



● مقالات تحقیقی (۶)

# بررسی علل شکایت بیمار از پزشک معالج در مراجعه کنندگان به سازمان نظام پزشکی تهران<sup>(۱)</sup>

## چکیده

نارضایتی، شکایت و دادخواهی بیماران از پزشکان معالج به علت تخلفات و خطاهای تشخیصی و درمانی از مسایل مهمی می باشد که همواره در بخش های بهداشت و درمان مورد بحث قرار می گیرد. امروزه علی رغم تلاش های پزشکان، دندانپزشکان و سایر کارکنان بخش بهداشت و درمان و وجود امکانات وسیع، میزان نارضایتی و شکایت بیماران رو به افزایش نهاده است. این طرح با هدف بررسی و شناسایی علل شکایت بیماران از مراکز درمانی و پزشکان معالج در ایران انجام شد. پرونده های شکایت ارجاع شده به سازمان نظام پزشکی مورد بررسی قرار گرفت. شماره تلفن و نشانی ۱۴۱ نفر از صاحبان پرونده مقیم تهران که تاریخ شکایت آنان از سال ۱۳۷۱ تا ۱۳۷۵ متفاوت بود ثبت گردید. طی یک مصاحبه تلفنی که توسط ۵ جامعه شناس تعلیم دیده انجام شد. پرسشنامه ای حاوی سوالاتی در مورد وضعیت شکایت کنندگان، وضعیت شخصی بیمار، علل و انگیزه شکایت و چگونگی ارتباط با پزشک معالج تکمیل گردید. این سئوالات به دو صورت باز و بسته تدوین شده بودند. مطابق یافته های این پژوهش شایعترین علل شکایت عبارتند از: صدمات جسمانی (۲۷٪)، قصور و سهل انگاری (۲۳٪)، فوت بیمار (۲۲٪)، عمل جراحی ناموفق (۱۸/۴٪) و تشخیص غلط (۱۰/۶٪). در نمونه های مورد مطالعه ۱۸/۴ درصد موارد از بیمارستان و ۸۱/۶ درصد از پزشک معالج شکایت کرده اند. در ۳۴/۸ درصد اطلاع از چگونگی وقوع

۱- این پژوهش با حمایت و پشتیبانی فرهنگستان علوم پزشکی جمهوری اسلامی ایران اجرا گردیده است.

دکتر علی نوبخت حقیقی

دانشیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات  
بهداشتی - درمانی شهیدبهشتی، بیمارستان  
طالقانی، بخش داخلی

دکتر محمدرضا زالی

استاد دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی  
- درمانی شهیدبهشتی، بیمارستان طالقانی،  
بخش گوارش

دکتر محمدصادق مهدوی

استاد دانشگاه شهیدبهشتی، دانشکده  
جامعه شناسی، گروه علوم اجتماعی

آریتا نوروزی

کارشناس ارشد پژوهشی فرهنگستان علوم  
پزشکی ایران



حادثه توسط سایر پزشکان به بیمار اعلام شده است. اهمیت جبران ضرر مالی برای جلب رضایت شاکه در ۵۲/۱ درصد موارد زیاد، در ۱۰/۷ درصد متوسط و ۳۷/۲ درصد کم بوده است. مطابق نتایج در اکثر موارد (۱۹/۱٪) پزشک توسط آشنایان خانوادگی به فرد بیمار معرفی شده است. ۴۳/۹ درصد از شکایت‌کنندگان اعتمادی در حد زیاد تا خیلی زیاد به پزشک معالج خود داشته‌اند. ۹۰/۴ درصد ابراز کرده‌اند که هیچ‌گونه اطلاعاتی در مورد تبعات بیماری یا درمان از پزشکان دریافت نکرده‌اند. عوارض ناشی از اقدامات پزشکی که منجر به دادخواهی بیماران می‌شود تاثیر عمیق و جدی بر زندگی فرد و افراد فامیل داشته و تاثیر طولانی و نامطلوبی بر شغل و زندگی اجتماعی باقی می‌گذارد. برای پزشکانی نیز که مورد دادخواهی و پرداخت غرامت و جریمه قرار می‌گیرند، که گاهی با اهانت و توهین همراه است، این امر سبب اضطراب و استرس، فراوان و افسردگی و انزوای طلبی و حتی بیماری می‌شود. به همین دلایل آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط با بیماران از جمله برخورد با بیماران مشکل و خبرهای ناگوار باید در اولویت آموزش پزشکی در تمام سطوح قرار گیرد.

### واژه‌های کلیدی: شکایه بیمار، پزشک، مراکز بهداشتی

#### مقدمه

مطالعه در مورد آن دسته از بیمارانی که خود یا بستگانشان اقدام قانونی بر علیه پزشک معالج خود به عمل آورده‌اند معلوم می‌دارد که مسأله تخلفات پزشکی، شکایت و دادخواهی بیماران و درخواست غرامت از طرف آن‌ها، پزشکان و جامعه پزشکی کشور را با بحرانی فزاینده مواجه ساخته است به نحوی که سایر سازمان‌های اجتماعی نیز علاقمند به بررسی و مطالعه آن می‌باشند و بتدریج توجه محققین را نیز جلب کرده است [۱].

شکایت از مراکز درمانی یا رضایت حاصل از آن دو سوی یک مسأله هستند. در دهه گذشته جوامع مختلف مطالعات زیادی را با اعمال روش‌های متفاوت در مورد رضایت بیماران انجام داده‌اند که نتایج حاصله یکسان بوده است و معلوم می‌دارد که ۷۰-۹۰ درصد از مردم از نحوه ارائه خدمات تشخیصی و درمانی رضایت دارند. یک محقق انگلیسی نشان داده است که در مقابل یک شکایت کتبی یک صد شکایت شفاهی و در مقابل هر شکایت شفاهی چهار

بیمار ناراضی وجود دارد بنابراین در مقابل هر شکایت کتبی چهارصد بیمار ناراضی وجود دارد [۲].

