

Apa yang dilakukan oleh CVBC?

CVBC bertanggungjawab untuk melindungi masyarakat dan binatang kesayangan mereka dengan memastikan mereka dilayan oleh doktor haiwan yang mahir, kompeten dan beretika. Di bawah kuasa Akta Doktor haiwan dan Undang-undang Kecil CVBC, CVBC bertanggungjawab untuk kejadian berikut:

- Mendaftar ke doktor haiwan di British Columbia untuk mendapat perubatan veterinar.
- Mengamati dan memastikan pematuhan keperluan pendidikan yang berlanjutan dari veterinar.
- Menerima, memeriksa dan kerjakan atas aduan yang dibuat terhadap doktor haiwan berlesen di British Columbia (adalah pendaftar).
- Akreditasi kemudahan amalan veterinar.
- Mengambil prosiding terhadap individu yang bukan doktor haiwan berlesen untuk menghentikan mereka daripada kerja, menawarkan untuk mengamalkan, atau membayangkan bahawa mereka berhak menjalankan perubatan veterinar.

Mengajukan Aduan

Kalau anda mempunyai keraguan tentang pertolongan haiwan kesayangan anda telah diterima atau tindakan doktor haiwan, anda boleh mengajukan aduan kepada CVBC untuk pemeriksaan. Tujuan proses aduan CVBC adalah untuk memeriksa pelaksanaan doktor haiwan terhadap kriteria tindakan dan kecekapan yang perlu dipenuhi oleh doktor haiwan. CVBC hanya boleh melakukan tindakan dengan aduan yang melibatkan Akta Doktor Veterinar, Undang-undang Kecil CVBC dan piawaian amalan profesional.

Harap menyedari bahawa ada perkara tertentu yang **tidak boleh** dilakukan oleh CVBC, termasuk:

- Menganugerahkan pampasan kewangan, termasuk:
 - menitahkan doktor haiwan untuk membayar balik atau membayar sebarang jumlah wang kepada pelanggan atau doktor haiwan lain; atau
 - menitahkan doktor haiwan untuk menyediakan atau membayar rawatan untuk haiwan anda.
- Memberi nasihat untuk perubatan atau rawatan
- Merujuk anda kepada doktor haiwan yang baru.
- Memberi nasihat terkait dengan undang-undang atau membantu anda dalam prosiding undang-undang terhadap doktor haiwan.
- Mengatasi pertikaian perniagaan antara doktor haiwan.

Bagaimana Saya Mengajukan Aduan?

Sila menyerahkan maklumat berikut kepada CVBC

- nama penuh anda dan maklumat hubungan yang lengkap (alamat dan nombor telefon);
- nama haiwan kesayangan anda;
- nama pemilik binatang kesayangan jika bukan haiwan anda;
- nama doktor haiwan yang anda ingin aduan, jika diketahui, dan tempat klinik yang mereka bekerja;
- nama sebarang doktor haiwan atau klinik lain yang telah anda melihat atau merujuk untuk masalah yang dipersoalkan;

- akaun terperinci tentang peristiwa yang berhubung kepada aduan anda, termasuk tanggal; dan
- sebarang rekod perubahan yang barangkali anda punya untuk haiwan kesayangan tersebut

Aduan boleh diserahkan secara bertulis kepada:

Complaints@cvbc.ca

Atau

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

Kalau anda tidak dapat mengajukan aduan anda secara bertulis kerana hilang upaya atau pembatasan bahasa sila hubungi pejabat kami. Kami akan membantu anda dengan menyediakan servis terjemahan dan transkripsi.

Sila hubungi Pejabat CVBC dengan nombor telefon atau alamat e-mel di bawah kalau anda ada soalan atau memerlukan bantuan untuk mengajukan aduan.

Untuk Menghubungi Jabatan Aduan CVBC:

telefon:

604-929-7090

Bebas tol:

1-800-463-5399

Complaints@cvbc.ca

Apa yang Diharapkan dalam Proses Aduan:

Proses aduan boleh berubah sesuai dengan waktu sehingga selesai tergantung pada kerumitan dan keseriusan kejadian yang dipersoalkan. CVBC akan memperbaharui tetap semasa aduan diteruskan selama proses, tetapi anda dialu-alukan untuk menghubungi pejabat kami untuk mengemaskinikan status.

