



**4th Annual Iranian International Congress
of Forensic Medicine**
26th-28th February 2014

چهارمین کنفرانس سالیانه بین المللی

پزشکی قانونی
ایران

۷ الی ۹ اسفند ۱۳۹۲





بررسی فراوانی و علل شکایات بیماران از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی در شهر اردبیل طی سالهای ۱۳۸۰-۱۳۹۰

بهزاد ولیزاده^۱، مسعود هدایتی پور^۱، ابوالفضل یاقری^۲، اسماعیل فرزانه^۳

^۱تخصص پزشکی قانونی، مدیر کل پزشکی قانونی استان اردبیل، مرکز تحقیقات پزشکی قانونی، سازمان پزشکی قانونی کشور، تهران، ایران

^۲دندانپزشک، جراح، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل، اردبیل، ایران

^۳تخصص باتولوژی فک و صورت، فلوشیپ لیزر در دندانپزشکی، رییس دانشکده دندانپزشکی اردبیل، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل،

اردبیل، ایران

^۴تخصص پزشکی قانونی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل، اردبیل، ایران

نویسنده مسئول: بهزاد ولیزاده

bvalizadeh@lmo.ir

Code: 13930904-1

مقدمه: افزایش میزان شکایات پزشکی پدیده‌ای جهانی است و رشته دندانپزشکی همواره سهم مهمی را در این افزایش بر عهده داشته است به نحوی که در مطالعات متعدد از نظر میزان شکایات، رتبه‌هایی از دوم تا پنجم را به خود اختصاص داده است. در ایران رسیدگی به شکایات از گروه‌های پزشکی هم در هیأت‌های انتظامی نظام پزشکی و هم در کمیسیون‌های پزشکی قانونی صورت می‌گیرد لذا ارزیابی صحیح از فراوانی میزان شکایات نیازمند بررسی جامع شکایات وارده به هر دو سیستم و تلفیق آمار این دو مرجع مجزا از هم دارد. این تحقیق با بررسی تمامی شکایات مطرح شده در هیأت‌های انتظامی سازمان نظام پزشکی و پزشکی قانونی در فاصله سالهای ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰ در شهرستان اردبیل، فراوانی و علل شکایات بیماران از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی را بررسی می‌نماید.

روش بررسی: این مطالعه از نوع بررسی توصیفی-مقطعی گذشته‌نگر می‌باشد. تمامی شکایات مطرح شده علیه ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی در هیأت‌های انتظامی نظام پزشکی و اداره کل پزشکی قانونی اردبیل طی سالهای ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۰ مورد بررسی قرار گرفتند و اطلاعات مربوط به متغیرهایی از قبیل جنس، سن، تحصیلات شاکی و ارایه دهنده خدمات دندانپزشکی، علت شکایت، نوع قصور از نظر پزشکی و حقوقی و ... استخراج و در چک لیست‌های از قبل آماده شده درج گردید. داده‌های بدست آمده توسط نرم افزار SPSS با استفاده از آزمونهای کای دو و آزمون t مورد آنالیز قرار گرفت.

یافته‌ها: در بازه زمانی بررسی شده تعداد ۵۱ پرونده مربوط به شکایت از ارایه دهندگان خدمات دندانپزشکی بود که ۳۰ مورد در پزشکی قانونی و ۲۱ مورد در هیأت‌های انتظامی نظام پزشکی طرح گردیده بود. میانگین سنی شاکیان ۳۵.۵ سال و ۶۸.۶ درصد از آنها مرد بودند. در رابطه با نوع درمان انجام شده در شکایات مطروحه، درمان ریشه (۳۵.۵٪)، جراحی دندانپزشکی (۲۹.۴٪) و پروتز (۲۱.۶٪) موارد را شامل می‌شدند. بیشترین حارزه گزارش شده به ترتیب درمان غیر اصولی ریشه، پر فوره کردن دندان و طرح درمانی نامناسب بود که متجراً به بروز عفونت و نهایتاً کشیده شدن دندان شده بود. از نظر تقسیم بندی حقوقی قصورات، ۴۷.۲٪ عدم تبحر، ۲۷.۸٪ عدم رعایت نظامات دولتی، ۱۳.۹٪ بی احتیاطی و ۱۱٪ بی میالامی بود. میزان محکومیت در پزشکی قانونی ۸۰ درصد موارد و در هیأت‌های انتظامی نظام پزشکی ۳۳.۳ درصد موارد بود. در هیأت‌های انتظامی، دندانپزشکان با تجربه کاری زیر ۱۰ سال در ۶۸.۲ درصد موارد و دندانپزشکان با تجربه بالای ۱۰ سال ۷۵ درصد موارد ($p < 0.05$) تیره شده بودند. تعداد پرونده‌های مربوط به نیمه سال ۸۵ به بعد نسبت به قبل از آن به میزان ۲.۱ برابر افزایش داشته است. نتیجه‌گیری: میزان شکایات از ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی روند افزایشی دارد به نحویکه در مقایسه نیمه اول زمان مطالعه با نیمه دوم، میزان شکایات بیش از دو برابر شده است. به نظر می‌رسد تجربه کاری نقش مهمی هم در نوع خطا و هم در نتیجه نهایی



داشته باشد به طوریکه عدم نبحر و میزان محکومیت در افراد با تجربه زیر ۱۰ سال بیشتر است. میزان محکومیت در کمیسیونهای پزشکی قانونی بسیار بالاتر از هیاتهای انتظامی بود که یکی از دلایل مهم آن عدم رسیدگی به اقدامات دندانپزشکان تجربی یا افراد غیر مجاز در نظام پزشکی می باشد. در بررسی دلایل طرح شکایت یکی از مهمترین موارد اعلام شده بر خورد نامناسب دندانپزشک و عدم حصول تفاهم در مورد نتیجه یا هزینه درمان اعلام شده بود. نتایج این مطالعه بر ضرورت رعایت بیشتر موازین علمی در درمان بیماران، جلوگیری از دخالت افراد غیر مجاز در امر دندانپزشکی و حسن رفتار با بیمار تاکید دارد.

کلمات کلیدی: بیمار، شکایت، ارائه دهندگان خدمات دندانپزشکی، پزشکی قانونی، هیات انتظامی نظام پزشکی

