



راههای پیشگیری از قصور پزشکی

دکتر مهدی فروزش

دانشیار سازمان پزشکی قانونی کشور

"عوامل موثر در طرح شکایت بیماران از پزشکان":

۱. عوامل رفتاري

۲. آگاهي ندادن به بیمار و اطرافيان او درباره عوارض احتمالي و خطرات غير قابل پيش بيني

۳. مسائل مالي و موضوع هزينه درمان

۴. عامل رشته تخصصي

۵. عامل دخالت ساير همکاران (تحريك ساير پزشکان)



"عوامل موثر در طرح شکایت بیماران از پزشکان":

6. نگرفتن شرح حال کامل و عدم تکمیل دقیق پرونده قبل از اقدامات درمانی
7. قصور در مراقبتهای بعد از عمل جراحی
8. انتخاب بیمار
9. عدم مطالعه کافی و نداشتن اطلاعات کافی از تازه های پزشکی
10. مجهز نبودن بیمارستان، درمانگاه و کلینیک به وسایل درمانی و لوازم پزشکی ضروری



"عوامل موثر در طرح شکایت بیماران از پزشکان":

11. مدیریت نادرست، نقص مدیریت در بکارگماردن افراد فاقد صلاحیت در درمانگاه، بیمارستان و اتاق عمل و نقص در سیستم سانترال گازها و اکسیژن بیمارستانها

12. بی توجهی به سطح فرهنگ، سنن و آداب قبیله ای، ایلی و خانوادگی و اعتقادات بیماران



۱. برقراری ارتباط ، برقراری ارتباط ، برقراری ارتباط

دلیل اینکه سه بار بر روی واژه برقراری ارتباط بین پزشک و بیمار تاکید شده است این است که هیچ عنصری در جلوگیری از ادعای شکایت بر علیه کادر پزشکی موثر تر از ارتباط صحیح و صمیمانه بین کادر پزشکی با بیماران تاثیر گذار نیست .

خطاهای مرتبط با ارتباطات بین بیمار و کادر پزشکی بزرگترین علت شکایت بر علیه پزشکان و پرسنل درمانی است.

مهم نیست که کادر پزشکی چقدر با استعداد، تحصیل کرده یا با تجربه داشته باشند، اگر شیوه ارتباط کادر پزشکی با بیماران توأم با ایجاد اصطکاک باشد به همان میزان نارضایتی و شکایت از کادر پزشکی افزایش خواهد یافت.

۱۰ نکته ساده برای جلوگیری از شکایت بر علیه کادر پزشکی



۲. موضوعات مهم را به صورت کتبی مستند سازی و در پرونده بیمار یادداشت کنید

در حالی که مهارت های ارتباطی خوب مهمترین ویژگی برای جلوگیری از شکایت بر علیه کادر پزشکی است ، مهارت های ثبت مستندات مناسب از نظر اداری مهمترین است. در صورت نیاز به بازگو کردن یک وضعیت خاص و توجیه آنچه اتفاق افتاده برای دفاع از اقدامات خود ، مستندات صریح و بدون ابهام می توانند بسیار مفید باشند. برعکس ، مستندات ناکافی یا نامشخص ، شما را بی نهایت مستعد محکومیت در موارد ادعای قصور پزشکی از جانب بیماران می کند.



در ثبت موضوعات لازم در پرونده رعایت نکات زیر ضروری است

- به صورت خوانا بنویسید (فکر می کنید این یک نکته غیر ضروری است ، اما متأسفانه اینگونه نیست)
- تاریخ ، زمان و هر ورودی و ثبت در پرونده را امضا کنید.
- به طور خاص ، افراد دخیل در اقدامات پزشکی را در گزارش خود مشخص کنید.
- تمام یافته ها ، مشاوره ها ، دستورالعمل ها ، تصمیمات و غیره را در مورد هر موضوع مهم ثبت کنید.
- اگر شک دارید و یا مطمئن نیستید که آیا موضوع مورد نظر به اندازه کافی مهم است که مستند شود یا خیر ، قطعاً آن را مستند کنید.





۳. در رعایت استانداردهای فعلی به روز باشید

اولین قدم برای رعایت قانون، درک قانون است. گاهی "برنامه ها و دستورالعمل های پزشکی حتی از یک بیمارستان تا بیمارستان دیگر متفاوت است.