- 1) Selepas anda memberikan maklumat lengkap tentang aduan, maklumatnya akan diperiksa oleh Jawatankuasa Penyiasatan yang terdiri dari para doktor haiwan dan masyarakat. Pada fasa ini, Jawatankuasa Penyiasatan akan mengarahkan penyiasatan atau menolak aduan tanpa siasatan, seperti yang diterangkan dalam Akta Doktor Veterinar.
- 2) Aduan boleh ditolak tanpa siasatan kalau Jawatankuasa Penyiasatan menentukan sebarang satu atau lebih perkara berikut:
 - a. aduan itu remeh-remeh, membimbangkan, atau dibuat dengan tujuan yang jahat;
 - b. CVBC tidak mempunyai kuasa dengan perkara itu;
 - c. aduan itu menimbulkan ketidakadilan proses;
 - d. aduan diajukan untuk niat atau tujuan yang tidak wajar;
 - e. tiada prospek sewajarnya bahawa aduan itu akan dibuktikan; dan/atau
 - f. aduan itu telah diatasi dengan sewajarnya dalam prosiding lain.
- 3) Semua aduan yang tidak ditolak berikutnya selepas diperiksa awal oleh Jawatankuasa Siasatan akan disiasat.
- 4) Jika ada kesulitan sunggu-sungguh yang diketahui jelas dalam aduan yang barangkali memerlukan tindakan luar biasa untuk melindungi masyarakat selama penyiasatan doktor haiwan dan menunggu tindak pendengaran disiplin, Jawatankuasa Penyiasatan boleh:
 - a. mengenakan larangan amalan atau
 - b. menangguhkan tindak pendaftaran doktor haiwan.
- 5) Aduan akan dikongsi dengan doktor haiwan yang terlibat supaya mereka boleh membalas terhadap litigasi dalam aduan.
- 6) Pemeriksa CVBC akan ditugaskan untuk mengumpulkan sebarang maklumat, termasuk rekod perubatan, maklum jawab daripada doktor haiwan, dan ulasan anda.
- 7) Pemeriksa CVBC akan mengurus laporan dengan semua maklumat yang dikumpul semasa penyiasatan, yang akan diberikan kepada Jawatankuasa Penyiasatan.
- 8) Selepas memeriksa laporan dari pemeriksa, Jawatankuasa Penyiasatan boleh:
 - a. Tolak aduan dengan atau tanpa nasihat amalan atau cadangan kepada pendaftar jika:
 - tindakan atau kecekapan doktor haiwan didapati memuaskan;
 - aduan adalah remeh-remeh, menyulitkan, atau dibuat dengan tujuan jahat;
 - aduan itu menimbulkan penyalahgunaan proses; (penggunaan proses aduan yang tidak wajar atau tidak munasabah)
 - aduan diajukan untuk niat atau sebab yang tidak wajar;
 - CVBC tidak ada kuasa dengan perkara itu; dan/atau
 - intipati perkara itu telah diuruskan dengan sewajarnya dalam perkara lain.
 - b. Bertindak sebarang satu daripada tindakan kawal selia berikut terhadap doktor haiwan kalau ada kesulitan dengan kelakuan atau kecekapan doktor haiwan:
 - i. Minta doktor haiwan bersetuju dengan tindakan pemulihan dengan persetujuan. Contoh tindakan pemulihan mungkin termasuk doktor haiwan yang termasuk kursus pendidikan mengenai topik yang menjadi masalah tindakan atau kecekapan mereka.
 - ii. Minta doktor haiwan bersetuju dengan teguran.

- iii. Minta doktor haiwan membayar kos penyiasatan kepada kolej
 - iv. Minta doktor haiwan bersetuju untuk tidak mengulangi perlakuan yang dipersoalkan
 - v. Mengarahkan petikan. Selepas petikan diarahkan, aduan akan dirujuk kepada Jawatankuasa Disiplin untuk pendengaran. Petikan mungkin ditujukan untuk aduan yang menimbulkan risiko tinggi kepada masyarakat atau aduan di mana percubaan tindakan pembetulan sebelum ini tidak berjaya.
- 9) Anda akan dimaklumkan secara bertulis tentang keputusan Jawatankuasa Penyiasatan.