

منشور حقوق بیمار در ایران

و چالش‌های پیش رو

وجود خلاء قانونی در زمینه حقوق بیماران موجب افزایش اقدامات بیمار سالارانه و بعضاً سوداگر ایانه هم شده است که به اتخاذ سیاست‌های محافظه کارانه از سوی پزشکان منجر می‌شود

♦ دکتر پیمان سلامتی

دانشیار پزشکی اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی تهران

این محور داریم: « هر بیمار حق دارد در صورت ادعای نقض حقوق خود که موضوع این منشور است، بدون اختلال در کیفیت دریافت خدمات سلامت به مقامات ذی صلاح شکایت نماید. » سؤالی که اینجاست مطرح می‌شود آن است که مقامات ذی صلاح کدام‌اند؟

در مدت هشت سالی که مسوولیت یکی از بیمارستان‌های دانشگاهی تهران را بر عهده داشتم شکایات بیماران از سوی این مراجع پیگیری می‌شد: دادرهای عمومی و کلاستری ناحیه، سازمان پزشکی قانونی، سازمان نظام پزشکی، دادرهای ویژه جرایم پزشکی، دفتر رسیدگی به شکایات دانشگاه علوم پزشکی، حراست دانشگاه علوم پزشکی، ستاد هدایت، اطلاع‌رسانی و رسیدگی به امور درمان معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی، معاونت سلامت (درمان) وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، دفتر رسیدگی به شکایات وزارتخانه، بازرسی کل کشور و دفتر بازرسی ویژه ریاست جمهوری.

آیا نباید شکایات بیماران از طریق یک یا چند مرجع محدود قضایی پیگیری شوند، نه آنکه ادارات بی‌شماری را بسیج کنیم تا به صرف ادعای نقض حقوق بیمار که این بند بر آن تأکید دارد مکلف به رسیدگی و پاسخگویی به شکایات باشند. این نکته‌ای است که بند دوم این محور نیز بر آن تأکید دارد: « بیماران حق دارند از نحوه رسیدگی و نتایج شکایت خود آگاه شوند. » متأسفانه امروزه شاهد آن هستیم که برخی از بیماران با استفاده از این خلاء قانونی پس از ختم پرونده در هر دادگاه جهت طرح شکایت به اداره دیگری مراجعه می‌نمایند. در حقیقت این اقدامات بیمار سالارانه ما موجب شده است که امروزه شاهد رشد روزافزون پیگیری پرونده‌های درمانی از سوی بیماران باشیم. ابزاری که در برخی از موارد اهدافی سوداگر ایانه در ورای آنها وجود دارد و باعث شده که در روند تشخیص و درمان بیماران به صورت افراطی شاهد اتخاذ پروتکل‌های محافظه کارانه از سوی همکاران و متعاقب آن تحمیل هزینه‌های فراوان بر سیستم بهداشتی-درمانی کشور باشیم. به راستی سرنوشت رضایت‌نامه و برائت‌نامه‌های پزشکی چه شد؟

آبان ماه سال گذشته، وزیر محترم بهداشت، درمان و آموزش پزشکی منشور حقوق بیمار در ایران را به مراکز تابعه ابلاغ نمود. همچنین مقرر شد شورای سیاست‌گذاری وزارت بهداشت دستورالعمل اجرایی منشور حقوق بیمار را پس از جمع‌بندی نظرات به دست آمده تنظیم نماید. این منشور پیش از این توسط مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران تهیه و پیشنهاد شده بود. متن منشور حاوی ۵ محور کلی، ۳۷ بند به همراه پیش و ارزش و یک تبصره پایانی می‌باشد. محورهای پنج‌گانه منشور مشتمل بر حق دریافت خدمات مطلوب، حق دریافت اطلاعات به نحو مطلوب و کافی، حق انتخاب و تصمیم‌گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت، حق احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل رازداری و حق دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات می‌باشند.

