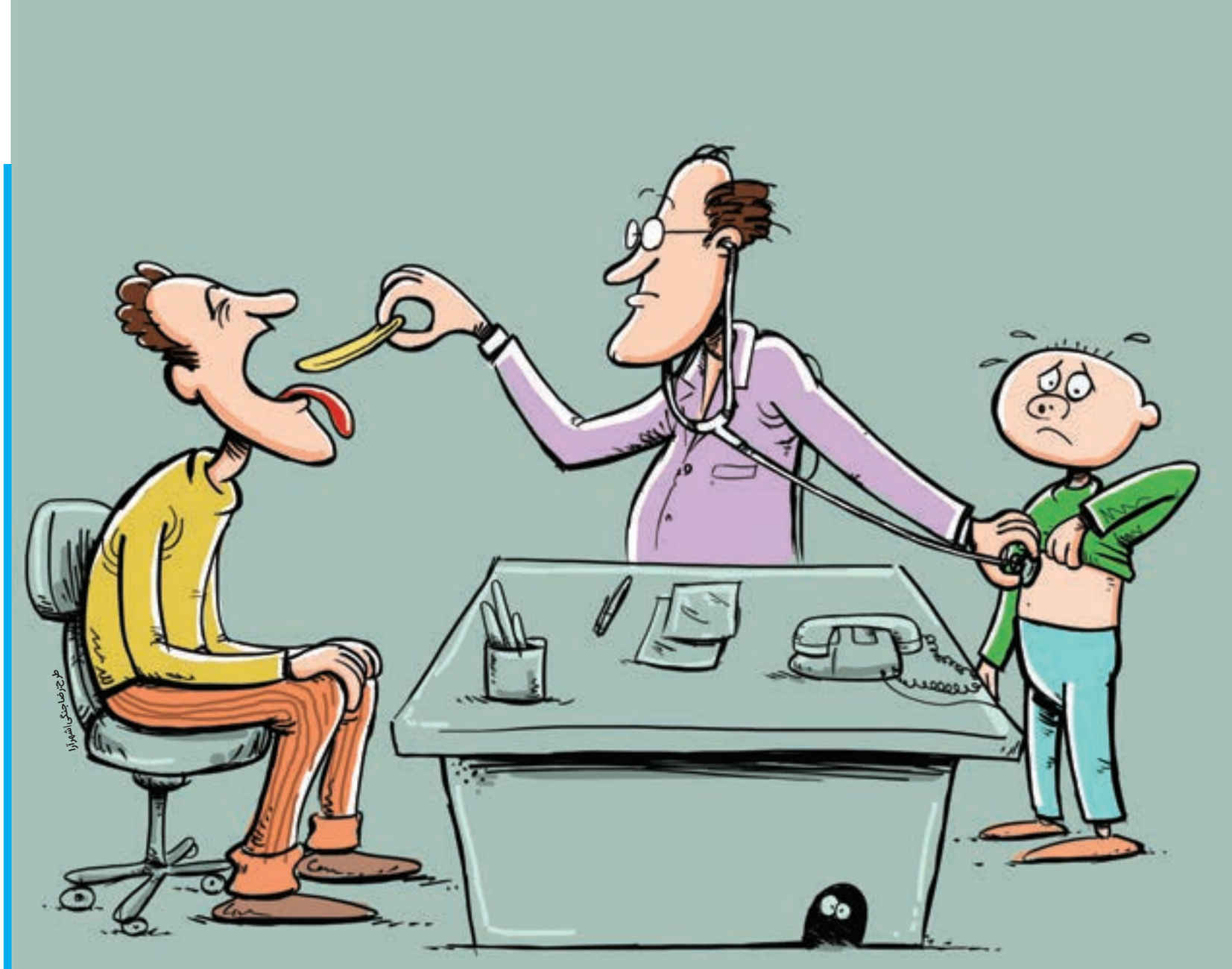
طرح: رضا چنگی‌المهرا

وضعیت قرمز ویزیت‌ها

گزارشی از نارضایتی بیماران از ویزیت هم‌زمان در مطب پزشکان

سمیرا منشادی| حتما برای شما هم پیش آمده است که به پزشک متخصصی مراجعه کنید و نتوانید درباره مشکلی که دارید درست با او حرف بزنید، چون یا پزشک برای ویزیت بیمار بعدی آنقدر عجله دارد که حاضر به شنیدن تمام حرف‌های شما نیست، یا بیمار دیگری هم‌زمان با شما ویزیت شده و شما معذب هستید که راحت حرفتان را بزنید. این اتفاقات معمولا در مطب پزشکانی می‌افتد که سرشناس هستند و شما برای گرفتن وقت معاینه از پزشک کلی انتظار کشیده‌اید یا بیماران زیادی پشت در اتاق منتظر هستند و پزشک می‌خواهد کار همه را راه بیندازد. درحالی که محرمانه بودن اسرار بیماران جزو بدیهی‌ترین حقوق آن‌هاست و پزشکان هم به‌طور کامل به آن واقف هستند و نباید حتی در حضور نزدیک‌ترین فرد به بیمار هم این حریم و حرمت شکسته شود.

