



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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਗੱਲ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਭਾਵੇਂ 'ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ' ਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਕਾਰਜ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਸਾਰਾ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਿਹੜੇ ਲੋਕ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਰਸਾਉਣ ਦੇ ਆਯੋਗ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਪੁਰਜ਼ੋਰ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਹੜਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ।

ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕੀ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਐਕਟ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇਕ ਢਾਂਚਾ ਤਹਿ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਲਜ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਵੇਂ ਸੁਣਨੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਇਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਾਰਜ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਲਈ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੰਭੀਰ ਨਤੀਜੇ ਨਿਕਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਲਜ ਅਜਿਹੇ ਐਕਸ਼ਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਸਪਸ਼ਟ, ਯਥਾਰਥਕ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਕਰਕੇ, ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਸਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਜ ਕਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਮਨ ਵਿਚ ਕਈ ਸਵਾਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਕਾਲਜ ਦੇ ਰੋਲ ਬਾਰੇ ਮਦਦ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੁਝ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਲੇ ਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਮਰੀਜ਼ ਜਾਂ ਪਬਲਿਕ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਅੱਗੇ ਲਿਖੇ ਕਾਰਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਕਿਸੇ ਬੀਮਾਰੀ ਦਾ ਅਢੁਕਵਾਂ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਸੰਭਾਲ
- ਅਢੁਕਵਾਂ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਵਤੀਰਾ
- ਲਿੰਗਕ ਜਾਂ ਕਾਮੁਕ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਰੋਕਾਰ

ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਬਹੁਤੇ ਡਾਕਟਰ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਫਿਕਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਧੀ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਹਸ਼ਮੰਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਆਪਣੇ ਡਾਕਟਰ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਸਰੋਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਗੱਲਬਾਤ, ਵਤੀਰਾ ਜਾਂ ਹੋਇਆ ਇਲਾਜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਬੇਇਜ਼ਕ ਖੁਲ੍ਹੀ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਾਮਯਾਬ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਅਗਾਂਹ ਹੋਰ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਕਾਲਜ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕਾਲਜ ਦਾ ਰੋਲ

ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਹੈ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਇਲਾਜ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦਾ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਲਾਇਸੈਂਸਸ਼ੁਦਾ ਡਾਕਟਰਾਂ ਵਲੋਂ ਇਲਾਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵੇਲੇ ਉਹ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਹੋ ਰਹੀ ਹੈ। **ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਐਕਟ** ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਾਲਜ ਨੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਤਰੀਕੇ ਮਿੱਥੇ ਹੋਏ ਹਨ:

- ਪਬਲਿਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫਿਕਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਲਈ
- ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਡਾਕਟਰਾਂ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਲਈ
- ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਡਾਕਟਰਾਂ ਦੇ ਵਤੀਰੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਲਈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਜ ਕੋਲ ਕਈ ਚੋਣਾਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਪਰ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ):

- ਲਿਖਤੀ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਮਸਲੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣਾ
- ਕਾਲਜ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ

- ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਾਉਣਾ
- ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਰਨਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜ ਦਾ ਟੀਚਾ ਉਹ ਢੁਕਵਾਂ ਐਕਸ਼ਨ ਲੈਣਾ ਹੈ ਜਿਹੜਾ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸੇਫਟੀ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ।

ਆਪਣਾ ਸਰਕਾਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਰਾਹੀਂ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਲਾਜ ਦੀ ਕੁਆਲਟੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਦੇਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਖਾਸ ਸੇਧ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿਚ, ਕਾਲਜ ਦਾ ਇਹ ਵਿਚਾਰ ਹੈ ਕਿ ਉਦੋਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਅਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਜਦੋਂ ਮਰੀਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਕਾਲਜ ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ

ਕਾਲਜ ਕੋਲ ਇਹ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ:

- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਮਾਲੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ
- ਰੋਗ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕਰਨ ਦਾ, ਜਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਦਾ
- ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਇਲਾਜ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਵਾਈ ਲਿਖ ਕੇ ਦੇਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਕਰਨ ਦਾ
- ਹਸਪਤਾਲਾਂ, ਜਾਂ ਇਲਾਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਰਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਝਣ ਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਰਸਾਂ, ਫਾਰਮਾਸਿਸਟ, ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ, ਨਿਗ੍ਰਾ ਟੈਸਟ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਾਕਟਰ, ਸਾਇਕੋਲੋਜਿਸਟ, ਕੈਰੋਪੈਰੈਕਟਰ, ਕੁਦਰਤੀ ਇਲਾਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਿਹਤ ਮਾਹਰ ਜਿਹੜੇ ਰਜਿਸਟਰਸ਼ੁਦਾ ਡਾਕਟਰ ਜਾਂ ਸਰਜਨ ਨਹੀਂ ਹਨ
- ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਪੁਲੀਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਜਿੱਥੇ ਗੈਰਕਨੂੰਨੀ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ੱਕ ਹੈ
- ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਜਿਹੜੇ ਮਰੀਜ਼ ਆਪਣੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ **ਕਮਪਲੇਟ ਫਾਰਮ** ਭਰਨਾ ਅਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਹੜੇ ਕਿਸੇ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਕਮਪਲੇਟ ਫਾਰਮ ਅਤੇ **ਐਂਬੇਰਾਈਜ਼ਮੈਂਟ ਫਾਰ ਰੈਪਰੇਜ਼ਨਟੇਸ਼ਨ** ਫਾਰਮ ਦੋਨੋਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।

ਅੱਗੇ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਚਿੱਠੀ ਵੀ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ:

- ਪੂਰਾ ਨਾਂ
- ਜਨਮ ਦੀ ਤਰੀਕ
- ਐਡਰੈਸ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਦਿਨ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਦਾ)
- ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਦੇ ਪੂਰੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਐਡਰੈਸ
- ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵੇਰਵੇ ਸਹਿਤ
- ਘਟਨਾ ਦੀ ਤਰੀਕ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਦਸਖਤ

ਨੋਟ: ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਕੋਈ ਜਣਾ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਚਿੱਠੀ ਵਿਚ ਇਹ ਵੀ ਲਿਖਿਆ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ:

- ਪੂਰਾ ਨਾਂ
- ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ਮਰੀਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ
- ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਡਾਕਟਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ/ਲੈਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਖਾਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਥਿਤ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਛੇਤੀ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਕਾਰਜ ਵਿਚ ਮਦਦ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਭੇਤਦਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕਾਲਜ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਹੱਥੀਂ ਕੀਤੇ ਦਸਖਤਾਂ ਨਾਲ ਭੇਜੀ ਜਾਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੌਖ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ **ਇੱਥੇ** ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਸਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਸਰੋਕਾਰਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਡਾਕਟਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਐਕਟ, ਅਤੇ ਉਸ ਐਕਟ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਬਾਈਲਾਅਜ਼ ਵਿਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਈ ਕਦਮ ਹਨ:

1. ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੱਤਰ/ਫਾਰਮ ਮਿਲਦਾ ਹੈ
2. ਕਾਲਜ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਇਕ ਚਿੱਠੀ ਭੇਜੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇਗਾ
3. ਕਾਲਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ
 - o ਕਾਲਜ, ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਾਪੀ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ ਅਤੇ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮੰਗੇਗਾ
 - o ਹੋਰ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਕਾਲਜ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੋਰ ਡਾਕਟਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜੇ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਇਲਾਜ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਹੇ ਹਨ
4. ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਾਲਜ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਇਲਾਜ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰਾਂ ਤੋਂ ਮਿਲੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਵਿਚ ਕੁਝ ਕਹਿਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵੇਗਾ
5. ਕਾਲਜ ਇਲਾਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡਾਕਟਰ, ਹਸਪਤਾਲ ਜਾਂ ਹੈਲਥ ਕੇਅਰ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਮੈਡੀਕਲ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਮੰਗ ਸਕਦਾ ਹੈ
6. ਕਾਲਜ ਸਾਰੇ ਪੇਪਰ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕ ਮੁਕੰਮਲ ਫਾਇਲ ਵਿਚ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼, ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ), ਹਸਪਤਾਲ (ਹਸਪਤਾਲਾਂ), ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੋਰ ਡਾਕਟਰਾਂ ਤੋਂ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਮੁਕੰਮਲ ਫਾਇਲ 'ਤੇ ਕਾਲਜ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਵਲੋਂ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਖੇਪ, ਸਾਰੇ ਢੁਕਵੇਂ ਪੇਪਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਾਲਜ ਦੀ ਇਨਕੁਆਰੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

