

## روال شکایات

### کالج سلطنتی جراحان دندان انتاریو (کالج) - (College) - Royal College of Dental Surgeons of Ontario چیست؟

RCDSO یا کالج یکی از 26 کالج نظارتی مراقبت درمانی انتاریو به شمار می رود. ما یک مجموعه نظارتی هستیم که تحت قانون متخصصان پزشکی تحت نظارت، 1991 (RHPA - Regulated Health Professions Act) (موجود فقط به زبان انگلیسی و فرانسه) یک قانون استانی که از حقوق عمومی برای مراقبت های ایمن، کارآمد و اخلاقی مربوط به دندان محافظت می کند، تاسیس شده است.

به عنوان یک کالج ناظر بر فعالیت دندانپزشکان، یکی از مسؤلیت های مهم رسیدگی کردن به نگرانی های مرتبط با مراقبت هایی است که شما دریافت کرده اید و نگرانی های مرتبط با رفتار دندانپزشکان می باشد. ما از سوی دولت استانی، دارای اختیارات قانونی هستیم تا در مورد هر شکایتی که دریافت می کنیم، چه از سوی یک بیمار یا از هر یک از اعضای مردم تحقیق و رسیدگی کنیم. این اختیارات، دندانپزشکان را در تمامی شاخه های دندانپزشکی، شامل دندانپزشکی عمومی و مطب های تخصصی در بر می گیرد. این یکی از گسترده ترین محافظت هایی است که بیماران تحت RHPA از آنها برخوردار می شوند.

ما این مسؤلیت را بسیار جدی می گیریم. هر شکایت در مورد یک دندانپزشک که توسط کالج دریافت می شود بررسی و رسیدگی می شود.

### اگر با دندانپزشک خود مشکلی داشته باشم چه کاری باید انجام دهم؟

ما بیماران و یا هر کسی را که با یک دندانپزشک مشکل یا مساله ای دارد تشویق می کنیم درباره مشکل خود با دندانپزشک گفتگو کند. اگر مشکل یا مساله برطرف نشد، لطفاً به نشانی [complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org) به ما ایمیل بزنید و یا با شماره تلفن 1-800-565-4591 داخلی 5625 با ما تماس بگیرید.

### چگونه شکایت کنم؟

برای تسلیم یک شکایت، باید به ما نامه بنویسید و یا ایمیل بزنید. در بعضی شرایط، ما می توانیم شکایت شما را به شکل یک گفتار یا ویدئوی ضبط شده قبول کنیم. شما همچنین می توانید شکایت خود را از طریق فرم آنلاین ما که در تسلیم شکایت (موجود فقط به زبان انگلیسی و فرانسه) قابل دسترسی است ارسال کنید. ما نمی توانیم شکایتی که از طریق تلفن مطرح شده است را قبول کنیم، با این حال شما می توانید در هر زمانی با ما تماس بگیرید و درباره مسائل خود صحبت کنید.

### کالج به چه اطلاعاتی نیاز دارد؟

- یک اظهاریه واضح مبنی بر اینکه شما در حال تسلیم یک شکایت هستید.
- نام و نشانی کامل دندانپزشک.
- جزییات حتی المقدور کامل و دقیق درباره مسائل و مشکلات موجود.
- نام هر دندانپزشک دیگر، کارورزان پزشکی دیگر یا سایر افرادی که ممکن است در این موضوع دخیل باشند.
- اطلاعات تماس شما مانند ایمیل، شماره تلفن طول روز و نشانی پستی شما.

### آیا برای تسلیم شکایت محدودیت زمانی وجود دارد؟

خیر، یک شکایت می تواند در هر زمان تسلیم شود.

## آیا به وکیل نیاز دارم؟

خیر، با این وجود حق دارید که نماینده قانونی داشته باشید.

## چه کسی به شکایت من رسیدگی می کند؟

کمیته بررسی، شکایات و گزارشات کالج (ICR - Inquiries, Complaints and Reports) به شکایات رسیدگی می کند. دستورکار این کمیته در قانون استانی شرح داده شده است. دندانپزشکان و عموم مردم که در کالج ثبت نام نکرده اند عضو این کمیته می باشند. این اعضای عمومی برای تضمین حفظ منافع عامه مردم در کمیته حضور دارند.

## روال چگونه شروع می شود؟

کالج در مورد تمام شکایات ها تحقیق می کند. بعد از اینکه شکایت شما را دریافت کردیم، یکی از کارکنان ما با شما تماس خواهد گرفت تا روال شکایت را برای شما توضیح داده و به پرسش های شما پاسخ دهد. سپس یک نسخه از شکایت شما به دندانپزشک مورد نظر ارجاع داده خواهد شد. شکایت شما نمی تواند بدون نام باشد. سپس از دندانپزشک پرسیده خواهد شد که یک پاسخ کتبی به کالج ارسال کند.

اگر در طول روال تحقیقات شکایت نیاز به هر گونه امکانات کمکی داشتید، لطفاً به ما اطلاع دهید و ما تمام تلاش خود را خواهیم کرد تا به شما کمک کنیم.

