

Процесс рассмотрения жалоб

Что такое Королевский колледж хирургов-стоматологов Онтарио (Колледж)

RCDSO или Колледж является одним из 26 колледжей провинции Онтарио, регулирующих здравоохранение. Мы являемся регулирующим органом, созданным в соответствии с [Законом о регулируемых медицинских работниках 1991 г.](#) (RHPA) (доступно только на английском и французском языках) — провинциальным законом, защищающим право населения на безопасную, эффективную и этичную стоматологическую помощь.

В качестве регулирующего колледжа для стоматологов одной из наших важных обязанностей является рассмотрение жалоб на оказанную вам медицинскую помощь и на поведение стоматологов. Правительство провинции наделило нас юридическими полномочиями расследовать любую полученную нами жалобу, как от пациента, так и от любого представителя общественности. Эти полномочия распространяются на стоматологов всех направлений стоматологии, включая стоматологию общего профиля и специализированную практику. Это одна из наиболее значительных мер защиты пациентов, предусмотренных RHPA.

Мы очень серьезно относимся к этой обязанности. Мы рассматриваем и разбираем каждую жалобу на стоматолога, поступившую в колледж.

Что мне делать, если у меня возникли проблемы с моим стоматологом?

Мы призываем пациентов или всех, у кого есть сомнения по поводу работы стоматолога, обсудить проблему с ним. Если у вас остались сомнения, пожалуйста, свяжитесь с нами по электронной почте complaints@rcdso.org или по телефону 1-800-565-4591, доб. 5625.

Как подать жалобу?

Чтобы подать жалобу, необходимо написать или отправить ее по электронной почте. В некоторых случаях мы можем принять аудио- или видеозапись вашей жалобы. Вы также можете подать жалобу через нашу онлайн-форму, которую вы найдете на сайте [подать жалобу](#) (доступно только на английском и французском языках). Мы не можем принять

жалобу по телефону, однако вы можете позвонить нам, чтобы обсудить свои проблемы в любое время.

Какая информация необходима колледжу?

- Четкое заявление о том, что вы подаете жалобу.
- Полное имя и адрес врача-стоматолога.
- Как можно более подробная информация о ваших проблемах.
- Имена других стоматологов, медицинских работников или иных лиц, которые могут быть вовлечены в процесс.
- Ваши контактные данные, такие как электронная почта, номер телефона в дневное время и почтовый адрес.

Существует ли срок подачи жалобы?

Нет, жалобу можно подать в любое время.

Нужен ли мне адвокат?

Нет, однако вы имеете право на юридическое представительство.

Кто рассматривает мою жалобу?

Жалобы рассматривает Комитет по расследованиям, жалобам и отчетам (ICR) колледжа. Мандат этого комитета определен провинциальным законодательством. В состав комитета входят как врачи-стоматологи, так и представители общественности, не зарегистрированные в Колледже. Эти представители общественности входят в состав комитета для того, чтобы обеспечить представление интересов общественности.

С чего начинается процесс?

Колледж расследует все жалобы. После получения жалобы с вами свяжется один из наших сотрудников, который объяснит процесс рассмотрения жалобы и ответит на ваши вопросы. Затем копия вашей жалобы будет направлена стоматологу. Ваша жалоба не может быть анонимной. Затем стоматологу будет предложено представить колледжу письменный ответ.

Пожалуйста, сообщите нам, если в процессе расследования жалобы вам потребуется какое-либо содействие, и мы сделаем все возможное, чтобы помочь вам.

Что будет дальше?

Ваша жалоба будет полностью и беспристрастно расследована колледжем. Могут быть установлены контакты с другими стоматологами или медицинскими работниками, которые лечили вас или консультировали по поводу вашего лечения. Следователь может

также официально связаться с любой третьей стороной, участвующей в расследовании, например, с вашей страховой компанией, и опросить свидетелей.

В рамках этого процесса мы обычно запрашиваем у стоматолога соответствующие записи, рентгеновские снимки, карты зубов и другую информацию. Стоматолог обязан оказывать полное содействие в проведении расследования. Комитет ICR может также привлечь к работе эксперта-стоматолога.

Прозрачность — ключевой момент; вас информируют на каждом этапе работы.

Информация, собранная в ходе расследования, готовится для рассмотрения комиссией ICR. После рассмотрения вопроса комитет, руководствуясь [системой оценки рисков](#) (доступно только на английском и французском языках), принимает решение о том, какие действия необходимо предпринять.

Как Комитет ICR будет рассматривать мою жалобу?

В соответствии с RHPA Комитет имеет ряд возможностей:

- Не принимать никаких мер, если поведение и/или действия стоматолога соответствуют разумным и приемлемым стандартам практики, или если Комитет не располагает достаточной информацией для принятия мер.
- Предоставить письменные советы и/или рекомендации врачу-стоматологу.
- Попросить стоматолога заключить с Колледжем соглашение о прохождении курса или курсов по конкретной проблемной области, поднятой в жалобе. Например, стоматолог может согласиться пройти курс по информированному согласию.
- Потребовать от стоматолога явки для получения предупреждения об их практике или поведении. Комитет ICR изложит свои замечания и лично даст указания стоматологу, как вести себя, чтобы избежать трудностей в дальнейшем.
- Требовать от стоматолога прохождения определенной программы непрерывного образования или коррекции. Программа коррекции может представлять собой практический курс по конкретной области практики или индивидуальную встречу с экспертом по вопросам регулирования для развития профессионализма и навыков общения.
- Направить стоматолога на другую комиссию Комитета ICR для изучения возможных проблем с психическим или физическим здоровьем, которые могут помешать стоматологу практиковать профессию.
- Передать дело в Дисциплинарный комитет для рассмотрения конкретных обвинений в профессиональном нарушении или некомпетентности.

