



*यह अनुवाद आपको CDSBC के जनादेश और शिकायत प्रक्रिया का अवलोकन प्रदान करने के लिए उपलब्ध कराया जा रहा है। कृपया ध्यान में रखें कि CDSBC के रोजमर्रा के कार्य अंग्रेजी में किए जाते हैं और किसी शिकायत फाइल के बारे में आपको लिखित संप्रेषण अंग्रेजी में उपलब्ध कराए जाएंगे।*

## CDSBC किस प्रकार जनता की सुरक्षा करता है?

दि कॉलेज ऑफ डेंटल सर्जन्स ऑफ ब्रिटिश कोलंबिया (CDSBC), B.C. में दंत चिकित्सकों, डेंटल थेरेपिस्ट्स और सर्टिफाइड डेंटल असिस्टेंट्स (CDAs) के लिए एक विनियामक निकाय है। हमारा मुख्य कार्य है दंत चिकित्सकों, डेंटल थेरेपिस्ट्स और CDAs (जो हमारे पास "पंजीकृत" हों) के आचरण और सक्षमता की निगरानी कर जनता को सुरक्षा प्रदान करना।

CDSBC यह सुनिश्चित करके जनता की सुरक्षा करता है कि हमारे पास पंजीकृत लोग प्रैक्टिस करने के लिए पंजीकृत और योग्यता प्राप्त हों, और यह कि वे अपने रोगियों को एकसमान रूप से सुरक्षित और नैतिक देखभाल प्रदान कर रहे हों। आप हमारी वेबसाइट [Registrant Lookup](#) पर जांच कर सकते हैं कि क्या कोई दंतचिकित्सा पेशेवर हमारे पास पंजीकृत है।

CDSBC रोगियों से प्राप्त शिकायतों का भी उत्तर देता है, और जब कोई पंजीकृत व्यक्ति बिना सक्षमता के, अनैतिक रूप से, गैर-कानूनी रूप से प्रैक्टिस कर रहा हो अथवा शराब, नशीली दवाओं अथवा मानसिक रोग के प्रभाव में हो, तो यह कार्रवाई करता है।

## शिकायत प्रक्रिया का संक्षिप्त विवरण

आपको एक मानक पेशेवर देखभाल की अपेक्षा करने का अधिकार है। यदि आप प्राप्त की गई देखभाल से असंतुष्ट हैं अथवा उसके संबंध में आपकी कोई चिंताएं हैं, तो एक औपचारिक शिकायत दर्ज करने से पहले अपने दंत चिकित्सक, डेंटल थेरेपिस्ट, अथवा CDA से स्पष्टीकरण मांगने से आपको मदद मिल सकती है।

कुछ शिकायतकर्ता समाधान के लिए हमसे संपर्क करते हैं जिसे हम नहीं दे सकते। चूंकि CDSBC उन सरोकारों का समाधान नहीं कर सकता जो हमारी कानूनी शक्ति से बाहर हैं, अतः संभव है हमारी जांच-पड़ताल के परिणामों से आपके द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायत के हर पहलू का हल न निकले।

### ✓ CDSBC क्या जांच-पड़ताल कर सकता है

CDSBC अपने पास पंजीकृत लोगों के आचरण और सक्षमता से संबंधित सभी शिकायतों की जांच-पड़ताल करता है। हमें प्राप्त जनादेश जनता को सेवा देने और उसकी सुरक्षा करने तथा हमेशा जनहित में काम करने के लिए है।

[हेल्थ प्रफेशनल एक्ट](#) के तहत, CDSBC के पास कानूनी शक्तियां हैं कि वह हर उस शिकायत की छानबीन कर सकता है जो हमें अपने पास पंजीकृत लोगों के बारे में मिलती है और उन चिंताओं का समाधान कर सकता है जो जनता के लिए जोखिम पैदा करती हैं। इन शक्तियों में शामिल हैं किसी पंजीकृत व्यक्ति को फटकार लगाना, पंजीकृत व्यक्ति का पंजीकरण निलंबित, अथवा रद्द करना अथवा उस पर सीमाएं लगाना, तथा अन्य प्रतिबंध लगाना।



यदि छानबीन के उपरांत पंजीकृत व्यक्ति की प्रैक्टिस के संबंध में चिंताएं उठती हैं, तो उन चिंताओं को दूर करने के लिए CDSBC द्वारा उपचारात्मक और सहयोगपूर्ण तरीका अपनाया जा सकता है। सभी मामलों में, जनता की सुरक्षा हमारी पहली प्राथमिकता होती है।

