

## آسیب‌شناسی افزایش دعاوی خطای دندانپزشکی

### Pathology of the Increase in Dental Malpractice Claims



Corresponding author:  
Esmat Shahidi Noghabi; DMD

E-mail: dresmatshahidi@yahoo.com

نویسنده مسئول: دکتر عصمت شهیدی  
نوقایی

دندانپزشک عمومی، مشهد، ایران

How to cite this article: Shahidi Noghabi E. Pathology of the Increase in Dental Malpractice Claim. *J Mashhad Med Coun* 2017;21:24-5.

سلامت یک امر ضروری برای شادابی و توسعه جامعه است و مسئول و متصدی یک بخش مهم از سلامت جامعه، دندانپزشکان هستند. دندانپزشکان با آموختن دانش دندانپزشکی و بهداشت دهان و دندان نقش مهم خود را در سلامت ایفا می‌کنند. طب بدون حادثه و پیچیدگی قابل انجام نیست. دندانپزشکان نیز مانند پزشکان در حوزه‌ای فعالیت می‌کنند که علی‌رغم تلاش آن‌ها برای التیام درد بیمار، بعضی اوقات در روند درمان حادثه‌ای پیش می‌آید که منجر به آسیب به بیمار و نارضایتی او می‌شود و ممکن است بیمار به مراجع قضایی مراجعه کند. اگرچه اکثر بیماران با یک بحث صریح درباره مشکل ایجاد شده توجیه و راضی می‌شوند، لکن اگر پزشک مشکل ایجاد شده را حقیر بشمارد، نادیده بگیرد یا در بیان کردن همدلی خود موفق نباشد، این مرحله به عنوان سوءعمل تلقی می‌شود. سوءعمل یا قصور پزشکی شامل شکست در به‌کارگیری روش‌ها، مواد یا مهارت‌هایی است که به طور معمول مناسب در نظر گرفته می‌شوند و آن خطا منجر به آسیب می‌شود. در سال‌های اخیر شاخه دندانپزشکی و گرایش‌های تخصصی آن دارای سیر تحول سریع بوده‌اند ولی نکته‌ای که باید به آن توجه داشت این است که این پیشرفت‌های علمی و ارتقای سطح فرهنگ جامعه موجب شده است که تقاضای استفاده از خدمات درمانی تخصصی افزایش یابد. همچنین بالا رفتن هزینه‌های درمانی، افراد را در برآورده ساختن انتظارات درمانی مصمم‌تر کرده و این مهم را حق قانونی خود می‌دانند و عدم دستیابی به نتیجه مورد انتظار سبب نارضایتی آن‌ها می‌شود. در بین رشته‌های گروه پزشکی، میزان شکایت از رشته دندانپزشکی در رتبه چهارم است و در سال‌های اخیر میزان شکایات رشته دندانپزشکی نسبت به رشته‌های دیگر گروه پزشکی در حال افزایش بوده است (جدول ۱). آمار کشوری نشان‌دهنده شکایات بیشتر در رشته‌های اندو و پروتز بوده و در حال حاضر شکایات مرتبط با ایمپلنت در حال افزایش است. شکایت از عمل‌های زیبایی دندانپزشکی و ارتودنسی در رده‌های بعدی دعاوی خطاهای دندانپزشکی قرار دارند. بیشترین شکایات در رابطه با پرونده‌های قصور پزشکی در سال ۱۳۹۴ به ترتیب مربوط به جراحی زنان و زایمان، جراحی پلاستیک، جراحی ارتوپدی و جراحی عمومی بوده است ولی بیشترین محکومیت‌ها به جراحی پلاستیک، عمومی، دندانپزشکی، زنان و زایمان اختصاص داشته است.

از سوی دیگر، آمار دادگاه‌های انتظامی نظام پزشکی نشان می‌دهد که "آزدگی" به جای "آسیب‌دیدگی" اصلی‌ترین علت شکایت بیماران است. لذا دندانپزشکان باید با وجدان بیدار، آگاه و بر طبق موازین علمی، قانونی و اخلاقی وظایف حرفه‌ای خود را انجام دهند. به گونه‌ای که رفتار آن‌ها سبب جلب اعتماد و احترام مردم نسبت به آن‌ها و جامعه پزشکی شود. شناخت قواعد عرفی و قانونی که پزشک حین انجام حرفه پزشکی ملزم به رعایت آن است، ضروری می‌باشد. کسب پیشرفت‌های علمی جدید، ایجاد تخصص‌های گوناگون و متنوع در این رشته، فراوانی ابزار مورد استفاده در تشخیص، درمان و پیشگیری، وجود عوارض جانبی در ارتباط با درمان‌های مختلف و افزایش آگاهی جامعه از حقوق فردی و اجتماعی، بیمار و پزشک را در معرض خطرها و پاسخگویی احتمالی قرار می‌دهد و این امر مستلزم ارتقاء و آگاهی پزشکان و کادر درمانی است.

