

# 投诉流程

## 安大略省皇家牙科医生学会（学会）是何组织？

RCDSO 或“学会”是安大略省 26 个医疗监管学会之一。我们是根据 [1991 年《受监管医疗专业人员法》](#)（RHPA）（仅有英文和法文版本）成立的监管机构，这部省级法律旨在保护公众有权获得安全、有效和符合道德标准的牙科医疗服务。

作为牙医的监管学会，我们的重要职责之一是处置您对所接受的护理服务和牙医行为的关切。我们根据省政府赋予的法律权力来调查我们收到的任何投诉，无论投诉来自患者还是任何公众成员。此类权力涵盖牙科所有分支的牙医，包括普通牙科和专科牙医。这是《RHPA》为患者提供的最重要的保护措施之一。

我们非常认真地履行这一职责。学会收到的每一份关于牙医的投诉都会得到审查和处理。

## 如果我对牙医有意见，该怎么做？

我们鼓励患者或任何对牙医服务有疑虑的人直接与牙医进行沟通。如果您仍有疑虑，请发送电子邮件至 [complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org) 或拨打电话 1-800-565-4591 转 5625 与我们联系。

## 如何进行投诉？

如需提交投诉，您需要给我们写信或发送电子邮件。在某些情况下，我们也可以接受录音或录像形式的投诉。您也可以通过我们的在线表格提交投诉，网址是“[提交投诉](#)”（仅有英文和法文版本）。我们不接受电话投诉，但您可以随时给我们致电讨论您的问题。

## 需要向学会提交哪些信息？

- 明确说明您正在提交投诉。
- 牙医的全名和地址。
- 尽可能详细地说明您的关切。
- 可能涉及的其他牙医、医护人员或其他人的姓名。
- 您的联系信息，如电子邮件、日间电话号码和邮寄地址。

## 投诉有时间限制吗？

没有，任何时候都可以投诉。

## 我需要律师吗？

不需要，但是您有权聘请法律代表。

## 谁负责处理我的投诉？

学会的调查、投诉和报告（ICR）委员会负责审议投诉。该委员会的职权范围由省级法律规定。委员会成员包括牙医和未在学会注册的公众成员。这些公众成员加入委员会是为了确保公众利益能够得到代表。

## 流程是如何开始的？

学会会对所有投诉进行调查。我们收到您的投诉后，会有一名工作人员与您联系，向您解释投诉流程并回答您的问题。然后，您的投诉副本将转交给当事牙医。您不能匿名投诉。牙医随后将被要求向学会提交一份书面答复。

如果您在整个投诉调查过程中需要任何协助，请告知我们，我们将尽力为您提供帮助。

## 接下来会发生什么？

学会会对您的投诉进行全面、公正的调查。调查人员可能会联系曾为您提供治疗或咨询的任何其他牙医或医疗从业人员。调查人员还可能正式与任何相关的第三方保险公司（如您所属的保险公司）取得联系，并可能与证人面谈。

在调查过程中，我们通常会要求牙医提供相关记录、X光片、牙科病历和其他资料。牙医有义务全力配合调查。ICR委员会还可能聘请牙科专家提供帮助。

透明度是关键；整个过程中的每一步都会随时向您进行通报。

调查过程中收集到的信息将交由ICR委员会审查。在对个案进行审议后，委员会将根据[风险评估框架](#)（仅有英文和法文版本）决定采取何种行动。

## ICR委员会将如何处理我的投诉？

根据RHPA，委员会有多种选择：

- 如果牙医的行为和/或行动符合合理和可接受的执业标准，或者没有足够的信息供委员会决定应如何采取行动，则不采取任何行动。

- 向牙医提供书面意见和/或建议。
- 要求牙医与学会签订协议，就投诉所涉及的特定领域完成一门或多门课程。例如，牙医可以同意参加有关知情同意的课程。
- 要求牙医就其执业或行为接受当面警告。ICR委员会将概述其关注的问题，并当面向牙医提供指导，告诉其应如何行事，以避免今后再出现问题。
- 要求牙医完成指定的继续教育或补救计划。补救计划可以是具体执业领域的实践课程，也可以是与监管专家进行一对一会谈，以提高专业水平和沟通技巧。
- 将该牙医转至ICR委员会的另一个小组，以调查可能影响该牙医执业能力的精神或身体健康问题。
- 将问题提交至纪律委员会，由其听取有关专业不当行为或不称职的具体指控。

