

# शिकायत प्रक्रिया

## रॉयल कॉलेज ऑफ़ डेंटल सर्जनज़ ऑफ़ ओंटैरियो (कॉलेज) क्या है?

RCDSO या कॉलेज ओंटैरियो के 26 स्वास्थ्य देखभाल नियंत्रक कॉलेजों में से एक है। हम [रेगुलेटिड हेल्थ प्रोफेशनलज़ ऐक्ट, 1991](#) (RHPA) (केवल अंग्रेजी और फ्रेंच में उपलब्ध), जो एक प्रांतीय कानून है, द्वारा स्थापित एक नियंत्रक संस्था हैं जो जनता के सुरक्षित, प्रभावी और नैतिक दंत चिकित्सा देखभाल के अधिकार की रक्षा करता है।

दंत चिकित्सकों के लिए नियंत्रक कॉलेज के रूप में, हमारी महत्वपूर्ण जिम्मेदारियों में से एक आपको प्राप्त देखभाल और दंत चिकित्सकों के आचरण के बारे में चिंताओं का समाधान करना है। हमें प्रांतीय सरकार द्वारा हमें प्राप्त किसी भी शिकायत की जांच करने के लिए कानूनी शक्तियां दी गई हैं, चाहे वह किसी मरीज़ से हो या जनता के किसी सदस्य से। ये शक्तियां सामान्य दंत चिकित्सा और स्पेशल्टी अभ्यास सहित दंत चिकित्सा की सभी शाखाओं में दंत चिकित्सकों को कवर करती हैं। यह RHPA के तहत मरीजों को मिलने वाली सबसे महत्वपूर्ण सुरक्षाओं में से एक है।

हम इस जिम्मेदारी को बहुत गंभीरता से लेते हैं। दंत चिकित्सक के बारे में कॉलेज को मिलने वाली प्रत्येक शिकायत की समीक्षा की जाती है और उसका समाधान किया जाता है।

## यदि मुझे अपने दंत चिकित्सक के साथ कोई समस्या हो तो मुझे क्या करना चाहिए?

हम मरीजों, या किसी ऐसे व्यक्ति, जिसे दंत चिकित्सक के बारे में चिंताएं हैं, को दंत चिकित्सक के साथ समस्या पर चर्चा करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। यदि आपको अभी भी चिंताएं हैं, तो कृपया हमें ईमेल के माध्यम से [complaints@rcdso.org](mailto:complaints@rcdso.org) पर या 1-800-565-4591 एक्सटेंशन 5625 पर फोन द्वारा संपर्क करें।

## मैं शिकायत कैसे कर सकता/ती हूँ?

शिकायत दर्ज करने के लिए, आपको हमें लिखने या ईमेल करने की जरूरत है। कुछ परिस्थितियों में, हम आपकी शिकायत की ऑडियो या वीडियो रिकॉर्डिंग स्वीकार कर सकते हैं। आप अपनी शिकायत हमारे ऑनलाइन फॉर्म के माध्यम से भी दर्ज कर सकते हैं, जो आपको [शिकायत दर्ज करें](#) (केवल अंग्रेजी और फ्रेंच में उपलब्ध) पर मिलेगा। हम फ़ोन द्वारा शिकायत स्वीकार नहीं कर सकते, हालाँकि, आप किसी भी समय अपनी चिंताओं पर चर्चा करने के लिए हमें कॉल कर सकते हैं।

## कॉलेज को क्या जानकारी चाहिए?

- एक स्पष्ट कथन कि आप शिकायत दर्ज कर रहे हैं।
- दंत चिकित्सक का पूरा नाम और पता।
- आपकी चिंताओं के बारे में जितना संभव हो उतना विवरण।
- किसी अन्य दंत चिकित्सक, स्वास्थ्य देखभाल प्रैक्टिशनरों या अन्य व्यक्तियों के नाम जो इसमें शामिल हो सकते हैं।
- आपकी संपर्क जानकारी जैसे कि आपकी ईमेल, दिन के समय का फ़ोन नंबर और आपका डाक पता।