بسیار مهم است که نه تنها از استانداردهای فعلی که ملزم به رعایت آن هستید آگاه باشید بلکه در مورد همه تغییرات و به روزرسانی های آن استانداردها نیز به روز باشید.





۴- همیشه در اقدامات درمانی خود رضایت آگاهانه بیمار را اخذ کنید .

بحث در مورد همه عناصر یک روش تشخیصی - درمانی، خطرات ، هزینه ها و غیره - قبل از انجام آن روش ضروری است.





5. حتماً پیگیری کنید.

پیگیری در جنبه های مختلف درمان بیماران برای جلوگیری از شکایت بر علیه کادر درمان مهم است. اول و مهمتر از همه ، همیشه پس از معاینات یا مکالمات ، بازخورد ارزشمند اقدامات خود را مستقیماً از خود بیمار دریافت کنید.

اگر متخصصان یا پزشکان دیگری درگیر درمان بیمار هستند ، حتماً با آنها وضعیت بیمار را درمیان بگذارید و به روز شوید.



۶. انتظارات بیمار خود را مدیریت کنید.

مدیریت انتظارات بیمار در کل فرآیند درمان یکی از مهمترین روش های جلوگیری از ادعای قصور پزشکی است. حتماً هنگام بحث و گفتگوهای در مورد دوره های درمان و همچنین هرگونه نتایج یا پیامدهای احتمالی که ممکن است در اقدامات پزشکی ایجاد شود بایستی ، تا حد امکان دقیق و صریح و علمی باشد.

در مدیریت انتظارات بیماران به هیچ عنوان نباید تعهد بیش از حد و دور از واقعیت ایجاد کرد.

پزشک و کادر پزشکی درمانگر هستند نه بیمه گر، لذا به هیچ عنوان نباید نتیجه مطلوب را قبل از حصول به آن برای بیماران وعده کنیم.



۷. خود را بجای بیمار قرار دهید.

- ❖ یک تکنیک مفید برای ایجاد درک بهتر از وضعیت بیمار این است که خود را در جایگاه بیمار خود قرار دهید.
- ❖ هر چیزی که باعث تحریک شما شود به احتمال زیاد بیماران را هم تحریک می کند.
- ❖ در پاسخ به تماس ها و ارتباط با بیماران به موقع باشید .
- ❖ در مواجهه با بیماران خود طوری عمل کنید که آنها احساس کنند که واقعاً به سلامتی آنها اهمیت می دهید.
- ❖ بدیهی است که بیماران شما به سلامتی خودشان بسیار نگران هستند ، اما وقتی با شما ملاقات می کنند ، می خواهند باور کنند که شما صادقانه به آنها متعهد هستید.



۸. حتماً بیمه مسئولیت مدنی داشته باشید.

- ❖ بیمه مسئولیت مدنی برای ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی – درمانی برای پوشش خسارت های احتمالی در شکایت بیماران ضروری است.
- ❖ اطمینان از اینکه بیمه نامه پوشش کافی را برای محافظت در برابر مطالبات احتمالی فراهم می کند ، ضروری است.
- ❖ ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی – درمانی با داشتن بیمه مسئولیت مدنی، می توانند آرامش خاطر داشته باشند و بر ارائه مراقبت از بیماران با کیفیت بالا تمرکز کنند.



۹. مشورت کنید و از دیگر پزشکان کمک بخواهید

❖ یقیناً شما به عنوان یک پزشک، هزاران ساعت را صرف آموزش خود کرده اید. با این وجود شما نمی توانید ادعا کنید دارای توانایی کامل و بدون نقص ارائه همه خدمات مورد نیاز درمان بیمار هستید.

❖ اگر چیزی را نمی دانید، با دیگر پزشکان مشورت کنید و کمک بخواهید و تحت هیچ شرایطی سرسختی و غرور شما مهم تر از سلامت بیمار نیست.





۱۰. آموزش مستمر و مداوم داشته باشید

برای پیشگیری از قصور پزشکی و شکایت بیماران بر علیه خودتان آموزش مستمر داشته باشید و در سمینارها و بازآموزی های جدید شرکت کنید.
ارائه دهندگان بهداشت و درمان باید در آموزش مداوم و آموزش روش های نوین پزشکی شرکت کنند. این موضوع به آنها کمک می کند تا با آخرین پیشرفت های پزشکی و بهترین روش ها آگاه شوند.





سیاس از توجه شما

