RCDSO | Royal College of Dental Surgeons of Ontario

6 Crescent Road, Toronto, ON M4M 1T1
T: 416-961-6555 **F:** 416-961-5814
Toll Free: 1-800-565-4591
www.rcdso.org

شکایت کرنے کا عمل

رائل کالج آف ڈینٹل سرجنز آف اونٹاریو (کالج) (Royal College of Dental Surgeons of Ontario (College)) کیا ہے؟

آر سی ڈی ایس او(RCDSO) یا کالج (College) اونٹاریو کے 26 صحت کی دیکھ بھال کے ریگولیٹری کالجز میں سے ایک ہے۔ ہم ایک ریگولیٹری ادارہ ہیں، جو ریگولیٹڈ ہیلتھ پروفیشنلز ایکٹ، 1991 (Regulated Health Professionals Act, 1991) (RHPA) (صرف انگریزی اور فرانسیسی زبانوں میں دستیاب ہے)۔ کے ذریعہ قائم کیا گیا ہے، جو عوام کی محفوظ، موثر اور اخلاقی طور پر صحیح دانتوں کی دیکھ بھال کے حق کی حفاظت کرتا ہے۔

دندان سازوں کے لئے ریگولیٹری کالج کی حیثیت سے ، ہماری ایک اہم ذمہ داری یہ ہے کہ آپ کو حاصل کردہ نگہداشت اور دندان سازوں کے طرزعمل میں خدشات کو دور کریں۔ ہمیں صوبائی حکومت کی طرف سے قانونی اختیارات دیئے گئے ہیں کہ ہم موصول ہونے والی کسی بھی شکایت کی تحقیقات کریں، چاہے وہ مریض کی طرف سے ہو یا عوام کے کسی ممبر کی طرف سے۔ یہ اختیارات دندان سازی کی تمام شاخوں میں دندان سازوں کا احاطہ کرتے ہیں، جن میں عام دندان سازی اور خصوصی پریکٹس شامل ہیں۔ مریضوں کو آر ایچ پی اے (RHPA) کے تحت ملنے والی سب سے اہم تحفظات میں سے یہ ایک ہے۔

ہم اس ذمہ داری کو بہت سنجیدگی سے لیتے ہیں۔ کالج کو موصول ہونے والے کسی دندان ساز کے بارے میں ہر شکایت کا جائزہ لیا جاتا ہے اور اس کا ازالہ کیا جاتا ہے۔

اگر میرے دندان ساز سے مجھے کوئی پریشانی ہے تو مجھے کیا کرنا چاہیئے؟

ہم مریضوں کو یا کسی کو بھی جو کسی دندان ساز کے بارے میں خدشات رکھتے ہیں، ان کو دندان ساز کے ساتھ اس مسئلے پر تبادلہ خیال کرنے کی ترغیب دیتے ہیں۔ اگر آپ کے خدشات پھر بھی دور نہ ہوں، تو برائے مہربانی ہم سے complaints@rcdso.org پر ای میل کر کے ، یا 1-800-565-4591 ایکسٹنشن 5625 پرفون کے ذریعے رابطہ کر یں۔

میں شکایت کیسے کروں؟

شکایت جمع کرنے کے لئے، آپ کو ہمیں لکھنا یا ای میل کرنا ہوگا۔ کچھ حالات میں ہم آپ کی شکایت کی آڈیو یا ویڈیو ریکارڈنگ کو تسلیم کرتے ہیں۔ آپ اپنی شکایت ہمارے آن لائن فارم کے ذریعے بھی جمع کر سکتے ہیں، جو آپ کو شکایت درج کریں (File a Complaint) (صرف انگریزی اور فرانسیسی زبانوں میں میں دستیاب ہے) پر ملے گا۔ ہم فون پر شکایت تسلیم نہیں کرسکتے ، تاہم آپ اپنی تشویشات کے بارے میں بات چیت کرنے کے لیے، کسی وقت ہمیں کال کر سکتے ہیں۔

