

# علل شکایت از جامعه پزشکی

دکتر بهفر تیموری  
متخصص پزشکی قانونی

علیرغم پیشرفتهای علم پزشکی، امکانات و تلاش کادر پزشکی، متأسفانه میزان نارضایتی و شکایت بیماران روز به روز بیشتر میشود از علل این نارضایتی عدم موفقیت کادر درمان در برقراری رابطه‌ی مناسب و منطقی با بیمار و همراهان و از طرف دیگر مطبوعات، وکلا، افزایش دانش آموختگان رشته‌های گروه پزشکی در خانواده و... میتوان نام برد.

بیمار تا آزرده نشود شکایت نمیکند به گونه‌ای که بیمار و همراهان بیش از آنکه از بد درمان شدن شاکی باشند از برخورد بد کادر درمانی گله مند میشوند. به عبارتی دیگر در ارتباط با بیمار و همراهان به گونه‌ای رفتار نکنیم که جای هیچ گله و شکایتی باقی نماند.

# ۱- عوامل رفتاری

## چند پیشنهاد

الف) همیشه به بیمارتان احترام بگذارید .

ب) نسبت به وضعیت بیمار مسئول باشیم .

پ) احساسات بیمار و همراهان را نادیده نگیریم .

ت) کلام بیمار را قطع نکنیم .

ث) از انتقاد و نصیحت بی مورد پرهیز کنیم .

ج) از تضمین صد در صد در معالجه پرهیز کنیم .

چ) بیمار بد حال و اورژانسی را تنها نگذاریم .

ح) اگر همراهان بیمار در خواست مشاوره از سوی پزشک دیگری را کردند ، استقبال کنیم .

خ) با بیمار صادق باشیم

د) اطلاعات لازم در مورد خطرات و عوارض احتمالی را قبل از آغاز به درمان به بیمار و همراهان بدهیم

۲- عدم تفهیم بیمار و همراهان

( بیمار می خواهد بداند و حق دارد بداند )

## ۳- مسائل مالی و موضوع هزینه درمان

## ۴- دخالت سایر همکاران

من نمی دانم که دکتر فلانی چرا این دارو را تجویز نموده  
است؟!!

عمل جراحی انجام شده و تحمیل چنین هزینه ای به نظر  
منطقی نمیرسد

این نسخه را واقعا دکتر فلانی نوشته است؟!!

۵- عدم معاینه ی دقیق بیمار

## ۶- قصور در مراقبت های پزشکی در حین و بعد از عمل جراحی



۷- عدم انتخاب صحیح بیمار از طرف پزشکی

۸- عامل رشته ی تخصصی

۹- آگاه نبودن از تازه ترین اطلاعات پزشکی

۱۰- مدیریت نا درست مراکز درمانی

## توصیه های ایمنی در امر پیشگیری از شکایت از کادر درمانی

- ۱- پس از اطلاع از شکایت با بیمار یا وکیلش تماس بگیرید
- ۲- هرگز به بیمار تضمین صد در صد در معالجه ندهید
- ۳- اخذ رضایت و برائت کتبی در درمان های خطر آفرین و زیبایی
- ۴- نسخه را خوش خط و خوانا بنویسید
- ۵- ثبت دقیق مطالب در پرونده ی بالینی بیمار
- ۶- پس از تزریق یا عمل جراحی بلافاصله بیمار را ترک نکنید
- ۷- فراتر از تخصص و مهارت خود اقدام نکنیم
- ۸- از انجام تست های تشخیصی و مشاوره غافل نشویم
- ۹- از عملکرد همکاران در حضور بیمار انتقاد نکنید
- ۱۰- در امر صدور گواهی جهت بیمار مسموم انگیزه و نوع مسمومیت را ذکر نکنیم
- ۱۱- اطلاعات لازم را در اختیار بیمار و همراهان قرار دهیم
- ۱۲- در بیماران بد حال poor prognosis حتما درخواست مشاوره ی پزشکی قانونی برای بیمار نمایید

## سیر رسیدگی به شکایات

۱- سازمان نظام پزشکی

۲- مراجعه به داد سرا و ارسال شکایت به

نظام پزشکی یا پزشکی قانونی

## چند نکته در خصوص شورای حل اختلاف :

(الف) در صورت توافق ، باید از فرد یا تمامی افراد ذینفع ، رضایت کتبی گرفته شود و حتما قید شود که فرد در هیچ کجا حق شکایت ندارد .

(ب) این نوع محکومیت در سوابق پزشکی یا کادر درمانی باقی نمی ماند

(ج) بیمه ، هزینه ای برای این موارد پرداخت نمی کند

سیر رسیدگی به شکایات های قصور پزشکی  
در پزشکی قانونی



## چند نکته :

- الف) بازپرس می تواند اصل شکایت را وارد نداند و برای شکایت مطرح شده پرونده تشکیل ندهد .
- ب) بازپرس می تواند اعتراض به نظریه کمیسیون را قبول یا رد کند .
- ج) بازپرس یا قاضی پرونده می توانند نظریه کمیسیون را قبول یا رد کند و همچنین می توانند به جای ارجاع پرونده به کمیسیون های پزشکی قانونی یا نظام پزشکی , پرونده را به پزشک یا پزشکان معتمد خود ارجاع یا در محل دادسرا , کمیسיוنی با حضور افراد مورد نظر خود تشکیل دهد.

