

بیمه، امروز به یک ضرورت در بخش های مختلف زندگی تبدیل شده است. هر کدام از انواع بیمه می تواند ما را از پرداخت بسیاری از خسارات وارده به زندگیمان نجات دهد، اما قبل از آن باید بدانیم که بیمه گر برای ما چه می کند. به این بهانه در این گزارش به سراغ مسیرهای احقاق حقوق مصرف کنندو وظایف متقابل بیمه گر و بیمه گذار رفته ایم.

تجربیات شما

سوالات و ایده های خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۹۹۹ ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱

امپول بی حسی دردسر ساز

برای پر کردن دندان به یکی از کلینیک های خصوصی دندان پزشکی مراجعه کردم، معمولاً دندان پزشکان قبل از تزریق آمپول بی حسی، از بیماران درباره سابقه بیماری ها سوال می کنند اما دندان پزشک معالج در این کلینیک بدون هیچ گونه پرسشی به تزریق آمپول بی حسی اقدام کرد. چون دچار بیماری کم کاری تیروئید بودم، پس از تزریق آمپول دچار -آتافیلاکسی- (شوگ آلرژیک)، افت فشار خون، تپش قلب و بیهوشی شدم.

وقتی دندان سالم کشیده می شود

در مراجعه به یکی از این کلینیک های دندان پزشکی، دندان پزشک، دندان سالم من را کشید چرا که این دندان کنار یک ریشه پوسیده قرار داشت و دندان پزشک در کار با آن ریشه، دندان سالم من را قرد و مجبور شدن را بکشد.

ماده پرکننده ای که خالی شد

چندی پیش به یکی از کلینیک های دندان پزشکی مراجعه کردم و دندانم را پر کردم اما اکنون پس از یک ماه، مواد پرکننده دندان خالی شده است و باید دوباره به دندان پزشک مراجعه کنم.

دستیار بدون تخصص دندان پزشک

روز تعطیل دچار دندان درد شدم و به یک کلینیک مراجعه کردم و دندانم را پرکش پس از معاینه دندان و بدون اجازه من، یک باره به کشیدن دندانم اقدام کرد. کشیدن دندان عقل من توسط این دندان پزشک بیش از حد معمول (۳۵ دقیقه) طول کشید و پس از آن با وجود درخواست من هیچ دارویی تجویز نکرد و یک ماه از آنسه این دندان رنج برم. دندان پزشکی که به کشیدن دندان من اقدام کرده بود تخصص لازم رانداشت و دستیار پزشک بود.

کنند، رضایت بیمار گرفته و در پرونده ثبت می شود. در غیر این صورت یعنی اگر بیمار رضایت ندهد یا خسارت وارده در حدی باشد که لازم باشد پزشک مربوط توبیخ و جریمه شود، با اعلام نظر کارشناسی و میزان خسارت وارده، پرونده با اعلام کیفرخواست و صدور رای، به هیئت بدوی انتظامی ارجاع داده می شود. هیئت بدوی انتظامی سازمان گروهی متشکل از ۱۰ نفر از پزشکان گروه های مختلف است که یک نفر از ایشان دندان پزشک است. نماینده دندان پزشکان در هیئت، در صورت صلاح دید می تواند پرونده را برای بررسی دوباره به کارشناسی هیئت بدوی ارجاع دهد و نهایتاً پس از بررسی، رای نهایی را اعلام کند.

محل دیگر طرح شکایت، شورای حل اختلاف است که رسیدگی و حل و فصل اختلافات اعضای جامعه پزشکی با دیگر اشخاص را در صورتی که مبلغ مورد شکایت یا خسارت خواسته شده کمتر از پنج میلیون تومان باشد، انجام می دهد. البته برای حضور در این شورا هم بیمار و هم پزشک باید توافق داشته باشند.

معاونت درمان وزارت بهداشت و درمان و سازمان تعزیرات حکومتی هم از جمله نهادهایی هستند که شکایت علیه پزشکان و دندان پزشکان در آن ها می تواند انجام گیرد.

