

## Di cosa si occupa il CVBC?

Il CVBC è responsabile della protezione del pubblico e dei loro animali garantendo che siano serviti da una professione veterinaria etica e competente. Sotto l'autorità dell'*Atto Medico Veterinario* e dello statuto del CVBC, il CVBC è responsabile di:

- Iscrizione dei veterinari all'albo nella Colombia Britannica affinché praticino la medicina veterinaria.
- Monitoraggio e garanzia della conformità del perfezionamento per veterinari.
- Ricevere, investigare e agire in base ai reclami fatti contro i veterinari abilitati nella Colombia Britannica (cioè gli iscritti all'albo).
- Accreditare gli studi veterinari.
- Intervenire contro coloro che non sono iscritti all'albo per bloccarli dal compiere, dall'offrire di compiere o dall'insinuare di avere diritto a svolgere la medicina veterinaria.

## Compilare il reclamo

Se si hanno preoccupazioni sulla cura che il suo animale ha ricevuto o sulla condotta del veterinario, è possibile presentare un reclamo al CVBC per una revisione.

L'obiettivo del processo dei reclami è di esaminare la prestazione di un veterinario rispetto agli standard della condotta e della competenza che il veterinario è tenuto a rispettare. Il CVBC può intervenire solo su reclami che coinvolgono l'*Atto Medico Veterinario*, lo statuto del CVBC e gli standard della pratica professionale.

Si tenga conto che ci sono determinate faccende che il CVBC **non può eseguire**, incluse:

- Garantire un compenso monetario quale:
  - Richiedere ad un veterinario di rimborsare o pagare qualsiasi somma di denaro al cliente o ad un altro veterinario. Oppure:
  - Richiedere ad un veterinario di offrire o pagare un trattamento per il proprio animale.
- Fornire consigli medici o trattamenti.
- Indirizzarla ad un nuovo veterinario.
- Dare consigli legali o assisterla in procedimenti legali contro un altro veterinario.
- Indirizzare dispute commerciali tra veterinari.

## Come si deposita un reclamo?

Si prega di fornire le seguenti informazioni al CVBC:

- Il proprio nome per intero e informazioni di contatto complete (indirizzo e numero di telefono);
- Il nome dell'animale;
- Il nome del proprietario dell'animale qualora non fosse suo;

- Il nome del veterinario sulla quale si desidera reclamare, se conosciuto, e la clinica dove lavora;
- Il nome di ogni altro veterinario o clinica che si è visitata o consultata per il problema in questione;
- Un dettagliato resoconto degli eventi che hanno portato al suo reclamo, incluse date e qualsiasi documento medico dell'animale a sua disposizione.

I reclami possono essere inviati in forma scritta a:

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

Oppure a:

Dipartimento Reclami del CVBC  
Airport Executive Park (Building 7)  
10991 Shellbridge Way, Suite 210  
Richmond, BC V6X 3C6

Se non è in grado di inviare il suo reclamo per iscritto a causa di una disabilità o a causa di una barriera linguistica, si prega di contattare il nostro ufficio: possiamo assisterla fornendole un servizio di traduzione e trascrizione.

Si prega di contattare l'ufficio del CVBC ai numeri di telefono o tramite l'indirizzo e-mail sottostante se si hanno domande o si richiede assistenza nell'inviare un reclamo.

Per contattare il Dipartimento Reclami del CBVC:

Telefono:

604-929-7090

Numero Verde:

1-800-463-5399

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

## Cosa aspettarsi nel processo di reclamo

**Il processo di reclamo può variare nel tempo, fino al completamento, a seconda della complessità e della gravità del caso in questione. Il CVBC le fornirà aggiornamenti regolari su come il reclamo procede attraverso il processo; in ogni caso, è libero di contattare il nostro ufficio per un aggiornamento di stato.**

- 1) Una volta fornite informazioni complete sul reclamo, esso sarà revisionato dalla commissione d'inchiesta, formato da veterinari e utenti. A questo punto, la commissione d'inchiesta potrà sia dirigere un'inchiesta che respingere il reclamo senza un'inchiesta, come descritto nell'Atto Medico Veterinario.
- 2) Il reclamo può essere respinto senza un'inchiesta se la commissione stabilisce uno o più dei seguenti:
  - a. Il reclamo è banale, frivolo, vessatorio o fatto in malafede;
  - b. Il CVBC non ha giurisdizione sul problema;
  - c. Il reclamo dà origine ad uno sviamento di procedura;
  - d. Il reclamo è depositato per un motivo o fine improprio;
  - e. Non c'è alcuna possibilità ragionevole per cui il reclamo sia comprovato; e/o:
  - f. La denuncia è stata appropriatamente trattata in un altro processo.
- 3) Tutti i reclami che non sono respinti a seguito del riesame iniziale da parte della commissione d'inchiesta, saranno esaminati.
- 4) Se ci sono delle serie preoccupazioni identificate in un reclamo, che può richiedere un'azione straordinaria per proteggere l'interesse pubblico durante l'inchiesta su un veterinario e l'attesa di un'udienza disciplinare, la commissione d'inchiesta può:
  - a. Imporre una misura restrittiva oppure
  - b. Sospendere il veterinario dall'albo.
- 5) Un reclamo sarà condiviso col/coi veterinario (o i veterinari) coinvolto/i affinché possano rispondere delle accuse nella denuncia.
- 6) Un ispettore del CVBC sarà assegnato per raccogliere qualsiasi informazione, incluse cartelle cliniche, responsi del veterinario e le dichiarazioni di chi ha richiesto il reclamo.
- 7) L'ispettore del CVBC preparerà un report con tutte le informazioni raccolte durante l'inchiesta, che consegnerà alla commissione d'inchiesta.
- 8) Dopo la revisione del report dell'ispettore, la commissione d'inchiesta può:
  - a. Rigettare il reclamo con o senza consigli pratici e raccomandazioni al soggetto registrato (all'albo) se:
    - La condotta o la competenza del veterinario è risultata soddisfacente;
    - Il reclamo è banale, frivolo, vessatorio o fatto in malafede;
    - Il reclamo dà origine ad uno sviamento di procedura (ovvero, ingiustificato o irragionevole uso del processo di reclamo);
    - Il reclamo è depositato per un motivo o fine improprio;
    - Il CVBC non ha giurisdizione sul problema; e/o
    - Il merito della questione è stato appropriatamente trattato in un altro reclamo.

- b. Prendere una delle seguenti azioni regolamentari contro il veterinario qualora ci fossero preoccupazioni sulla sua condotta o sulla sua competenza:
    - i. Richiedere al veterinario di accettare un provvedimento correttivo secondo il suo consenso. Un esempio può essere quello in cui il veterinario completi dei corsi educativi sugli argomenti la cui sua condotta o competenza era problematica.
    - ii. Richiedere al veterinario di accettare un ammonimento.
    - iii. Richiedere al veterinario di pagare al collegio i costi dell'indagine.
    - iv. Richiedere al veterinario di accettare di non ripetere la condotta in questione.
    - v. Rivolgere una denuncia. Dopo che la denuncia è stata fatta, sarà deferita al Comitato Disciplinare per un'udienza. Le denunce possono essere prese in considerazione per reclami che rappresentano un alto rischio al pubblico o per reclami i cui precedenti provvedimenti correttivi si sono rivelati infruttuosi.
- 9) Sarà notificato in forma scritta sulla decisione della commissione d'inchiesta.