به منظور بررسی علت اینکه چرا بیماران ایرانی شکایت می‌کنند، مطالعه‌ای را ترتیب داده‌ایم که در آن بیشتر به نظرات شاکیان که می‌تواند خود بیمار یا افراد فامیل و بستگان وی باشد توجه شده است. هدف از انجام این مطالعه بررسی و شناسایی علل شکایت بیماران از مراکز درمانی و پزشکان معالج در تهران بوده است. در واقع این یک تحقیق اکتشافی است که با هدف کشف شرایط و زمینه‌هایی که یک فرد را برمی‌انگیزد تا بر علیه یکی از محترم‌ترین و مقدس‌ترین مشاغل جامعه شکایت نماید، صورت گرفته است. در این تحقیق سعی شده است که علل شکایات را مورد شناسایی قرار دهیم و به کسب شناخت توصیفی از این علل بپردازیم.

#### روش کار

پس از هماهنگی با مسؤولان نظام پزشکی، پرونده‌های شکایت‌های ارجاع شده به سازمان نظام پزشکی (که هنوز رأی

دادگاه در مورد آن پرونده‌ها صادر نشده بود) مورد بررسی قرار گرفت. شماره تلفن و نشانی ۳۳۰ نفر از صاحبان پرونده که تاریخ شکایت آنان از سال ۱۳۷۱ تا ۱۳۷۵ متفاوت بود ثبت گردید و همین تعداد به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. آنگاه کسانی که دارای شماره تلفن برای تماس در شهر تهران بودند در جامعه آماری باقیمانده و بقیه به دلیل وجود مشکلات تماس با شهرستان و یافتن پاسخگو از جامعه آماری کنار گذاشته شدند. ارتباط با تعدادی از افراد این جامعه آماری نیز به لحاظ تغییر شماره تلفن یا تغییر محل سکونت و در مواردی به علت عدم همکاری میسر نشد لذا در نهایت ۱۴۱ پرسشنامه تکمیل گردید. برای پرسشگری ۵ تن از جامعه‌شناسان در طی جلسات متعدد آموزش داده شدند. مصاحبه تلفنی ابتدا با معرفی فرد مصاحبه‌کننده و طرح تحقیقاتی و هدف از مطالعه به شاکه شروع و سپس تک تک سئوالات به صورت واضح و در موقع لزوم با توضیح بیشتر به نحوی که ایجاد تورش نماید مطرح و پاسخ گرفته شد. در مواردی نیز که شاکه تمایلی به پاسخ نداشت و امتناع می‌ورزید با عبور از سئوال

خصوصی و ۲۳/۴ درصد در بیمارستانهای دولتی بستری بوده‌اند. ۶۱/۷ درصد تحت پوشش بیمه‌های درمانی قرار داشته‌اند و تنها ۳۱/۲ درصد بدون استفاده از بیمه‌های تامین درمان به مداوای خود اقدام نموده‌اند (۱۰ نفر به این سؤال پاسخ نداده‌اند). از نظر نوع بیمه، بیشترین درصد بیمه‌شدگان با ۵۲/۰ درصد، تحت پوشش بیمه خدمات درمانی بوده‌اند و ۳۴/۶ درصد و ۱۰/۶ درصد به ترتیب تحت پوشش بیمه تامین اجتماعی و بیمه نیروهای مسلح بوده‌اند.

وضعیت شخصی شکایت‌کنندگان: مردان با میزان ۴۸/۲ درصد اکثر شکایت‌کنندگان را تشکیل می‌دهند. تحصیلات شکایت‌کنندگان به طور متوسط ۱۲ سال با میانگین ۱۲ می‌باشد. در این مطالعه بیشترین فراوانی سنی شکایت‌کنندگان متعلق به گروه‌های سنی ۲۵-۴۵ سال (۴۱/۵٪) است. میانگین سنی این افراد ۴۱ سال و میانگین آن ۳۹/۵ می‌باشد. متغیر دیگر مورد بررسی برای شکایت‌کنندگان، شغل می‌باشد که در این گروه مشاغل دولتی (۲۸/۴٪) و آزاد (۲۴/۸٪) را تشکیل می‌دهند. در ۳۰/۵ درصد موارد، شکایت‌کنندگان، بیمار و در ۶۱ درصد والدین، همسر و فرزندان وی بوده‌اند (۸/۵٪ موارد بی‌جواب بوده‌است).

مسائل مربوط به شرایط و زمینه‌های شکایت: جدول شماره ۲ علل شکایت بیمار یا خانواده آنها را نشان می‌دهد، شایان ذکر است که این جدول یک جدول با چند پاسخ می‌باشد و هر پاسخگو بیش از یک علت برای شکایت خود ذکر کرده است. مطابق یافته‌های این پژوهش بیشترین علت

متغیر مختلف می‌باشد لذا در این تحقیق نتایج متغیرها به صورت یک بعدی توصیف شده است.

### نتایج

مطابق نتایج این مطالعه ۵۲/۵ درصد از بیماران شکایت‌کننده، زن و ۴۷/۵ درصد آنان مرد بوده‌اند. متوسط تحصیلات بیماران ۱۰ سال می‌باشد. عدد میانه نشان می‌دهد که نیمی از بیماران کمتر از ۱۲ سال تحصیلی و نیمی دیگر بالاتر از ۱۲ سال سن داشته‌اند. صرف نظر از تعدادی از دانش‌آموزان و دانشجویان (۱۴/۲ درصد) که مشغول به تحصیل بوده‌اند و فعالیت اقتصادی ندارند، ۳۰/۵ درصد از بیماران مورد بررسی در این تحقیق خانه‌دار، ۴۶/۱ درصد نیز شاغل بوده‌اند. از لحاظ میزان درآمد، فقط ۹/۸ درصد از افرادی که در نمونه این مطالعه قرار گرفته‌اند دارای درآمد بالای ۴۱ هزار تومان در ماه بوده‌اند و ۲۸/۲ درصد از بیماران درآمد کمتر از ۴۱ هزار تومان و ۳۲/۶ درصد نیز بیکار بوده‌اند (جدول ۱).

