

## Apa Yang Dilakukan oleh CVBC?

CVBC bertanggung jawab melindungi masyarakat dan hewan mereka dengan memastikan mereka dilayani oleh profesi dokter hewan yang cakap dan etis. Berdasarkan wewenang *Undang-Undang Dokter Hewan/Veterinarians Act* dan Anggaran Rumah Tangga CVBC/CVBC Bylaws, CVBC bertanggung jawab atas perihal-perihal berikut:

- Mendaftarkan para dokter hewan di British Columbia untuk praktek dokter hewan.
- Memantau dan memastikan terpenuhinya persyaratan pendidikan kedokteran hewan berkelanjutan.
- Menerima, menyelidiki dan menindak-lanjuti pengaduan yang diajukan terhadap para dokter hewan berlisensi di British Columbia (yaitu para pendaftar).
- Mengakreditasi fasilitas praktek dokter hewan.
- Bertindak menentang para individu yang bukan dokter hewan terdaftar agar mereka tidak lagi bertindak, menawarkan tindakan, atau menunjukkan secara tidak langsung bahwa mereka berhak melakukan praktek dokter hewan.

## Mengajukan Pengaduan

Jika Anda prihatin dengan perawatan yang diterima oleh hewan Anda atau dengan perilaku dokter hewan, maka Anda dapat mengajukan pengaduan ke CVBC yang akan melakukan peninjauan.

Tujuan proses penyampaian pengaduan ke CVBC adalah untuk mengevaluasi kinerja dokter hewan berdasarkan standar perilaku dan kecakapan yang harus dipenuhi oleh dokter hewan. CVBC hanya dapat menindak-lanjuti pengaduan yang melibatkan *Undang-Undang Dokter Hewan*, Anggaran Rumah Tangga CVBC, dan standar praktek profesional.

Hendaklah diketahui bahwa ada hal-hal tertentu yang **tidak dapat dilakukan** oleh CVBC, termasuk:

- Memberikan kompensasi berbentuk uang, termasuk:
  - memerintahkan dokter hewan untuk memberikan penggantian atau membayar sejumlah uang kepada klien atau dokter hewan lain; atau
  - memerintahkan dokter hewan untuk menyediakan atau membayar pengobatan untuk hewan Anda.
- Memberikan nasihat atau pengobatan medis.
- Merujuk Anda ke dokter hewan baru.
- Memberikan nasihat hukum atau membantu Anda dalam proses hukum melawan dokter hukum.
- Menyelesaikan sengketa bisnis antara dokter hewan.

## Bagaimana Cara Saya Mengajukan Pengaduan?

Silakan sampaikan informasi berikut ini ke CVBC:

- nama lengkap serta informasi kontak lengkap Anda (alamat dan nomor telpon);
- nama hewan;
- nama pemilik hewan jika bukan Anda;
- nama dokter hewan yang hendak Anda keluhkan, jika diketahui, serta klinik tempat mereka bekerja;
- nama setiap dokter hewan atau klinik lain yang telah memeriksa hewan Anda atau yang Anda telah berkonsultasi untuk persoalan yang bersangkutan;
- cerita rinci peristiwa yang mengarah ke pengaduan yang Anda ajukan, termasuk tanggal-tanggal; dan
- setiap rekam medis yang mungkin Anda miliki untuk hewan yang bersangkutan

Pengaduan dapat diajukan secara tertulis ke:

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

Atau

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

Jika Anda tidak dapat mengajukan pengaduan secara tertulis sehubungan dengan cacat tubuh atau kendala bahasa, silakan hubungi kantor kami. Kami dapat membantu Anda dengan menyediakan jasa penerjemahan dan transkripsi.

Silakan menghubungi Kantor CVBC di nomor telpon atau alamat e-mail di bawah ini jika ada pertanyaan atau Anda membutuhkan bantuan terkait dengan pengajuan pengaduan.