## انواع تخلفات پزشکی

### ۱- تخلفات کیفری :

شامل صدور گواهی خلاف واقع , سقط جنین غیرقانونی , افشای راز بیمار ... از مواردی است که قابل بیمه شدن نبوده و مجرم باید مجازات آن را طبق مقرراتی که قانون تعیین کرده است تحمل نماید.

## ۲- تخلفات مدنی :

موارد قصور پزشکی را دربرمیگیرد که قابل بیمه شدن بوده و درمانگر قصد آسیب یا صدمه به فردی را نداشته ولی سبب ایجاد آن شده است.

### ۳- تخلفات انتظامی :

مواردی که بیمار از مداخله پزشکی آسیب ندیده ولی پزشک در کار خود تخلف کرده است مانند تاخیر در ویزیت بیمار یا غیبت در محل کار که با صدمه به فرد همراه نیست ولی سبب بی نظمی در محل کار شده است این گونه موارد نیز قابل بیمه شدن نیستند.

بعضی از موارد مانند افشای سّر بیمار هم به  
عنوان تخلف انتظامی و هم به عنوان تخلف  
کیفری قابل پیگیری است.

**به عنوان مثال :** پزشکی که باید در مرکز درمانی ساعت ۸ صبح حضور داشته باشد متاسفانه در ساعت مقرر در مرکز حاضر نشده و در همان ساعت بیمار بد حالی به مرکز مراجعه و به دلیل غیبت پزشک دچار آسیب میشود. در این مورد پزشک هم مرتکب قصور شده است که مسئول جبران خسارت وارده به بیمار است و هم بدلیل بی انضباطی در محل کار مرتکب تخلف انتظامی شده است. اما اگر تاخیر پزشک آسیبی متوجه بیمار نکند بیمار نمیتواند ادعای جبران خسارت کند و قصوری متوجه پزشک نبوده است و کماکان تخلف انتظامی وجود دارد .

## برای لفظ قصور سه شرط الزامی است :

- ۱- پزشک وظیفه‌ی درمان و مراقبت را بر عهده گرفته باشد .
- ۲- در انجام وظیفه تخطی کرده باشد .
- ۳- به دنبال تخطی از این وظیفه بیمار آسیب دیده باشد .

## انواع قصور پزشکی :

- ۱- **بی مبالاتی :** عدم انجام کار لازم , کاری که باید انجام میشده ولی به دلیل غفلت و بی توجهی انجام نشده است .  
مثل ( رها کردن بیمار قبل از بهوش آمدن کامل وی و استفراغ و آسیبیراسیون و پنومونی به دنبال آن )
- ۲- **بی احتیاطی :** انجام فعلی که در اثر سهل انگاری منجر به بروز عارضه در بیمار شده است . ( تجویز دوز اشتباهی دارو یا تجویز وریدی دارویی که منع مصرف وریدی دارد )



**۳- عدم مهارت :** پزشک تبحر علمی و فنی لازم برای انجام کار بخصوص را نداشته است .  
عدم مهارت ممکن است علمی یا عملی باشد .  
عدم مهارت ممکن است ناشی از تازه کاری , بی تجربگی و عدم بهره مندی کافی از دانش پزشکی ( عدم بکار گیری تکنیک صحیح جراحی )

**۴- عدم رعایت نظامات دولتی :** قوانین و آیین نامه های پزشکی , دستورالعمل های وزارت بهداشت ( تبلیغات گمراه کننده در امر پزشکی یا تحمیل مخارج غیر ضروری به بیمار )

لازم به ذکر است عدم رعایت نظامات دولتی ممکن  
است علاوه بر محکومیت انتظامی منجر به محکومیت  
کیفری و جبران خسارت وارده نیز بشود.

**مثال :** پیرمردی با سابقه بیماری دریچه ی قلب و مصرف داروی ضد انعقاد جهت عمل فتق اینگوئینال به بیمارستان آمده است جراح بدون گرفتن شرح حال کامل و توجه به بیماری زمینه ای و داروهای مصرفی و مشکل انعقادی و بدون انجام آزمایشات لازم اقدام به جراحی کرده و بیمار به دلیل خونریزی و شوک هایپوولمیک فوت میکند (قصور از نوع بی مبالاتی )

**مثال :** در یک مطب پزشکی بیمار پس از تزریق پنی سیلین دچار شوک آنافیلاکسی شده و علی رغم اقدامات مناسب پزشک مرکز فوت میکند مطب پزشک مجهز به حداقل های احیای قلبی - ریوی بر اساس آئین نامه های وزارت بهداشت بوده و تزریق پنی سیلین نیز برای بیمار اندیکاسیون داشته است با توجه به عدم کوتاهی پزشک قصوری متوجه او نیست چون تمام اقدامات صورت گرفته بر اساس موازین علمی و عملی بوده حال اگر اندیکاسیون تزریق وجود نداشت یا در هنگام تزریق پزشک حضور نداشت یا از نظر تجهیزات براساس آئین نامه های وزارت بهداشت دارای نقص بود، موازین رعایت نشده و لذا برای پزشک قصور تعیین میگردید.

پاپان