نمونه‌های این مطالعه ۶۴/۵ درصد متاهل، ۱۴/۲ درصد مجرد و ۱۵/۶ درصد نیز به سن ازدواج نرسیده‌اند. ۴۴/۶ درصد از بیماران دارای ۳ الی ۴ فرزند و ۴۶/۸ درصد دارای ۱-۴ فرزند می‌باشند و متوسط تعداد فرزندان ۲ نفر می‌باشد. از لحاظ نوع بیماری، بیماری‌های ارتوپدی و زنان و زایمان بالاترین آمار شکایت را داشته‌اند. در این مطالعه اکثر پاسخ‌دهندگان برای درمان خود به بیمارستان مراجعه کرده‌اند و تنها ۲/۸ درصد به مطب مراجعه نموده‌اند. ۴۳ نفر (۳۰/۵٪) نیز به این سؤال پاسخ نداده‌اند. از کل بیمارانی که در بیمارستان تحت درمان قرار گرفته‌اند ۴۱/۱ درصد در بیمارستان‌های

مزبور و پرسیدن سئوالات بعدی در پایان سؤال باقیمانده مجدداً پرسیده می‌شد تا در صورت تمایل به آن پاسخ داده شود در غیر این صورت به عنوان سؤال بدون پاسخ ثبت می‌گردید. تکمیل پرسشنامه‌ها مدت یک ماه به طول انجامید.

پرسشنامه مذکور بعد از مرور مقالات متعدد و مشاوره‌های متعدد علوم اجتماعی و آماری تهیه گردید. این پرسشنامه شامل ۱۶ سؤال در مورد وضعیت شکایت‌کنندگان، ۷ سؤال در مورد وضعیت شخصی بیمار، ۱۲ سؤال در مورد علل و انگیزه شکایت و اطلاعات مربوط به آن و ۱۰ سؤال نیز در مورد چگونگی ارتباط با پزشک معالج بود. در این مطالعه پرونده‌هایی انتخاب شدند که مربوط به متهم - پزشک، شاکی - بیمار یا وابستگان وی و دلیل شکایت - اغفال در امور پزشکی (از دیدگاه شاکی) بوده است. با توجه به اینکه پس از بررسی پرونده‌ها باید با فرد شاکی جهت مصاحبه تماس برقرار می‌شد فقط به دلیل ملاحظات اخلاقی پرونده‌هایی انتخاب شدند که هنوز رأی دادگاه برای آنها صادر نشده بود تا از یادآوری وقایع دردناک برای خانواده‌ها خودداری گردد. با توجه به این تصمیم‌گیری کلیه پرونده‌ها از سال ۱۳۷۱ تا ۱۳۷۵ مرور شد.

پس از استخراج سئوالات بسته پاسخ کلیه سئوالات باز ثبت گردید و مورد طبقه‌بندی قرار گرفت. با انتقال کلیه اطلاعات به کامپیوتر و تصحیح آنها با استفاده از برنامه SPSS<sup>(۱)</sup> ستون‌بندی متغیرها معرفی گردید، بر چسب متغیرها، بر چسب ارزش‌های متغیرها و ارزش‌های مفقوده برای همه متغیرها معرفی شد. از آنجا که این تحقیق، یک تحقق اکتشافی بوده است و قصد آن اطلاع از نظرات خانواده‌های شکایت‌کننده در مورد چند

۱- SPSS: Statistical Package for Social Science



جدول شماره (۱): مشخصات بیماران که پرونده آنها در سازمان نظام پزشکی کشور (تهران) به دلیل شکایت از پزشک تحت بررسی می باشد (سال ۱۳۷۵).

متغیر	تعداد	درصد	متغیر	تعداد	درصد	متغیر	تعداد	درصد
جنس	۷۴	۵۲/۵	تعداد فرزندان	۱	۰/۷	شغل	۶۷	۴۷/۵
زن	۶۷	۴۷/۵	بدون فرزند	۳۹	۲۷/۷	بیکار	۶	۴/۳
مرد	۷	۵/۰	۱-۲ فرزند	۲۷	۱۹/۱	خانه دار	۶	۴/۳
تحصیلات			۳-۴ فرزند	۳۶	۲۵/۵	دولتی	۱۹	۱۳/۵
به سن مدرسه برسیده	۶	۴/۳	۵-۶ فرزند	۸	۵/۶	کارگر / کشاورز	۲۶	۱۸/۴
بی سواد	۶	۴/۳	۷+ فرزند	۳	۲/۱	آزاد	۷	۴/۹
ابتدایی	۲۶	۱۸/۴	بی جواب	۶	۴/۳	محصل / دانشجو	۲۷	۱۸/۴
راهنمایی	۲۶	۱۸/۴	بی ربط (اطفال محصلین)	۲۲	۱۵/۶	غیره	۲۰	۱۴/۲
دیپلم	۷	۴/۹	نوع بیماری			بی ربط	۸	۵/۶
تحصیلات عالی	۲۷	۱۸/۴	مغز و اعصاب	۹	۶/۴	بی جواب	۳	۲/۱
بی جواب	۱	۰/۷	قلب و عروق	۵	۳/۵	درآمد	۲۹	۲۰/۵
سن			داخلی، گوارش	۹	۶/۴	بیکار و بی درآمد = ۰	۱۶	۱۱/۳
زیر ۲ سال	۳	۲/۱	کلیه، مجاری ادراری	۹	۶/۴	۱-۲۰ هزار تومان	۲۴	۱۶/۹
۲-۱۰ سال	۱۳	۹/۱	ارتوپدی	۱۸	۱۲/۸	۲۱-۴۰ هزار تومان	۴	۲/۸
۱۱-۲۰ سال	۱۵	۱۰/۵	گوش، حلق، بینی	۶	۴/۳	۴۱-۶۰ هزار تومان	۲	۱/۲
۲۱-۳۰ سال	۳۰	۲۱/۱	دندانپزشکی	۱۳	۹/۲	۶۱-۸۰ هزار تومان	۸	۵/۶
۳۱-۴۰ سال	۲۷	۱۸/۹	چشم	۳	۲/۱	+ ۸۱ هزار تومان	۱۲	۸/۵
۴۱-۵۰ سال	۲۶	۱۸/۲	سوخشی	۳	۲/۱	بی ربط (اطفال، محصلین)	۲۹	۲۰/۶
۵۱-۶۰ سال	۱۵	۱۰/۵	زنان و زایمان	۳۰	۲۱/۳	وضعیت تاهل	۲۰	۱۴/۲
۶۱-۷۰ سال	۷	۴/۹	مسمومیت	۲	۱/۴	مجرد	۹۱	۶۴/۵
+ ۷۱ سال	۳	۲/۱	بیماری های عفونی	۴	۲/۸	متاهل	۲	۱/۲
بی جواب	۲	۱/۴	روانپزشکی	۱	۰/۷	مطلقه	۱	۰/۷
			بیماری های حرونی	۲	۱/۴	بیره	۲۲	۱۵/۶
			غده	۱	۰/۷	به سن ازدواج نرسیده	۵	۳/۵
			غیره	۷	۵/۰	بی جواب	۱۹	۱۳/۵
			بی جواب	۱۹	۱۳/۵			

انسانی یا بیمار می باشد (این متغیر به صورت چند پاسخی تنظیم شده است) در مقابل آن بدترین صفت یک پزشک نیز بی دقتی و بی توجهی و توجه به مادیات ذکر شده است (جدول ۳).

