

## CVBC làm gì?

CVBC chịu trách nhiệm bảo vệ công chúng và các con vật nuôi của họ bằng cách bảo đảm họ được phục vụ bởi một nhân viên thú y có năng lực và đạo đức. Theo thẩm quyền của *Đạo Luật Bác Sĩ Thú Y* và *Điều Lệ CVBC*, CVBC chịu trách nhiệm về những việc sau:

- Đăng ký bác sĩ thú y tại British Columbia để hành nghề thú y.
- Giám sát và bảo đảm tuân thủ các yêu cầu giáo dục thường xuyên của thú y.
- Tiếp nhận, điều tra và xử lý các khiếu nại đối với các bác sĩ thú y được cấp phép ở British Columbia (tức là những người đăng ký).
- Kiểm định các cơ sở hành nghề thú y.
- Hành động chống lại các cá nhân không phải là bác sĩ thú y có đăng ký nhằm ngăn họ thực hiện, đề nghị thực hiện, hoặc ngụ ý rằng họ được quyền thực hiện nghề thú y.

## Nộp Đơn Khiếu Nại

Nếu bạn có những lo lắng về sự chăm sóc mà vật nuôi của bạn đã nhận được hoặc về hành vi của một bác sĩ thú y, bạn có thể gửi đơn khiếu nại đến CVBC để được xem xét.

Mục đích của quy trình khiếu nại CVBC là để đánh giá hiệu suất của một bác sĩ thú y so với các tiêu chuẩn về hành vi và năng lực mà bác sĩ thú y phải đáp ứng. CVBC chỉ có thể hành động đối với các khiếu nại có liên quan đến *Đạo Luật Bác Sĩ Thú Y*, *Điều Lệ CVBC*, và các tiêu chuẩn hành nghề chuyên nghiệp.

Xin lưu ý rằng có những điều nhất định mà CVBC **không thể làm**, bao gồm:

- Trao bồi thường bằng tiền, bao gồm:
  - yêu cầu bác sĩ thú y bồi hoàn hoặc trả bất kỳ khoản tiền nào cho khách hàng hoặc bác sĩ thú y khác; hoặc
  - yêu cầu bác sĩ thú y cung cấp hoặc trả tiền điều trị cho vật nuôi của bạn.
- Cung cấp lời khuyên hoặc điều trị y tế.
- Giới thiệu bạn đến một bác sĩ thú y mới.
- Đưa ra lời khuyên pháp lý hoặc hỗ trợ bạn trong các thủ tục pháp lý chống lại một bác sĩ thú y.
- Giải quyết các tranh chấp kinh doanh giữa các bác sĩ thú y.

## Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?

Vui lòng gửi các thông tin sau đến CVBC:

- tên họ đầy đủ và thông tin liên lạc đầy đủ của bạn (địa chỉ và số điện thoại);
- tên con vật nuôi;
- tên của chủ sở hữu vật nuôi nếu đó không phải là bạn;
- tên của bác sĩ thú y mà bạn muốn khiếu nại, nếu biết, và phòng khám nơi họ làm việc;

- tên của bất kỳ bác sĩ thú y hoặc phòng khám nào khác mà bạn đã gặp hoặc tư vấn cho vấn đề được đề cập;
- tường trình chi tiết về các sự kiện dẫn đến khiếu nại của bạn, bao gồm ngày tháng; và
- bất kỳ hồ sơ y tế nào mà bạn có thể có cho con vật nuôi

Các khiếu nại có thể được nộp bằng văn bản tới:

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

Hoặc

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

Nếu bạn không thể gửi đơn khiếu nại của mình bằng văn bản do bị khuyết tật hoặc rào cản ngôn ngữ, vui lòng liên hệ với văn phòng của chúng tôi. Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn bằng cách cung cấp các dịch vụ dịch thuật và phiên âm.

Xin hãy liên lạc Văn Phòng CVBC theo số điện thoại hoặc địa chỉ email bên dưới nếu bạn có thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ gửi khiếu nại.

Liên Lạc với Phòng Khiếu Nại CVBC:

**Số điện thoại:**  
604-929-7090

**Số Điện Thoại Miễn Phí:**  
1-800-463-5399

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

## Điều Gì Sẽ Xảy Ra trong Quá Trình Khiếu Nại:

Quá trình khiếu nại có thể thay đổi trong thời gian để hoàn thành tùy thuộc vào mức độ phức tạp và nghiêm trọng của vụ việc được đề cập. CVBC sẽ cung cấp cho bạn các bản cập nhật thường xuyên khi khiếu nại được tiến hành trong suốt quá trình này, nhưng bạn có thể liên hệ với văn phòng của chúng tôi để được cập nhật về trạng thái.