تدوین منشور حقوق بیمار در ایران بدون تردید یکی از اقدامات ارزشمند در حوزه علوم پزشکی است که برای اولین بار در کشور صورت گرفته است. اگر چه حدود ۸ سال قبل متن کوتاهی تحت عنوان منشور حقوق بیمار توسط معاونت سلامت وزارتخانه تهیه و به مراکز بهداشتی-درمانی جهت نصب و رؤیت مراجعان ابلاغ شده بود، اما ضرورت تدوین متن مشروحی احساس می‌شد و لذا باید به تمامی دست‌اندرکاران آن تبریک گفت. از سوی دیگر با مطالعه دقیق متن منشور به چالش‌هایی بر می‌خوریم که اگر از ابتدا به آنها نپردازییم مشکلاتی را در هنگام اجرایی شدن به وجود خواهند آورد. پرداختن به تمامی این نکات فرصت زیادی را می‌طلبد. در اینجاست می‌شود فقط به یکی از محورهای منشور اشاره شود.

رسیدگی به شکایات حق بیمار است

محور پنجم منشور بیان می‌دارد: « دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است. » در بند اول

چند سال قبل ریاست محترم سازمان نظام پزشکی اعلام نمود که مراجع قضایی رضایت نامه را مدرک حقوقی نمی دانند، لذا در مهر ماه ۱۳۸۵ فرم های رضایت نامه و برائت نامه پزشکی با هدف کاستن از شکایات به بیمارستان ها ابلاغ و اعلام شد بیمار یا خانواده وی هنگام انجام اعمال جراحی ملزم به امضای این فرم ها و آگاهی از محتویات آنها از جمله اطلاع از احتمال بروز عوارض جسمی بعد از اعمال جراحی هستند. متعاقب آن، اطلاع رسانی وسیعی در سطح عموم جامعه و جامعه پزشکی صورت گرفت و این فرم ها در بیمارستان ها در تیراژ وسیع تکثیر شد و در اختیار بخش های ذی ربط قرار گرفت و توسط کادر پزشکی به وفور مورد استفاده قرار می گرفت. پس از چند ماه معاونت محترم وقت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی طی نامه ای به روسای دانشگاه های علوم پزشکی کشور اعلام نمود: «نظر به اینکه طبق اطلاع واصله فرم رضایت نامه و برائت نامه توسط سازمان پزشکی قانونی کشور و سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران تهیه و به دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ابلاغ شده است که این امر قانوناً جزو وظایف سازمان های مذکور نمی باشد، لذا از اجرای آن خودداری کرده و طبق ضوابط قبلی اقدام فرمایید.» و به این ترتیب مشکلی به نام رضایت نامه های پزشکی همچنان باقی است.

بند سوم از محور پنجم منشور بیان می دارد: «خسارات ناشی از خطای ارایه کنندگان خدمات سلامت باید پس از رسیدگی و اثبات مطابق مقررات در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود». گرچه رسیدگی صحیح به شکایات هر گروهی از اقشار جامعه جزو حقوق اجتماعی افراد است، اما به نظر می رسد که در این مورد قدری دچار افراط شده ایم. به راستی آیا محاسبه کرده ایم که چه قدر از وقت، انرژی، پول، آرامش و ... جامعه پزشکی را به عنوان بخشی از فرهیخته ترین احاد این جامعه هزینه کرده و در مقابل چه قدر منفعت عایدمان شده است؟ اگر خسارات ناشی از خطای ارایه کنندگان خدمات سلامت باید در کوتاه ترین زمان ممکن جبران شود که باید این چنین باشد، آیا راهکاری برای جبران خسارات ناشی از طرح شکایات بی مورد شاکیان نیز در نظر گرفته شده است؟

منشور حقوق بیمار در ایران اولین سند بالادستی و بهترین مستند تهیه شده در داخل کشور تاکنون می باشد. حال که شورای سیاست گذاری وزارت بهداشت مسوول جمع بندی نظرات در خصوص موانع و راهکارهای اجرایی شدن این منشور و از طرف دیگر تنظیم دستورالعمل اجرایی آن شده است، باید با حوصله و دقت فراوان به چالش های فراوان اندیشیده و راه حل های مناسب را پیدا نماییم. ■