## क्या शिकायत करने की कोई समय सीमा है?

नहीं, शिकायत किसी भी समय की जा सकती है।

## क्या मुझे वकील की आवश्यकता है?

नहीं, हालाँकि, आप कानूनी प्रतिनिधित्व पाने के हकदार हैं।

## मेरी शिकायत पर कौन कार्रवाई करता है?

कॉलेज की इन्काइरीज़, कम्प्लेन्ट्स ऐन्ड रिपोर्ट्स (ICR) कमेटी शिकायतों पर विचार करती है। इस कमेटी का अधिदेश प्रांतीय कानून में उल्लिखित है। कमेटी के सदस्यों में दंत चिकित्सक और जनता के सदस्य, जो कॉलेज के साथ पंजीकृत नहीं हैं, दोनों शामिल हैं। ये सार्वजनिक सदस्य यह सुनिश्चित करने के लिए कमेटी में हैं कि जनता के हित का प्रतिनिधित्व किया जाता है।

## प्रक्रिया कैसे शुरू होती है?

कॉलेज सभी शिकायतों की जांच करता है। हमें आपकी शिकायत मिल जाने के बाद, हमारे स्टाफ का एक सदस्य आपसे संपर्क करेगा जो शिकायत प्रक्रिया समझाएगा और आपके सवालों का जवाब देगा। फिर आपकी शिकायत की एक प्रति दंत चिकित्सक को भेज दी जाएगी। आपकी शिकायत गुमनाम नहीं हो सकती। फिर दंत चिकित्सक को कॉलेज को एक लिखित जवाब देने के लिए कहा जाएगा।

कृपया हमें बताएं कि क्या आपको शिकायत जांच प्रक्रिया के दौरान किसी सुविधा की आवश्यकता है और हम आपकी सहायता करने की पूरी कोशिश करेंगे।

## इस के बाद क्या होता है?

आपकी शिकायत की कॉलेज द्वारा पूर्ण एवं निष्पक्ष जांच की जाती है। किसी भी अन्य दंत चिकित्सक या स्वास्थ्य देखभाल प्रैक्टिशनर जिन्होंने आपका इलाज किया है या जिन्होंने आपके उपचार पर परामर्श दिया है, से संपर्क किया जा सकता है। एक अन्वेषक औपचारिक रूप से आपकी बीमा कंपनी जैसे किसी शामिल तीसरे पक्ष के बीमाकर्ताओं से भी संपर्क कर सकता है, और गवाहों का साक्षात्कार ले सकता है।

इस प्रक्रिया के भाग के रूप में, हम आमतौर पर दंत चिकित्सक से प्रासंगिक रिकॉर्ड, एक्स-रे, डेंटल चार्ट और अन्य जानकारी का अनुरोध करते हैं। दंत चिकित्सक का कर्तव्य है कि वह जांच में पूरा सहयोग करे। ICR कमेटी अपनी मदद के लिए एक दंत विशेषज्ञ को भी नियुक्त कर सकती है।

पारदर्शिता महत्वपूर्ण है; प्रक्रिया के हर चरण पर आपको सूचित रखा जाता है।

जांच के दौरान एकत्र की गई जानकारी ICR कमेटी द्वारा समीक्षा के लिए तैयार की जाती है। मामले की समीक्षा के बाद, कमेटी, [जोखिम मूल्यांकन ढांचे](#) (केवल अंग्रेजी और फ्रेंच में उपलब्ध) द्वारा निर्देशित, निर्णय लेती है कि क्या कार्रवाई की जाए।

### ICR कमेटी मेरी शिकायत से कैसे निपटेगी?

RHPA के तहत कमेटी के पास कई विकल्प उपलब्ध हैं:

