

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

• علل شایع شکایت از پزشکان



سازمان جهانی بهداشت اعلام کرده است که بر اثر اشتباهات پزشکی و درمان نادرست، در هر دقیقه، ۵ نفر در جهان جان خود را از دست می‌دهند.

بر اساس گزارش سازمان جهانی بهداشت، تنها اشتباهات مرتبط با تجویز نادرست دارو هزینه ای حدود ۴۲ میلیارد دلار به سیستم خدمات و درمان جهان تحمیل می کند.

قصور و اشتباه پزشکی شامل اشتباه در تشخیص، اشتباه در تجویز دارو و درمان، و مصرف نادرست داروها هستند و این سه فاکتور از دلایل اصلی آسیب بیماران محسوب می شوند.

A top-down view of various medical supplies on a teal background. In the upper left, a silver stethoscope is partially visible. Below it, a syringe with a needle is positioned horizontally. Scattered across the teal surface are several pills and capsules: a single white round pill, a white and green capsule, a white and blue capsule, a white round pill, a white and green capsule, a white round pill, and another white round pill. The overall composition is clean and clinical.

Medical Errors: Third Leading Cause of Death in US

سالانه حدود ۱۵۰۰۰ شکایت کتبی از پزشکان در ایران ثبت می شود
جالب است بدانیم این امار در انگلستان حدود ۱۰۰۰۰۰ در سال است.

مراجع رسیدگی کننده به شکایات پزشکی :
مراجع قضایی (صلاحیت عام دارند)
سازمان صنفی نظام پزشکی
هیئت های رسیدگی به اختلاف
مراکز درون سازمانی

- اطلاعات درج شده در اسلاید های بعدی:
- بر اساس گزارش اماری
- کمیسیون سازمان پزشکی قانونی و خبرگزاری تحلیل
- در محدوده ی زمانی
- ابتدای سال ۱۳۹۸ لغایت ابتدای آذرماه همان سال بوده

• تعداد پرونده های مطرح شده در نظام پزشکی پزشکی قانونی

۲۱۹۹

۴۲۱۱

۱۰۳۳

۱۸۷۳

تعداد محکومیت

۴۷٪

۴۴٪

محاسبه با درصد

سه عامل مهم طرح شکایت شامل :
عدم تفهیم
پاسخ هیجانی
قصور واقعی

از بین این سه عامل؛ عدم تفهیم شایعترین عامل شکایت از پزشکان بوده

عدم تفهیم ؛ شایعترین علت طرح شکایت از پزشکان:

مدیرکل امور کمیسیونهای سازمان پزشکی قانونی کشور ادامه داد: متأسفانه برخی همکاران پزشک به دلیل حجم بالای کار یا برخی دلایل دیگر در رعایت اخلاق حرفه‌ای به درستی عمل نمی‌کنند ضمن آنکه توضیح ندادن درباره عوارض اقدام درمانی پیش از شروع درمان، خود عامل دیگری در افزایش میزان شکایات است.

- ارایه توضیحات کامل ؛ در خصوص عوارض احتمالی درمان؛
- باعث می شود بیمار با آگاهی کامل ؛ درمان را انتخاب کند

“

مطابق بررسی میدانی؛ ۶۰ الی ۷۰٪ از موارد شکایت های مطرح شده؛ به موضوع عدم رعایت اصول اخلاق حرفه ای (پزشک و کادر درمان) برمیگردد

”

فراوانی تعداد پرونده های قصور در استان ها:

- استان تهران در راس قرار دارد
- آذربایجان شرقی در رتبه بعدی
- خراسان رضوی
- اصفهان
- فارس
- البرز

کمترین تعداد پرونده های شکایت از پزشکان در استان های:

- هرمزگان

- بوشهر

- خراسان شمالی

• سالانه شاهد

• افزایش طرح شکایات از سوی مردم

• و افزایش محکومیت پزشکان هستیم

ارتقای آگاهی ؛ زمینه ساز افزایش شکایات است:

• افزایش اطلاعات مردم از حقوق قضایی

•
و

• ارتقای معلومات پزشکی مردم

- انتشار برخی برنامه های غیر کارشناسانه ؛ در جراید و رسانه ها
- اعتماد به جامعه پزشکی را خدشه دار می نماید
- و می تواند زمینه ساز افزایش طرح شکایت باشد

وضعیت اقتصادی :

یکی از دلایل (نه چندان جدی) در طرح شکایت است
به منظور جبران هزینه های مالی اقدام به طرح شکایت می نمایند

رتبه های نخست آمار شکایت قصور پزشکی متعلق است به:

- دندان پزشکی
- زنان و زایمان
- جراحی عمومی

در بازه مذکور، بیشترین میزان شکایت در قصور پزشکی نوبت
نخست با 579 مورد مربوط به رشته دندانپزشکی بوده که 370
مورد آن به محکومیت و 209 مورد به تبرئه انجامید.