کالج کو کن معلومات کی ضرورت ہے؟

- ایک واضع بیان کہ آپ شکایت جمع کر رہے ہیں۔
- دندان ساز کا پورا نام اور پتہ۔
- آپ کے خدشات کے بارے میں زیادہ سے زیادہ تفصیل۔

- کوئی بھی دوسرے دندان سازوں، صحت کی دیکھ بھال کرنے والے پریکٹیشنرز یا کوئی اور افراد کے نام، جو کہ شامل ہو سکتے ہیں.
- آپ کے رابطے کی معلومات جیسے آپکا ای میل، دن کے وقت کا فون نمبر اور آپ کی ڈاک کا پتہ.

کیا شکایت درج کرنے کے لیے وقت کی کوئی حد ہے؟

جی نہیں، شکایت کسی بھی وقت کی جا سکتی ہے۔

کیا مجھے وکیل کی ضرورت ہے؟

جی نہیں، تاہم آپ قانونی نمائیندگی حاصل کرنے کے حقدار ہیں۔

میری شکایتوں سے کون نمٹتا ہے؟

کالج انکوائریز، کمپلینٹس اینڈ رپورٹس (آئی سی آر) کمیٹی (College's Inquiries, Complaints and Reports (ICR Committee) شکایتوں پر غور کرتی ہے۔ اس کمیٹی کے مینڈیٹ کو صوبائی قانون میں بیان کیا گیا ہے۔ کمیٹی کے ارکان میں دندان ساز اور عوام کے ارکان دونوں شامل ہیں، جو کہ کالج میں ریجسٹرڈ نہیں ہیں۔ یہ عوامی ارکان کمیٹی میں شامل ہیں تاکہ عوامی مفاد کی نمائندگی کویقینی بنایا جا سکے۔

یہ عمل کیسے شروع ہوتا ہے؟

کالج تمام شکایتوں کی تحقیق کرتا ہے۔ ایک بار جب آپ کی شکایت ہمیں مل جائے، ہمارے عملے میں سے کوئی آپ سے رابطہ کرے گا، جو کہ شکایت کے عمل کی وضاحت کرے گا اورآپ کے سوالوں کے جواب دے گا۔ اس کے بعد آپ کے شکایت کی ایک کاپی آپ کے دندان ساز کے پاس بھیجی جائے گی۔ آپ کی شکایت گمنام نہیں ہو سکتی۔ اس کے بعد دندان ساز سے کالج کوایک تحریری جواب پیش کرنے کو کہا جائے گا۔

شکایت کی تحقیق کے اس پورے عمل میں کسی مطابقت کی ضرورت ہوتو، برائے کرم ہمیں بتائیں، اور آپ کی مدد کرنے کی ہم پوری کوشش کریں گے۔

آگے کیا ہوتا ہے؟

کالج آپ کی شکایت کی مکمل اور غیر جانب دارانہ تحقیق کرتا ہے۔ کسی بھی دوسرے دندان ساز یا صحت کی دیکھ بھال کرنے والے پریکٹیشنرز، جنہوں نے آپ کا علاج کیا ہے یا آپ کے علاج کے لیے مشورہ دیا ہے، سے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ ایک تفتیش کار کسی تیسری پارٹی کے بیمہ دہندگان، جیسے آپ کی انشورنس کمپنی، سے باضابطہ طور پر رابطہ کرسکتا ہے، اور گواہوں کا انٹرویو لے سکتا ہے۔

اس عمل کے ایک حصے کے طور پر، ہم عام طور پر دندان ساز سے متعلقہ ریکارڈز، ایکس رے، دانتوں کے چارٹ اور دیگر معلومات کی درخواست کرتے ہیں۔ دندان ساز کا فرض ہے کہ وہ تفتیش کے ساتھ مکمل تعاون کرے۔ آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) اس کے تعاون میں دانتوں کے ماہر کو بھی شامل کرسکتی ہے۔