ਇਨਕੁਆਰੀ ਕਮੇਟੀ ਵਿਚ ਕਾਲਜ ਦੇ ਬੋਰਡ ਦਾ ਡਾਕਟਰ ਅਤੇ ਪਬਲਿਕ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਅਤੇ ਮੁਹਾਰਤ ਦੇ ਖਾਸ ਖੇਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਡਾਕਟਰ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਡਾਕਟਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਾਰਗਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਨ ਲਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੈਨਲਾਂ ਵਿਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕੁਝ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿਚ, ਉਹ ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਇਲਾਜ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ) ਨਾਲ ਇੰਟਰਵਿਊਆਂ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਆਜ਼ਾਦ ਮਾਹਰਾਂ ਤੋਂ ਸਲਾਹ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ; ਫਿਰ ਵੀ, ਕਾਲਜ ਛੇ ਤੋਂ ਅੱਠ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਐਕਟ ਵਿਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ 'ਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲੱਗਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਕਾਲਜ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦੇ ਕਿਸੇ ਡਾਕਟਰ ਵਲੋਂ ਸਿੱਧਾ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਵਾਬ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੇਪਰ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਇਨਕੁਆਰੀ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਉਮੀਦ ਰੱਖਣੀ ਹੈ

ਪੜਤਾਲ ਪੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਮਰੀਜ਼ (ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਡਾਕਟਰ (ਡਾਕਟਰਾਂ)) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਜੋਂ ਕਾਲਜ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਅਤੇ ਰਾਇ ਦਾ ਇਕ ਲਿਖਤੀ ਵੇਰਵਾ ਮਿਲੇਗਾ। ਇਸ ਵੇਰਵੇ ਵਿਚ ਡਾਕਟਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦਾ ਸੰਖੇਪ, ਵਿਚਾਰੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਅਤੇ ਰਾਇ ਅਤੇ ਉਸ ਰਾਇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਜੇ ਕਾਲਜ ਨੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਆਲੋਚਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਾਲਜ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੀ ਆਲੋਚਨਾ ਕਿਉਂ ਹੋਈ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੇ ਕਿੱਥੇ ਗਲਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ
- ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਆਪਣੇ ਵਤੀਰੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ; ਜਿਸ ਵਿਚ ਸਿੱਖਿਆ ਲਈ ਕੋਰਸ ਲੈਣ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ
- ਇਹ ਕਹਿ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਡਾਕਟਰ ਇੰਟਰਵਿਊ ਲਈ ਕਾਲਜ ਵਿਚ ਆਵੇ
- ਆਪਣੀਆਂ ਲਿਖਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਲਾਜ ਦੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਨੂੰ ਸੇਧ ਅਤੇ ਰਿਮਾਈਂਡਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਇਹ ਚੇਤਾਵਨੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਵਰਤਾਉ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਇਆ ਤਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਗੰਭੀਰ ਅਨੁਸਾਸ਼ਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦਾ ਆਮ ਰਿਵੀਊ ਕਰਨ ਦਾ ਆਰਡਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਜੇ ਉਪਾ ਢੁਕਵਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸੇਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਫੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਡਿਸਿਪਲਨਰੀ ਕਮੇਟੀ ਵਲੋਂ ਸੁਣਵਾਈ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸੰਮਨ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕਾਲਜ ਨੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਆਲੋਚਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ, ਡਾਕਟਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਾਲਜ ਵਿਚ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਫਾਇਲ ਵਿਚ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕਿਸੇ ਫੈਸਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਜ਼ ਐਕਟ ਅਧੀਨ, ਸੁਬਾਈ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਜ਼ ਰਿਵਿਊ ਬੋਰਡ (ਐੱਚ ਪੀ ਆਰ ਬੀ) ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਐੱਚ ਪੀ ਆਰ ਬੀ ਇਕ ਆਜ਼ਾਦ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਕੰਮ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਵਾਜਬਤਾ 'ਤੇ ਮੁੜ ਕੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਜਿਹੜੇ ਮਰੀਜ਼ ਕਾਲਜ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲਜ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਚਿੱਠੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ ਕਾਲਜ ਦੇ ਐਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਿੱਟਿਆਂ ਦੇ ਅਗਾਂਹ ਹੋਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਐੱਚ ਪੀ ਆਰ ਬੀ ਕੋਲ ਮਸਲਾ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ।

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

ਟੈਲੀਫੋਨ: 250-953-4956
ਫੈਕਸ: 250-953-3195
ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਬੀ ਸੀ ਦੇ ਵਿਚ ਵਿਚ): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਲਈ ਐਡਰੈਸ:
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1