جرایم تعیین شده

در قانون مجازات اسلامی در تبصره ماده ۳۳۶ به چهار عنوان بی احتیاطی، بی مبالاتی، عدم مهارت و عدم رعایت نظامات دولتی اشاره شده است که هر یک از محکومیت های تعیین شده ذیل این موارد تعریف می شوند.

در این قانون وظیفه پزشک درباره دریافت رضایت از بیمار یا خانواده اش قبل از عمل جراحی، فوریت های پزشکی یا پرداخت دیه در زمانی که خسارت های جانی یا نقص عضو ایجاد شده باشد، مشخص شده است.

در چنین شرایطی اگر پزشکی مهارت کافی در طبابت نداشته باشد یا موازین فنی، علمی و مقررات را در عمل جراحی یا معالجه بیمار رعایت نکند، مسئول است. بر این اساس، پزشک متخلف علاوه بر پرداخت دیه بر اساس حکم قاضی، ممکن است به یک تا سه سال حبس محکوم شود.

از دو مسئله به وجود می آید، یا در مان به طور کامل انجام نشده و مبالغ خارج از تعرفه دریافت شده است یا در مان به ایجاد اشکالات و اختلالاتی منجر شده که باعث نارضایتی بیمار شده است.

نخستین محل برای شکایت و البته ساده ترین آن، تماس تلفنی با سامانه دانشگاه علوم پزشکی است. برای اعلام هر گونه تخلف در هر زمینه ای از دندان پزشک یا مطب او، می توانید با شماره ۱۶۹۰ تماس بگیرید و کد پیگیری شکایت خود را دریافت کنید.

راه ساده دیگری که برای پیگیری قانونی وجود دارد، قوه قضاییه (دادگاه ها یا به عبارت دقیق تر دادسرای انتظامی پزشکی) است. معمولاً پرونده ها برای کارشناسی به پزشکی قانونی، یا نظام پزشکی، یا حتی به افراد خبره حقیقی یا تشخیص دادگاه ارجاع می شوند. در این سازمان ها در مورد شکایت بیمار کارشناسی و نظر صادر می شود.

راه سوم مراجعه به سازمان نظام پزشکی است. در نظام پزشکی نظر کارشناسی داده می شود، ولی در نهایت برای بران خسارت، پرونده باید دوباره به دادگاه (دادسرای انتظامی) برود و حکم صادر شود.

مهم ترین مرجع رسیدگی به شکایات پزشکی، همین سازمان نظام پزشکی است و غالب مردم برای طرح شکایت خود به این سازمان مراجعه می کنند. کارشناسان پزشکی در سازمان نظام پزشکی مستقرند و امکان بررسی های علمی و عملی در این مکان وجود دارد.

اولین مرحله شکایت بیمار، با طرح شکایت، علت آن و شرح در مان های انجام گرفته توسط پزشک معالج و عوارض ایجاد شده برای بیمار و درخواست بیمار از مرجع قانونی یا همان سازمان نظام پزشکی آغاز می شود. باید حتما در هنگام انجام شکایت تمامی مدارک پزشکی و اسناد پرداخت مبالغ همراهتان باشد. پس از این که پرونده در دادستانی سازمان باز شود، دادستان مربوط در خواست کارشناسی پرونده را از گروه کارشناسان در خواست می کند.

کارشناسان پس از مطالعه پرونده و مصاحبه با بیمار و معاینه او و ملاقات با دندان پزشک مربوط جمع بندی حاصل از این جلسات را تنظیم می کنند. در صورت امکان تفاهم بیمار و پزشک، شکایت را حل و فصل می

شکایات بالا از درمان دندان

دندان پزشکی نسبت به دیگر تخصص های پزشکی، تعداد شکایات بسیار بالاتری به خود اختصاص داده است و در مراجع قضایی و قانونی از این لحاظ دارای رتبه است.

دندان پزشکی در آمار های سال های مختلف، در زمره پنج اشتغال پزشکی است که علیه آن شکایت می شود. برای مثال در سال ۱۳۹۵ بیشترین محکومیت در زمینه پرونده های قصور، مربوط به جراحی پلاستیک، عمومی، دندان پزشکی و زنان و زایمان بوده است. با این که قصور در دندان پزشکی شکایات کمتری را به خود اختصاص داده، ولی بیشترین محکومیت ها را از آن خود کرده است و در بالای ۶۰ درصد از پرونده ها قصور محرز شده است.