برای سنجش اعتماد علاوه بر سؤال مستقیمی که اعتماد پزشک را می سنجید یک سؤال دیگر نیز مطرح شد. اگر خدای ناخواسته یکی از نزدیکان شما بیمار شود تا چه حد حاضرید مجدداً به این پزشک مراجعه کنید؟ پاسخ در ۸۷/۹ درصد خیلی کم یا اصلاً بوده است.

همچنین از شکایت کنندگان در مورد کارهایی که باید از سوی پزشک انجام گیرد تا بیمار یا خانواده اش از او شکایت نکنند، سؤال شد. در پاسخ ۳۹ نفر (۲۷/۷٪) ابراز داشته اند از پزشک انتظار رفتار انسانی، پذیرفتن اشتباه و اعتراف به آن یا عدم توانایی و عذرخواهی دارند (جدول ۳).

یافته ها در این مطالعه نشان می دهد که اهمیت جبران ضرر مالی برای جلب رضایت

مسائل مربوط به پزشک معالج: در اغلب موارد (۱۹/۱٪)، پزشک توسط آشنایان خانوادگی به فرد بیمار معرفی شده است. مطابق نتایج ۳۹ درصد از شکایت کنندگان اعتمادی در حد زیاد تا خیلی زیاد، ۲۲/۷ درصد متوسط و ۲۷ درصد کمی به پزشک معالج خود داشته اند. عدد میانگین نشان می دهد که پاسخ دهندگان به طور متوسط در حد متوسطی نسبت به پزشک معالج خود اعتماد داشته اند. پاسخ به این سؤال که آیا قبلاً در مورد بی آمدهای بیماری و درمان از پزشک معالج اطلاعات لازم را دریافت کرده اند؟ ۶۴/۵ درصد ابراز کرده اند که هیچ گونه اطلاعاتی در مورد تبعات بیماری یا درمان از پزشک نگرفته اند، تنها ۱۱ نفر (۷/۸٪) اطلاعات لازم را قبل از درمان دریافت داشته اند. بهترین صفت یک پزشک از دیدگاه شکایت کنندگان در درجه اول دقت، احساس مسؤلیت، وجدان کاری و توجه به بیمار و در مرتبه دوم اخلاق و رفتار

شکایت سهل انگاری، کوتاهی و بی توجهی پزشک بوده است.

به منظور یافتن انگیزه های اصلی انجام شکایتها پرسشی به صورت: چه انگیزه ای از شکایت خود دارد و در واقع چه هدفی را دنبال می کنید؟ طراحی گردید که در بیشتر موارد (۳۲/۶٪) این انگیزه جلوگیری از سهل انگاری پزشکان اعلام گردیده است (جدول ۲).

در پاسخ به سؤال دیگر این مطالعه که اطلاعات کامل در مورد چگونگی وقوع اتفاق را چه کسی برای اولین بار به شما توضیح داد؟ در ۳۴/۸ درصد موارد اطلاع از چگونگی وقوع اتفاق توسط سایر پزشکان اعلام شده است (جدول ۲).

در نمونه های مورد مطالعه ۱۸/۴ درصد موارد شکایت از بیمارستان و در ۸۱/۶ درصد شکایت از پزشک صورت گرفته است. همچنین ۶۷/۴ درصد از شکایتها فقط به نظام پزشکی تسلیم شده و ۳۲/۶ درصد این شکایتها به محل دیگری ارجاع شده است.



جدول شماره (۲): علل و انگیزه شکایت، نحوه کسب اطلاعات در مورد چگونگی وقوع و میزان اهمیت جبران ضرر مالی برای شکایت کنندگان

متغیر	تعداد	درصد	متغیر	تعداد	درصد
علت شکایت (چند پاسخه)			انگیزه شکایت (چند پاسخه)		
صدمات جسمانی، عوارض جانبی درمان	۳۸	۲۷	جلب‌گیری از سهل انگاریها	۴۶	۳۲/۶
سهول انگاری، کوتاهی و بی‌توجهی پزشک	۳۳	۲۳/۴	خسارت جانی، فوت	۳۲	۲۲/۷
فوت بیمار	۳۱	۲۲	جبران خسارت مالی	۳۰	۲۱/۳
عمل جراحی ناموفق	۲۶	۱۸/۴	سجازات، محکومیت، تنبیه پزشک	۲۰	۱۴/۲
بی‌نتیجه بودن درمان	۲۳	۱۶/۳	احقاق حق	۱۷	۱۲/۱
تشخیص غلط	۱۵	۱۰/۶	بی‌گیری قانونی	۸	۵/۷
فقدان و کوتاهی کادر بیمارستان	۱۴	۹/۹	درمان مجدد	۵	۳/۵
رفتار غیرانسانی	۱۳	۹/۲	غیره	۱۴	۹/۹
خادمت شدن بیماری	۱۳	۹/۲	نحوه کسب اطلاعات در مورد چگونگی وقوع حادثه	۴۹	۳۴/۸
فوت نوزاد، صدمات جسمانی نوزاد	۱۱	۷/۸	پزشکان دیگر	۳۵	۲۴/۸
ضرر مالی، هزینه بی‌خودی، هزینه زیاد	۱۱	۷/۸	بستگان بیمار	۱۷	۱۲/۱
تکرار عمل جراحی	۸	۵/۷	خود بیمار	۱۳	۹/۲
غیره	۹	۶/۴	پزشک معالج	۷	۵
اولین واکنش نسبت به وقوع اتفاق (چند پاسخه)			پرسنل بیمارستان	۲	۱/۴
ناراحتی، گریه، عصبانیت، شوکه شدن	۴۹	۲۹/۲	غیره	۱۸	۱۲/۸
شکایت، مراجعه به مراکز قانونی	۴۲	۲۵	بی‌جواب	۳۲	۲۵/۶
مراجعه به خود پزشک	۲۰	۱۱/۸	اعتماد به پزشک از جانب شاکیان	۶	۴/۸
اعتراض به خود پزشک	۱۹	۱۱/۳	خیلی کم	۳۲	۲۵/۶
تغییر پزشک	۱۰	۶	کم	۳۲	۲۵/۶
برخورد محترمانه، مؤدبانه با پزشک	۷	۴/۲	متوسط	۲۱	۱۶/۶
هیچ‌کار	۷	۴/۲	زیاد	۳۳	۲۷/۳
دعوا، توهین به بیمارستان یا پزشک	۵	۳	خیلی زیاد	۱۶	-
غیره	۹	۵/۳	بدون جواب		