Untuk menghubungi Departemen Pengaduan CVBC:

**Nomor Telpon:**  
604-929-7090

**Bebas Pulsa:**  
1-800-463-5399

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

## **Apa Yang Diharapkan dalam Proses Penyampaian Pengaduan:**

**Proses penyampaian pengaduan dapat bervariasi waktu penyelesaiannya tergantung kompleksitas dan keseriusan kasus yang bersangkutan. CVBC secara rutin akan memberikan informasi terkini mengenai proses penyampaian pengaduan, tetapi Anda dipersilakan menghubungi kantor kami untuk mengetahui perkembangan statusnya.**

- 1) Setelah Anda memberikan informasi lengkap mengenai pengaduan, maka pengaduan itu akan dikaji oleh Komisi Investigasi yang terdiri dari para dokter hewan dan anggota masyarakat. Pada tahap ini, Komisi Investigasi akan mengarahkan penyelidikan atau menggugurkan pengaduan tanpa melakukan penyelidikan, sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Dokter Hewan.
- 2) Suatu Pengaduan dapat ditolak tanpa penyelidikan jika Komisi Investigasi memutuskan salah satu atau lebih perihal berikut ini:
  - a. pengaduan bersifat sepele, sembrono, sukar atau diajukan dengan itikad buruk;
  - b. CVBC tidak memiliki yurisdiksi atas perkara;
  - c. pengaduan menimbulkan penyalahgunaan proses;
  - d. pengaduan diajukan dengan motif atau tujuan yang tidak benar;
  - e. tidak terdapat kemungkinan yang wajar bahwa pengaduan akan didukung dengan bukti; dan/atau
  - f. pengaduan telah ditangani dengan sebagaimana mestinya dalam proses hukum lain.
- 3) Semua pengaduan yang tidak ditolak setelah dilakukan kajian awal oleh Komisi Investigasi akan diselidiki.
- 4) Bilamana terdapat keprihatinan serius yang teridentifikasi dalam pengaduan yang mungkin memerlukan tindakan luar biasa untuk melindungi kepentingan masyarakat selama berlangsungnya penyelidikan atas dokter hewan dan sementara menunggu persidangan disiplin, Komisi Investigasi dapat:
  - a. mengenakan batasan praktek, atau
  - b. menskors pendaftaran dokter hewan.
- 5) Pengaduan akan disampaikan kepada (para) dokter hewan yang terlibat agar mereka dapat menanggapi tuduhan dalam pengaduan.
- 6) Inspektur CVBC akan ditugaskan untuk mengumpulkan setiap informasi, termasuk rekam medis, tanggapan dari dokter hewan dan komentar Anda.
- 7) Inspektur CVBC akan menyiapkan laporan beserta seluruh informasi yang terkumpul selama berlangsungnya penyelidikan, yang akan disampaikan kepada Komisi Investigasi.
- 8) Setelah mengkaji laporan inspektur, Komisi Investigasi dapat:
  - a. Menolak pengaduan dengan atau tanpa nasihat atau rekomendasi praktek kepada pendaftar jika:
    - perilaku atau kecakapan dokter hewan kedapatan memuaskan;
    - pengaduan sepele, sembrono, sukar atau diajukan dengan itikad buruk;

- pengaduan menimbulkan penyalahgunaan proses (penggunaan yang tidak dapat dibenarkan atau tidak wajar atas proses penyampaian pengaduan)
  - pengaduan diajukan dengan tujuan atau motif yang tidak benar;
  - CVBC tidak memiliki yurisdiksi atas perkara; dan/atau
  - substansi perkara telah ditangani dengan sebagaimana mestinya dalam perkara lain.
- b. Menempuh salah satu tindakan berdasarkan peraturan berikut ini terhadap dokter hewan bilamana terdapat keprihatinan dengan perilaku atau kecakapan dokter hewan:
- i. Meminta dokter hewan memberi kata sepakat atas tindak perbaikan berdasarkan persetujuan. Contoh tindak perbaikan dapat meliputi penyelesaian kursus pendidikan oleh dokter hewan mengenai topik-topik di mana perilaku atau kecakapan mereka menjadi masalah.
  - ii. Meminta dokter hewan memberi kata sepakat atas teguran.
  - iii. Meminta dokter hewan membayar biaya penyelidikan kepada CVBC.
  - iv. Meminta dokter hewan memberi kata sepakat untuk tidak mengulang perilaku yang bersangkutan.
  - v. Menyampaikan panggilan. Setelah panggilan disampaikan, maka pengaduan akan dirujuk ke Komisi Disiplin untuk diadakan persidangan. Panggilan dapat disampaikan untuk pengaduan yang menimbulkan resiko tinggi bagi masyarakat atau pengaduan yang upaya-upaya sebelumnya pada tindak perbaikan tidak berhasil.
- 9) Anda akan diberitahu secara tertulis mengenai keputusan Komisi Investigasi.