این موضوع، این روزها به قدری فراگیر شده است که بیماران حتی به خودشان اجازه اعتراض به پزشک را هم نمی‌دهند، چون می‌دانند با یک پاسخ صریح از طرف این پزشکان رو به رو می‌شوند: «می‌توانید به پزشک دیگه‌ای مراجعه کنید.» این موضوع یک تخلف آشکار در حوزه پزشکی محسوب می‌شود ولی اینکه چرا برخورد جدی با آن نمی‌شود، مسئله‌ای است که ما هم آن را از دکتر علی‌اصغر انجیدنی، مدیر نظارت و اعتباربخشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد پیگیری کردیم. در این پرونده، ضمن گفت‌وگو با چند تن از بیمارانی که تجربه‌های مشابهی در این زمینه داشته‌اند، با حق و حقوق بیماران و راه‌های ثبت و پیگیری این تخلفات از زبان انجیدنی بیشتر آشنا می‌شویم.

همه مثل شما بیمارند

ملیحه ۳۳سال دارد و دربین مراجعاتی که تا به امروز به پزشکان مختلف داشته است، مراجعه‌اش به فیزیوتراپی بیشتر از همه آزارش می‌دهد: «مدتی قبل از ناحیه مچ پا دچار مشکل شدم و با تشخیص پزشک برایم چند جلسه فیزیوتراپی تجویز شد. هنگامی که به یکی از مراکز فیزیوتراپی مراجعه کردم، در کمال ناباوری همراهم دو مرد و یک خانم دیگر هم برای گرفتن درمان وارد اتاق شدند. به دستیار دکتر اعتراض کردم که چرا باید دو مرد را هم‌زمان با خانم‌ها ویزیت کند، درحالی که هر کدام از ما پول یک ویزیت جدا را داده‌ایم؟ همچنین اعلام کردم از اینکه قرار است پیش دیگران آن هم دو مرد بیگانه ویزیت و درمان شوم، احساس خیلی ناخوشایندی دارم که در پاسخم گفت: آن‌ها هم مثل شما بیمارند و سرشان به درد و گرفتاری خودشان است. با اعتراض من آن خانم هم از شرایط موجود شکوه کرد و در نهایت آن دو مرد از اتاق بیرون رفتند تا ما دو خانم بتوانیم درمانمان را آغاز کنیم.» او ادامه می‌دهد: «آیا نباید نظارتی بر این رفتارهای پزشکان باشد؟ جدا از حق ویزیتی که می‌دهیم، چرا برخی از پزشکان به حریم خصوصی بیماران و احساسی که آن‌ها دارند هیچ توجهی ندارند.»

خجالت ندارد، همه زنیم

سپیده ۳۷سال دارد و برای مشکل ناباروری‌اش به متخصصان سرشناس زیادی مراجعه کرده است: «با این مشکل زیاد برخورد کرده‌ام. برای نمونه چندی‌پیش بعد از یک ساعت معطلی در مطب پزشک، بالأخره نوبتم شد. وقتی وارد اتاق شدم، مامای همراه پزشک پشت پارتیشنی درحال معاینه خانم بارداری بود. هنوز صحبتم به نیمه نرسیده بود که بیمار بعدی وارد اتاق شد و در صندلی کنارم نشست. به دکتر گفتم می‌خواهم مشکلم را مطرح کنم اما خجالت می‌کشم. همان‌طور که سرش پایین بود و داشت دفترچه‌ام را نگاه می‌کرد با اخم گفت: «از چی خجالت می‌کشی، همه زن هستیم دیگه. زودتر مشکلت را بگو بقیه هم منتظرند.» این برخورد پزشک حسابی ناراحتم کرد و دست آخر هم بدون اینکه بتوانم سؤالم را دقیق و باجزئیات مطرح و پاسخ درستی دریافت کنم از مطب پزشک خارج شدم. شاید همه خانم باشیم، ولی گفتن مشکلی که به خصوصی‌ترین موضوعات زندگی یک آدم مربوط می‌شود، حتی به پزشک هم سخت است، چه برسد به اینکه در جمع و جلوی افراد غریبه بخواهی درباره آن صحبت کنی.»

