

Ang Proseso ng mga Reklamo

Ano ang Royal na Kolehiyo ng mga Dental Surgeon ng Ontario (Kolehiyo)?

Ang RCDSO o Kolehiyo ay isa sa 26 na mga pangregulasyong kolehiyo ng pangangalaga pangkalusugan ng Ontario. Kami ay isang namamahalang lupon na itinatag ng [Regulated Health Professionals Act, 1991](#)(RHPA) (makukuha sa Ingles at Pranses lamang), isang batas panlalawigan na nangangalaga sa Karapatan ng publiko sa ligtas, mabisa at etikal na pangangalaga sa ngipin.

Bilang pang-regulasyon na kolehiyo para sa mga dentista, ang isa sa aming mahalagang pananagutan ay ang talakayin ang mga alalahanin tungkol sa pangangalaga na tinanggap mo at tungkol sa pag-uugali ng mga dentista. Kami ay binigyan ng mga legal na kapangyarihan ng pamahalaang panlalawigan upang imbestigahan ang anumang reklamo na natanggap namin, mula sa isang pasyente o sinumang miyembro ng publiko. Ang mga kapangyarihang ito ay sumasaklaw sa mga dentista sa lahat ng sangay ng pagdedentista, kasama na ang pangkalahatang pagdedentista at espesyalisadong praktis. Ito ang isa sa pinakamahalagang proteksyon na taglay ng mga pasyente sa ilalim ng RHPA.

Sineseryoso namin ang pananagutang ito nang lubos. Bawat reklamo tungkol sa isang dentista na natatangap ng Kolehiyo ay sinusuri at tinutugunan.

Ano ang dapat kong gawin kung may problema ako sa aking dentista?

Hinihimok namin ang mga pasyente, o sinuman na may mga alalahanin tungkol sa isang dentista, na talakayin ang problema sa dentista. Kung mayroon ka pa ring mga alalahanin, mangyaring makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng email sa complaints@rcdso.org o sa telepono sa 1-800-565-4591 ext. 5625.

Paano ako gagawa ng isang reklamo?

Upang magsumite ng isang reklamo, kailangan mong sumulat o mag-email sa amin. Sa ilang mga kalagayan, maaari naming tanggapin ang isang audio o video rekording ng iyong reklamo. Maaari mo rin isumite ang iyong reklamo sa pamamagitan ng aming online na form, na matatagpuan sa [Maghain ng Reklamo](#) (makukuha sa Ingles at Pranses lamang). Hindi namin maaaring tanggapin ang isang reklamo sa pamamagitan ng telepono ngunit maaari kang tumawag sa amin upang talakayin ang iyong mga alalahanin sa anumang oras.

Anong impormasyon ang kailangan ng Kolehiyo?

- Isang malinaw na pahayag na nagsusumite ka ng isang reklamo.
- Ang buong pangalan at adres ng dentista.
- Pinakamaraming detalye na maaari tungkol sa iyong mga alalahanin.
- Ang mga pangalan ng iba pang mga dentista, mga propesyonal ng pangangalagang pangkalusugan, o iba pang mga tao na maaaring kasangkot.
- Ang iyong impormasyon ng kontak tulad ng iyong email, numero ng telepono sa araw, at iyong adres sa koreo.

Mayroon bang isang takdang panahon para sa paggawa ng isang reklamo?

Wala, ang isang reklamo ay maaaring isumite sa anumang oras.

Kailangan ko ba ng isang abogado?

Hindi, ngunit may karapatan kang magkaroon ng legal na kumakatawan.

Sino ang nangangasiwa sa aking reklamo?

Isinasalang ng Komite ng Pagtatanong, Mga Reklamo at Mga Ulat ng Kolehiyo [College's Inquiries, Complaints and Reports (ICR)] ang mga reklamo. Ang kautusan ng Komite na ito ay nakasaad sa panlalawigang batas. Kabilang sa mga kasapi ng Komite ang mga dentista at mga kasapi ng publiko na hindi rehistrado sa Kolehiyo. Ang mga kasapi ng publiko na ito ay nasa komite upang tiyakin na ang interes ng publiko ay kinakatawan.

Paano nagsisimula ang proseso?

Iniiimbestigahan ng Kolehiyo ang lahat ng mga reklamo. Kapag natanggap na namin ang iyong reklamo, makikipag-ugnayan sa iyo ang isa sa aming mga kawani na magpapaliwanag sa proseso ng pag-rereklamo at sasagot sa iyong mga katanungan. Pagkatapos ay ipapadala sa dentista ang isang kopya ng iyong reklamo. Hindi maaring hindi makilala ang iyong reklamo. Pagkatapos ay hihilingin sa dentista na magsumite ng nakasulat na tugon sa Kolehiyo.

Mangyaring ipaalam sa amin kung kailangan mo ng anumang kaluwagan sa buong proseso ng imbestigasyon ng reklamo at gagawin namin ang aming makakaya upang matulungan ka.

Ano ang susunod na mangyayari?