#### علل شکایت از دندانپزشکان

واقعیت این است که مدارا کردن و شیوه برخورد صحیح با بیمار در دوران تحصیل در رشته‌های پزشکی به طور جدی تعلیم داده نمی‌شود. البته مسئله مهم‌تر این است که در جامعه رسانه‌ها و افکار عمومی، روزبه‌روز سبب تشدید جو نامساعد در تضاد با اهداف جامعه پزشکی می‌شوند. لکن جامعه پزشکی باید با دفاع قوی و مستدل از بروز اینگونه معضلات جلوگیری کند و این مهم بدون رفتار صحیح و شرافتمندانه پزشک امکان‌پذیر نخواهد بود. گاهی مسائل کم‌اهمیت منجر به شکایت بیمار از پزشک می‌شوند. برای نمونه؛ عدم سعه صدر در برابر صحبت‌های بیمار و به‌کار بردن عبارات نادرست مانند "بروید و هر کاری می‌توانید انجام دهید" از جمله مواردی هستند که منجر به برانگیختن بیمار به شکایت می‌شود. یکی از مهم‌ترین علل نارضایتی بیماران و شکایت از ارائه‌دهندگان خدمات دندانپزشکی مشکل ارتباطی و رفتار ناشایست دندانپزشک با بیمار است. تجربه نشان می‌دهد که اگر دندانپزشک در مواقع نارضایتی بیمار از نتیجه درمان، نتواند موقعیت را به‌خوبی مدیریت کند، این نارضایتی عمدتاً منجر به شکایت می‌شود. متأسفانه گاهی دندانپزشک بیمار را به شکایت ترغیب می‌کند و بیان جملاتی مانند "اگر می‌توانید، هر کاری انجام دهید" سبب افزایش

جمعی، نسبت به حق و حقوق پزشکی آشنایی بیشتری دارند و این عامل نیز سبب افزایش شکایات‌های دندانپزشکی شده است. افزایش مبلغ دیه انسان نکته دیگری است که در افزایش تعداد قصورهای دندانپزشکی مؤثر می‌باشد. با افزایش میزان دیه می‌توان انتظار داشت که میزان شکایات از دندانپزشکان نیز فزونی یابد زیرا میزان خسارتی که به بیمار پرداخت می‌شود، قابل توجه خواهد بود. همچنین، قصورهای دندانپزشکی معمولاً در دربارنده قصورهایی است که دیه‌های کمتر از ۲۰ درصد دیه کامل انسان را شامل می‌شوند. لذا این عامل نیز یکی از علل افزایش شکایات دندانپزشکی است زیرا در دادگاه‌ها معمولاً قصورهای کمتر از ۲۰ درصد دیه کامل انسان را تأیید می‌کنند و حتی در دادگاه‌های تجدیدنظر نیز این گونه حکم‌ها، برای پرداخت دیه‌های کمتر از ۲۰ درصد دیه کامل انسان، تأیید نهایی می‌شود. در نهایت، فضای حاکم بر جامعه نیز در خصوص رشته دندانپزشکی بر باورهای مردم مؤثر است زیرا گمان می‌شود که هزینه درمان‌های دندانپزشکی گزاف است و بیشتر هزینه‌های پرداختی سود دندانپزشک می‌باشد.

#### عوامل مؤثر در پیشگیری از شکایات بیماران

ارائه خدمات دندانپزشکی به طور صحیح و برقراری ارتباط محترمانه و دوستانه همراه با رعایت اصول اخلاقی بیش از سایر موارد می‌تواند منجر به جلب رضایت بیمار یا برعکس، ایجاد نارضایتی و انگیزه شکایت در وی شود. پزشک باید با بیمار، مخصوصاً در شرایطی که از نتیجه درمان نارضاضی است، ارتباط مناسبی برقرار کند. اگر رابطه صحیحی ایجاد شود، احتمال شکایت از عملکرد درمانی درمانگر کمتر شده و همچنین همکاری در انجام امور درمانی بیشتر می‌شود که در نهایت منجر به بهبود نتیجه درمان خواهد شد. در هنگام شروع کار، بیمار از روند درمان، هزینه و ریسک‌های مربوط به آن مطلع شود. تنظیم رضایت‌نامه مربوطه و امضا فرم توسط بیمار به‌خصوص در درمان‌های خاص ضروری است. اگرچه درمان باید علمی و اصولی انجام شود، لکن همه عوارض و مشکلات قابل پیش‌بینی نیستند. دندانپزشک باید از ابتدای شروع فعالیت چه در مطب شخصی و چه در کلینیک، حتماً تحت پوشش بیمه مسئولیت باشد. ارتقای سطح آموزشی و ارائه آموزش‌های کاربردی‌تر و مقررات حقوقی در طول دوره عمومی برای دانشجویان دندانپزشکی، آموزش اقدامات پیشگیرانه به جای اقدامات درمانی و آموزش حیطه اختیارات درمانی به دانشجویان دندانپزشکی عمومی، توجیح و تفهیم کامل بیمار در خصوص طرح درمان، مراحل درمانی و عوارض احتمالی، حفظ خونسردی و تسلط بر رفتار و گفتار توسط ارائه‌دهندگان خدمات دندانپزشکی در برخورد با مراجعین از دیگر عوامل مؤثر در کاهش شکایات دندانپزشکی می‌باشند.

