

Paano sinusuri ang isang reklamo

Kapag natanggap na ng College ang lahat ng nauukol na impormasyon mula sa pasyente, (mga) doktor na kasangkot, (mga) ospital, at/o iba pang doktor, ang nakumpletong file ay susuriin ng isa sa mga staff na doktor ng College na magbuod ng reklamo at isusumite ang buod na iyon, kasama ang lahat ng mga kaugnay na dokumento, sa Komite sa Pagsisiyasat ng College (College Inquiry Committee).

Ang Komite sa Pagsisiyasat ay kinabibilangan ng kapwa mga doktor at mga miyembro ng Publiko ng College Board at iba pang hinirang na mga doktor o di-doktor na may partikular na mga kadalubhasaan. Ang komite ay nahahati sa iba't ibang panel upang mas mahusay na masuri ang mga reklamo. Sinusuri at tinatalakay ng mga miyembro ng komite ang lahat ng impormasyong may kinalaman sa reklamo. Sa ilang pagkakataon, maaari rin nilang piliin na magsagawa ng mga interview sa (mga) doktor na nasangkot sa pangangalaga ng pasyente, at humingi ng payo mula sa mga independyenteng dalubhasa.

Ang proseso ng pagsusuri ay kinakailangan ng panahon; gayunman, sinusubukan ng College na lutasin ang mga reklamo sa loob ng anim hanggang walong buwan. Tulad ng itinakda sa *Batas para sa Mga Propesyonal sa Kalusugan*, ang mga reklamo na malamang na hindi humantong sa paglilimita o kondisyon sa pag-practice ng doktor ay maaaring direktang tugunan ng isa sa mga staff na doktor ng College. Ang buod ng tugon at lahat ng may kinalaman na dokumentasyon ay isinusumite sa Komite sa Pagsisiyasat para sa pagsusuri at pagkumpirma.

Ano ang aasahan pagkatapos ng imbestigasyon

Pagkatapos ng imbestigasyon, makakatanggap ang pasyente (at ang (mga) doktor na kasangkot) ng nakasulat na paliwanag tungkol sa pagsusuri at opinyon ng College bilang pagtugon sa reklamo. Kasama sa paliwanag na ito ang buod ng sagot ng doktor, isang paglalarawan ng mga impormasyon na isinasaalang-alang, at isang opinyon, kasama ang mga batayan ng opinyong iyon.

Kung ang College ay may mga puna sa doktor, ang College ay maaaring:

- ipagbigay alam sa doktor kung bakit may mga puna at/o kung nasaan siya nagkamali
- magpayo sa doktor kung paano mapapabuti ang kanyang ugali o practice; kabilang ang kinakailangang kunin na mga kursong pang-edukasyon
- hilingin na ang doktor ay dumalo sa College para sa isang interview
- magbigay ng patnubay at mga paalala sa lahat ng doktor sa inaasahang mga pamantayan ng pangangalaga gamit ang komunikasyon sa mga opisyal na publikasyon nito
- bigyan ng babala ang doktor na kapag nangyari uli ang ganoong pag-uugali ay mas mabigat na aksyong pandisiplina ang maaaring ipataw
- mag-utos para sa isang pangkalahatang pagsusuri sa pag-practice ng doktor
- ipatawag para sa isang pagdinig ng Komiteng Pandisiplina kung ang remediation ay hindi angkop o sapat upang matugunan ang mga pag-aalala

Kung may mga pagpuna man o wala ang College, lahat ng mga reklamong nauukol sa (mga) doktor ay mananatili sa file ng doktor na iyon sa College.

Paano umapela para sa isang desisyon

Ayon sa Batas para sa Mga Propesyonal sa Kalusugan, itinatag ng pangprobinsiyang pamahalaan ang Health Professions Review Board (HPRB). Ang HPRB ay isang independyenteng tribunal na may tungkulin para sa ganap na pagsusuri ng imbestiagyon at pagkamakatwiran ng desisyon.

Ang mga pasyenteng di-nasiyahan sa pagsusuri at desisyon ng College sa kanilang reklamo ay may karapatang isumite ang usapin sa HPRB para sa higit na pagsisiyasat at pagsusuri sa loob ng 30 araw matapos matanggap ang desisyon ng College.

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

Telepono: 250-953-4956
Fax: 250-953-3195

Matatawagan nang libre (sa loob ng BC): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

Padadalhan ng sulat:
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1