

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਰੌਇਲ ਕੌਲਜ਼ ਔਫ਼ ਡੈਂਟਲ ਸਰਜਨਜ਼ ਔਫ਼ ਓਨਟਾਰੀਓ (ਕਾਲਜ) ਕੀ ਹੈ?

RCDSO ਜਾਂ ਕਾਲਜ ਓਨਟਾਰੀਓ ਦੇ 26 ਹੈਲਥ ਕੇਅਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਲਜਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। ਅਸੀਂ [ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲਜ਼ ਐਕਟ, 1991](#) (RHPA) (ਸਿਰਫ਼ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ), ਇੱਕ ਸੁਬਾਈ ਕਾਨੂੰਨ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾ ਹਾਂ।

ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਲਜ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਸਾਡੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਦੇ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ। ਪ੍ਰੋਵਿਸ਼ੀਅਲ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਮਰੀਜ਼ ਤੋਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਤੋਂ। ਇਹ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੰਦਾਂ ਦੀ ਡਾਕਟਰੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਆਮ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਅਭਿਆਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ ਜੋ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ RHPA ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਇਸ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ। ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਬਾਰੇ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਮੈਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜਿਸਨੂੰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਸਮੱਸਿਆ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ complaints@rcdso.org 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ 1-800-565-4591 ਐਕਸਟੈਨਸ਼ਨ 5625 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਣ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਕੁਝ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਆਡੀਓ ਜਾਂ ਵੀਡੀਓ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ [ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ](#) (ਸਿਰਫ਼ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ) 'ਤੇ ਮਿਲੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

- ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਬਿਆਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ।
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕਣ ਵੇਰਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰਾਂ, ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਜੋ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਏ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਈਮੇਲ, ਦਿਨ ਵੇਲੇ ਦਾ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਡਾਕ ਪਤਾ।

ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੈ?

ਨਹੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਵਕੀਲ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਨਹੀਂ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਤੁਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਲੈਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕੌਣ ਨਜਿੱਠਦਾ ਹੈ?

ਕਾਲਜ ਦੀ ਇੰਕੁਆਇਰੀਜ਼, ਕੰਪਲੇਂਟਸ ਐਂਡ ਰਿਪੋਰਟਸ (ICR) ਕਮੇਟੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਹੁਕਮ ਸੂਬਾਈ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਅਤੇ ਪਬਲਿਕ ਦੇ ਉਹ ਮੈਂਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਇਹ ਜਨਤਕ ਮੈਂਬਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਹਨ ਕਿ ਜਨਤਾ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਿਵੇਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਕਾਲਜ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਇੱਕ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ। ਫਿਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੇਨਾਮ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੀ। ਫਿਰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਕਾਲਜ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਕਾਲਜ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਤੁਹਾਡਾ ਇਲਾਜ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਸ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਜ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਲਈ ਗਈ ਹੈ, ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਜਾਂਚਕਰਤਾ ਰਸਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਬੀਮਾਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ, ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਵਾਹਾਂ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਤੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ, ਐਕਸ-ਰੇ, ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਚਾਰਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਾਂਚ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੇ। ICR ਕਮੇਟੀ ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਲਈ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਮਾਹਿਰ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ; ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ICR ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਮੇਟੀ, [ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਢਾਂਚੇ](#) (ਸਿਰਫ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ) ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਹੈ।

ICR ਕਮੇਟੀ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠੇਗੀ?

RHPPA ਅਧੀਨ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਕਈ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

- ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜੇਕਰ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦਾ ਆਚਰਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੇ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸਲਾਹ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਚਿੰਤਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਖੇਤਰ 'ਤੇ ਕੋਰਸ ਜਾਂ ਕੋਰਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਦੰਦਾਂ ਦਾ ਡਾਕਟਰ ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ 'ਤੇ ਕੋਰਸ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਜਾਂ ਆਚਰਣ ਬਾਰੇ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹਿਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ। ICR ਕਮੇਟੀ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨਿਰੰਤਰ ਸਿੱਖਿਆ ਜਾਂ ਉਪਚਾਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ। ਇੱਕ ਉਪਚਾਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਇੱਕ ਖਾਸ ਅਭਿਆਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਵਹਾਰਕ ਕੋਰਸ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰਤਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਹੁਨਰਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਹਰ ਨਾਲ ਇੱਕ-ਨਾਲ-ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸੰਭਾਵਿਤ ਮਾਨਸਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਸਿਹਤ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ICR ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪੈਨਲ ਕੋਲ ਭੇਜਣਾ।
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ ਲਈ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਭੇਜਣਾ।