تشخیصم همین است که نوشتم

رضا ۴۷سال دارد و از اینکه برخی از پزشکان وقت ودقت‌نظر لازم را در زمان معاینه ندارند، شاکی است: «به یکی از متخصصان گوارش مراجعه کردم، داشتم شرح حالم را می‌دادم که پزشک شروع کرد به نوشتن چند دارو و گفت مشکلت فلان است و باید این داروها را بخوری. گفتم این داروها را مدتی مصرف می‌کردم اثر چندانی نداشت، احتمالا یا مشکلم چیز دیگری است یا باید داروی دیگری برایم تجویز کنید. هنوز حرفم تمام نشده بود که دکتر زنگ اتاقش را زد و بیمار بعدی وارد شد و خطاب به من گفت: شما که خودتان دکتر بودید، چرا دیگر به پزشک مراجعه کردید، تشخیصم همین است که نوشتم!» رضا با ناراحتی از این برخورد پزشک می‌گوید: «به اندازه‌ای که از صرف زمان کوتاهی که پزشک برایم گذاشته بود، ناراحت شدم از نوع برخوردش ناراحت نشدم. این همه معطل می‌شوی و وقت می‌گیری و پزشک حتی حاضر نیست کامل به حرفت گوش کند.»

اعلام کنید، برخورد می‌کنیم

دانشگاه علوم پزشکی مشهد در جایگاه دستگاه اجرایی و نظارتی بر فعالیت پزشکان و حوزه سلامتی مردم دربرابر این موضوع حساس است و در صورتی که گزارش تخلفی ابلاغ شود به آن رسیدگی و برخورد می‌کنند. همچنین کارشناسان حوزه نظارت بر درمان در دانشگاه در بازدیدهای دوره‌ای خود به این موضوع توجه ویژه‌ای دارند و در صورت مشاهده تخلف، اخطارهای لازم را به پزشکان می‌دهند.

در بازدیدهایی که طی سال‌های اخیر کارشناسان حوزه نظارت بر درمان داشته‌اند بیشترین تخلف در این حوزه مربوط به پزشکان زنان و زایمان بوده که به آن‌ها اخطارهای لازم داده شده است و در دو مورد هم مطب پزشک پلمب شده است. از این پزشکان تعهد گرفته و صورتجلسه تهیه و به نظام پزشکی ارجاع می‌شود. نظام پزشکی بارها ابلاغیه قانون منع هم‌زمان ویزیت چند بیمار را به پزشکان متخصص و عمومی ابلاغ کرده است و انتظار قانون‌مداری هم از پزشکان دارد، بنابراین بهانه هرچه باشد پذیرفته شده نیست و درصورت مشاهده یا گزارش حتما برخورد جدی می‌شود. ما از مردم انتظار داریم در این زمینه هم مانند سایر موضوعات خودشان ناظر بر عملکرد پزشکان باشند و تخلفات را پیگیری کنند. شماره تماس ۱۹۰، سامانه ارتباط مردمی و اطلاع‌رسانی درباره گزارش تخلف‌های حوزه بهداشت و درمان همواره آماده دریافت و پیگیری چنین تخلفاتی است. درضمن مردم باید بدانند تا زمانی که خواهان تغییر نباشند اتفاق مهمی در هیچ زمینه‌ای نخواهد افتاد.

ویزیت هم‌زمان غیرقانونی است

طبق قانون، ویزیت یا ورود هم‌زمان دو یا چند بیمار باهم به اتاق پزشک غیراخلاقی و غیرقانونی است و در مواردی جرم هم محسوب می‌شود، چون ناخواسته اسرار بیماران افشا خواهد شد. براین اساس حتی می‌توان پزشک را به ۶ماه تا ۲سال حبس هم محکوم کرد، ازاین‌رو رعایت حریم شخصی بیماران از سوی پزشکان نه تنها یک الزام اخلاقی بلکه قانونی هم محسوب می‌شود.