شفافیت کلیدی ہے؛ آپ کو عمل کے ہر مرحلے پر آگاہ رکھا جاتا ہے۔

تفتیش کے دوران جمع کی گئی معلومات آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) کے ذریعہ جائزہ لینے کے لئے تیار کی جاتی ہے۔ اس معاملے پر اس کے جائزے کے بعد ، کمیٹی ، خطرے کی تشخیص کے فریم ورک (صرف انگریزی اور فرانسیسی زبانوں میں میں دستیاب ہے) کی رہنمائی سے، فیصلہ کرتی ہے کہ کیا کاروائی کرنی ہے۔

آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) میری شکایت کو کیسے نمٹائے گی؟

آر ایچ پی اے (RHPA) کے تحت کمیٹی کو متعدد اختیارات دستیاب ہیں:

- اگر دندان ساز کے طرز عمل اور/یا اقدامات پریکٹس کے معقول اور قابل قبول معیار پر پورا اتریں، یا اگر کمیٹی کو کارروائی کرنے کے لئے ناکافی معلومات موجود ہوں تو کوئی کارروائی نہ کریں۔
- دندان ساز کو تحریری مشورے اور/یا سفارشات فراہم کریں۔
- دندان ساز سے کہیں کہ وہ کالج کے ساتھ معاہدہ کرنے کے لئے شکایت کے ذریعہ اٹھائی جانے والی تشویش کی کسی خاص شعبے پر کورس یا کورسز مکمل کرے۔ مثال کے طور پر ، ایک دندان ساز باخبر رضامندی پر کورس کرنے پر راضی ہوسکتا ہے۔
- اسے دندان ساز سے تقاضہ کرنا چاہیے کہ وہ ظاہر کرے کہ اس کے مشق یا طرز عمل کے بارے میں احتیاط برتنے کے لیے ہوشیار کیا گیا ہے۔ آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) اپنے خدشات کا خاکہ پیش کرے گی اور دندان ساز کو ہدایت فراہم کرے گی کہ مستقبل میں ہونے والی مشکلات سے بچنے کے لیے اپنا رویہ کیسا رکھے۔
- اسے دندان ساز سے تقاضہ کرنا چاہیے کہ ایک مخصوص جاری تعلیم یا تدارک پروگرام مکمل کرے۔ پیشہ ورانہ مہارت اور مواصلات کی مہارتوں پر کام کرنے کے لئے ایک مخصوص پریکٹس ایریا پر عملی کورس یا کسی باقاعدہ ماہر کے ساتھ انفرادی طور پر ملاقات کے موقع ہو سکتے ہیں۔
- ممکنہ ذہنی یا جسمانی صحت سے متعلق خدشات ، جو دندان ساز کو اپنی پریکٹس (Practice) کرنے کی صلاحیت میں مداخلت کرسکتے ہیں، ان کی تفتیش کے لئے آئی سی آر کمیٹی ((ICR Committee کے کسی اور پینل کے پاس دندان ساز کا حوالہ دیں ۔
- پیشہ ورانہ بداخلاقی یا نااہلی کے مخصوص الزامات سننے کے لئے اس معاملے کو نظم و ضبط کمیٹی (Discipline Committee) کے پاس بھیج دیں۔

اگر نظم و ضبط کمیٹی (Discipline Committee) کے ایک پینل کو، باضابطہ اور عوامی سماعت کے دوران ، پتہ چلتا ہے کہ دندان ساز نے پیشہ ورانہ بداخلاقی کا ایک عمل کیا ہے، تو وہ درج ذیل اقدامات کر سکتا ہے:

- دندان ساز کا لائسنس معطل یا منسوخ کریں؛
- دندان ساز کے لائسنس پر شرائط ، ضوابط اور حدود مسلط کریں؛
- دندان ساز کی سرزنش کریں؛
- مطالبہ کریں کہ دندان ساز جرمانہ ادا کرے۔

