

O que o CVBC [Conselho de Veterinários da Colúmbia Britânica] faz?

O CVBC é responsável pela proteção do público e de seus animais, garantindo que sejam atendidos por uma profissão veterinária competente e ética. Sob a autoridade da *Lei dos Veterinários* e do *Estatuto do CVBC*, o CVBC é responsável pelo seguinte:

- Registro de veterinários na Colúmbia Britânica para praticar medicina veterinária.
- Monitorar e garantir o cumprimento dos requisitos de educação continuada veterinária.
- Receber, investigar e atuar em reclamações feitas contra veterinários licenciados na Colúmbia Britânica (ou seja, registrantes).
- Credenciamento de clínicas veterinárias.
- Tomar medidas contra indivíduos que não são veterinários registrados para impedi-los de exercer, oferecer para exercer ou insinuar que têm o direito de exercer medicina veterinária.

Como Fazer Uma Reclamação

Se você tiver dúvidas sobre os cuidados que seu animal recebeu ou sobre a conduta de um veterinário, você pode enviar uma reclamação ao CVBC para análise.

O objetivo do processo de reclamações do CVBC é avaliar o desempenho de um veterinário em relação aos padrões de conduta e competência que o veterinário deve seguir. O CVBC só pode tomar providências sobre reclamações que envolvam a *Lei dos Veterinários*, o Estatuto do CVBC e as normas de prática profissional.

Esteja ciente de que há certas coisas que o CVBC **não pode fazer**, incluindo:

- Conceder compensação monetária, incluindo:
 - ordenar a um veterinário que reembolse ou pague qualquer quantia em dinheiro a um cliente ou outro veterinário; ou
 - pedir a um veterinário que forneça ou pague o tratamento para o seu animal.
- Fornecer aconselhamento médico ou tratamento.
- Encaminhar você para um novo veterinário.
- Dar aconselhamento jurídico ou auxiliá-lo em processos judiciais contra um veterinário.
- Resolver disputas comerciais entre veterinários.

Como fazer uma reclamação?

Por favor, envie as seguintes informações ao CVBC:

- seu nome completo e informações de contato completas (endereço e número de telefone);
- o nome do animal;
- o nome do dono do animal se não for você;
- o nome do veterinário de quem deseja reclamar, se conhecido, e a clínica onde o veterinário

- trabalha;
- o nome de quaisquer outros veterinários ou clínicas que você tenha visto ou consultado com relação ao problema;
 - um relato detalhado dos eventos que levaram à sua reclamação, incluindo datas; e
 - quaisquer registros médicos que você possa ter do animal.

As reclamações podem ser enviadas por escrito para:

Complaints@cvbc.ca

Ou

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

Se você não puder enviar sua reclamação por escrito devido a uma dificuldade ou barreira linguística, entre em contato com nosso escritório. Podemos ajudá-lo fornecendo serviços de tradução e transcrição.

Entre em contato com o escritório do CVBC nos números de telefone ou endereço de e-mail abaixo se tiver dúvidas ou precisar de ajuda para enviar uma reclamação.

Para entrar em contato com o Departamento de Reclamações do CVBC:

Telefone:
604-929-7090

Ligação Grátis:
1-800-463-5399

Reclamações@cvbc.ca

O que Esperar do Processo de Reclamação:

O processo de reclamação pode variar do início ao fim, dependendo da complexidade e gravidade do caso em questão. O CVBC fornecerá atualizações regulares à medida que a reclamação for processada, mas você pode entrar em contato com nosso escritório para obter uma atualização do status da sua reclamação.

- 1) Depois de fornecer informações completas sobre a reclamação, ela será analisada pelo Comitê de Investigação, composto por veterinários e membros do público. Nesta fase, o Comitê de Investigação dirigirá uma investigação ou arquivará a denúncia sem investigação, conforme descrito na Lei dos Veterinários.
- 2) Uma denúncia pode ser arquivada sem investigação se o Comitê de Investigação determinar qualquer um ou mais dos seguintes:
 - a. que a reclamação é trivial, frívola, vexatória ou feita de má fé;
 - b. que o CVBC não tem jurisdição sobre o assunto;
 - c. que a denúncia dá origem a um abuso de processo;
 - d. que a reclamação foi apresentada por um motivo ou propósito impróprio;
 - e. que não há perspectiva razoável de que a reclamação seja fundamentada; e/ou
 - f. que a reclamação foi devidamente tratada em outro processo.
- 3) Todas as reclamações que não forem descartadas após a análise inicial do Comitê de Investigação serão investigadas.
- 4) Quando houver sérias preocupações identificadas em uma denúncia que possam exigir uma ação extraordinária para proteger o interesse público durante uma investigação de um veterinário e na pendência de uma audiência disciplinar, o Comitê de Investigação poderá:
 - a. impor restrições à prática profissional ou
 - b. suspender o registro do veterinário.
- 5) Uma reclamação será compartilhada com o(s) veterinário(s) envolvido(s) para que possam responder às alegações da reclamação.
- 6) Um inspetor do CVBC será designado para coletar qualquer informação, incluindo registros médicos, respostas do veterinário e seus comentários.
- 7) O fiscal do CVBC elaborará um relatório com todas as informações coletadas durante a investigação, que será encaminhado à Comissão de Investigação.
- 8) Após analisar o relatório do inspetor, a Comissão de Investigação poderá:
 - a. Descartar a reclamação com ou sem conselhos práticos ou recomendações ao registrante se:
 - a conduta ou competência do veterinário for considerada satisfatória;
 - a reclamação for trivial, frívola, vexatória ou feita em fé;
 - a denúncia enseja abuso de processo; (uso injustificado ou irracional do processo de reclamações)

- a reclamação for apresentada por razão ou motivo impróprio;
- o CVBC não tiver jurisdição sobre o assunto; e/ou
- a substância da questão foi devidamente tratada em outra questão.

b. Tomar qualquer uma das seguintes ações regulatórias contra o veterinário quando houver preocupações com a conduta ou competência do veterinário:

- i. Solicitar que o veterinário concorde com a ação corretiva por consentimento. Um exemplo de ação corretiva pode incluir o veterinário concluindo cursos educacionais sobre tópicos em que sua conduta ou competência era um problema.
- ii. Solicitar que o veterinário concorde com uma reprimenda.
- iii. Solicitar ao veterinário o pagamento das custas da investigação ao conselho
- iv. Solicitar que o veterinário concorde em não repetir a conduta em questão
- v. Direcionar uma citação. Após a citação, a reclamação será encaminhada ao Comitê Disciplinar para uma audiência. As citações podem ser direcionadas para reclamações que representam um alto risco para o público ou reclamações em que tentativas anteriores de ações corretivas não tiveram sucesso.

9) Você será notificado por escrito da decisão do Comitê de Investigação.