شاکلی در ۵۱/۸ درصد از موارد زیاد و در ۱۰/۶ درصد متوسط و در ۳۶/۸ درصد کم می‌باشد. این مقادیر در پاسخ این سؤال صاحب‌گران از شاکیان بدست آمده است: جبران ضرر و زیان مالی برای جلب رضایت شما چقدر مهم است؟

### بحث

قبل از شروع بحث لازم به یادآوری است که بسیاری از اتفاقات ناگوار و تخلفات پزشکی براساس دانش پزشکی امروز نه قابل پیش‌بینی است و نه قابل پیشگیری. به عنوان مثال عوارض برخی داروها به صورت حساسیت در بیمارانی که قبلاً از آن نوع دارو دریافت نکرده‌اند یا بروز سکنه‌های قلبی و مغزی بعد از عمل جراحی در مرد جوانی که سابقه بیماری قلبی و عروقی خود را ذکر نمی‌کند یا چسبندگی روده بعد از عمل جراحی را می‌توان نام برد. مطالعاتی که در مورد پزشک و بیمارانی که شکایت کرده‌اند انجام گرفته نشان

می‌دهد که تفاوت چندانی از نظر کیفیت خدمات ارایه شده از طرف پزشکانی که مورد شکایت واقع شده‌اند و سایر پزشکان وجود ندارد. مطالعه‌ای که توسط انت من<sup>(۱)</sup> و همکاران انجام گرفته و توسط یک کمیته تخصصی ارزیابی گردیده است. نشان می‌دهد که بین متخصصان زنانی که مورد دادخواهی قرار گرفتند و آن‌ها که هرگز مورد شکایت واقع نشدند از نظر کیفیت درمان‌های ارایه شده تفاوتی مشاهده نشده است. ایسن یافته با مطالعات دیگر نیز مطابقت دارد و کیفیت درمان ظاهراً عامل مهمی جهت اقدام به شکایت بیمارانی و بستگان آن‌ها محسوب نمی‌شود [۴]. بنابراین، اگر این عامل تمام علت شکایت‌ها را توجیه نمی‌کند پس چه علل یا عوامل دیگری وجود دارد که منجر به طرح شکایت از سوی بیمارانی و بستگان آن‌ها می‌شود. در این بحث سعی شده است به نکات مهم در این تحقیق اشاره و ضمن مقایسه با سایر تحقیقات انجام شده به انگیزه شکایات بیمارانی پی‌برده شود.

صدمات جسمی و عوارض جانبی درمان: صدمات جسمی و عوارض جانبی درمان و عمل جراحی ناموفق بیش از نیمی از تخلفات را شامل می‌شود. در این مطالعه بیشترین موارد شکایت در مورد بیمارانی است که دچار صدمات جسمانی ناشی از اقدامات تشخیصی و درمانی شده‌اند (۱۶٪). در مطالعه‌ای که در سال ۱۹۸۴ در بیمارستان‌های نیویورک انجام گرفت، یک درصد از بیماران بستری به نوعی از آسیب و صدمات جسمی که ناشی از غفلت بوده رنج می‌بردند [۵]. نتایج این مطالعه با سایر مطالعاتی که در این راستا انجام پذیرفته قابل مقایسه است و نشان می‌دهد که اعمال جراحی از بدو شروع یعنی تمیز کردن پوست ناحیه عمل تا بخیه آن و پایان مدت اقامت بیمار در بخش، همواره بیمارانی را در معرض خطرات متعدد قرار می‌دهد.