بالا بودن آمار قصور در رشته دندان پزشکی:

با توجه به بالا بودن هزینه های درمانی ؛ اگر اقدامی درست انجام نشود؛ بیمار برای جبران هزینه پرداختی؛ اقدام به طرح شکایت می نماید

بالا بودن آمار قصور در رشته جراحی زنان و زایمان:

- نه به دلیل زیادی اشتباهات
- بلکه
- به دلیل وسعت و اهمیت آن است

علت بالا بودن تعداد شکایت از جراحان عمومی:

- با توجه به مراجعه ی زیاد بیماران به این گروه از پزشکان ؛
طرح شکایت نیز بیشتر اسن

میزان فراوانی شکایت بر اساس نوع رشته :

سازمان پزشکی قانونی

- دندان پزشکی
- ارتوپدی
- زنان و زایمان
- جراحی عمومی
- جراحی پلاستیک
- چشم پزشکی
- ENT
- نوروسرجری

سازمان نظام پزشکی

- پزشکان عمومی
- دندان پزشکی
- زنان و زایمان
- ارتوپدی
- جراحی عمومی
- جراحی ترمیمی
- داخلی
- چشم
- نوروسرجری
- قلب و عروق

همچنین آمار شکایات از گروه‌های پرستاری در هفت ماه گذشته از سال، 169 و شکایت از مسئولان فنی مراکز درمانی 148 مورد بوده که به ترتیب در مقایسه با مدت مشابه سال قبل با رشد 6.3 و 4.1 درصدی همراه بوده است.

تفاوت طرح شکایت از مراکز دولتی و خصوصی:



- با توجه به هزینه بالای مراکز درمانی خصوصی ؛ توقع بیمار
- و بستگان از کادر درمانی بسیار بیشتر است و انتظار حصول نتیجه مطلوب از درمان نیز ؛ بسیار بالاست

• با توجه به فعالیت گروه های مختلف آموزشی در مراکز دانشگاهی و حضور دستیاران و دانشجویان ؛ انتظار می رود ؛ بیمار بستری در این مراکز؛ مورد ارزیابی و پایش دقیق تری قرار بگیرد

طرح شکایت در ارتباط با اقدامات اورژانسی به مراتب بیشتر از اقدامات الکتیو بوده



• شکایت های مطرح شده از پزشکان عمومی:

• شکایت از پزشکان عمومی در حیطه طب داخلی ؛ بیشتر از طب جراحی است

در یک مطالعه؛ بیشترین مورد شکایت در طب داخلی
مربوط به داخلی قلب و عروق بوده

- مراجعین با علایم شکمی؛ با تشخیص بیماری گوارشی
- تحت درمان قرار گرفته اند و متأسفانه پزشک از تهیه نوار قلب غافل مانده اند

• از دیگر اقدامات پزشکان عمومی که با شکایت بیشتری همراه بوده:

• تزریق ژل

• درمان های با لیزر

• کاشت مو

• بوده

• به نظر می رسد از مهارت کافی در این زمینه فعالیتی برخوردار نبوده اند

میزان تجربه کاری



- بیشترین امار شکایت ؛ در مورد پزشکان با سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال بوده
- با افزایش سنوات کار (بیش از ۱۵ الی ۲۰ سال) از میزان طرح شکایت کاسته شده



حتی اگر شکایت منجر به صدور رای محکومیت نگردد ؛ باز هم
پزشک بازنده است:

- طرح شکایت علیه پزشکان
- دادخواهی و پرداخت غرامت
- گاهی همراه با بی احترامی هم می باشد
- باعث استرس و اضطراب و افسردگی در پزشک می شود

• آموزش مهارت های برقراری ارتباط با بیمار و اطرافیان ؛ باید در اولویت آموزش های پزشکی در تمام سطوح قرار بگیرد