پینل درج ذیل کرے گا:

- معاملے کا خلاصہ شائع کرے گا۔

جب فیصلہ ہو جائے، اس کے بعد کیا ہوتا ہے؟

ایک بار جب آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) کا پینل کسی فیصلے پر پہنچ جاتا ہے تو، آپ اور دندان ساز دونوں کو اس فیصلے کی ایک کاپی موصول ہوگی۔ کالج کا عملہ کمیٹی کے ممبر نہیں ہیں ، اور نہ ہی وہ کمیٹی کی فیصلہ سازی میں کسی بھی طرح شامل ہیں۔

کیا کوئی اپیل کا عمل ہے؟

زیادہ تر معاملات میں ، ایک اپیل کا عمل دستیاب ہے جو شکایت کنندہ اور دندان ساز دونوں کے لئے اضافی تحفظ فراہم کرتا ہے۔ کسی بھی فریق کی درخواست پر ، ہیلتھ پروفیشنل اپیل اور ریویو بورڈ (Health Professions Appeal and Review Board) (HPARB) (صرف انگریزی اور فرانسیسی زبانوں میں میں دستیاب ہے)۔ کمیٹی کے فیصلے کا جائزہ لے سکتا ہے۔ آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) کا فیصلہ موصول ہونے کے 30 دن کے اندر تحریری طور پر ایچ پی ایے آر بی (HPARB)کو جائزہ لینے کے لئے درخواست کی جانی چاہئے۔ دندان ساز کو جائزے کے لیے اپیل کا ایک ہی طرح کا حق حاصل ہے۔

کیا آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) رقم یا نقصانات کا معاوضہ دے سکتی ہے؟

صحت کے پیشہ ور افراد پر حکمرانی کرنے والا قانون صرف کمیٹی کو دندان ساز کے طرز عمل کے بارے میں فیصلہ کرنے کی اجازت دیتا ہے۔ کمیٹی کسی بھی طرح کے معاوضے ، نقصانات یا رقم کی واپسی نہیں دے سکتی ہے۔ صرف عدالتوں کو وہ اختیارحاصل ہے۔

اگر آپ غفلت یا بدعنوانی کی وجہ سے معاوضے کے لئے کسی دندان ساز پر مقدمہ چلانے پر غور کر رہے ہیں تو عام طور پر قانون کا تقاضا ہے کہ قانونی کارروائی کا آغاز، آپ کو ان حقائق کے بارے میں جن پر یہ مقدمہ مبنی ہے، ان کے معلوم ہونے کے، یا آپ کو جو معلوم ہونا چاہیے تھا، ان کی آگا ہی کے دو سال کے اندر شروع کیا جاسکتا ہے۔ آپ کا قانونی نمائندہ کسی بھی سوال کا جواب دے سکتا ہے جو آپ کو کسی دندان ساز پر مقدمہ چلانے کے لئے اپنے حقوق کے بارے میں درپیش ہوں۔

کیا آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) کے فیصلے عوام کو دستیاب ہیں؟

اگر آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) پیشہ ورانہ بداخلاقی کے الزامات کو نظم و ضبط کمیٹی (Discipline Committee) کے پاس بھیجنے کا فیصلہ کرتی ہے یا کسی دندان ساز کو احتیاط کے لئے حاضر ہونے اور/یا کسی مخصوص جاری تعلیمی کورس کو مکمل کرنے کا تقاضہ کرتی ہے تو، ان معلومات کو[کالج کے ویب سائٹ](College's website) (College's website) (صرف انگریزی اور فرانسیسی زبانوں میں میں دستیاب ہے) پر شیئر کیا جائے گا۔

