



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

Nộp Đơn Khiếu Nại

Xin lưu ý là tuy chi tiết về 'Nộp Đơn Khiếu Nại' đã được dịch sang tiếng Việt, tiến trình khiếu nại của Y Sĩ Đoàn, gồm luôn tất cả mọi thư từ liên lạc qua lại, đều bằng tiếng Anh. Người khiếu nại nào không cảm thấy có khả năng tự diễn tả bằng cách viết tiếng Anh nên nhờ bạn hoặc người nào trong gia đình có thể phiên dịch cho họ.

Những điều bệnh nhân cần biết

Đạo Luật Các Ngành Nghề về Sức Khỏe ấn định khuôn khổ về cách Y Sĩ Đoàn giải quyết những vụ khiếu nại. Đây là một tiến trình chính thức có thể có các hậu quả nghiêm trọng cho một bác sĩ. Y Sĩ Đoàn quyết tâm áp dụng một tiến trình minh bạch, khách quan, vô tư và công bằng cho tất cả những bên liên hệ. Với mục đích đó, Y Sĩ Đoàn có bốn phận pháp lý phải tiết lộ cho một bác sĩ biết về tất cả thư từ nhận được của công chúng về cách hành nghề của bác sĩ đó.

Bệnh nhân có thể có một số thắc mắc trước khi nộp đơn khiếu nại. Vì thế, bệnh nhân nên xem những phần dưới đây để biết một số chi tiết hữu ích về tiến trình này và vai trò của Y Sĩ Đoàn.

Các lý do khiếu nại

Nói chung, bệnh nhân hoặc công chúng có thể nộp đơn khiếu nại vì bất cứ lý do nào sau đây:

- điều trị hoặc chăm sóc không đầy đủ về một bệnh trạng
- hành vi không đúng đắn hoặc không chuyên nghiệp
- các mối lo ngại mang bản chất tình cảm thân mật hoặc tình dục

Nói chung, đa số bác sĩ đều sẵn lòng trực tiếp giải quyết lo ngại của bệnh nhân. Bệnh nhân nào lo ngại về bác sĩ của họ liên quan đến truyền thông, hành vi, hoặc cách điều trị cho họ, nên cảm thấy tự nhiên để thảo luận cởi mở với bác sĩ của họ. Nếu thảo luận không xong, bệnh nhân có thể quyết định nộp đơn khiếu nại với Y Sĩ Đoàn để điều tra thêm.

Vai Trò của Y Sĩ Đoàn

Trách nhiệm của Y Sĩ Đoàn là bảo đảm cho bệnh nhân được chăm sóc y tế có phẩm chất cao, và được an toàn và bảo vệ khi các bác sĩ có giấy phép hành nghề điều trị cho họ. Bằng cách áp dụng các điều kiện của **Đạo Luật Các Ngành Nghề về Sức Khỏe**, Y Sĩ Đoàn đã thành lập thủ tục cho việc:

- quản trị các trường hợp khiếu nại và lo ngại của công chúng
- phân xét các trường hợp khiếu nại về dịch vụ chăm sóc của các bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn
- phân xét các trường hợp khiếu nại về hành vi của các bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn

Y Sĩ Đoàn có nhiều cách chọn lựa để giải quyết khiếu nại. Số này gồm (nhưng không phải chỉ có những cách sau đây):

- cố vấn về cách điều chỉnh bằng thư
- đòi hỏi phỏng vấn bắt buộc với nhân viên Y Sĩ Đoàn
- áp đặt những mức giới hạn và điều kiện đối với việc hành nghề của một bác sĩ
- rút tên một bác sĩ ra khỏi danh sách có giấy phép hành nghề

Mục tiêu của tiến trình khiếu nại là để có hành động thích ứng cần thiết hầu bảo đảm an toàn cho bệnh nhân không bị tác hại theo bất cứ cách nào.

Để chu toàn trách nhiệm kiểm soát của họ, Y Sĩ Đoàn được luật cho phép xem xét hồ sơ bệnh nhân để phân xét các trường hợp khiếu nại hoặc để đánh giá phẩm chất chăm sóc của các bác sĩ có ghi danh với Y Sĩ Đoàn. Nếu không có chỉ thị ngược lại, lập trường của Y Sĩ Đoàn là khi bệnh nhân nộp đơn khiếu nại và xin Y Sĩ Đoàn phân xét vấn đề là đã hàm ý ưng thuận cho xem hồ sơ cá nhân của bệnh nhân.

