



提出投訴

安省中醫師及針灸師管理局（「管理局」）是安省二十六間醫療專業行業自治監管機構之一，並根據 1991 年《法定醫療護理專業法》（「RHPA」）規管安省中醫師及針灸師的執業，該法例亦制定了調查投訴的指定程序。

管理局設有一個正式的處理投訴機制，讓每位投訴人均有權利將他們的投訴交予調查委員會（「ICRC」）進行調查。該投訴機制的每一個程序都旨在確保投訴人、及投訴所涉及的中醫師和 / 或針灸師（「被投訴人」）得到公平對待。管理局會徹底及客觀地調查每宗投訴個案，以裁定被投訴人是否涉及任何專業行為失德、專業能力不足或欠缺執業能力。

我應如何處理執業者行為失當的事情？

在你向管理局提出正式投訴前，我們建議你先直接與你的中醫師和 / 或針灸師討論你的問題。患者有權利享有中醫師和 / 或針灸師提供符合專業水平及適當的醫療服務，如你對此有任何疑問，你可聯絡管理局。

如何提出投訴？

你必須以書面形式（透過電郵或郵件）、視頻、錄音帶或其他記錄形式向管理局提出正式投訴（寄交 ICRC, College of Traditional Chinese Medicine Practitioners and Acupuncturists of Ontario, 55 Commerce Valley Drive West, Thornhill, ON L3T 7V9）。

管理局需要以下資料：

- 你的全名；
- 你提出正式投訴的明確聲明；
- 你的通訊地址及聯絡電話號碼；
- 投訴所涉及的中醫師和 / 或針灸師（被投訴人）的全名；
- 你認為被投訴人行為失當的事件的詳情；
- 你認為有助調查的其他中醫師和 / 或針灸師、醫護人員或相關人士的姓名。



你可以選擇使用由管理局提供的[投訴表格](#)，或就投訴內容及事項提供一份詳細的書面陳述。當管理局收到正式投訴後，我們會以書面回覆及確認收到你的投訴。

提出投訴有時間限制嗎？

雖然管理局並沒有規定提出投訴的時限，但就每宗投訴具不同的性質及複雜性，我們認為某些投訴必須在合理的時間範圍內提出。

誰會處理投訴？

調查委員會將會處理你的投訴。調查委員會是由當選為理事會成員的中醫師和 / 或針灸師、及安省政府委任的公眾代表所組成。

如何展開處理投訴的程序？

當管理局收到你的正式投訴後，我們會向被投訴人發送一份副本，並給予被投訴人三十天書面回應的機會。一般情況下，投訴人亦會收到被投訴人遞交的書面回應。管理局會告知被投訴人你的姓名及投訴性質，除非投訴內容涉及人身安全或風險問題。

下一步是？

管理局將會展開調查，包括審閱被投訴人、其他曾向患者提供治療或諮詢服務的中醫師和 / 或針灸師或醫護人員以書面形式所提供的資料。管理局可能會要求有關人士提供相關的文件紀錄、圖表及其他資料，而他們亦有責任配合調查。調查委員會盡力在確認收到投訴人的正式投訴後的一百五十天內完成調查，並裁定調查結果。

調查委員會能否裁定有關金錢賠償的事宜？

《法定醫療護理專業法》只允許調查委員會就中醫師和 / 或針灸師的操守及行為裁定調查結果。即使投訴成立後，替投訴人追討因中醫師和 / 或針灸師行為不當或失職而承受的損失並非管理局的職權範圍，因此調查委員會亦不能夠裁定有關賠償的事宜，只有法庭有權協助追討。如果投訴人決定自行循法律途徑進行追討，應注意



民事訴訟有時間限制。就有關是否決定起訴該中醫師和 / 或針灸師的權利，請向你的法律顧問查詢相關問題。

調查委員會將會如何裁定調查結果？

根據《法定醫療護理專業法》對於調查結果的規定，調查委員會將有以下判決：

- 不會對投訴採取進一步行動。
- 對被投訴人作出訓誡。
- 將涉及專業行為失德或專業能力不足的投訴個案轉介紀律委員會跟進。
- 轉介被投訴人到執業能力委員會跟進。
- 採取調查委員會認為適當的其他跟進行動。

調查委員會裁定調查結果後會發生什麼事情？

調查委員會裁定調查結果後，管理局會將結果以書面形式知會投訴個案涉及的雙方。

投訴個案涉及的雙方可以就調查委員會的決定提出上訴嗎？

在大多數情況下，投訴個案涉及的雙方可以就管理局的決定提出上訴，該上訴機制為雙方提供額外的法律保障。應任何一方的要求，Health Professions Appeal and Review Board 將會審閱管理局調查委員會的裁決書。如果管理局調查委員會決定轉介投訴個案到紀律委員會或執業能力委員會進行聆訊，Health Professions Appeal and Review Board 則沒有權力覆核該投訴個案。

如你對投訴程序有任何疑問，請致電 416.238.7359 或電郵至 conduct@ctcmpao.on.ca 聯繫管理局專業操守部。