

شوراهای حل اختلاف رسیدگی به شکایات پزشکی، آئینی برای کسب رضایت و اعتماد طرفین

دکتر غلامعلی زارع

متخصص پزشکی قانونی، مرکز سم‌شناسی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
عضو هیئت مدیره سازمان نظام پزشکی و هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

مداخله داخلی در امور یا فرصت برای جامعه پزشکی؟

رسیدگی به شکایات پزشکی به مراجع مختلفی مانند سازمان نظام پزشکی، سازمان پزشکی قانونی، محاکم قضایی و کارشناسان پزشکی مورد اعتماد مقام قضایی محول شده است.

شورای حل اختلاف پزشکی مرجع نسبتاً جدیدی می باشد که از سال ۱۳۸۴ برای اولین بار در سازمان نظام پزشکی مشهد فعال گردید. علت تشکیل این شوراها از آن جا بود که شکایات بی اساس و غیرواقعی موجب اتلاف وقت مقامات قضایی و سازمان نظام پزشکی می گردید و در نهایت نتیجه این شکایات براءت پزشک و اتلاف وقت بیمار و برهم خوردن امنیت شغلی جامعه پزشکی بود. اعضای این شورا شامل نمایندگان از سازمان نظام پزشکی، شورای شهر و نماینده امام جمعه شهر مشهد می باشند.

از میان جامعه پزشکی برای نخستین بار آقایان دکتر زارع متخصص پزشکی قانونی، دکتر یارمحمدی متخصص اورولوژی و سرکار خانم وزیر کارشناس مامایی انتخاب و به شوراهای حل اختلاف دادگستری جهت رسیدگی به شکایات معرفی شدند.

وظایف و عملکرد شوراهای حل اختلاف

همکاری اعضا به صورت افتخاری است و محل شوراها خارج از ساختمان نظام پزشکی برای رفع سوء تفاهم شاکی تعیین شده است که در حال حاضر در محل مجتمع شورای حل اختلاف مستقر شده است. نحوه رسیدگی به صورت ارجاع شکایات از محل دادسراها، سازمان نظام پزشکی، وکلای دادگستری و افراد حقیقی و حقوقی خواهد بود. بر خلاف روند جاری در سازمان نظام پزشکی و پزشکی قانونی برای رسیدگی به شکایات هزینه‌ای دریافت نمی‌شود و نیاز به انجام کار اداری خاصی ندارد.

پس از دریافت شکایات اعضای شورا با شاکی صحبت و مدارک او ارزیابی می‌شود و چنانچه شکایت بی اساس و غیر اصولی باشد، حتی الامکان شاکی را با دلایل کافی قانع نموده تا از شکایت خود صرف نظر نماید. اما در صورتی که شکایت وارده صحیح ارزیابی شود، پزشک مورد شکایت احضار می‌شود، مدارک پزشکی لازم از بیمارستان و بیمار دریافت و مطالعه می‌شود و از پزشک توضیحات لازم اخذ می‌گردد. در صورتی که پزشک مقصر شناخته شود، از او خواسته می‌شود تا به طریقی با شاکی مصالحه نماید و رضایت او را کسب کند، اما در صورتی که پزشک شکایت را قبول نداشته باشد یا شاکی خواهان رسیدگی بیشتر باشد با توافق طرفین موضوع به کارشناس متخصص آن رشته ارجاع می‌شود.

این کارشناسان می‌توانند در محل کار خود اعم از بیمارستان یا

مطب خصوصی کارشناسی نمایند و ویزیت خود را نیز در مقابل از شاکی دریافت نمایند. همچنین شورا می‌تواند کارشناسی را به هیئت کارشناسی معاونت انتظامی سازمان نظام پزشکی ارجاع نماید و نیز مختار است نظر کارشناسان مرکز پزشکی قانونی را دریافت نماید. در این موارد باید شورا، شاکی و متشکی‌عنه توافق و رضایت داشته باشند. شورا در خطاهای پزشکی از دو نوع کارشناسی استفاده می‌نماید؛ در مرتبه اول از پزشکان متخصص در خصوص خطای پزشکی استعلام می‌نماید و در صورتی که خطا وجود داشته باشد در مرحله بعد از پزشکان متخصص، پزشکی قانونی یا پزشکانی که در قانون مجازات اسلامی تبصره داشته و تجربه کارشناسی دارند میزان خسارت برآورد شده را استعلام می‌کند. در نهایت شورا اقدام به صدور رأی می‌کند. در ذیل رأی، امضای اعضای شورا و امضای قاضی دادگستری وجود خواهد داشت که بنابراین رأی صادره نافذ می‌گردد.

حدود و اختیارات و مزایا

طبق قانون جاری، شوراهای حل اختلاف تا سقف ۵ میلیون تومان به پرونده رسیدگی می‌کنند اما منعی برای رسیدگی به پرونده‌های سنگین‌تر در صورت توافق طرفین شکایت وجود نخواهد داشت. طرفین شکایت می‌توانند به رأی صادره به هر دلیل اعتراض نمایند که در این صورت پرونده به دادگاه ارجاع می‌گردد. رأی این شورا تبعات کیفری و انتظامی برای پزشک نخواهد داشت و شورا نوع خطا، رأی صادره و میزان خسارت را اعلام و به صورت مرضی‌الطرفین پیشنهاد می‌کند که خسارت توسط پزشک مورد شکایت جبران گردد و رضایت شاکی اخذ شود. رأی این شورا طبق دستور مقام قضایی برای همه سازمان‌های بیمه‌گر نافذ است و سازمان‌های بیمه موظفند بدون قید و شرط جوابگوی آن باشند و خسارت را پرداخت نمایند.

مشکلات جدید

اخیراً برخی از سازمان‌های بیمه‌گر بنا به دلایل واهی از پرداخت خسارت خودداری و مشکلاتی را برای بیمار و جامعه پزشکی ایجاد نموده‌اند. سازمان نظام پزشکی به عنوان متولی جامعه پزشکی از تعدادی از این شرکت‌های بیمه دعوت به عمل آورده و تذکرات لازم را داده است ولی هنوز به طور رسمی وعده همکاری در زمینه پرداخت بدون قید و شرط خسارات را نداده‌اند و فقط یک شرکت بیمه صاحب‌نام در این زمینه تعهد کامل دارد. سازمان نظام پزشکی در حال حاضر در این خصوص سعه صدر در پیش گرفته و به سایر شرکت‌های بیمه فرصت داده تا آن‌ها نیز مراتب همکاری کامل خود را اعلام نمایند که در غیر این صورت سازمان نظام پزشکی سازمان‌های بیمه مورد اعتماد خود را به جامعه پزشکی معرفی خواهد کرد.

لطفاً به این مقاله از ۱ تا ۲۰ امتیاز دهید.

کد این مقاله: ۶۴۱۷

شماره پیامک مجله: ۳۰۰۷۸۳۸

نحوه امتیازدهی: امتیاز-شماره مقاله

نمونه صحیح امتیازدهی (چنانچه امتیاز شما ۲۰ باشد): ۶۴۱۷-۲۰