Những việc Y Sĩ Đoàn không thể làm

Y Sĩ Đoàn không có quyền:

- bồi thường tài chánh cho bệnh nhân
- chẩn đoán hoặc đề nghị điều trị, hoặc chỉ thị những việc cụ thể để chăm sóc bệnh nhân
- bắt buộc một bác sĩ phải điều trị hoặc kê toa theo một cách nhất định nào đó
- giải quyết lo ngại hoặc khiếu nại về bệnh viện, hoặc các chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác như y tá, dược sĩ, nha sĩ, chuyên viên đo mắt, tâm lý gia, bác sĩ chỉnh nắn cột sống, bác sĩ trị liệu theo phương pháp tự nhiên, hoặc bất cứ chuyên viên sức khỏe nào khác không phải là bác sĩ hoặc bác sĩ giải phẫu có ghi danh
- liên lạc với cảnh sát cho bệnh nhân khi có nghi ngờ về các hoạt động bất hợp pháp nếu không được bệnh nhân ưng thuận rõ rệt
- phân xét các trường hợp khiếu nại mà không cho (các) bác sĩ có cơ hội trả lời

Cách nộp đơn khiếu nại

Bệnh nhân nộp đơn khiếu nại cho chính họ phải điền và nộp một **Mẫu Khiếu Nại**. Người đại diện nộp đơn khiếu nại cho bệnh nhân phải nộp cả Mẫu Khiếu Nại đã điền lẫn mẫu **Ủy Quyền cho Đại Diện**.

Viết thư có ghi các chi tiết sau đây cũng được chấp nhận:

- đầy đủ tên và họ
- ngày sinh
- địa chỉ
- số điện thoại (ban ngày và buổi tối)
- đầy đủ tên họ và địa chỉ của (các) bác sĩ liên hệ
- chi tiết sự việc có càng nhiều chi tiết càng tốt
- ngày xảy ra sự việc
- chữ ký của người khiếu nại

Ghi Chú: Nếu có người đại diện cho bệnh nhân về một vụ khiếu nại, thư cũng phải có ghi:

- đầy đủ tên và họ
- chi tiết liên lạc
- mối liên hệ với bệnh nhân

- quyết định ưng thuận cho phép xem/nhận dữ kiện y tế của bệnh nhân đó

Không có thời hạn nhất định phải nộp đơn khiếu nại. Tuy nhiên, nếu nộp đơn khiếu nại sau khi xảy ra cáo giác sự việc không lâu thì sẽ giúp cho tiến trình điều tra.

Ghi Chú: Để bảo vệ quyền riêng tư của bệnh nhân và bảo đảm giữ kín, Y Sĩ Đoàn không nhận khiếu nại bằng email hoặc điện thoại. Phải nộp văn bản khiếu nại có chữ ký bằng tay cho Y Sĩ Đoàn. Để tiện lợi, quý vị có thể lấy Mẫu Khiếu Nại [ở đây](#), có nêu các chi tiết cần thiết để mở cuộc điều tra về những mối lo ngại của bệnh nhân.

Khiếu nại được giải quyết như thế nào

Tiến trình duyệt xét và phân xét khiếu nại về các bác sĩ được ấn định trong *Đạo Luật Các Ngành Nghề về Sức Khỏe, Điều Lệ và Nội Quy* theo Đạo Luật đó. Giải quyết khiếu nại của bệnh nhân gồm nhiều bước:

1. Y Sĩ Đoàn nhận được thư/mẫu khiếu nại của bệnh nhân
2. Y Sĩ Đoàn sẽ gửi thư cho bệnh nhân xác nhận đã nhận được khiếu nại
3. Y Sĩ Đoàn sẽ liên lạc với (các) bác sĩ liên hệ trong vụ khiếu nại đó
 - o Y Sĩ Đoàn sẽ gửi một bản sao đơn khiếu nại cho (các) bác sĩ đó, và yêu cầu (các) bác sĩ đó trả lời
 - o Y Sĩ Đoàn có thể liên lạc với các bác sĩ khác có tham gia vào việc chăm sóc cho bệnh nhân đó để thu thập thêm các chi tiết liên hệ
4. Sau khi nhận được trả lời của (các) bác sĩ có liên quan đến việc chăm sóc bệnh nhân đó, Y Sĩ Đoàn sẽ gửi một bản sao cho bệnh nhân, và cho bệnh nhân có cơ hội trả lời
5. Y Sĩ Đoàn có thể yêu cầu bác sĩ điều trị, bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp hồ sơ y tế của bệnh nhân
6. Y Sĩ Đoàn đúc kết tất cả tài liệu và dữ kiện thành một hồ sơ đầy đủ

Vụ khiếu nại được duyệt xét như thế nào

Sau khi Y Sĩ Đoàn đã nhận được tất cả dữ kiện liên hệ từ bệnh nhân, (các) bác sĩ liên hệ, (các) bệnh viện, và/hoặc các bác sĩ khác, toàn bộ hồ sơ này sẽ được một trong các bác sĩ nhân viên của Y Sĩ Đoàn duyệt xét và sẽ tóm lược trường hợp khiếu nại và cung cấp bản tóm lược đó, cùng với tất cả các văn bản liên quan, cho Ủy Ban Điều Tra của Y Sĩ Đoàn.