- 1) Khi bạn đã cung cấp thông tin đầy đủ về khiếu nại, nó sẽ được xem xét bởi Ủy Ban Điều Tra bao gồm các bác sĩ thú y và các thành viên công chúng. Ở giai đoạn này, Ủy Ban Điều Tra sẽ hoặc chỉ đạo một cuộc điều tra hoặc bác bỏ khiếu nại mà không cần điều tra, như được mô tả trong Đạo Luật Bác Sĩ Thú Y.
- 2) Một khiếu nại có thể bị bác bỏ mà không cần điều tra nếu Ủy Ban Điều Tra xác định bất kỳ một hoặc nhiều điều sau đây:
  - a. khiếu nại là tầm thường, phù phiếm, gây khó chịu, hoặc được đưa ra với mục đích xấu;
  - b. CVBC không có thẩm quyền đối với vấn đề này;
  - c. khiếu nại làm phát sinh sự lạm dụng quy trình;
  - d. khiếu nại được nộp cho một động cơ hoặc mục đích không thích hợp;
  - e. không có triển vọng hợp lý rằng khiếu nại sẽ được chứng minh; và/hoặc
  - f. khiếu nại đã được xử lý thích hợp trong một thủ tục khác.
- 3) Tất cả các khiếu nại không bị bác bỏ sau khi Ủy Ban Điều Tra xem xét ban đầu sẽ được điều tra.
- 4) Khi có những lo ngại nghiêm trọng được xác định trong một khiếu nại mà có thể yêu cầu hành động bất thường để bảo vệ lợi ích công cộng trong quá trình điều tra bác sĩ thú y và chờ phiên điều trần kỷ luật, Ủy Ban Điều Tra có thể:
  - a. áp đặt các hạn chế hành nghề hoặc
  - b. đình chỉ đăng ký của bác sĩ thú y.
- 5) Khiếu nại sẽ được chia sẻ với (các) bác sĩ thú y có liên quan để họ có thể hồi đáp các cáo buộc trong đơn khiếu nại.
- 6) Một thanh tra viên của CVBC sẽ được chỉ định để thu thập bất kỳ thông tin nào, bao gồm các hồ sơ y tế, phản hồi từ bác sĩ thú y, và những nhận xét của bạn.
- 7) Thanh tra viên của CVBC sẽ chuẩn bị một báo cáo với tất cả các thông tin thu thập được trong quá trình điều tra, những thông tin này sẽ được cung cấp cho Ủy Ban Điều Tra.
- 8) Sau khi xem xét báo cáo của thanh tra viên, Ủy Ban Điều Tra có thể:
  - a. Bác bỏ khiếu nại có hoặc không có lời khuyên hoặc khuyến nghị thực hành cho người đăng ký nếu:
    - hành vi hoặc năng lực của bác sĩ thú y được cho là đạt yêu cầu;
    - khiếu nại là tầm thường, phù phiếm, gây khó chịu, hoặc được đưa ra với mục đích xấu;
    - khiếu nại dẫn đến lạm dụng quy trình; (sử dụng không chính đáng hoặc không hợp lý quy trình khiếu nại)
    - khiếu nại được nộp cho một mục đích hoặc động cơ không thích hợp;

- CVBC không có thẩm quyền đối với vấn đề này; và/hoặc
- Nội dung của vấn đề đã được xử lý một cách thích hợp trong một vấn đề khác.

b. Thực hiện bất kỳ hành động theo quy định nào sau đây đối với bác sĩ thú y khi có lo ngại về hành vi hoặc năng lực của bác sĩ thú y:

- i. Yêu cầu bác sĩ thú y đồng ý hành động khắc phục hậu quả bằng sự ưng thuận. Ví dụ về hành động khắc phục hậu quả có thể bao gồm việc bác sĩ thú y hoàn thành các khóa học giáo dục về các chủ đề mà hành vi hoặc năng lực của họ là một vấn đề.
- ii. Yêu cầu bác sĩ thú y đồng ý với sự khiển trách.
- iii. Yêu cầu bác sĩ thú y trả chi phí điều tra cho trường cao đẳng
- iv. Yêu cầu bác sĩ thú y đồng ý không lặp lại hành vi được đề cập
- v. Chỉ đạo trát tòa. Sau khi có quyết định trát tòa, đơn khiếu nại sẽ được chuyển đến Ủy Ban Kỷ Luật cho phiên điều trần. Trát tòa có thể được chỉ đạo đối với những khiếu nại gây rủi ro cao cho công chúng hoặc khiếu nại mà những nỗ lực khắc phục trước đó đã không thành công.

9) Bạn sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của Ủy Ban Điều Tra.