در این ارتباط عوارض دارویی را هم می‌توان ذکر نمود. اصولاً هر نوع اقدام

۱- Entman



جدول شماره (۳): انتظار شاکمی از پزشک معالج و چگونگی انتخاب وی

درصد	تعداد	منتظر	درصد	تعداد	منتظر
۱۷/۵	۱۹	نحوه انتخاب پزشک معالج	۲۷/۷	۳۹	انتظار شاکمی از پزشک برای اینکه شکایت کند (چند پاسخی)
۱۷	۲۴	خودم	۱۹/۹	۲۸	رفتار شاکمی، هذخروهای، پذیرفتن و اعتراف به اشتباه یا عدم توانایی توبین نکردن
۸/۵	۱۲	دوستم	۱۸/۶	۲۶	در هر سال شکایت می‌کنم یا می‌کردم
۱۶/۳	۲۳	پزشک دیگر	۱۷	۲۴	رسیدگی کامل
۱۹/۱	۲۷	پزشک بیمارستان	۱۷/۱	۲۱	سپول نگاری نمی‌کرد، دقت به شرح می‌داد
۱۷	۲۴	آشنایان خانواده	۱۰/۶	۱۵	ادامه درمان، معالجه بطور بیگانگان، پیروی کامل
۸/۵	۱۱	غیره (همسبه، جریاید، رادیو و تلویزیون)	۵/۷	۸	جبران خسارت مالی، پرداخت فیه
۲۶/۱	۳۵	بی‌جواب	۲/۵	۵	معرفی پزشکان متخصص دیگر
۱۹/۱	۲۷	نوع مجازات مورد انتظار شکایت‌کنندگان (چند پاسخی)	۲/۱	۳	اطلاع دادن از عوارض درمان یا عمل غیره
۷/۱	۱۰	طبق قانون عمل شود، هر چه قانون بگوید	۶۲/۵	۹۱	اطلاع یافتن از تیمات بیماری و درمان از طریق پزشک (چند پاسخی)
۵/۷	۸	پرداخت خسارت، جریمه نقدی	۷/۸	۱۱	توبین
۵/۷	۸	نمی‌خواهم هیچ مجازاتی شود	۸/۵	۱۲	گفتند خوب می‌شود
۲/۳	۶	قصاص، حکایت مجازات	۲/۱	۳	غیره
۲/۵	۵	اعراج از نظام پزشکی	۱۷	۲۲	بی‌جواب
۲/۸	۴	سکرم شود، زلفی شود	۵۲/۵	۷۴	پسندیده‌ترین صفت پزشک از دیدگاه شکایت‌کننده (چند پاسخی)
۲/۱	۳	هذخروهای رسمی، اعتراف به اشتباه	۲۸/۲	۴۰	توجه به بیماری، دقت، وجدان کاری، تشخیص درست
۲/۱	۳	درج در جریاید	۹/۹	۱۲	احساس مسئولیت
۲/۱	۳	معالجه مبتنی	۹/۹	۱۲	لسبنت، رفتار شاکمی، اخلاق
۷/۱	۱۰	واگذار می‌کنم به خدا	۹/۹	۱۲	پروا دوست نداشته، بی‌توجه به مادیات،
		غیره	۱۱	۱۲	معدالت، دستگیری
		میزان اهمیت جبران ضرر مالی برای جلب رضایت شکایت‌کنندگان	۹/۲	۱۲	مترور نباشد، با پزشکان دیگر مشورت کند
۲/۸	۲۲	خیلی کم	۹/۲	۱۲	در حد توانایی خود کار کند، عوارض بلند
۷/۱	۱۰	کم	۵/۷	۸	یا ایمان، با تقوا بوده، خدا را در نظر بگیرد
۱۰/۶	۱۵	متوسط	۲/۲	۳	دست‌گردار
۲/۳	۶	زیاد	۹/۲	۱۲	رفتارهای بیمار، اطلاع به بیمار
۲/۸	۲۲	خیلی زیاد	۹/۲	۱۲	غیره
۰/۷	۱	بدون جواب			

عوارض، عدم استفاده از آزمایش‌های صحیح، تشخیص نامناسب، عدم توجه به پاسخ آزمایشات انجام شده، تأخیر در تشخیص، عدم آگاهی به عوارض دارویی و میزان داروهای مورد مصرف، به کار بردن داروهای نامناسب، نارسایی در دستگاهها و تجهیزات و مانیتورهای به کار گرفته شده، غفلت شمرده می‌شود. به عبارت دیگر غفلت به معنی عدم توانایی و نداشتن مهارت و دانش و آگاهی پزشک در ارائه خدمات تشخیصی و درمانی در سطح استاندارد محسوب می‌شود [۹]. در این مطالعه پس از صدمات جسمانی غفلت و سهل‌انگاری دومین عامل مهم (۱۴٪) شکایت بیماران بر علیه پزشکان بوده است. و پاسخگویان معتقدند که ۲/۳ از اتفاقات ناگوار، ناشی از غفلت و سهل‌انگاری پزشک معالج است. در مطالعه‌ای که در دانشگاه هاروارد انجام شد نشان داده شد که ۲۸ درصد از تخلفات پزشکی ناشی از غفلت در کار

است بخصوص آنهایی که در اثر اشتباه یا غفلت ایجاد می‌شود. مطالعاتی که در دانشگاه هاروارد توسط لی<sup>(۱)</sup> و همکاران انجام شده است نشان می‌دهد که اشتباه و سهل‌انگاری بیش از نیمی از عوارض را شامل می‌شود. در این مطالعه ۲۷ درصد از پاسخگویان معتقدند که پزشک معالج در امر درمان سهل‌انگاری، کوتاهی و بی‌توجهی نموده است. ۱۰/۶ درصد تشخیص غلط، ۱۶/۳ درصد درمان صحیح و مناسب، ۹/۹ درصد کوتاهی و قصور کادر بیمارستان و بالاخره ۱۸/۴ درصد عمل جراحی ناموفق را موجب عوارض و اتفاقات نامطلوب می‌دانند [۷، ۸].

غفلت و سهل‌انگاری: در تعریف پزشکی عدم توانایی و مهارت لازم در عمل، تشخیص به موقع، عدم پیگیری بعد از اقدامات انجام شده به کارگیری روش درمانی نامناسب، تأخیر در درمان، عدم رعایت احتیاط لازم به منظور جلوگیری از

درمانی تشخیصی یک خطر هم به دنبال دارد و به اصطلاح، «دیکنه نوشته نشده غلط هم ندارد». در پزشکی نیز همانند دیگر مشاغل، هر نوع اقدام تشخیصی و درمانی که برای بیماران انجام می‌گیرد خطراتی را به دنبال خواهد داشت.

بیماران بستری در بیمارستان پیوسته در معرض تماس و برخورد با انواع تجهیزات، دستگاه‌ها و تکنسینها، پرستاران، بهیاران و متخصصان مشاور و سایر کادر خدماتی هستند. بنابراین، هر نوع برخورد یا تماس به دلیل انجام اقدامات تشخیصی و درمانی می‌تواند به نحوی روی روحیه و جسم بیمار تأثیر داشته باشد. از سوی دیگر در مراکز درمانی که با تراکم و شلوغی خاصی مواجه است به علت وقت کمی که پزشکان برای بیماران اختصاص می‌دهند احتمال بروز عوارض نیز زیاد است [۶].

علی‌رغم تمام مسایل فوق تعداد اندکی از این بیماران اقدام به شکایت می‌کنند. بسیاری از عوارض نامطلوب قابل پیشگیری

۱ Lea



جانی در بر ندارد و بیش از نیمی از بیماران در مدت چند ماه سلامتی خود را باز می‌یابند. در این پژوهش میزان این عوارض ۱۲ درصد مربوط به عمل جراحی، ۱۴ درصد مربوط به عوارض دارویی و ۴۷ درصد مربوط به عدم تشخیص صحیح یا بی‌دقتی بوده است. این مطالعات نشان می‌دهد که عوارض جسمی و جانی ناشی از سهل‌انگاری و عدم تشخیص صحیح به مراتب بیشتر از سایر موارد است. در این مطالعه ۱۲/۷ درصد از شکایت‌ها به علت فوت بیمار، ۱۰/۶ درصد به علت جراحی ناموفق و ۹/۴ درصد به علت نگرافتن نتیجه مطلوب بوده است. این اتفاقات ناگوار که معلول عوامل متعدد است منجر به معلولیت و ناتوانی در بیماران می‌شود.

