

Ano ang Ginagawa ng CVBC?

Ang CVBC ay responsable para sa proteksyon ng publiko at kanilang mga hayop sa pamamagitan ng pagtiyak na sila ay pinaglilingkuran ng isang karampatang at etikal na propesyon sa beterinaryo. Sa ilalim ng awtoridad ng Veterinarians Act at ng CVBC Bylaws, ang CVBC ay responsable para sa mga sumusunod:

- Pagreregistro ng mga beterinaryo sa British Columbia para magsanay ng beterinaryo na paggamot.
- Pagsubaybay at pagtiyak ng pagsunod sa mga kinakailangan sa patuloy na edukasyon ng beterinaryo.
- Pagtanggap, pagsisiyasat at pagkilos sa mga reklamong ginawa laban sa mga lisensyadong beterinaryo sa British Columbia (ibig sabihin, mga rehistro).
- Magbigay-kapangyarihan sa mga pasilidad ng pagsasanay sa beterinaryo.
- Gumagawa ng aksyon laban sa mga indibidwal na hindi rehistradong beterinaryo upang pigilan silang gumanap, mag-alok na magsagawa, o magpahiwatig na sila ay may karapatan na magsagawa ng beterinaryo na paggamot.

Paghahain ng Reklamo

Kung mayroon kang mga alalahanin tungkol sa pangangalaga na natanggap ng iyong hayop o sa pag-uugali ng isang beterinaryo, maaari kang magsumite ng reklamo sa CVBC para sa pagsusuri.

Ang layunin ng proseso ng mga reklamo ng CVBC ay suriin ang pagganap ng isang beterinaryo laban sa mga pamantayan ng pag-uugali at kakayahan na kinakailangang matugunan ng beterinaryo. Ang CVBC ay maaari lamang gumawa ng aksyon sa mga reklamo na may kinalaman sa Veterinarians Act, ang CVBC Bylaws, at ang mga propesyonal na pamantayan sa pagsasanay.

Mangyaring magkaroon ng kamalayan na may ilang mga bagay **na hindi maaaring gawin ng CVBC**, kabilang ang:

- Magbigay ng kabayaran sa pera, kabilang ang:
 - Ultusan ang isang beterinaryo na magsauli ng nagugol o magbayad ng anumang halaga ng pera sa isang kliyente o ibang beterinaryo; o

- Utusan ang isang beterinaryo na magbigay o magbayad para sa paggamot para sa iyong hayop.
- Magbigay ng medikal na payo o paggamot.
- Isangguni ka sa isang bagong beterinaryo.
- Magbigay ng naaalinsunod sa batas na payo o tulongan ka ayon sa batas na paglilitis laban sa isang beterinaryo.
- Tugunan ang mga hindi pagkakaunawaan sa negosyo sa pagitan ng mga beterinaryo.

Paano Ako Magsasampa ng Reklamo?

Mangyaring isumite ang sumusunod na impormasyon sa CVBC:

- ang iyong buong pangalan at kumpletong impormasyon sa pakikipag-ugnayan (tirahan at numero ng telepono);
- pangalan ng hayop;
- pangalan ng may-ari ng hayop kung hindi ikaw;
- ang pangalan ng beterinaryo na nais mong ireklamo, kung kilala, at ang klinika kung saan sila nagtatrabaho;
- ang pangalan ng anumang iba pang mga beterinaryo o klinika na iyong nakita o nakonsulta para sa isyu na pinag-uusapan;
- isang detalyadong salaysay ng mga kaganapan na humahantong sa iyong reklamo, kabilang ang mga petsa; at
- anumang mga talaang medikal na maaaring mayroon ka para sa hayop ang

Mga reklamo ay maaaring isumite sa pamamagitan ng pagsulat sa:

Complaints@cvbc.ca

o

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

Kung hindi mo maisumite ang iyong reklamo nang nakasulat dahil sa isang kapansanan o isang hadlang sa wika mangyaring makipag-ugnayan sa aming tanggapan. Matutulungan ka namin sa pamamagitan ng pagbibigay ng mga serbisyo sa pagsasalin at pagkopya.

Mangyaring makipag-ugnayan sa Tanggapan ng CVBC sa mga numero ng telepono o email address sa ibaba kung mayroon kang mga tanong o nangangailangan ng tulong sa pagsusumite ng reklamo.

Para Makipag-ugnayan sa CVBC Complaints Department:

Phone:

604-929-7090

Toll Free:

1-800-463-5399

Complaints@cvbc.ca

Ano ang Aasahan sa Proseso ng Mga Reklamo:

Ang proseso ng reklamo ay maaaring mag-iba sa oras hanggang sa makumpleto depende sa pagiging kumplikado at kabigatan ng kaso na pinag-uusapan. Ang CVBC ay magbibigay sa iyo ng mga bagong balita habang ang isang reklamo ay nagpapatuloy sa proseso, ngunit maaari kang makipag-ugnayan sa aming opisina para sa kalagayan ng iyong reklamo.