Ang iyong reklamo ay lubos at walang kinikilingan na iniimbestigahan ng Kolehiyo. Ang sinumang iba pang dentista o mga praktisyoner ng pangangalagang pangkalusugan na gumamot sa iyo o kinunsultahan tungkol sa paggamot sa iyo ay maaring tawagan. Ang isang imbestigador ay maaari ring pormal na makipag-ugnayan sa sinumang ikatlong

partidong nasasangkot sa mga kompanya ng seguro, gaya ng iyong kompanya ng seguro, at maaaring kapanayamin ang mga saksi.

Bilang bahagi ng prosesong ito, karaniwan kaming humihiling ng mga kaukulang rekord, x-ray, tsart ng ngipin at iba pang impormasyon mula sa dentista. Ang dentista ay may tungkulin na lubusang makipagtulungan sa imbestigasyon. Maari ring makipag-ugnayan ang Komite ng ICR sa isang eksperto sa ngipin upang tulungan ito.

Ang pagiging malinaw ay mahalaga; ipagbibigay-alam sa iyo ang bawat hakbang ng proseso.

Ang impormasyong nakalap sa panahon ng imbestigasyon ay inihahanda para repasuhin ng komite ng ICR. Pagkatapos na repasuhin ang bagay na ito, ang komite, sa patnubay ng [isang balangkas ng pagtataya sa panganib](#) (makukuha sa Ingles at Pranses lamang), ay magpapasiya kung anong pagkilos ang gagawin.

Paano haharapin ng Komite ng ICR ang aking reklamo?

Mayroong ilang mga mapagpipilian ang Komite sa ilalim ng RHPA:

- Huwag kumilos kung ang pag-uugali at/o kilos ng dentista ay nakakatugon sa makatuwiran at tinatanggap na mga pamantayan ng praktis, o kung walang sapat na impormasyon para sa Komite na gumawa ng aksyon.
- Magbigay ng nasusulat na payo at/o mga rekomendasyon sa dentista.
- Hilingin sa dentista na pumasok sa isang kasunduan sa Kolehiyo na tapusin ang isang kurso or mga kurso tungkol sa isang tiyak na lugar ng alalahanin na iniharap ng reklamo. Halimbawa, maaring sumang-ayon ang isang dentista na kumuha ng isang kurso tungkol sa may-kabatirang pahintulot.
- Hilingin sa dentista na mag-ingat tungkol sa kaniyang praktis o pag-uugali. Babalangkasin ng Komite ng ICR ang mga alalahaning nito at magbibigay ng patnubay sa dentista, nang personal, kung paano kikilos upang maiwasan and suliranin sa hinaharap.
- Atasan ang dentista na tapusin ang tinukoy na programa ng patuloy na pag-aaral o pag-aayos. Ang isang programa ng paggamot ay maaaring maging isang hands on na kurso pagsasanay o isang one-on-one na pagpupulong sa isang may eksperto sa regulasyon upang makipagtulungan sa mga kasanayan sa pagiging propesyonal at sa komunikasyon.
- Isangguni ang dentista sa isa pang grupo ng Komite ng ICR para sa imbestigasyon hinggil sa posibleng kaisipan o pisikal na mga problema na maaaring makahadlang sa kakayahan ng dentista na mag-praktis.
- Isangguni ang bagay na ito sa Komite ng Disiplina upang marinig ang mga tinukoy na paratang ng maling propesyonal na pag-uugali o kawalan ng kakayahan.

Kung matuklasan ng isang pangkat ng Komite ng Disiplina, sa panahon ng pormal at pampublikong pagdinig, na ang dentista ay nakagwa ng isang gawain ng maling propesyonal na pagkilos, maaring:

- Suspendihin o bawiin ang lisensiya ng dentista;
- Magtakda ng mga tuntunin, mga kondisyon at mga limitasyon sa lisensiya ng dentista;
- Pangaralan ang dentista;
- Atasan ang dentista na magmulat.

Ang pangkat ay dapat:

- Maglathala ng isang buod ng usapin.

Ano ang nangyayari kapag ang isang desisyon ay nagawa?

Kapag Nakagawa na ng pasiya ang pangkat ng Komite ng ICR, kapwa ikaw at ang dentista ay makakatanggap ng isang kopya ng pasiya. Ang mga kawani ng Kolehiyo ay hindi mga miyembro ng Komite, at hindi rin nasasangkot sa aumang paraan sa paggawa ng pasiya ng Komite.

Mayroon bang isang paraan ng pag-apela?

Sa karamihan ng mga kaso, may isang proseso ng pag-apela na makukuha na nagbibigay ng karagdagang proteksiyon kapwa sa nagrereklamo at sa dentista. Sa kahilingan ng alinmang partido, maaaring repasuhin ng [Health Professional Appeal and Review Board](#) (HPARB) (makukuha sa Ingles at Pranses lamang) ang desisyon ng Komite. Ang isang kahilingan para sa pagrerepaso ay kailangang gawin sa HPARB sa pagsulat sa loob ng 30 araw mula nang pagkatanggap ng desisyon ng Komite ng ICR. May karapatan din ang dentista na irepaso ang mga ito.