## ✖ CDSBC क्या नहीं कर सकता

इससे पहले कि आप शुरू करें, कृपया ध्यान रखें कि CDSBC निम्नलिखित को नहीं कर सकता:

- शिकायतकर्ता को धन का भुगतान करना
- किसी पंजीकृत व्यक्ति को आदेश देना कि वह रोगी को अथवा दूसरे पंजीकृत व्यक्ति को धन वापसी करे या कोई राशि दे, अर्थात्, किसी शुल्क के विवाद में शामिल होना अथवा नुकसान की भरपाई का आदेश देना
- किसी दंत चिकित्सक को आदेश देना कि वह किसी रोगी को कोई विशेष उपचार दे
- दांतों से संबंधित सलाह या दांतों का उपचार प्रदान करना अथवा शिकायतकर्ता को किसी नए पंजीकृत व्यक्ति के पास रेफर करना
- किसी मुकदमे में पंजीकृत व्यक्ति के विरुद्ध कानूनी सलाह या सहायता प्रदान करना\*
- कारोबार संबंधी विवादों का समाधान करना

*\*यदि आपको लगता है कि आपको किसी दंत चिकित्सक, डेंटल थेरेपिस्ट अथवा CDA द्वारा दिए गए उपचार के कारण नुकसान पहुंचा है और आप मुआवजा चाह रहे हैं, तो CDSBC का सुझाव है कि आप किसी अधिवक्ता से भी बात करें। इस प्रकार के दावे कानूनी प्रक्रिया के माध्यम से हल किए जाते हैं, CDSBC की शिकायत प्रक्रिया के द्वारा नहीं।*

## शिकायत प्रस्तुत करें

औपचारिक शिकायतों का लिखित रूप में होना जरूरी है। नोट करें कि CDSBC द्वारा मौखिक, गुमनाम, अथवा बिना हस्ताक्षर की हुई शिकायतें स्वीकार नहीं की जाती हैं। अपनी हस्ताक्षरित शिकायत को लिखित रूप में प्रस्तुत करने के लिए हमारे [ऑनलाइन शिकायत प्रस्तुत करना](#), हमारे [शिकायत फॉर्म](#) (PDF), का प्रयोग करें और ई-मेल द्वारा [complaints@cdsbc.org](mailto:complaints@cdsbc.org) इन्हें भेज दें:

कॉलेज ऑफ डेंटल सर्जन्स ऑफ बीसी  
कंपलेन्ट्स  
500 - 1765 वेस्ट 8वां एवेन्यू  
वैंकूवर, बीसी V6J 5C6

यदि ई-मेल या डाक द्वारा प्रस्तुत कर रहे हों तो निम्नलिखित को अवश्य शामिल करें:

- आपका पूरा नाम और पूरी संपर्क जानकारी (पता, फोन नंबर और ई-मेल)
- आप जिस दंत चिकित्सक/डेंटल थेरेपिस्ट/CDA की शिकायत करना चाहते हैं उसका नाम और पता



- उन सभी अन्य दंत चिकित्सकों के नाम और पते जिनसे आपने परामर्श लिया है
- तथ्यों का विस्तृत वर्णन जिनसे शिकायत उत्पन्न होती है
- आप अपने कब्जे में सभी दंतचिकित्सा रिकॉर्ड
- आपके हस्ताक्षर

नोट करें कि पंजीकृत व्यक्ति के जवाब के लिए उसे आपकी शिकायत दी जाएगी। अधिकांश मामलों में, आप उस जवाब को देखेंगे जो वह आपकी शिकायत पर देगा।

## शिकायत प्रक्रिया: जनता द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

यदि अक्सर पूछे जाने वाले इन प्रश्नों को पढ़ने के बाद भी CDSBC की शिकायत प्रक्रिया के बारे में आपके कोई प्रश्न हों, तो कृपया CDSBC की शिकायत टीम से 604-736-3621 पर संपर्क करें।

1. यदि अपने दंत चिकित्सक/डेंटल थेरेपिस्ट/CDA को लेकर मेरी कोई चिंता हो तो मुझे क्या करना चाहिए?

