

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.

- اطلاعات درج شده
- بر اساس گزارش اماری
- کمیسیون سازمان پزشکی قانونی
- در محدوده ی زمانی
- ابتدای سال ۱۳۹۸ لغایت ابتدای آذرماه همان سال بوده

به گزارش گروه اجتماعی باشگاه خبرنگاران پویا؛ در هفت ماهه گذشته سال جاری از کل پرونده‌های "قصور پزشکی" نوبت نخست مورد بررسی در پزشکی قانونی، یک هزار و 931 مورد تبرئه و یک هزار و 559 مورد نیز منجر به محکومیت شد.

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.



وی، عدم رعایت اخلاق حرفه‌ای و پزشکی را از مهمترین دلایل شکایت در بحث قصور پزشکی عنوان و تصریح کرد: مطابق بررسی‌های میدانی 60 تا 70 درصد دلایل شکایت از کادر درمانی و پزشکی به موضوع اخلاق حرفه‌ای و پزشکی کادر درمان برمی‌گردد البته به نظر می‌رسد در صورتیکه کادر پزشکی و درمانی با بیمار یا همراهان او با رعایت اخلاق حرفه‌ای برخورد و بعد از بروز عارضه به خوبی با آنها صحبت کنند، زمینه کاهش شکایت از کادر درمانی تا حد زیادی فراهم شود.

که خطاهای ناشی از درمان در همه جای دنیا اتفاق می افتد، افزود: اگر اعمال جراحی، انتخابی باشد، قطعاً عوارض کمتری به دنبال خواهد داشت.

وی تصریح کرد: استان تهران در راس پرونده‌های قصور پزشکی قرار دارد و آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، اصفهان، فارس، البرز در رتبه‌های بعدی قرار دارند، همچنین کمترین قصور پزشکی در استان‌های هرمزگان، بوشهر، خراسان شمالی است.

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.

سلحشور خاطر نشان کرد: بهتر است پزشکان پیش از اقدام درمانی درباره عوارض احتمالی درمان توضیحات لازم را به بیمار ارائه کنند تا وی با آگاهی کامل برای درمان تصمیم گیرد و بتواند با این آگاهی برای درمان رضایت دهد.

مدیرکل امور کمیسیونهای سازمان پزشکی قانونی کشور، ارتقای آگاهی مردم از حقوق قضایی‌شان را دلیل دیگر افزایش میزان شکایت از کادر درمان دانست و افزود: علاوه بر ارتقای آگاهی مردم از حقوق قضایی، آگاهی و دانش پزشکی مردم نیز نسبت به بیماری‌ها، با توجه به دسترسی به اینترنت و فضای مجازی بالاتر رفته و مردم از عوارض بیماری‌ها و اقداماتی که ممکن است کادر درمانی در انجام آن کوتاهی کرده باشند، آگاه‌تر شده‌اند و همین افزایش آگاهی زمینه‌ساز برخی شکایات در حوزه قصور می‌شود.

وی با اشاره به اعتماد مردم به جامعه پزشکی و آسیبهایی که خدشه‌دار شدن این اعتماد به همراه دارد، یادآور شد: انتشار برخی برنامه‌های غیرکارشناسانه در مورد قصور و خطاهای پزشکی در جراید و رسانه‌ها، این اعتماد را خدشه‌دار می‌کند در حالیکه اکثریت قریب به اتفاق جامعه پزشکی وظایف خود را به شکل شایسته‌ای ارائه می‌کنند و شاید تنها درصد بسیار کمی مشکلاتی در این رابطه داشته باشند.

سلحشور، وضعیت اقتصادی مردم را یکی دیگر از دلایل نه چندان جدی در بروز شکایات قصور پزشکی عنوان کرد و گفت: گاهی مردم برای جبران هزینه‌های مالی درمان و نیز جبران عوارض بیماری اقدام به شکایت می‌کنند که البته به عنوان دلیل نه چندان قوی مطرح می‌شود.