## سپس چه اتفاقی می افتد؟

شکایت شما توسط کالج به صورت کامل و بی طرفانه تحت بررسی و تحقیق قرار می گیرد. با هر دندانپزشک و یا کارورز پزشکی دیگر که در خصوص درمان شما یا مشاوره درمانی شما نقش داشته است نیز ممکن است تماس گرفته شود. همچنین تحقیق کننده ممکن است رسماً با هر بیمه گذار ثالث، مانند شرکت بیمه شما که به این شکایت ارتباط پیدا می کند تماس گرفته و یا با شاهدان مصاحبه کند.

به عنوان بخشی از روال رسیدگی به این شکایت، ما معمولاً مدارک سوابق مربوطه، تصاویر رادیولوژی، جداول دندانپزشکی و سایر اطلاعات را از دندانپزشک درخواست می کنیم. دندانپزشک مورد نظر وظیفه دارد که به صورت کامل با روند تحقیقات همکاری کند. کمیته ICR همچنین ممکن است یک متخصص دندانپزشکی را برای کمک به این موضوع فرا بخواند.

شفافیت یک امر کلیدی است؛ شما همواره در تمام این مراحل، در جریان قرار داده خواهید شد.

اطلاعات گردآوری شده در طی تحقیقات تنظیم و آماده سازی می شود تا توسط کمیته ICR مورد بررسی قرار گیرد. پس از بررسی ها، کمیته که تحت [چارچوب ارزیابی ریسک](#) (موجود فقط به زبان انگلیسی و فرانسه) فعالیت می کند، برای اقدام مقتضی تصمیم گیری خواهد نمود.

## کمیته ICR چگونه به شکایت رسیدگی می کند؟

تعدادی گزینه برای کمیته تحت RHPA وجود دارند:

- هیچ اقدامی انجام ندهد: اگر رفتار و/یا اقدامات دندانپزشک بر اساس استانداردهای حرفه ای منطقی و مورد قبول باشد، و یا اگر اطلاعات کافی برای کمیته برای اقدام وجود نداشته باشد.
- ارائه توصیه و/یا پیشنهادات کتبی به دندانپزشک.
- درخواست از دندانپزشک برای حصول یک توافق با کالج برای گذراندن یک یا چند دوره در مورد یک حوزه خاص که توسط فرد شاکی مطرح شده است. برای مثال، یک دندانپزشک می تواند قبول کند که یک دوره را درباره مساله رضایت آگاهانه بگذراند.
- ملزم کردن دندانپزشک برای مراجعه حضوری تا به او در خصوص رفتار یا امور حرفه ای ایشان تذکر داده شود. کمیته ICR به صورت حضوری نگرانی های خود را مطرح خواهد کرد و رهنمودهایی را به دندانپزشک در خصوص رفتارهای حرفه ای برای اجتناب از مشکلات آینده ارائه خواهد داد.
- ملزم کردن دندانپزشک به گذراندن یک آموزش تکمیلی یا برنامه جبرانی خاص. یک برنامه آموزش جبرانی می تواند یک دوره عملی در خصوص یک حوزه عملکردی خاص یا یک ملاقات تک-به-تک با یک کارشناس نظارتی به منظور کار بر روی مهارت های حرفه ای و ارتباطی باشد.

- ارجاع دادن دندانپزشک به یک هیئت دیگر کمیته ICR برای تحقیقات در خصوص مسائل احتمالی سلامت ذهنی یا جسمانی که ممکن است بر توانایی فعالیت حرفه ای دندانپزشک اثر بگذارد.
- ارجاع دادن موضوع به کمیته انضباطی برای استماع ادعاهای سوء رفتار یا عدم صلاحیت حرفه ای.

اگر یک هیئت کمیته انضباطی در طی یک استماع رسمی و عمومی احراز نماید که دندانپزشک مورد نظر مرتکب سوء رفتار حرفه ای شده است، ممکن است:

- پروانه دندانپزشک را تعلیق یا ابطال نماید؛
- ضوابط، شرایط و محدودیت هایی بر پروانه دندانپزشک اعمال نماید؛
- دندانپزشک را توبیخ نماید؛
- دندانپزشک را ملزم به پرداخت جریمه نماید.

هیئت مکلف است:

- یک خلاصه از موضوع منتشر نماید.

**بعد از اینکه تصمیم گرفته شد چه روی می دهد؟**

هنگامی که هیئت کمیته ICR تصمیم خود را اتخاذ می کند، شما و دندانپزشک یک نسخه از تصمیم را دریافت خواهید کرد. کارکنان کالج نه عضو کمیته هستند و نه به هر شکل و صورت در تصمیم گیری کمیته دخالتی دارند.