यदि आपकी कोई चिंता हो तो करने के लिए पहला काम है [अपने दंत चिकित्सक/डेंटल थेरेपिस्ट/CDA से बात करें](#), अथवा यदि यह चिंता शुल्क को लेकर है, तो [BCDA](#) से संपर्क करें। यदि आपकी फिर भी चिंताएं हों, तो आप अधिक जानकारी के लिए CDSBC से शिकायत कर सकते हैं अथवा [लिखित शिकायत प्रस्तुत करें](#)।

2. क्या मैं शिकायत दायर करने से पहले अपनी चिंताओं को लेकर किसी से बात कर सकता(ती) हूँ?

आप शिकायत प्रक्रिया से संबंधित प्रश्नों के बारे में फोन या ई-मेल द्वारा CDSBC से संपर्क कर सकते हैं; लेकिन, शिकायतें टेलीफोन अथवा बिना हस्ताक्षरित ई-मेल के जरिये स्वीकार नहीं की जाती हैं, और CDSBC का स्टाफ आपको उपचार संबंधी सलाह नहीं दे सकता।

3. मैं शिकायत कैसे करूँ?

यदि पंजीकृत व्यक्ति के साथ चर्चा के उपरांत आपकी चिंता का समाधान नहीं हुआ है, तो आप हमारे शिकायत फॉर्म का प्रयोग करके लिखित रूप में एक औपचारिक शिकायत CDSBC को प्रस्तुत कर सकते हैं। [सीखें कि शिकायत कैसे प्रस्तुत करनी है](#)।

4. क्या मैं किसी अन्य व्यक्ति की ओर से शिकायत कर सकता(ती) हूँ?

यदि आप किसी अन्य व्यक्ति की ओर से शिकायत कर रहे हैं, तो यह जरूरी है कि आप जांच-पड़ताल तथा उस व्यक्ति की गोपनीय रोगी जानकारी जारी करने हेतु उसकी लिखित सहमति उपलब्ध कराएं (जैसा कि वह शिकायत से संबंधित हो)। बाद में उस व्यक्ति को भी शिकायत पर हस्ताक्षर करने चाहिए। शिकायत में, आपको स्पष्ट रूप से रोगी के साथ अपना संबंध बताना होगा। यदि आप माता-पिता हैं और ऐसे बच्चे की ओर से शिकायत कर रहे हैं जो अवयस्क है, आप किसी वयस्क के प्रतिनिधि हैं, तो रोगी की सहमति आवश्यक नहीं है; लेकिन, हम प्रतिनिधित्व समझौते या आदेश की एक प्रति मांग सकते हैं।



#### 5. मैं किस प्रकार अपने दंतचिकित्सा रिकॉर्डों की एक प्रति ले सकता(ती) हूँ?

प्रत्येक रोगी को अपने रिकॉर्डों की पूरी प्रति प्राप्त करने का अधिकार है। रोगियों के पास अपने रोगी चार्ट में मौजूद जानकारी का स्वामित्व होता है और उन्हें अपने दंतचिकित्सा रिकॉर्ड की एक पूरी प्रति प्राप्त करने का कानूनन अधिकार होता है। कानून के तहत दंत चिकित्सकों का यह दायित्व है कि वे रोगी द्वारा मांगी गई चीजों की प्रतियां उपलब्ध कराएं, जिसमें रेडियोग्राफ, अध्ययन मॉडल और फोटोग्राफ भी शामिल हैं। दंतचिकित्सा कार्यालय इन रिकॉर्डों की प्रतियां बनाने के खर्च के लिए तर्कसंगत शुल्क ले सकते हैं।

जब रोगी पर दंत चिकित्सा कार्य के पैसे बकाया हों तो दंत चिकित्सकों को रोगी के रिकॉर्ड रोकने की अनुमति नहीं है। रोगी और दंत चिकित्सक के बीच शुल्क के विवाद अथवा अन्य मतभेद इस बात का आधार नहीं हैं कि रोगियों के रिकॉर्डों तक पहुंच न दी जाए या उन्हें अंतरित करने से इनकार किया जाए। यदि दूसरा दंत चिकित्सा कार्यालय रोगी के रिकॉर्ड मांगता है तो भी दंत चिकित्सक को उन्हें उपलब्ध कराना जरूरी है।