- यदि दंत चिकित्सक का आचरण और/या कार्य व्यवहार के उचित और स्वीकार्य मानकों को पूरा करते हैं, या यदि कमेटी के पास कार्रवाई करने के लिए अपर्याप्त जानकारी है तो कोई कार्रवाई न करना।
- दंत चिकित्सक को लिखित सलाह और/या सिफ़ारिशें प्रदान करना।
- दंत चिकित्सक से शिकायत द्वारा उठाए गए चिंता के विशिष्ट क्षेत्र पर एक कोर्स या कोर्सों को पूरा करने के लिए कॉलेज के साथ एक समझौता करने के लिए कहना। उदाहरण के लिए, एक दंत चिकित्सक सूचित सहमति पर एक कोर्स करने के लिए सहमत हो सकता है।
- दंत चिकित्सक से उसके अभ्यास या आचरण के बारे में चेतावनी दिए जाने कि लिए पेश होने की मांग करना। ICR कमेटी अपनी चिंताओं को रेखांकित करेगी और दंत चिकित्सक को व्यक्तिगत रूप से भविष्य की कठिनाइयों से बचने के लिए खुद को कैसे संचालित करना है, के बारे में दिशा-निर्देश प्रदान करेगी।
- दंत चिकित्सक से एक निर्दिष्ट सतत शिक्षा या उपचार कार्यक्रम पूरा करने की मांग करना। एक उपचार कार्यक्रम किसी विशिष्ट अभ्यास क्षेत्र पर व्यावहारिक कोर्स या व्यावसायिकता और संचार कौशलों पर काम करने के लिए एक नियामक विशेषज्ञ के साथ एक-के साथ-एक बैठक हो सकता है।
- संभावित मानसिक या शारीरिक स्वास्थ्य चिंताएं जो दंत चिकित्सक की अभ्यास करने की क्षमता में हस्तक्षेप कर सकती हैं की जांच के लिए दंत चिकित्सक को ICR कमेटी के किसी अन्य पैनल के पास भेजना।
- पेशेवर दुराचार या अक्षमता के निर्दिष्ट आरोपों की सुनवाई के लिए मामले को अनुशासन कमेटी को भेजना।

यदि औपचारिक और सार्वजनिक सुनवाई के दौरान अनुशासन कमेटी का एक पैनल पाता है कि दंत चिकित्सक ने पेशेवर दुराचार का कार्य किया है, तो वह:

- दंत चिकित्सक का लाइसेंस निलंबित या रद्द कर सकता है;
- दंत चिकित्सक के लाइसेंस पर नियम, शर्तें और सीमाएं लागू कर सकता है;
- दंत चिकित्सक को डांट सकता है;

- दंत चिकित्सक से जुर्माना देने की मांग कर सकता है।

पैनल:

- मामले का सारांश प्रकाशित करेगा।

### **निर्णय लिए जाने के बाद क्या होता है?**

ICR कमेटी के पैनल के किसी निर्णय पर पहुंच जाने के बाद, आपको और दंत चिकित्सक दोनों को निर्णय की एक प्रति प्राप्त होगी। कॉलेज स्टाफ समिति के कमेटी के सदस्य नहीं होते हैं, न ही वे कमेटी के निर्णय लेने में किसी भी तरह से शामिल होते हैं।

### **क्या कोई अपील प्रक्रिया है?**

ज्यादातर मामलों में, एक अपील प्रक्रिया उपलब्ध होती है जो शिकायतकर्ता और दंत चिकित्सक दोनों को अतिरिक्त सुरक्षा प्रदान करती है। किसी भी पक्ष के अनुरोध पर, [हेल्थ प्रोफेशनलज़ अपील ऐन्ड रिव्यू बोर्ड](#) (HPARB) (केवल अंग्रेजी और फ्रेंच में उपलब्ध) कमेटी के निर्णय की समीक्षा कर सकता है। ICR कमेटी का निर्णय प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर HPARB को समीक्षा के लिए लिखित रूप में अनुरोध किया जाना चाहिए। दंत चिकित्सक के पास अपील के लिए समीक्षा का समान अधिकार है।

### **क्या ICR कमेटी धनराशि या हर्जाना दे सकती है?**

स्वास्थ्य पेशेवरों को नियंत्रित करने वाला कानून कमेटी को केवल दंत चिकित्सक के आचरण के बारे में निर्णय लेने की अनुमति देता है। कमेटी किसी भी प्रकार का मुआवजा, हर्जाना या रिफंड नहीं दे सकती। यह अधिकार केवल अदालतों के पास है।

यदि आप लापरवाही या दुराचार के कारण मुआवजे के लिए दंत चिकित्सक पर मुकदमा करने पर विचार कर रहे हैं, तो आम तौर पर कानून की आवश्यकता होती है कि जिन तथ्यों पर मुकदमा आधारित है, उन्हें जानने के या जानना चाहिए था, के दो साल के भीतर कानूनी कार्रवाई शुरू होनी चाहिए। आपका कानूनी प्रतिनिधि दंत चिकित्सक पर मुकदमा करने के आपके अधिकारों के बारे में आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर दे सकता है।