سلحشور با بیان اینکه سه رشته دندان پزشکی، زنان و زایمان و جراحی عمومی معمولاً در رتبه‌های نخست آمار شکایات قصور پزشکی قرار دارند، افزود: بالا بودن آمار قصور در رشته زنان و زایمان نه به دلیل زیادی تعداد اشتباهات در این رشته، بلکه به خاطر وسعت و اهمیت آن است.

به گفته مدیرکل امور کمیسیونهای سازمان پزشکی قانونی کشور، بالا بودن آمار شکایات قصور در رشته دندانپزشکی نیز به دلیل بالا بودن میزان هزینه‌ها است و اگر اقدامی درست انجام نشود بیمار برای جبران هزینه پرداختی اقدام به شکایت می‌کند، در مورد جراحی عمومی هم تعداد زیادی بیماران به این گروه از پزشکان مراجعه می‌کنند و به همین دلیل جزو رشته‌های پرشکایت است.

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.

وی ادامه داد: در رشته زنان و زایمان تعداد مراجعات بسیار بالاست و به دلیل وجود مادر و کودک، حساسیت در مورد آن زیاد است بنابراین در رتبه‌های بالای شکایات قصور پزشکی قرار دارند و در هفت ماهه گذشته از سال جاری نیز بعد از دندانپزشکی در رتبه دوم قرار دارد.

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:

## در مراکز دولتی و غیر خصوصی به دلیل فعالیت آموزشی دانشجویان و.....

دستیار و مراقبت بیشتر در گرفتن شرح حال و انجام معاینه و ثبت دقیق در پرونده های بالینی، احتمال غفلت و یا عدم تشخیص بیماری و به دنبال آن درمان ناصحیح بیمار به حداقل می رسد و همچنین به نظر می رسد که با توجه به پرداخت هزینه های درمانی بیشتر در مطبها و مراکز و بیمارستان های خصوصی، توقع بیمار از پزشک خود جهت انجام درمان مناسب و حاصل شدن رضایت بیمار، بیشتر باشد که این به نوبه خود علت

این سازمان در بررسی‌های خود اعلام کرده، بسیاری از کارکنان مراکز درمانی، جرات بیان اشتباهات خود را ندارند و در بسیاری از مواقع از بیم مجازات، ترجیح می‌دهند آن را پنهان کنند. این در حالی است که موضوع خطاهای پزشکی را نمی‌بایست در کنار اشتباهات و قصور پزشکی قرار داد. زیرا، آنچه مسلم است اینکه خطای پزشکی ناخودآگاه و بدون قصد، ممکن است رخ دهد. اما، اشتباه پزشکی را نمی‌توان نادیده گرفت.



## میزان شکایت از عملکرد پزشکان عمومی :

طول سال‌های اخیر با تخصصی شدن هر چه بیشتر اقدامات پزشکی، بیماران در بسیاری موارد به طور مستقیم به پزشک متخصص مراجعه

می‌کنند و از بررسی اولیه بیماری خود توسط پزشکان عمومی امتناع می‌ورزند. دلیل محتمل دیگر این که با پیشرفت‌های اخیر جامعه پزشکی و

انجام اقدامات فوق تخصصی زیاد در کشور، توقع بیماران از پزشکان عمومی رو به کاهش نهاده است. طبق دو مطالعه قبلی انجام شده بیشترین