Ủy Ban Điều Tra gồm có cả các ủy viên bác sĩ lẫn công chúng của Hội Đồng Quản Trị Y Sĩ Đoàn và các bác sĩ khác hoặc những người không phải là bác sĩ trong các lãnh vực chuyên môn cụ thể. Ủy ban này được chia thành những nhóm khác nhau để duyệt xét những vụ khiếu nại nhiều hiệu năng hơn. Thành viên của ủy ban sẽ duyệt xét và thảo luận tất cả mọi dữ kiện liên quan đến vụ khiếu nại. Trong một số trường hợp, họ cũng có thể chọn phỏng vấn (các) bác sĩ có tham gia vào việc chăm sóc cho bệnh nhân, cũng như thu thập ý kiến của các chuyên gia độc lập.

Tiến trình duyệt xét cần có thời gian; tuy nhiên, Y Sĩ Đoàn cố giải quyết khiếu nại trong vòng sáu đến tám tháng. Như được nêu trong *Đạo Luật Các Ngành Nghề về Sức Khỏe*, những trường hợp khiếu nại nào khó có thể đưa đến quyết định giới hạn hoặc áp đặt các điều kiện đối với cách hành nghề của một bác sĩ sẽ có thể được một trong các bác sĩ nhân viên của Y Sĩ Đoàn trực tiếp trả lời. Bản tóm lược trả lời và tất cả tài liệu liên quan sẽ được nộp cho Ủy Ban Điều Tra để duyệt xét và xác nhận.

Sau khi điều tra thì sao

Sau khi hoàn tất cuộc điều tra, bệnh nhân đó (và (các) bác sĩ liên hệ) sẽ nhận được thư giải thích kết quả duyệt xét và ý kiến của Y Sĩ Đoàn về trường hợp khiếu nại này. Thư giải thích này sẽ gồm cả bản tóm lược trả lời của bác sĩ đó, các chi tiết khác được cứu xét, và ý kiến, cùng với các lý do đưa đến ý kiến đó.

Nếu Y Sĩ Đoàn chỉ trích bác sĩ liên hệ, Y Sĩ Đoàn có thể:

- cho bác sĩ đó biết tại sao có chỉ trích và/hoặc họ sai lầm ở chỗ nào

- cố vấn cho bác sĩ đó về cách cải tiến hành vi hoặc cách hành nghề của họ; gồm cả điều kiện phải theo học những khóa giáo dục
- yêu cầu bác sĩ đó đến Y Sĩ Đoàn để phỏng vấn
- hướng dẫn và nhắc nhở tất cả bác sĩ về các tiêu chuẩn chăm sóc phải áp dụng bằng cách truyền thông trong các ấn phẩm chính thức
- cảnh cáo bác sĩ đó là, nếu còn xảy ra hành vi tương tự thì có thể sẽ cứu xét đến biện pháp kỷ luật nghiêm trọng hơn
- ra lệnh duyệt xét tổng quát về cách hành nghề của bác sĩ đó
- đưa ra một buổi phân xét của Ủy Ban Kỷ Luật nếu biện pháp điều chỉnh không thích ứng hoặc không đủ để giải quyết lo ngại

Dù Y Sĩ Đoàn có chỉ trích hay không, tất cả những vụ khiếu nại về các bác sĩ đều được lưu trong hồ sơ về bác sĩ đó tại Y Sĩ Đoàn.

Cách kháng cáo quyết định

Theo *Đạo Luật Các Ngành Nghề về Sức Khỏe*, chính quyền tỉnh bang đã thành lập Ủy Ban Tái Duyệt Các Ngành Nghề về Sức Khỏe (HPRB). HPRB là một tòa trọng tài độc lập có nhiệm vụ tái duyệt mức độ chu đáo của cuộc điều tra và tính cách hợp lý của quyết định.

Bệnh nhân nào không hài lòng về kết quả duyệt xét và phân xét của Y Sĩ Đoàn về vụ khiếu nại của họ sẽ có quyền nộp vấn đề này lên HPRB để đánh giá thêm và tái duyệt hành động và kết luận của Y Sĩ Đoàn trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thư thông báo kết quả phân xét của Y Sĩ Đoàn.

Health Professions Review Board (Ủy Ban Tái Duyệt Các Ngành Nghề về Sức Khỏe)
Suite 900, 747 Fort Street
Victoria BC V8W 2E9

Điện Thoại: 250-953-4956
Fax: 250-953-3195

Số điện thoại miễn phí (trong BC): 1-888-953-4986

www.hprb.gov.bc.ca

Địa chỉ gửi thư:
PO Box 9429 Stn Prov Govt
Victoria BC V8W 9V1