### **क्या ICR कमेटी के निर्णय जनता के लिए उपलब्ध हैं?**

यदि ICR कमेटी पेशेवर दुराचार के आरोपों को अनुशासन कमेटी को भेजने का निर्णय लेती है या दंत चिकित्सक से सावधानी बरतने और/या एक निर्दिष्ट सतत शिक्षा कोर्स को पूरा करने की मांग करती है, तो वह जानकारी [कॉलेज की वेबसाइट](#) (केवल अंग्रेजी और फ्रेंच में उपलब्ध) पर साझा की जाएगी।

## क्या पूरी जांच के बजाय कोई और विकल्प है?

कॉलेज औपचारिक शिकायत प्रक्रिया के विकल्प के रूप में कुछ शिकायतों के समाधान के लिए एक स्वैच्छिक और गोपनीय प्रोग्राम प्रदान करता है। इसे रिज़ॉल्यूशन प्रोग्राम (RP) कहा जाता है। यह आपको और दंत चिकित्सक को मध्यस्थता प्रक्रिया के माध्यम से समाधान तक पहुंचने का अवसर प्रदान करता है।

## क्या रिज़ॉल्यूशन प्रोग्राम (RP) हमेशा एक विकल्प होता है?

RP सभी शिकायतों के लिए उपयुक्त नहीं है; कॉलेज स्टाफ निर्णय लेगा कि आपकी शिकायत उचित है या नहीं। फिर आपके और दंत चिकित्सक दोनों के लिए RP को आगे बढ़ाने के लिए भाग लेने के लिए सहमत होना जरूरी है।

## RP कैसे काम करता है?

अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने और बातचीत करने में आपकी सहायता के लिए एक फैसिलिटेटर आप से और दंत चिकित्सक से मिलेगा। फैसिलिटेटर एक निष्पक्ष व्यक्ति है जो दंत चिकित्सक नहीं है या कॉलेज कमेटी से संबद्ध नहीं है और स्वतंत्र रूप से रखा गया फैसिलिटेटर हो सकता है। कॉलेज फैसिलिटेटर की कोई भी उचित लागतों और खर्चों का भुगतान करता है।

फैसिलिटेटर का लक्ष्य मुद्दों को सरल बनाने के लिए आपके और दंत चिकित्सक के साथ सम्मानजनक और गोपनीय तरीके से काम करना, और ऐसे समाधान तक पहुंचने की आपकी क्षमता को बढ़ाना है जिस पर दोनों पक्ष सहमत हों।

RP आमतौर पर शिकायत प्रक्रिया से कहीं अधिक तेज़ होता है। इसमें आम तौर पर कम पत्राचार और दस्तावेज़ीकरण शामिल होता है।

यदि, किसी कारण से, RP प्रक्रिया के परिणाम स्वरूप समाधान नहीं होता है, तो आपकी शिकायत पर सामान्य शिकायत प्रक्रिया के माध्यम से सामान्य तरीके से कार्रवाई की जाएगी।

सभी RP रिज़ॉल्यूशनों को कॉलेज के रजिस्ट्रार या ICR कमेटी द्वारा अनुमोदित किया जाना जरूरी है।

## मैं कॉलेज से कैसे संपर्क सकता/ती हूँ?

कॉलेज के कर्मचारी अंग्रेजी में बोलते और लिखते हैं। ICR कमेटी अपना निर्णय अंग्रेजी में लिखेगी। अनुरोध करने पर, कर्मचारी और ICR कमेटी फ्रेंच में संवाद कर सकते हैं और निर्णयों का फ्रेंच में अनुवाद करवा सकते हैं। कॉलेज शिकायत प्रक्रिया के दौरान फ्रेंच और अंग्रेजी के अलावा अन्य भाषाओं में व्याख्या या अनुवाद सेवाएं प्रदान नहीं कर सकता है।

अगर आपको कॉलेज की सामग्रियों को समझने में मदद चाहिए, तो कृपया एक स्थानीय या सामुदायिक सेवा चुनें जो आपकी सहायता कर सके।

आप कई तरीकों से कॉलेज से संपर्क कर सकते हैं:

### **डाक**

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

### **फोन**

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

### **फैक्स**

416-961-5814

### **ईमेल**

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