ਜੇਕਰ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਇੱਕ ਪੈਨਲ ਨੂੰ, ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੁਣਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੇ ਵਿਹਾਰਿਕ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਦਾ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ :

- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੇ ਲਾਇਸੈਂਸ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ;
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੇ ਲਾਇਸੈਂਸ 'ਤੇ ਨਿਯਮਾਂ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ;
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਝਿੜਕ ਸਕਦਾ ਹੈ ;
- ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਕੋਲੋਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੈਨਲ:

- ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਫੈਸਲਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜਦੋਂ ICR ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਪੈਨਲ ਇੱਕ ਫੈਸਲੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਾਲਜ ਦਾ ਸਟਾਫ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਨਾ ਹੀ ਉਹ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਕੀ ਕੋਈ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ?

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੋਵਾਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, [ਹੈਲਥ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਜ਼ ਅਪੀਲ ਐਂਡ ਰੀਵਿਊ ਬੋਰਡ](#) (HPARB) (ਸਿਰਫ਼ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ) ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ICR ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਮਿਲਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ HPARB ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੀਖਿਆ ਦਾ ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਕੀ ICR ਕਮੇਟੀ ਪੈਸੇ ਜਾਂ ਹਰਜਾਨੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਦੇ ਵਿਹਾਰ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਹਰਜਾਨਾ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੀ। ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਸਿਰਫ਼ ਅਦਾਲਤਾਂ ਕੋਲ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ 'ਤੇ ਮੁਕੱਦਮਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਨੂੰਨ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਮੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੁਕੱਦਮਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਤੇ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ 'ਤੇ ਮੁਕੱਦਮਾ ਕਰਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ICR ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਜਨਤਾ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ?

ਜੇਕਰ ICR ਕਮੇਟੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਦੇ ਦੋਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨਿਰੰਤਰ ਸਿੱਖਿਆ ਕੋਰਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ [ਕਾਲਜ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ](#) (ਸਿਰਫ਼ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ) 'ਤੇ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਬਜਾਏ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪ ਹੈ?

ਕਾਲਜ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਵਜੋਂ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਇੱਛਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸਨੂੰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (RP) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਵਿਚੋਲਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਹੱਲ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (RP) ਹਮੇਸ਼ਾ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

RP ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਕਾਲਜ ਸਟਾਫ਼ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਚਿਤ ਹੈ। ਫਿਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ RP ਲਈ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

RP ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ?

ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਫੈਸੀਲੀਟੇਟਰ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰੇਗਾ। ਫੈਸੀਲੀਟੇਟਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਦੰਦਾਂ ਦਾ ਡਾਕਟਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਕਾਲਜ ਕਮੇਟੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਫੈਸੀਲੀਟੇਟਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਾਲਜ ਫੈਸੀਲੀਟੇਟਰ ਦੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਜਬ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੈਸੀਲੀਟੇਟਰ ਦਾ ਟੀਚਾ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਦੰਦਾਂ ਦੇ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਜਿਸ 'ਤੇ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ।

RP ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨਾਲੋਂ ਬਹੁਤ ਤੇਜ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਘੱਟ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ, ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, RP ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਾਰੀਆਂ RP ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਲਜ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਜਾਂ ICR ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਮੈਂ ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?

ਕਾਲਜ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਬੋਲਦਾ ਅਤੇ ਲਿਖਦਾ ਹੈ। ICR ਕਮੇਟੀ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਲਿਖੇਗੀ। ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਸਟਾਫ਼ ਅਤੇ ICR ਕਮੇਟੀ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦਾ ਫ੍ਰੈਂਚ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਵਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਾਲਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਫ੍ਰੈਂਚ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਲਜ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਕਾਲਜ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ

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

ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ

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

ਫੈਕਸ ਦੁਆਰਾ

416-961-5814

ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ

complaints@rcdso.org