

## CVBC 是做什么的？

CVBC 负责保护公众及其动物，确保他们得到合格且道德的兽医专业服务。根据《兽医法》和《CVBC 章程》的授权，CVBC 负责以下事项：

- 在不列颠哥伦比亚省注册兽医执业。
- 监督并确保符合遵守兽医继续教育要求。
- 接收、调查和处理针对不列颠哥伦比亚省持照兽医（即注册人）的投诉。
- 认证兽医机构。
- 对非注册兽医的个人采取行动，阻止他们执行、提议执行或暗示他们有权执行兽医行为。

## 提起投诉

如果您对您的动物所接受的护理或兽医的行为有所担忧，您可以向 CVBC 提交投诉以供审查。

CVBC 投诉流程的目的是根据兽医必须达到的行为标准和能力标准来评估兽医的表现。CVBC 只能对涉及《兽医法》、《CVBC 章程》和专业实践标准的投诉采取行动。

请注意，某些事情 CVBC 是无法做到的，包括：

- 给予金钱补偿，包括：
  - 命令兽医向客户或其他兽医偿还或支付任何金额；或者
  - 命令兽医为您的动物提供治疗或支付治疗费用。
- 提供医疗建议或治疗。
- 将您转介给新的兽医。
- 在针对兽医的法律诉讼中提供法律建议或协助您。
- 解决兽医之间的商业纠纷。

## 如何投诉？

请向 CVBC 提交以下信息：

- 您的全名和完整的联系信息（地址和电话号码）；
- 动物的名字；
- 动物主人的姓名（如果不是您）；
- 您想投诉的兽医的姓名（如果知道的话）以及他们工作的诊所；
- 您就相关问题看过或咨询过的任何其他兽医或诊所的名称；
- 详细说明导致您投诉的事件，包括日期；和
- 您可能拥有的动物的任何医疗记录

投诉可以通过书面形式提交给：

[Complaints@cvbc.ca](mailto:Complaints@cvbc.ca)

或

CVBC 投诉部  
CVBC Complaints Department  
Airport Executive Park (Building 7)  
10991 Shellbridge Way, Suite 210  
Richmond, BC V6X 3C6

如果您因残疾或语言障碍而无法以书面形式提交投诉，请联系我们的办公室。我们可以通过提供翻译和转录服务来帮助您。

如果您有任何问题或在提交投诉时需要帮助，请通过以下电话号码或电子邮件地址联系 CVBC 办公室。

联系 CVBC 投诉部门：

电话：  
604-929-7090

免费电话：  
1-800-463-5399

[Complaints@cvbc.ca](mailto:Complaints@cvbc.ca)

投诉过程会是怎样的呢：

投诉过程的完成时间可能会有所不同，具体取决于所涉案件的复杂性和严重性。随着投诉的进行，CVBC 将定期为您提供更新进度，当然我们也欢迎您联系我们的办公室以获取状态更新。

- 1) 一旦您提供了有关投诉的完整信息，它将由由兽医和公众成员组成的调查委员会进行审查。在此阶段，调查委员会按照《兽医法》指导调查或不经调查驳回投诉。
- 2) 如果调查委员会确定以下任何一项或多项，则可以不经调查驳回投诉：
  - a. 投诉是微不足道的、轻浮的、无理取闹的或恶意提出的；
  - b. CVBC 对此事没有管辖权；
  - c. 投诉导致滥用程序；
  - d. 投诉是出于不正当的动机或目的；
  - e. 投诉没有合理的可能性会得到证实；和/或
  - f. 该申诉已在另一项诉讼中得到适当处理。
- 3) 所有经调查委员会初步审查后未被驳回的投诉将被调查。
- 4) 当投诉中发现严重问题可能需要在对兽医进行调查和纪律听证会期间采取特别行动保护公共利益时，调查委员会可以：
  - a. 施加营业限制或
  - b. 暂停兽医的注册。
- 5) 投诉将与所涉及的兽医共享，以便他们可以对投诉中的指控作出回应。
- 6) 将指派一名 CVBC 检查员收集任何信息，包括医疗记录、兽医的回复以及您的意见。
- 7) CVBC 检查员将准备一份报告，其中包含调查期间收集的所有信息，该报告将提供给调查委员会。
- 8) 在审查了检查员的报告后，调查委员会可以：
  - a. 如果在以下情况下，无论是否向注册人提供执业建议或提议，都可以驳回投诉：
    - 兽医的行为或能力被认为是令人满意的；
    - 投诉是微不足道的、轻浮的、无理取闹的或恶意提出的；
    - 投诉导致滥用程序；（不公正的或不合理地使用投诉程序）
    - 投诉是出于不正当的动机或目的；
    - CVBC 对此事没有管辖权；和/或
    - 该事项的实质已在另一事项中得到适当处理。
  - b. 如果对兽医的行为或能力有疑虑，对兽医采取以下任何一种监管措施：
    - i. 要求兽医同意采取补救措施。补救措施的一个例子可能包括兽医需完成其存在问题的行为或能力的主题的教育课程。
    - ii. 要求兽医同意训斥。

- iii. 要求兽医向学院支付调查费用
- iv. 要求兽医同意不再重复相关行为
- v. 直接引用。在发出传票后，投诉将提交纪律委员会进行听证。对于对公众构成高风险的投诉或以前的补救措施尝试未成功的投诉，可能会被引用。

9) 调查委员会的决定将以书面形式通知您。