Maaari bang magbigay ng pera o mga bayad-pinsala ang Komite ng ICR?

Pinapayagan lamang ng batas na namamahala sa mga propesyonal sa kalusugan na mag-pasiya tungkol sa pag-uugali ng dentista. Ang Komite ay hindi maaring magbigay ng kabayaran, mga bayad-pinsala o mga pagsasauli ng pera ng anumang uri. Tanging mga hukuman lamang ang may gayong kapangyarihan.

Kung nag-iisip ka na mag-demanda ng isang dentista para sa kabayaran dahil sa kapabayaang o maling pagsasanay, karaniwang hinihiling ng batas na simulan ang legal na aksyon sa loob ng dalawang taon pagkatapos mong malaman, o dapat na nalaman, ang mga katotohanan kung saan nakabatay ang demanda. Maaaring sagutin ng iyong legal na kinatawan ang anumang mga tanong na maaaring mayroon ka tungkol sa iyong mga karapatang magdemanda ng dentista.

Magagamit ba sa publiko ang mga pasiya ng Komite ng ICR?

Kung ang Komite ng ICR ay nagpasiya na isangguni ang mga paratang ng propesyonal na maling pag-uugali sa Komite ng Disiplina o nanghihingi na dumalo ang isang dentista para sa isang pag-iingat at/o upang kumpletuhin ang isang tinukoy na kurso sa patuloy na edukasyon, ang impormasyong iyon ay ibabahagi sa [website ng Kolehiyo](#) (makukuha sa Ingles at Pranses lamang).

Mayroon bang ibang mapagpipilian sa halip na isang buong imbestigasyon?

Ang Kolehiyo ay nag-aalok ng isang kusang loob at kumpidensyal na programa para sa paglutas ng ilang mga reklamo bilang isang alternatibo sa pormal na proseso ng mga reklamo. Ito ay tinatawag na Resolution Program (RP). Nagbibigay ito ng pagkakataon para sa iyo at sa dentista na makarating sa isang resolusyon sa pamamagitan ng isang proseso ng pamamagitan.

Palagi bang isang pagpipilian ang Resolution Program (RP)?

Ang RP ay hindi angkop para sa lahat ng mga reklamo; Ang mga kawani ng kolehiyo ay magpapasiya kung ang iyong reklamo ay naaangkop. Pagkatapos ikaw at ang dentista ay dapat magkasundo na lumahok para magpatuloy ang RP.

Paano gumagana ang RP?

Ang isang tagapag-ugnay ay makikipagkita sa iyo at sa dentista upang tulungan ka sa pakikipag-usap at pakikipag-ayos nang mas epektibo. Ang tagapag-ugnay ay isang walang pinapanigan na tao na hindi isang dentista o kaanib sa Komite ng Kolehiyo at maaaring isang independiyenteng pinanatiling tagapag-ugnay. Binabayaran ng Kolehiyo ang anumang makatwirang gastusin at gastos ng tagapag-ugnay.

Ang layunin ng tagapag-ugnay ay makipagtulungan sa iyo at sa dentista sa isang magalang at kumpidensyal na paraan upang pasimplehin ang mga isyu, at pahasayin ang iyong kakayahang makagawa ng isang resolusyon na sinasang-ayunan ng parehong partido.

Karaniwang mas mabilis ang RP kaysa sa proseso ng mga reklamo. Karaniwan ay may mas kaunting sulat at dokumentasyon na kasangkot.

Kung, sa ilang kadahilanan, ang proseso ng RP ay hindi magreresulta sa isang resolusyon, ang iyong reklamo ay ipoproceso sa karaniwang paraan sa pamamagitan ng normal na proseso ng mga reklamo.

Ang lahat ng mga resolusyon ng RP ay dapat na aprubahan ng Katiwala ng Talaan ng Kolehiyo o ng Komite ng ICR.

Paano ako makikipag-ugnayan sa Kolehiyo?

Nagsasalita at nagsusulat ang mga kawani ng Kolehiyo ng Ingles. Isusulat ng ICR Komite ang desisyon nito sa Ingles. Kapag hiniling, ang mga kawani at ang ICR Komite ay maaaring makipag-usap sa Pranses at ang mga desisyon ay maaaring isalin sa Pranses. Ang Kolehiyo ay hindi maaaring mag-alok ng mga serbisyo ng interpretasyon o pagsasalin sa mga ibang wika maliban sa Pranses at Ingles sa panahon ng proseso ng reklamo.

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-unawa sa mga materyales ng Kolehiyo, mangyaring pumili ng lokal o serbisyong pangkomunidad na makakatulong sa iyo.

Maaari kang makipag-ugnayan sa Kolehiyo sa ilang mga paraan:

Koreo

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

Telepono

416-961-6555 ext. 5625
1-800-565-4591

Fax

416-961-5814

Email

complaints@rcdso.org