#### 6. मेरी शिकायत के समाधान में कितना समय लगेगा?

CDSBC के काम के बोझ तथा बहुत सी शिकायतों की जटिलता के कारण, यह सटीक भविष्यवाणी करना कठिन है कि किसी शिकायत की छानबीन में कितना समय लगेगा। वर्तमान में एक औसत शिकायत पर कार्रवाई लगभग 12 महीने में हो जाती है, लेकिन शिकायत की जटिलता और CDSBC को उपलब्ध संसाधनों के आधार पर इसमें अंतर होता है। सभी मामलों में, CDSBC का प्रयास रहता है कि छानबीन को हेल्थ प्रफेशन एक्ट में दी गई समय-सीमाओं के भीतर पूरा कर दिया जाए।

#### 7. मैंने अपने दंत चिकित्सक/डेंटल थेरेपिस्ट/CDA के बारे में एक शिकायत की। मैं किस प्रकार के परिणाम की उम्मीद कर सकता(ती) हूँ?

CDSBC की अपेक्षा है कि उसके पास पंजीकृत व्यक्ति सक्षमता और नैतिकता के साथ व्यवसाय कर रहे हों। *हेल्थ प्रफेशनल एक्ट* के तहत हमारे पास कानूनी शक्तियां हैं कि हम किसी भी ऐसी शिकायत की छानबीन कर सकते हैं जो हमें अपने पास पंजीकृत लोगों के बारे में मिलती है और उन चिंताओं का समाधान कर सकते हैं जो जनता के लिए जोखिम पैदा करती हैं। इन शक्तियों में शामिल हैं किसी पंजीकृत व्यक्ति को फटकार लगाना, पंजीकृत व्यक्ति का पंजीकरण निलंबित, अथवा रद्द करना अथवा उस पर सीमाएं लगाना, तथा अन्य प्रतिबंध लगाना। शिकायतों का समाधान करने में CDSBC का ध्यान सामान्यतः दंड देने के बजाय गलती को सुधारने पर केंद्रित होता है।

CDSBC की अपेक्षा है कि उसके पास पंजीकृत व्यक्ति सक्षमता और नैतिकता के साथ व्यवसाय कर रहे हों। यह भूमिका दूरदर्शी होती है, और CDSBC का ध्यान सामान्यतः दंड देने के बजाय गलती को सुधारने पर केंद्रित होता है। CDSBC द्वारा प्रकाशित किए जाने वाले [शिकायतों और उनके परिणामों के सारांश](#) से आपको उन नतीजों के बारे में एक अंदाजा मिल सकता है जिनकी आप उम्मीद कर सकते हैं।

#### 8. शिकायतों की प्रक्रिया में मेरी क्या भूमिका है?

यदि आप कोई शिकायत करते हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि यदि CDSBC द्वारा और भी जानकारी मांगी जाती है तो आप उसे देने के लिए तैयार हों और देने में सक्षम हों। प्रायः शुरूआती शिकायत में सभी प्रासंगिक तथ्य नहीं होते हैं, अथवा छानबीन के



दौरान नए तथ्य पता चलते हैं। जो शिकायतकर्ता CDSBC की शिकायत संबंधी छानबीन में बोलने से इनकार करते हैं वे अपनी शिकायत की प्रभावी छानबीन का काम कठिन (अथवा असंभव) बना देते हैं।

#### 9. मेरे द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायत को कौन देखेगा?

जो शिकायतें छानबीन के लिए स्वीकार की जाती हैं उनकी छानबीन फिर CDSBC के शिकायत जांचकर्ताओं द्वारा की जाती है। दंत चिकित्सा विज्ञान के विशेषज्ञता स्वरूप के कारण, अधिकांश शिकायत जांचकर्ता भी दंत चिकित्सक ही होते हैं। इसके अलावा, आपके द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायत उसमें शामिल दंत चिकित्सक को उपलब्ध कराई जाएगी और उसे जवाब देने के लिए कहा जाएगा। अधिकांश मामलों में, आपको दंत चिकित्सक के जवाब की एक प्रति दी जाएगी।

#### 10. क्या शिकायत प्रक्रिया गोपनीय होती है?

हालांकि CDSBC हरसंभव प्रयास रहता है कि शिकायतों को गोपनीय रखा जाए, फिर भी यह गोपनीयता की गारन्टी नहीं दे सकता। हमारे रिकॉर्ड्स पर *बीसी फ्रीडम ऑफ़ इन्फॉर्मेशन एंड प्रोटेक्शन ऑफ़ प्राइवैसी एक्ट* के उपबंध लागू होते हैं और उन्हें ऐसे दूसरे लोगों को प्रकट किया जा सकता है जिनके हित प्रभावित हों। नोट करें कि यदि किसी शिकायत के फलस्वरूप अनुशासनिक कार्रवाई की जाती है, तो उसके परिणाम सार्वजनिक किए जा सकते हैं।