جدول ۱. درصد فراوانی شکایات دندانپزشکی ارائه شده به مراجع قضایی از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۳

سال	درصد فراوانی شکایات دندانپزشکی به کل شکایات	
	رأی صادره	برائت (%)
۱۳۸۵	۶۰	۴۰
۱۳۸۶	۷۵	۴۴
۱۳۸۷	۷۵	۳۴
۱۳۸۸	۷۵	۲۹
۱۳۸۹	۸	۲۷
۱۳۹۰	۸	۴۲
۱۳۹۱	۱۱	۴۲
۱۳۹۲	۱۲	۲۷
۱۳۹۳	۱۳	۴۵

نارضایتی و تشویق بیمار به مراجعه به مراجع قضایی می‌شود. می‌توان گفت که ارتباط صحیح کلید طبابت موفق است و یکی از علت‌های مهم شکایات‌های بیماران از درمانگر و نارضایتی‌های آن‌ها، عدم درک مناسب و متقابل و رابطه معیوب میان درمانگر و بیمار است. همچنین، حق بیمار است که نسبت به "نوع درمان" به طور کامل آگاهی پیدا کند، از "عوارض درمان" مطلع شود و نسبت به "هزینه درمان" از ابتدا اطلاع داشته باشد. به‌علاوه، تعداد مراجعات به دندان‌پزشکان نسبت به سایر گروه‌های پزشکی بیشتر است زیرا در یک خانواده از کوچک‌ترین عضو تا مسن‌ترین آن‌ها، حتماً به دندانپزشک مراجعه خواهند کرد، اما در بسیاری از رشته‌های دیگر پزشکی شاید یک فرد در طول زندگی هیچ‌گاه نیازمند مراجعه به برخی تخصص‌ها نباشد. آمار شکایات از دندان‌پزشکان، مربوط به دندانپزشکان عمومی و متخصصین مختلف این رشته می‌شود، اما در رشته‌های پزشکی آمار به تفکیک رشته‌های مختلف ارائه می‌شود. همچنین، در رشته‌های دیگر گروه پزشکی، بیمار حق ویزیت را در مطب و هزینه خدمات مختلف را در بیمارستان و طی یک سیستم اداری و پزشکی پیچیده پرداخت می‌کند، اما در دندانپزشکی، هزینه خدمات متنوع و جراحی‌های محدود در یک مکان پرداخت می‌شود و از آنجا که بیمار تنها با یک نفر ارتباط دارد، راحت‌تر می‌تواند از او شکایت کند. از سوی دیگر، امروزه مردم از طریق رسانه‌ها و دیگر وسایل ارتباط

لطفاً به این مقاله از ۱ تا ۲۰ امتیاز دهید و به شماره پیامک مجله (۳۰۰۰۷۸۲۸) ارسال فرمایید.

کد مقاله: ۷۳۰۸ نحوه امتیازدهی: امتیاز - شماره مقاله

#### References

- Hedjazi A, Zamiri B, Zareanezhad M, Salehi SM, Gholamzadeh S, Khademi M et al. Compliant about Dentists and Experimental Dentist's Malpractice Referred to the Fars Province Legal Medicine Organization and Medical Council during 2011-2006. *Sci J Forensic Med* 2014;19:291-9. (In Persian)
- Bagheri A, Farzaneh E, Hedayatipour M. A Study of Frequency and Reasons of Patients Complaints against Dental Practitioners in Ardebil during 2001-2011. *Sci J Forensic Med* 2014;20:179-86. (In Persian)
- Khosravi Samani M, Farokhi R, Babaee N, Bizhani A, Farokhi F, Sobouti F. Evaluation of Reasons of Claims from Dentists Referred to Medical Council in Babol and Sari. *Iran J Med Counc* 2014;32:247-52. (In Persian)
- Islamic Republic of Iran Medical Council. How Can Come Down? Tehran: Islamic Republic of Iran Medical Council; 2016. Available From: <http://irimc.org/newsDetail.aspx?nssi=253ee0d9-277c-4588-8a81-04c0a7d92533>