حقوق بیمار دندان

شما به عنوان یک مراجعه کننده دندان پزشکی، حق دارید که درباره مشکل خود و درمان آن اطلاعات کافی کسب کنید. دندان پزشک، موظف است که درباره درمان شما، تعداد جلسات و هزینه ها و همچنین درمان های جایگزین به شما توضیح بدهد.

تعرفه های درمانی هر بخش از دندان پزشکی توسط سازمان نظام پزشکی تعیین و تعریف شده است، هر بیمار باید بتواند به تمامی این مبالغ در مطب دسترسی پیدا کند. این نکته را هم نباید فراموش کرد که تنها دندان پزشک حق در مان بیمار را دارد و به هیچ عنوان نباید، دستیاران او دست به دندان شما بزنند. استفاده از مواد با کیفیت در کلینیک های دندان پزشکی، جزئی از حقوق اصلی هر بیمار است، به همین علت استفاده از مواد بی کیفیت کوتاهی در اجرای استاندارد مراقبت های پزشکی محسوب می شود. دندان پزشک هرگز نمی تواند در مان شما را نصفه و نیمه را و پایان در مان را اعلام کند. همچنین پزشک موظف است از مدارک و پرونده درمانی به طور کامل حفاظت و نگهداری کند تا هر زمان لازم باشد، بتوان به تمامی آن دسترسی داشت.

مسیرهای احقاق حق

بیشتر شکایات و نارضایتی بیماران دندان



بررسی مسیرهای شکایت و احقاق حق از دندان پزشکی و مشکلات ناشی از آن

یک دندان و هزار مکافات

خبرنگار سینا واحدی

h.habibi@khorasannews.com

لا بد برایتان پیش آمده که گرفتار رنج و حشتناک دندان درد شوید. درد دندان از آن درد هایی است که امان آدم را می برد. طبق آخرین آمار اعلام شده از سوی وزارت بهداشت، هر ایرانی به طور متوسط، حداقل دو دندان پوسیده دارد. اگر کمی پول در جیبیتان باشد و درد هم کار خود را کرده باشد، مجبور هستید به دندان پزشک مراجعه کنید و از درد آن خلاص شوید. این درد دندان سبب شد تا امروز به سراغ وظایفی که دندان پزشک در برابر ما بر عهده دارد، برویم. با دخل و خرج امروز همراه شوید تا اگر احتمالاً حقوق تان در دندان پزشکی پامال شد، بدانید چگونه و چگونه خود را عاده کنید.

کیش قشم
اقساط دلخواه
فلامینگو
۳۶۰۹۹۹۳۴

شمال
تور گروهی پنجشنبه تا روز سه شنبه
هتل آسمان ۳۰۰۰
مشتاقان سفر
mashhadsafar.ir
کلانده آگرم راسر، جنگل های عباس آباد، تله کابین، هتل لو و...

کیش
تلاوتی هتل های
پارس نیک. سیمرغ. قشوس
۳۶۰۳۶۰۱۰

کویر مصر
بیاضیه. گرمه. ایراج. دریاچه نمک

آبتین سیرتوس
بلوار سجاد/خیابان بزرگمهر جنوبی/انبش چهارراه جامی/پلاک ۱۷۵
تلفن ۵۱۵۶
@abtintravel
به کمال ما در تلگرام پیوندید و از بهترین تورها باخبر باشید

کیش قشم
پاؤسیر ۳۱۸۱۰ اقساط دلخواه

دبی استانبول
سریلانکا
کیش قشم
تایلند بالی چین مالزی
فردیس پرواز ۳۱۹۹۳

بامامتفاوت سفر کنید
آبتین سیرتوس
شرکت خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی و زیارتی
بلوار سجاد/بزرگمهر جنوبی/ابین ۹ و ۱۱/پلاک ۱۷۵



چین. بالی. ویتنام
هند. مالزی. سنگاپور
@abtintravel
خط ویژه ۰۵۱۵۱۵۶
به کمال ما در تلگرام پیوندید و از بهترین تورها باخبر باشید

شرکت خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی آبتین
@turismadvkhorasan