如果纪律委员会小组在正式和公开的听证会上认定该牙医有专业不当行为，它可以：

- 暂停或吊销牙医执照；
- 对牙医执照施加条款、条件和限制；
- 申斥牙医；
- 要求牙医支付罚款。

小组应：

- 公布事件摘要。

### 一旦做出决定会发生什么？

一旦 ICR 委员会小组做出决定，您和牙医都会收到一份决定副本。学会工作人员不是委员会成员，也不以任何方式参与委员会的决策。

### 有上诉流程吗？

在大多数情况下，上诉流程会为投诉人和牙医双方提供额外保护。如任何一方提出请求，[医疗专业上诉和审查委员会](#)（HPARB）（仅有英文和法文版本）可对委员会的决定进行复核。复核请求必须在收到ICR委员会的决定后 30 天内以书面形式向HPARB提出。牙医同样享有上诉复核权。

### ICR委员会能否判给金钱或损害赔偿？

有关医疗专业人员的法律只允许委员会就牙医的行为做出决定。委员会不能裁定任何形式的赔偿、损害赔偿或退款。只有法院有权这样做。

如果您正在考虑因牙医疏忽或渎职而起诉牙医要求获得赔偿，法律一般要求在您知道或理应知道诉讼所依据的事实后两年内采取法律行动。您的法律代表可以回答您有关起诉牙医相关权利的任何问题。

## **ICR委员会的决定是否向公众公开？**

如果ICR委员会决定将专业不当行为的指控提交纪律委员会，或要求牙医接受警告和/或完成指定的继续教育课程，该信息将在[学会网站](#)（仅有英文和法文版本）上公布。

## **除了全面调查，还有其他选择吗？**

学会为解决某些投诉提供了一项自愿和保密的计划，作为正式投诉流程的替代方案。它称为“解决计划”（Resolution Program，简称RP）。它为您和牙医提供了一个通过调解程序达成解决方案的机会。

## **任何情况下都会提供“解决计划”（RP）作为一种选择吗？**

RP并不适合所有投诉案例；学会工作人员将决定您的投诉是否合适。然后，您和牙医双方都必须同意参与RP。

## **RP机制是如何运作的？**

调解人将与您和牙医会面，协助你们更有效地沟通和谈判。调解人是一名中立人士，既不是牙医，也不隶属于学会委员会，有可能是独立聘请的调解人。学会负责支付调解人的任何合理费用和开支。

调解人的目标是以尊重和保密的方式与您和牙医合作，简化问题，提高达成双方都同意的解决方案的能力。

RP流程通常比投诉流程快得多。涉及的信函往来和文书资料通常较少。

如果RP流程由于某种原因未能解决问题，您的投诉将通过正常的投诉程序进行处理。

所有RP解决方案必须经学会书记官或ICR委员会批准。

## **如何联系学会？**

协会的职员用英语沟通。ICR委员会将用英语撰写决定。如有要求，协会职员和ICR委员会可以用法语沟通，并将决定翻译成法语。在投诉过程中，除了法语和英语，协会无法提供其他语言的口译或笔译服务。

如果您需要协助来理解协会的资料，请选择可以为您提供帮助的当地或社区服务。

您可以通过多种方式联系学会:

### 信函

Royal College of Dental Surgeons of Ontario  
6 Crescent Road  
Toronto, ON M4W 1T1  
Attention: Complaints

### 电话

416-961-6555 转 5625  
1-800-565-4591

### 传真

416-961-5814

### 电子邮件

[complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org)