Если комиссия дисциплинарного комитета в ходе официального и публичного слушания установит, что стоматолог совершил неправомерный профессиональный поступок, она может:

- Приостановить или отозвать лицензию стоматолога;
- Наложить ограничения на лицензию стоматолога, добавить к ней условия или положения;
- Вынести выговор стоматологу;
- Потребовать от стоматолога уплаты штрафа.

Группа должна:

- Опубликовать краткое изложение вопроса.

Что происходит после принятия решения?

После принятия решения комиссией Комитета ICR и вы, и стоматолог получите копию решения. Сотрудники колледжа не являются членами Комитета и не принимают никакого участия в принятии решений Комитетом.

Существует ли процедура обжалования?

В большинстве случаев предусмотрена процедура обжалования, которая обеспечивает дополнительную защиту как заявителю, так и стоматологу. По требованию любой из сторон [Совет по апелляциям и пересмотру решений в области медицинских профессий](#) (Health Professions Appeal and Review Board, HPARB) (доступно только на английском и французском языках) может пересмотреть решение Комитета. Запрос на пересмотр должен быть подан в HPARB в письменном виде в течение 30 дней после получения решения Комитета ICR. Стоматолог имеет равное право на обжалование.

Может ли Комитет ICR присудить денежную компенсацию или возместить ущерб?

Закон, регулирующий деятельность медицинских работников, позволяет комитету лишь вынести решение о поведении стоматолога. Комитет не может присуждать какие-либо компенсации, возмещать ущерб или возвращать деньги. Этими полномочиями обладают только суды.

Если вы собираетесь подать в суд на стоматолога с целью получения компенсации за халатность или недобросовестную работу, закон, как правило, требует, чтобы судебный процесс был начат в течение двух лет после того, как вы узнали или должны были узнать о фактах, на которых основан иск. Ваш юридический представитель может ответить на любые вопросы, касающиеся ваших прав на предъявление иска к стоматологу.

Доступны ли решения Комитета ICR общественности?

Если Комитет ICR принимает решение о передаче обвинений в профессиональном нарушении в Дисциплинарный комитет или требует от стоматолога явки для получения предупреждения и/или прохождения определенного курса повышения квалификации, эта информация будет размещена на [сайте](#) (доступно только на английском и французском языках) Колледжа.

Есть ли другой вариант вместо полного расследования?

Колледж предлагает добровольную и конфиденциальную программу разрешения некоторых жалоб в качестве альтернативы официальному процессу рассмотрения жалоб. Она называется «Программа урегулирования» (Resolution Program, RP). Она дает возможность вам и стоматологу прийти к решению проблемы с помощью процесса посредничества.

Всегда ли стоит выбирать программу урегулирования (RP)?

Программа RP подходит не для всех жалоб; сотрудники колледжа примут решение о целесообразности рассмотрения вашей жалобы. Затем и вы, и стоматолог должны дать согласие на участие в процедуре RP.

Как работает программа RP?

Координатор встречается с вами и стоматологом, чтобы помочь вам более эффективно общаться и вести переговоры. Координатор — это нейтральное лицо, не являющееся стоматологом и не связанное с комитетом Колледжа, которого можно нанять самостоятельно. Колледж оплачивает все разумные расходы и издержки координатора.

Цель координатора — в уважительной и конфиденциальной форме работать с вами и стоматологом, чтобы упростить решение проблем и повысить способность к достижению приемлемого для обеих сторон решения.

Процесс RP обычно проходит намного быстрее, чем процесс рассмотрения жалоб. При этом обычно требуется меньше корреспонденции и документации.

Если по каким-либо причинам процесс RP не приводит к решению проблемы, ваша жалоба будет рассмотрена в обычном порядке в рамках обычной процедуры рассмотрения жалоб.

Все резолюции RP должны быть утверждены Регистратором колледжа или Комитетом ICR.

Как связаться с колледжем?

Сотрудники колледжа говорят и пишут на английском языке. Комитет по запросам, жалобам и отчетам (ICR) напишет свое решение на английском языке. По запросу сотрудники и Комитет по запросам, жалобам и отчетам (ICR) может вести общение на французском языке, а решения могут быть переведены на французский язык. Колледж не может предлагать услуги устного или письменного перевода на языки, кроме французского и английского, в ходе рассмотрения жалобы.

Если вам нужна помощь, чтобы понять материалы колледжа, выберите местную или общественную службу, которая может оказать вам содействие в этом.

Вы можете связаться с колледжем несколькими способами:

Почта:

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

Телефон

416-961-6555 доб. 5625
1-800-565-4591

Факс

416-961-5814

Электронная почта

complaints@rcdso.org