



## 提出投诉

### 管理院在保护公众方面的职责

本管理院的职责是保护公众，并确保医疗服务以安全、合乎伦理道德且专业的方式提供。投诉是管理院发现并解决护理相关问题的方法之一。

卑诗省辅助医疗专业人员管理院 ( College of Complementary Health Professionals of BC，英文缩写为CCHPBC ) 监管以下医疗专业人员：

- 脊椎神经治疗师
- 按摩治疗师
- 中医执业者及针灸师
- 自然疗法医生

这些医疗专业人员被称为**执照持有者**。如果您不确定为您看诊的人员是否受CCHPBC监管，您可以查询[注册名录](#)或[与我们联系](#)。

### 管理院是否能提供帮助？

如果您对某位CCHPBC的执照持有者有意见，可以通过我们的投诉流程提出投诉。

**如果您的意见涉及以下方面，管理院可以提供帮助：**

- 执业人员的言行举止或沟通方式
- 您所接受的护理或治疗
- 执业人员是否能够安全执业
- 不当性举止

**通常不属于管理院管辖范围的问题包括：**

- 雇佣纠纷
- 诊所的商业经营或收费行为
- 房屋租赁纠纷
- 一般的客户服务问题

### 如何提出投诉？

您可以用自己觉得最便于操作的方式提交投诉。无论通过何种方式提交，所有投诉都将按照相同的流程进行审查。



提交书面投诉：

- 电邮：[complaints@cchpbc.ca](mailto:complaints@cchpbc.ca)
- 邮寄：The College of Complementary Health Professionals of BC,  
900 – 200 Granville St., V6C 1S4, Vancouver B.C., Canada。

如果您更愿意通过电话进行交流，可以拨打以下电话联系管理院，咨询关于投诉流程或如何提交投诉的问题：604-742-6670。

请注意，在您首次联系管理院时，无需提供所有细节。相关信息可以分阶段逐步提供。

### 您的投诉中应包括哪些内容？

您无需在联系我们之前准备好所有细节。然而，以下信息在后续的某个阶段将是必不可少的：

#### **关于执业人员：**

- 执业人员姓名
- 接受护理/治疗的地点（如果知道，请提供诊所名称及地址）
- 您接受的治疗或服务类型

#### **关于事件经过：**

- 用您自己的话描述您遇到的问题
- 事件发生的时间或大致时段
- 是否有其他人在场，或可能了解相关情况

#### **相关文件或记录（如有）：**

- 电邮、短信或信件
- 收据或预约确认信
- 照片、报告或其他文件

即使没有这些文件，您仍然可以联系我们。

#### **关于对您造成的影响（如果您愿意分享）：**

- 这在身体、情感或经济上给您带来了怎样的影响
- 您已经采取的任何措施（例如：曾与该执业人员或诊所进行过沟通）

### 可能的结果



每起投诉的情况都各有不同。处理结果将取决于审查的信息，以及 《卫生专业和职业法案》 ( Health Professions and Occupations Act，英文缩写为HPOA ) 中所规定的要求。

可能的结果包括：

不予受理——若信息不足无法评估所反映的问题、问题超出管理院职责范围，或投诉涉嫌滥用投诉程序，则不予受理。

早期调解或协商解决——在某些情况下，问题可以在不进行正式调查的情况下得到解决。

调查——当需要获取更多信息以查明事件经过时，将启动调查程序。

责令执照持有者整改——可能包括提出执业要求或限制；在更严重的情况下，可能会通过纪律处分程序下达纪律处分令。

**本中文译本仅供参考，唯英文版具官方效力。若本中文手册之内容与英文手册存在任何不一致之处，概以英文版本为准。**