**آیا روال تجدیدنظرخواهی نیز وجود دارد؟**

در اکثر موارد، یک روال تجدیدنظرخواهی نیز وجود دارد که یک محافظت اضافی هم برای شاکی و هم برای دندانپزشک فراهم می کند. طبق درخواست هر یک از طرفین، **هیئت تجدیدنظر و بررسی تخصصی پزشکی (Health Professions Appeal and Review Board - HPARB)** (موجود فقط به زبان انگلیسی و فرانسه) ممکن است تصمیم کمیته را بررسی کند. یک درخواست برای بررسی باید ظرف مدت 30 روز از دریافت تصمیم کمیته ICR به صورت کتبی به HPARB ارسال شود. دندانپزشک از حقوق یکسان بررسی تجدیدنظرخواهی برخوردار است.

**آیا کمیته ICR می تواند برای پرداخت پول یا جبران خسارت حکم صادر کند؟**

قانون ناظر بر متخصصان پزشکی تنها اجازه می دهد که کمیته در خصوص رفتار دندانپزشک تصمیم بگیرد. کمیته نمی تواند نسبت به جبران خسارت، یا بازپرداخت مالی به هر شکل و صورت حکم صادر کند. فقط دادگاه ها از چنین صلاحیتی برخوردار می باشند.

اگر شما در نظر دارید برای جبران خسارت ناشی از غفلت یا معالجه نادرست از دندانپزشک شکایت کنید، قانون به صورت کلی الزام دارد که اقدامات قانونی باید ظرف دو سال پس از آگاهی، و یا اطلاع قهری، از مسائلی که پرونده بر اساس آن شکل گرفته آغاز شود. نماینده قانونی شما می تواند به هر پرسش احتمالی شما در خصوص حقوق تان برای شکایت از یک دندانپزشک پاسخ دهد.

**آیا تصمیمات کمیته ICR در دسترس عموم قرار می گیرد؟**

اگر کمیته ICR تصمیم بگیرد که دعوی سوء عملکرد حرفه ای را به کمیته انضباطی ارجاع دهد یا یک دندانپزشک را ملزم کند که برای تذکر و/یا گذراندن دوره آموزشی تکمیلی خاص حاضر شود، آن اطلاعات در **وبسایت کالج** (موجود فقط به زبان انگلیسی و فرانسه) به اشتراک گذاشته خواهد شد.

**آیا گزینه دیگری به جای یک تحقیق و بررسی کامل وجود دارد؟**

کالج یک برنامه اختیاری و محرمانه برای حل و فصل بعضی از شکایات به عنوان جایگزینی برای روال رسمی شکایات ارائه می دهد. نام آن، برنامه حل و فصل (RP - Resolution Program) می باشد. این برنامه فرصتی برای شما و دندانپزشک برای حل و فصل مساله از طریق یک روال میانجی گری فراهم می کند.

## آیا برنامه حل و فصل (RP) همیشه به عنوان یک گزینه وجود دارد؟

RP برای تمامی شکایات مناسب نیست؛ کارکنان کالج تصمیم خواهند گرفت که شکایت شما برای این منظور مناسب است یا خیر. سپس هم شما و هم دندانپزشک باید در خصوص مشارکت برای انجام RP توافق کنید.

### روال کار در RP چگونه است؟

یک تسهیل کننده با شما و دندانپزشک ملاقات خواهد کرد تا به شما برای کارایی بهتر ارتباط و مذاکره کمک کند. تسهیل کننده یک شخص بی طرف است که دندانپزشک یا همکار کمیته کالج نیست و ممکن است یک تسهیل کننده مستقل باشد که برای این موضوع بکار گرفته شده است. کالج مخارج و هزینه های منطقی تسهیل کننده را پرداخت می کند.

هدف تسهیل کننده همکاری با شما و دندانپزشک به شیوه ای محترمانه و محرمانه برای ساده کردن مسایل، و بهبود توانایی شما برای رسیدن به راه حلی است که برای هر دو طرف قابل قبول باشد.

RP معمولاً بسیار سریعتر از روال شکایات است. معمولاً نامه نگاری ها و مستند سازی های کمتری برای آن وجود دارد.

اگر بنا به دلایلی، روال RP به حل و فصل مساله منجر نشود، به شکایت شما به طریق معمول و از راه عادی روال شکایات رسیدگی خواهد شد.

تمامی حل و فصل های RP باید توسط متصدی ثبت کالج یا کمیته ICR تایید شوند.

### چگونه می توانم با کالج تماس بگیرم؟

کارکنان کالج قادر به صحبت کردن و نوشتن به زبان انگلیسی هستند. کمیته ICR تصمیم خود را به زبان انگلیسی خواهد نوشت. در صورت درخواست، کارکنان و کمیته ICR می توانند در مکاتبات از زبان فرانسوی استفاده کنند و تصمیمات را به زبان فرانسوی ترجمه نمایند. کالج در طول روال شکایات، امکان ارائه خدمات ترجمه شفاهی یا کتبی به زبانی غیر از فرانسوی و انگلیسی را ندارد.

اگر برای درک مطالب و نوشتارهای کالج با دشواری روبرو هستید، لطفاً از خدمات رسانی محلی یا اجتماعی کمک بگیرید.

شما می توانید به چند صورت با کالج تماس بگیرید:

#### نامه نگاری

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

#### تلفن

5625 416-961-6555 داخلی  
1-800-565-4591

#### فکس

416-961-5814

#### ایمیل

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