*हेल्थ प्रफेशनल एक्ट* के तहत, किसी शिकायत की छानबीन के दौरान आपको CDSBC से जो भी जानकारी या दस्तावेज प्राप्त होते हैं उन्हें गोपनीय रखना जरूरी है और उनका प्रयोग किसी भी अन्य प्रयोजन के लिए नहीं किया जा सकता, जिसमें किसी पंजीकृत व्यक्ति के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही के लिए प्रयोग करना भी शामिल है।

#### 11. मेरे द्वारा शिकायत प्रस्तुत करने के बाद क्या होगा?

जब आपकी शिकायत छानबीन के लिए स्वीकार कर ली जाएगी, तो एक शिकायत जांचकर्ता निर्दिष्ट किया जाएगा और छानबीन की जाएगी। सामान्यतः पंजीकृत व्यक्ति से कहा जाता है कि वह रोगी के रिकॉर्ड्स के साथ एक लिखित जवाब उपलब्ध कराए। रोगी की देखभाल में शामिल किसी भी अन्य दंत चिकित्सक से भी रिपोर्ट तथा रिकॉर्ड उपलब्ध कराने के लिए कहा जा सकता है।

आपके द्वारा प्रस्तुत की गई शिकायत उसमें शामिल पंजीकृत व्यक्ति को उपलब्ध कराई जाएगी और उसे जवाब देने के लिए कहा जाएगा। नोट करें कि यदि कोई शिकायत तुच्छ, ओछी या केवल परेशान करने के लिए की गई, अथवा दुर्भावना से की गई है, अथवा वह [CDSBC के अधिकार से बाहर का मामला](#) है, तो उसे रजिस्ट्रार द्वारा तुरंत रद्द किया जा सकता है।

#### 12. मेरे दंत चिकित्सक ने मुझे शिकायत न करने के समझौते पर हस्ताक्षर करने के लिए कहा था, लेकिन अब मैंने अपना मन बदल लिया है। मैं क्या कर सकता(ती) हूँ?

यदि आपके मन में कोई चिंता या आशंका है तो कोई भी समझौता जो आपने किसी दंत चिकित्सक के साथ किया हो, आपको शिकायत करने से नहीं रोक सकता।

#### 13. यदि मैं अपनी शिकायत वापस लेना चाहूँ तो क्या होगा?

कभी-कभार जब छानबीन चल रही हो तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायत वापस लेने के लिए कहता है। चूंकि CDSBC को जनता की सुरक्षा करने का जनादेश है, अतः यह सामान्यतः तब तक संभव नहीं होता है जब तक शिकायत में उठाए गए सभी मुद्दे



हल नहीं कर लिए जाते। CDSBC शिकायतों को सावर्जनिक महत्व के मामलों के रूप में देखता है और सामान्यतः प्राप्त की जाने वाली प्रत्येक शिकायत की पूरी होने तक छानबीन करता है।

14. निर्णय देने के बाद क्या होता है?

जांच समिति के निर्णय के 30 दिन के भीतर, आपको एक पत्र मिलता है जिसमें जांच का सार और निर्णय दिए गए होते हैं।

15. यदि मैं CDSBC के निर्णय से संतुष्ट नहीं होऊं तो क्या होगा?

यदि अपनी शिकायत के परिणाम को लेकर आपके सरोकार हैं, तो आप समीक्षा के लिए [हेल्थ प्रफेशनल रीव्यू बोर्ड](#) (HPRB) में आवेदन दे सकते हैं। HPRB यह आदेश नहीं दे सकता कि CDSBC द्वारा पंजीकृत व्यक्ति को अनुशासित किया जाए, अथवा वह किसी व्यक्ति को आदेश नहीं दे सकता कि वह आपको धन का भुगतान करे। इसके बजाय, HPRB की समीक्षा में यह जांच की जाती है कि क्या शिकायत पर CDSBC की छानबीन पर्याप्त थी, और क्या उसका निर्णय न्यायसंगत था।