تخصص پزشکان: در این مطالعه متخصصین زنان و زایمان و نازایی بیشترین درصد شکایت بیماران را بخود اختصاص داده‌اند. بعد از آن جراح عمومی، ارتوپدی و دندانپزشکان نیز بالاترین رقم شکایت را دارا بوده‌اند. در مطالعاتی که در این زمینه در سایر نقاط دنیا انجام گرفته نتایج مشابهی ارائه شده است.

انگیزه مالی: در این مطالعه بیش از  $\frac{۲}{۳}$  شکایت‌کنندگان خواستار جبران ضررهای مالی بوده‌اند. طبق مطالعاتی که در کشور سوئد به عمل آمده است قبل از سال ۱۹۷۵ که مسأله بیمه پزشکان و پرداخت خسارت چندان مطرح نبود تعداد شکایات ثبت شده در دفاتر دادگاه بسیار اندک بود ولی در سال‌های ۱۹۷۲ تا ۱۹۷۹ تعداد بیمارانی که مدعی غرامت و خسارت بوده‌اند افزایش یافت.

مطالعه در این زمینه در سایر نقاط دنیا بخصوص آمریکا و اروپا نشان می‌دهد که

سیر بیماری بوده باشد به عنوان عوارض نامطلوب به حساب می‌آید [۱۰، ۱۱]. برای اینکه کیفیت این اتفاقات نامطلوب پزشکی را ارزیابی نماییم باید به سه نکته مهم توجه داشته باشیم. اول اینکه باید این عوارض بخشی از اقدامات پزشکی انجام شده باشد، دوم باید در افرادی باشد که مدت طولانی‌تری را در بیمارستان بستری بوده‌اند یا به هنگام مرخصی از یک معلولیت و یا ناتوانی جسمی رنج می‌برند، سوم اینکه ضایعات غیر عمدی باشد. به عنوان مثال قطع یا ناشی از گانگرن عروق یک عارضه اقدام پزشکی محسوب نمی‌شود بلکه نتیجه درمان است ولی خونریزی داخل مغز به دنبال مصرف داروی ضد انعقادی، فتق ناحیه عمل جراحی و سقوط از تخت بیمارستان به عنوان عوارض نامطلوب اقدامات پزشکی شمرده می‌شود. همچنین عدم تشخیص صحیح حاملگی خارج از رحمی و عوارض نامطلوب آن از این موارد است. مثال دیگر عوارض دارویی، ناشی از مصرف پنی‌سیلین در شخصی است که قبلاً حساسیت به آن داشته است. اگر بیمار قبلاً هیچگونه آنتی‌بیوتیک دریافت نکرده باشد و در اثر مصرف پنی‌سیلین عارضه ایجاد شود این عارضه در اثر غفلت نمی‌باشد.

یک انگیزه مهم برای شکایت بر علیه پزشکان صدمات جسمی، عوارض جانبی و درمان، فوت بیمار و عمل جراحی ناموفق و بی‌نتیجه بودن اقدامات درمانی است. عوارض ناشی از اقدامات پزشکی که منجر به دادخواهی بیماران می‌گردد تأثیر عمیق و جدی در بسیاری از موارد بر زندگی فرد و افراد فامیل دارد و تأثیر طولانی مدت و نامطلوب آن نسبت به شغل، زندگی اجتماعی و ارتباط فامیل از جمله پی‌آمدهای آنست. خوشبختانه بسیاری از عوارض، خطرات

پزشک می‌باشد که از این میزان ۷۰ درصد به جهت عمل جراحی و عوارض آن و ۱۸ درصد به علت عوارض دارویی بوده است. در مطالعه دیگر نشان داده شد که ۷۵ درصد از موارد تشخیص نادرست و درمان ناموفق و نامناسب، ناشی از غفلت بوده است. باید دانست که اقدام اشتباه و نادرست با غفلت متفاوت است [۷، ۸].

در عمل ممکن است در تفسیر علایم و یافته‌ها اختلاف نظرهایی بوجود آید، از این نظر انسان هیچ‌گاه کامل نیست و خطر در عمل و رفتار او عادی و طبیعی است. بر طبق استاندارد روش‌های تشخیصی و درمانی درصدی از اشتباهات قابل قبول است ولی اگر میزان آن از حد طبیعی فراتر رود آن وقت مسأله غفلت مطرح می‌گردد. به عنوان مثال ایجاد عفونت در عمل جراحی فتق معمولاً یک درصد است ولی اگر در یک مرکز درمانی این میزان به ۵ تا ۱۰ برابر افزایش یافت نشان می‌دهد که باید دقت و بررسی بیشتری در این مورد صورت پذیرد. بنابراین اشتباه گاهی اتفاق می‌افتد ولی غفلت در شرایطی بوجود می‌آید که اشتباه نیست.

معلولیت و ناتوانی: علاوه بر ضایعات و صدمات جسمی که در محل کار یا در اثر تصادفات روی اشخاص سالم اتفاق می‌افتد، ضایعات جسمی و معلولیت‌های ناشی از جراحات و آسیب‌های پزشکی نیز در بیمارستان‌ها و اغلب در افرادی که بیمار هستند رخ می‌دهد و تشخیص این معلولیت‌ها و آسیب‌های جسمی که در نتیجه اقدامات پزشکی یا پیشرفت بیماری حاصل شده کاری بس مشکل بوده و قضاوت در مورد آن به راحتی امکان‌پذیر نیست. به طور کلی معلولیت و آسیب‌های جسمی ناشی از اقدامات پزشکی که در اثر اشتباه، غفلت یا



که جلوگیری از تخلفات پزشکی بسیار مهم است ولی آرایه خدمات پزشکی با کیفیت عالی و با ملاحظات انسانی بهترین دلیل برای برقراری یک ارتباط خوب و مفید بین پزشک و بیمار به شمار می‌رود. علی‌رغم افزایش میزان شکایات بیماران و بحرانی که از این بابت بر جامعه پزشکی حکم فرما شده است تاکنون تحقیق جامعی در این جهت انجام نگرفته است. از این رو به منظور شناسایی هرچه بیشتر عوامل مؤثر در آرایه شکایات و عوامل مؤثر در ارتباط هر چه بهتر پزشک با بیمار که در بهبود شرایط کاری، افزایش کیفیت خدمات تشخیصی و درمانی ضروری است لازم است بررسی جامع غیرقابل انکاری در این زمینه‌ها صورت پذیرد.