- 1) Kapag nakapagbigay ka na ng kumpletong impormasyon tungkol sa reklamo, ito ay susuriin ng Investigation Committee na binubuo ng mga beterinaryo at pampublikong miyembro. Sa yugtong ito, ang Investigation Committee ay magdidirekta ng imbestigasyon o ibasura ang reklamo nang walang imbestigasyon, gaya ng inilarawan sa Veterinarians Act.
- 2) Maaaring ibasura ang isang reklamo nang walang pagsisiyasat kung matukoy ng Komite sa pagsisiyasat ang alinman sa isa o higit pa sa mga sumusunod:
 - a. ang reklamo ay walang halaga, walang kabuluhan, nakakainis, o ginawa sa masamang pananampalataya;
 - b. ang CVBC ay hindi sakop ang usapin;
 - c. ang reklamo ay nagdudulot ng pang-aabuso sa proseso;
 - d. ang reklamo ay inihain para sa isang hindi tamang motibo o layunin;
 - e. walang makatwirang pag-asa na ang reklamo ay mapapatunayan; at/o
 - f. ang reklamo ay angkop na natugunan sa isa pang paglilitis.
- 3) Iimbestigahan ang lahat ng reklamong hindi natapos kasunod ng paunang pagsusuri ng Investigation Committee.
- 4) Kapag may mga seryosong alalahanin na natukoy sa isang reklamo na maaaring mangailangan ng pambihirang aksyon upang maprotektahan ang interes ng publiko sa panahon ng pagsisiyasat ng isang beterinaryo at nakabinbin ang pagdinig ng disiplina, maaaring ang Investigation Committee:
 - a. magpataw ng mga paghihigpit sa pagsasanay o
 - b. suspindihin ang pagpaparehistro ng beterinaryo.
- 5) Ang isang reklamo ay ibabahagi sa (mga) beterinaryo na kasangkot upang sila ay tumugon sa mga paratang sa reklamo.
- 6) Ang isang CVBC tagasuri ay itatalaga upang mangalap ng anumang impormasyon, kabilang ang mga medikal na rekord, mga tugon mula sa beterinaryo, at ang iyong mga komento.

7) Ang tagasuri ng CVBC ay maghahanda ng isang ulat kasama ang lahat ng impormasyong nakalap sa panahon ng pagsisiyasat, na ibibigay sa Komite ng Pagsisiyasat.

8) Pagkatapos suriin ang ulat ng tagasuri, ang Komite sa Pagsisiyasat ay maaaring:

a. Ibasura ang reklamo nang mayroon man o walang pagsasanay na tagubilin o rekomendasyon sa nagparehistro kung:

- ang pag-uugali o kakayahan ng beterinaryo ay napatunayang kasiya-siya;
- ang reklamo ay walang halaga, walang kabuluhan, nakakainis, o ginawa sa masamang pananampalataya;
- ang reklamo ay nagdudulot ng pang-aabuso sa proseso; (hindi makatwiran o hindi makatwirang paggamit ng proseso ng mga reklamo)
- ang reklamo ay inihain para sa isang hindi tamang layunin o motibo;
- ang CVBC ay hindi nasasakupan ang usapin; at/o
- ang sangkap ng usapin ay angkop na natalakay sa ibang usapin.

b. Gawin ang alinman sa mga sumusunod na regulasyong aksyon laban sa beterinaryo kung saan may mga alalahanin sa pag-uugali o kakayahan ng beterinaryo:

- I. Hilingin sa beterinaryo na sumang-ayon sa panlunas na aksyon sa pamamagitan ng pahintulot. Isang halimbawa ng panlunas na aksyon ay maaaring kabilang ang beterinaryo na kumukumpleto ng mga kursong pang-edukasyon sa mga paksa kung saan ang kanilang pag-uugali o kakayahan ay isang isyu.
- II. Hilingin sa beterinaryo na sumang-ayon sa isang pagsaway.
- III. Hilingin sa beterinaryo ang mga gastos sa pagsisiyasat sa kolehiyo.
- IV. Hilingin sa beterinaryo na sumang-ayon na huwag ulitin ang pag-uugali na pinag-uusapan.
- V. Direktang isang pagsipi. Pagkatapos maidirekta ang isang pagsipi, ang reklamo ay isasangguni sa Discipline Committee para sa isang pagdinig. Maaaring idirekta ang mga pagsipi para sa mga reklamo na nagdudulot ng mataas na panganib sa publiko o mga reklamo kung saan hindi matagumpay ang mga nakaraang pagtatangka sa mga aksyong panlunas.

9) Aabisuhan ka sa pamamagitan ng pagsulat ng desisyon ng Investigation Committee.