

## ¿Qué hace el CVBC?

El CVBC [*Colegio de Veterinarios de Columbia Británica*] es responsable de la protección del público y de sus animales asegurando que sean atendidos por una profesión veterinaria competente y ética. Bajo la autoridad de la Ley de Veterinarios y los Estatutos del CVBC, el CVBC es responsable de lo siguiente:

- Registrar a los veterinarios en Columbia Británica para que puedan ejercer medicina veterinaria.
- Controlar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de formación continua de los veterinarios.
- Recibir, investigar y actuar ante las quejas presentadas contra los veterinarios autorizados en Columbia Británica (es decir, los registrados).
- Acreditar las instalaciones de la práctica veterinaria.
- Tomar medidas contra las personas que no están registradas como veterinarios para impedir que realicen, ofrezcan realizar o den a entender que tienen derecho a realizar medicina veterinaria.

## Presentar una queja

Si le preocupa la atención que ha recibido su animal o la conducta de un veterinario, puede presentar una queja al CVBC para su seguimiento.

El propósito del proceso de quejas del CVBC es evaluar la actuación de un veterinario en relación con las normas de conducta y competencia que el veterinario debe cumplir. El CVBC sólo puede tomar medidas sobre las quejas que comprometen la Ley de Veterinarios, los Estatutos del CVBC y las normas de la práctica profesional.

Tenga en cuenta que hay ciertas cosas que el CVBC **no puede hacer**, incluyendo:

- Conceder una compensación monetaria, incluyendo
  - ordenar a un veterinario que reembolse o pague cualquier cantidad de dinero a un cliente u otro veterinario; u
  - ordenar a un veterinario que proporcione o pague un tratamiento para su animal.
- Proporcionar asesoramiento o tratamiento médico.
- Remitirle a un nuevo veterinario.
- Dar consejo legal o ayudarlo en procedimientos legales contra un veterinario.
- Tratar disputas comerciales entre veterinarios.

## ¿Cómo presentar una queja?

**Por favor, envíe la siguiente información al CVBC:**

- su nombre completo y datos de contacto completos (dirección y número de teléfono);
- el nombre del animal;
- el nombre del propietario del animal, si no es usted;

- el nombre del veterinario sobre el que desea reclamar, si lo conoce, y la clínica en la que trabaja;
- el nombre de otros veterinarios o clínicas a los que haya acudido o consultado por el asunto en cuestión;
- un relato detallado de los acontecimientos que condujeron a su queja, incluyendo las fechas; y
- cualquier historial médico que pueda tener del animal.

Las quejas pueden presentarse por escrito a:

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

o

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

Si no puede presentar su queja por escrito debido a una discapacidad o al idioma, póngase en contacto con nuestra oficina. Podemos ayudarle proporcionándole servicios de traducción y transcripción.

Póngase en contacto con la Oficina del CVBC en los números de teléfono o en la dirección de correo electrónico que se encuentran a continuación si tiene preguntas o necesita ayuda para presentar una queja.

Para contactar al Departamento de quejas de CVBC:

**Teléfono:**

604-929-7090

**Línea Gratuita:**

1-800-463-5399

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

## Qué esperar en el proceso de quejas:

**El proceso de queja puede variar en el tiempo de finalización, dependiendo de la complejidad y la gravedad del caso en cuestión. El CVBC le proporcionará actualizaciones periódicas a medida que la queja avanza en el proceso, pero le invitamos a ponerse en contacto con nuestra oficina para obtener una actualización del estado.**

- 1) Una vez que haya proporcionado información completa sobre la queja, ésta será revisada por el Comité de Investigación, que está formado por veterinarios y miembros del público. En esta fase, el Comité de Investigación dirigirá una investigación o desestimaré la denuncia sin investigación, tal como se describe en la Ley de Veterinarios.
- 2) Una denuncia puede ser rechazada sin necesidad de una investigación si el Comité de Investigación determina uno o más de los siguientes puntos:
  - a. la queja es banal, frívola, abusiva o hecha de mala fe;
  - b. el CVBC no tiene jurisdicción sobre el asunto;
  - c. la queja da lugar a un abuso de proceso;
  - d. la queja se presenta con un motivo o propósito indebido;
  - e. no hay perspectivas razonables de que la denuncia se fundamente; y/o
  - f. la denuncia ha sido tratada adecuadamente en otro procedimiento.
- 3) Se investigarán todas las quejas que no sean rechazadas tras el examen inicial del Comité de Investigación.
- 4) Cuando se identifiquen problemas graves en una queja que puedan requerir una acción extraordinaria para proteger el interés público durante la investigación de un veterinario y en espera de una audiencia disciplinaria, el Comité de Investigación puede
  - a. imponer restricciones a la práctica o
  - b. suspender el registro del veterinario.
- 5) La queja se compartirá con el veterinario o los veterinarios implicados para que puedan responder a las alegaciones de la queja.
- 6) Se asignará un inspector del CVBC para recopilar toda la información, incluidos los registros médicos, las respuestas del veterinario y sus comentarios.
- 7) El inspector del CVBC elaborará un informe con toda la información recopilada durante la investigación, que se entregará al Comité de Investigación.
- 8) Tras examinar el informe del inspector, la Comisión de Investigación podrá:
  - a. Rechazar la reclamación con o sin asesoramiento de la práctica o recomendaciones al inscrito si:
    - la conducta o competencia del veterinario se considera satisfactoria;
    - la queja es banal, frívola, abusiva o hecha de mala fe;
    - la queja da lugar a un abuso del proceso; (uso injustificado o irrazonable del proceso de reclamación)
    - la queja se presenta con un propósito o motivo indebido;
    - el CVBC no tiene jurisdicción sobre el asunto; y/o

- el fondo del asunto se ha tratado adecuadamente en otro asunto.
- b. Adoptar cualquiera de las siguientes medidas reglamentarias contra el veterinario cuando existan dudas sobre su conducta o competencia:
- i. Solicitar al veterinario que acepte una acción correctiva por consentimiento. Un ejemplo de acción correctiva puede incluir que el veterinario complete cursos educativos sobre temas en los que su conducta o competencia fue un problema.
  - ii. Solicitar al veterinario que acepte una amonestación.
  - iii. Solicitar al veterinario que pague los costes de la investigación al colegio
  - iv. Solicitar al veterinario que se comprometa a no repetir la conducta en cuestión
  - v. Dirigir una citación. Una vez dirigida la citación, la queja será remitida al Comité de Disciplina para una audiencia. Las citaciones pueden dirigirse a quejas que supongan un alto riesgo para el público o a quejas en las que los intentos previos de medidas correctoras hayan sido infructuosos.

9) Se le notificará por escrito la decisión del Comité de Investigación.