## شکایت از پزشکان عمومی:

شکایت از اقدامات پزشکان عمومی در حیطه طب داخلی بیشتر از طب جراحی بوده است. در مورد رشته داخلی قلب و عروق بیشترین علت شکایت آن بود که پس از مراجعه بیمار به مرکز درمانی، پزشک عمومی مسؤول، توجه کافی به علایم بیمار (مانند درد شکم، تهوع و استفراغ، تعریق) ننموده و اکثراً از گرفتن نوار قلبی خودداری نموده بود. اکثریت این بیماران با تشخیص بیماری گوارشی توسط پزشک عمومی ترخیص شده و پس از آن دچار عوارض خطرناک قلبی عروقی (آنفارکتوس قلبی و فوت) شده بودند. از 17 مورد شکایت در این رشته، در 10 مورد قصور پزشکی رخ داده بود. مورد قابل توجه دیگر اقدامات پزشکان عمومی در حیطه دو رشته تخصصی پوست و جراحی پلاستیک بود که به ترتیب درصد قصور رخ داده 8/77% و 75% (بیشترین درصدهای قصور) بود. اکثر اقدامات انجام شده در این موارد شامل تزریق ژل به نواحی مختلف بدن بیماران، انجام اقدامات درمانی بوسیله لیزر، کاشت مو و انجام جراحی زیبایی بود. این مسأله می‌تواند بیانگر آن باشد که بسیاری از پزشکان عمومی که به روش‌های درمانی و جراحی زیبایی نوین رو آورده‌اند از مهارت کافی در این زمینه برخوردار نمی‌باشند. از بین کل شکایات در

## یکی از موارد مهم قصور پزشکان عمومی در .....

امر تشخیص بیماران رخ می‌دهد. در این مورد لازم است پزشکان در گرفتن شرح حال دقیق، معاینه کامل و درخواست تست‌های آزمایشگاهی مورد نیاز، کوتاهی ننمایند. نوشتن کامل جزییات در پرونده بیماران و نگهداری و حفاظت مدارک ایشان چه در مطب و چه در مراکز درمانی دیگر، همیشه در پیگیری بیماران و تشخیص و درمان صحیح تر مؤثر می‌باشد و در این مورد لازم است که مسؤولین محترم وزارت بهداشت دستورالعمل‌های لازم را ارایه نمایند. بر اساس این مطالعه بیشترین درصد شکایت از پزشکان عمومی به دلیل عدم تشخیص صحیح بیماری قلبی بوده است. در اکثریت این موارد بیمار با علایم آتیپیک مراجعه نموده و پزشک عمومی با تشخیص بیماری گوارشی بیمار را ترخیص و حتی درخواست نوار قلبی ننموده است. در این گونه موارد که فردی با عوامل خطر بیماری قلبی مراجعه می‌نماید لازم است که حتماً نوار قلبی گرفته شود و حتی در صورت طبیعی بودن آن، بیمار برای مدتی در مرکز درمانی تحت نظر گرفته شده و حتی در صورت لزوم با متخصص قلب و عروق مشاوره گردد. طبق یافته‌های این مطالعه بیشترین درصد قصور در مورد اقدامات پزشکان عمومی، مربوط به انجام زیبای پست و

بر اساس گزارشی از سوی سازمان نظام پزشکی ؛ در تعداد زیادی از پرونده های مورد شکایت ؛ عوامل درمانی مرتکب قصور

نشده اند و قسمت عمده ای از شکایت ها مربوط به نتیجه ی

تعامل نامناسب میان پزشک و بیمار بوده است. رفتار مبتنی

بر تعهدات حرفه ای پزشک در برابر بیمار می تواند مانع وقوع

## سنوات کار و تاثیر ان بر میزان طرح شکایت: در یک

مطالعه، با افزایش سابقه‌ی کاری پزشکان و داشتن تجربه‌ی

بیش از 15 تا 20 سال از آمار شکایات از آنها کاسته

می‌شود؛ به طوری که بیشترین آمار شکایات برای پزشکان

میان سال با تجربه 10 تا 20 سال بوده است.

## پزشکانی که مورد

دادخواهی و پرداخت غرامت و جریمه قرار می گیرند، که گاهی با اهانت و توهین همراه است، این امر سبب اضطراب و استرس، فراوان و افسردگی و انزوای طلبی و حتی بیماری می شود. به همین دلایل آموزش مهارت های برقراری ارتباط با بیماران از جمله برخورد با بیماران مشکل و خبرهای ناگوار باید در اولویت آموزش پزشکی در تمام سطوح قرار گیرد.