نتایج این تحقیقات هرچه باشد می‌تواند برای دانشجویان پزشکی و پزشکان جوان آموزنده باشد و از سوی دیگر شکایت بیماران می‌تواند به‌عنوان یک دریچه اطمینان در جهت افزایش کیفیت خدمات درمانی، دقت و توجه پزشکان، افزایش دانش آنها و کیفیت مهارت‌های جدید، رفتار بهتر و صمیمی‌تر با بیماران، جلوگیری از افزایش هزینه‌های تشخیصی و درمانی، رفع بی‌عدالتی در جامعه و حفظ قداست پزشکی عمل نماید.

مطالعه فوق با نتایج تحقیقاتی که انت‌من و همکاران انجام داده‌اند مطابقت دارد. آنها در مطالعه خود تخلفات پزشکی را براساس ارتباط با بیماران به چهار دسته تقسیم کرده‌اند: ۱- رها کردن، بی‌اعتنایی و بی‌وفایی به بیماران، ۲- بی‌ارزش دانستن نظرات بیماران، ۳- عدم آرایه اطلاعات لازم به بیماران ۴- فقدان توانایی در شناخت دیدگاه‌ها و علاقه بیماران. در این مطالعه نیز حدود ۷۰ درصد از علل شکایت بیماران در اثر عوامل فوق بوده است.

همچنین مطالعه روی پرونده‌های شکایت بر علیه پزشکان نشان می‌دهد که ۸۰ درصد به‌علت عدم ارتباط صحیح بین پزشک و بیمار می‌باشد. هیکنسون نشان داد، که ۳۵ درصد شکایت‌ها به‌علت شخصیت پزشک، غرور بیش از حد، عجله و شتاب‌زدگی همیشگی آنان و ۳۵ درصد به‌علت عدم توانایی در برقراری ارتباط خوب با بیماران بوده است. بنابراین برقراری ارتباط مثبت و سازنده و آرایه اطلاعات کافی به بیماران می‌تواند کلیدی در جهت جلوگیری از تخلفات پزشکی محسوب کرد.

**نتیجه‌گیری و پیشنهادات:** همکاری و هماهنگی بین پزشک و بیمار و ارتباطی که در این راستا به‌وجود می‌آید فرصت خوبی را برای پزشکان فراهم می‌سازد تا شخصیت بیماران را درک نماید و ارتباط پر بار و سازنده‌ای با آنها برقرار سازند. با این وجود

یکی از دلایل مهم دادخواهی درخواست خسارت و جبران ضررهای مالی بوده است. همین امر موجب شده است که شرکت بیمه حق بیمه‌های پزشکان را افزایش دهند. این ارقام کماکان رو به افزایش است به نحوی که در سال ۱۹۸۷ به ۱۰۰,۰۰۰ دلار برای متخصصان جراحی مغز و اعصاب در شهر نیویورک رسیده است. در این رابطه پزشکان متخصص زنان و زایمان، جراحان عمومی و متخصصان بیهوشی بالاترین میزان حق بیمه را پرداخت کرده‌اند. متأسفانه این طرز تفکر در کشور ما نیز رو به گسترش است و دریافت دیه یکی از انگیزه‌های شکایت بیماران می‌باشد.

**خصوصیات پزشکان:** از دلایل دیگر شکایت بیماران بر علیه پزشکان رفتار غیرانسانی است. در این مطالعه ۵/۳۲ درصد از بیماران به این دلیل از پزشک معالج شکایت کردند.

مطالعاتی که هیکنسون<sup>(۱)</sup> و همکاران [۴] در ارزیابی دلایل مهم شکایت بیماران از پزشکان به‌عمل آورده‌اند نشان می‌دهد که پزشکانی که همواره رفتاری عجولانه و شتاب‌زده داشته‌اند و بیماران را نادیده گرفته‌اند، اطلاعات کافی و توضیحات لازم را در مورد بیماری در اختیار بیمار قرار نمی‌دادند و حداقل زمان را برای بیماران صرف می‌کردند بیش از همه پزشکان مورد شکایت واقع شده‌اند.

۱. Hickson

## مراجع

1. Monrad A. Malpractice, quality assurance. Health Care 1991; 3(1):21-39.
2. Klein R. Complaints Against Doctors. A Study in Professional Accountability. 1st ed. London: Charles Knight, 1973;P.14.
3. Entman S, Glass CA, Hickson GB, et al. The relationship between malpractice claims history and subsequent obstetric





- care. JAMA 1994; 272(20): 1588-1591.
4. Hickson GB, Clayton EW, Stephen S, et al. Obstetricians' prior malpractice experience and patients' satisfaction with care. Milbank Mem Fund 1982; Q60:329-354.
  5. Wadlington W. Medical injury compensation. A time for testing new approaches. JAMA 1991;265:2860.
  6. Leape L, Brennan T. The nature of adverse events in hospitalized patients. N Engl J Med 1991; 24(6): 377-394.
  7. Harvard Medical Malpractice Study Group. Patients, doctors, and lawyers: medical injury, malpractice litigation and patient compensation in New York. Harvard Medical Practice Study. N Engl J Med 1990;70-76.
  8. Brennan TA, Leape LL, Laird NM, et al. Incidence of adverse events and negligence in hospitalized patients-results of the Harvard Medical Practice Study. N Engl J Med 1991; 324:370-376.
  9. Hiatt HH, Barnes BA, Brennan TA, et al. A study of medical injury and medical malpractice, an overview. N Engl J Med 1989;321:480-484.
  10. Brennan TA, Localio AR, Leape L, et al. Identification of adverse events occurring during hospitalization: a cross-sectional study of litigation, quality assurance, and medical records at two teaching hospitals. Ann Intern Med 1990;112:221-226.
  11. Jurkovich GL, Paint the ceiling: reflections on illness, The J of Trauma: Injury, Infection and Critical Care 1997;45(5):733-740. ■