کیا مکمل تفتیش کے بجائے کوئی اور آپشن ہے؟

کالج باضابطہ شکایات کے عمل کے متبادل کے طور پر کچھ شکایات کے حل کے لئے ایک رضاکارانہ اور خفیہ پروگرام پیش کرتا ہے۔ اسے ریزولیوشن پروگرام (آر پی) (Resolution Program (RP) کہا جاتا ہے۔ یہ آپ اور دندان ساز کو ثالثی کے عمل کے ذریعے کسی قرارداد تک پہنچنے کا موقع فراہم کرتا ہے۔

کیا ریزولیوشن پروگرام (آر پی) (Resolution Program (RP) ہمیشہ ایک آپشن ہے؟

آر پی (RP) تمام شکایات کے لئے موزوں نہیں ہے۔ کالج کا عملہ فیصلہ کرے گا کہ اگرآپ کی شکایت مناسب ہے۔ تب آپ اور دندان ساز دونوں کو آگے بڑھنے کے لئےآر پی (RP) میں حصہ لینے پر راضی ہونا ضروری ہے۔

آر پی (RP) کیسے کام کرتا ہے؟

ایک سہولت کار آپ اور دندان ساز سے ملاقات کرے گا تاکہ آپ کو زیادہ موثر انداز میں بات چیت اور مواصلت کرنے میں مدد ملے۔ سہولت کار ایک غیر جانبدار شخص ہے جو دندان ساز یا کالج کمیٹی سے وابستہ نہیں ہے اور وہ آزادانہ طور پر برقرار کیا گیا سہولت کار ہوسکتا ہے۔ کالج سہولت کار کے کسی بھی معقول خرچوں اور اخراجات کی ادائیگی کرتا ہے۔

سہولت کار کا ہدف یہ ہے کہ وہ آپ اور دندان ساز کے ساتھ مسائل کو آسان بنانے کے لئے ایک قابل احترام اور خفیہ اندازمیں کام کرے، اور کسی قرارداد تک، جو دونوں فریقوں کو منظور ہے، پہنچنے کی آپ لوگوں کی صلاحیت کو بڑھا وا دے۔

آرپی (RP) عام طور پر شکایات کے عمل سے کہیں زیادہ تیز ہوتا ہے۔ عام طور پر کم خط و کتابت اور دستاویزات شامل ہوتی ہیں۔

اگر ، کسی وجہ سے ، آر پی (RP) کے عمل سے کسی قرارداد کا نتیجہ نہیں نکلتا ہے تو، آپ کی شکایت کو، عمومی شکایات کے معمول کے ذریعے عمل میں لایا جائے گا۔

تمام آر پی (RP) قراردادوں کو کالج کے رجسٹرار یا آئی سی آر کمیٹی (ICR Committee) کے ذریعہ منظور ہونا ضروری ہے۔

میں کالج سے کیسے رابطہ کروں؟

کالج کا عملہ انگریزی بولتا اورلکھتا ہے۔ آئی سی آر (ICR)کمیٹی اپنا فیصلہ انگریزی میں لکھےگی۔ درخواست کئے جانے پر، عملہ اور آئی سی آرکمیٹی فرانسیسی زبان میں بات چیت کر سکتے ہیں اور فیصلوں کا فرانسیسی زبان میں ترجمہ کروا سکتے ہیں۔ شکایت کے طریق عمل کے دوران کالج فرانسیسی اور انگریزی کے علاوہ دوسری زبانوں میں ترجمانی یا ترجمہ کی خدمات پیش نہیں کر سکتا۔

اگر آپ کوکالج کے موادکو سمجھنے میں مددکی ضرورت ہو، تو براہِ مہربانی کسی مقامی یا کمیونٹی سروس کا انتخاب کریں جو آپ کی مددکر سکے۔

آپ متعدد طریقوں سے کالج سے رابطہ کر سکتے ہیں:

ڈاک

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

فون

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

فیکس

416-961-5814

ای میل

complaints@rcdso.org