در تمام نقاط دنیا، ویزیت بیماران باید طبق یک محدوده زمانی قانونی انجام شود که پزشکان کشور ما هم از آن استثنا نیستند ولی به‌دلیل اینکه در برخی از شهرها مانند مشهد تعدادی از پزشکان معروف شده‌اند و بیماران سعی می‌کنند برای پیگیری درمان خود حتما به این پزشکان خاص مراجعه کنند، با انبوه مراجعه‌کنندگان روبه‌رو هستیم و پزشک هم برای اینکه هرچه زودتر بتواند تمام بیمارانش را ویزیت کند، دست به تخلف محرز ویزیت هم‌زمان چند بیمار باهم می‌زند که البته به هیچ‌وجه از نظر ما پذیرفته شده نیست.

طبق قانون کمترین زمانی که پزشکان متخصص باید برای بیمار خود بگذارند، ۱۵دقیقه است که گزارش‌ها حاکی از آن است برخی از پزشکان وقت بسیار کمتر از این برای بیمارانشان می‌گذارند. انتظار ما این است که پزشکان با صبر و حوصله بیشتری بیمارانشان را معاینه کنند و وقت کافی به مراجعه‌کنندگان خود بدهند تا بتوانند بدون استرس و در فضایی امن و صمیمی مشکل خود را مطرح کنند.

همچنین بررسی‌های کیفی‌سنجی نشان می‌دهد: هر پزشک نباید بیشتر از ۶ تا ۱۰ بیمار را در یک ساعت معاینه کند، چون این موضوع باعث افت کیفیت کار پزشک و دقت‌نظر او خواهد شد. بنابراین ویزیت یا ورود هم‌زمان چند بیمار برای معاینه به جز اینکه خلاف اخلاق پزشکی و منشور حقوقی بیماران است باعث افت کار آیی پزشکان هم می‌شود که خود بیماران نباید به این شرایط تن بدهند.

میان برهای آشتی زودتر از موعد

مثبت گفت و گو

بنیامین بصیریان
کارشناس و پژوهشگر زبان بدن

هیچ می‌دانستید که کلام کمترین میزان تأثیر گذاری را در یک ارتباط دارد؛ چیزی حدود ۷درصد. به عبارت ساده تر وقتی شما درحال صحبت با کسی هستید واژه‌هایی که درنهایت دقت هم انتخابشان می‌کنید کمتر از ۱۰درصد درطرف مقابل اثر می‌گذارد و این یعنی باید به‌جای تمرکز کردن بر واژه‌ها به دنبال شاخصه‌های دیگری برای تأثیرگذاری کلامتان باشید. نتیجه تحقیقات پژوهشگران نشان می‌دهد؛ لحن صدا سهم ۳۸درصد و زبان بدن سهم ۵۵درصد در این ارتباط دارد. پس آنچه باید به‌دنبال یادگیری آن باشید استفاده درست و بجا از زبان بدن است. زبان بدن یا «تن‌گفت» به مجموعه حالات، حرکات و رفتارهای بدنی می‌گویند. موضوعی که ما قصد داریم از این هفته در قالب شیوه‌های کمکی برای پیشبرد اهداف شما در ارتباطات و مذاکرات عاطفی تان ارائه بدهیم. نخستین موضوعی هم که می‌خواهیم درباره آن حرف بزنیم، دعوا و آشتی‌های زن و شوهری است که به‌وفور در زندگی‌های مشترک اتفاق می‌افتد.

معمولا همه ما بعد از یک مدت زندگی مشترک خیلی راحت از رفتارهای همسرمان، متوجه ناراحتی‌اش از خودمان می‌شویم. درچنین مواقعی بیشتر زوج‌ها از تماس چشمی روی گردانند و سعی می‌کنند فاصله بیشتری از هم بگیرند. خانم‌ها معمولا در این مواقع از لمس شدن هم گریزانند. ولی اگر درحال بحث کردن باهم هستید و یک طرف صدایش را بالاتر از حد معمول می‌برد یا جنب و جوشش زیاد شده است و ارتباط چشمی بیشتری برقرار می‌کند، یعنی اینکه کاسه‌صبرش لبریز شده است و باید به بحثتان خاتمه بدهید.

در این مواقع حتما باید کمی از او فاصله بگیرید تا آرام شود. سپس با حرکات آینه‌وار او را به ادامه گفت‌وگو ترغیب کنید، یعنی اگر ایستاده شما هم بایستید. اگر روزنامه در دست دارد، شما هم خودتان را با یک روزنامه سرگرم کنید. اگر با گوشی‌اش مشغول است، شما هم گوشی به دست شوید تا گاردش باز شود. یادتان باشد؛ این رفتارها را خیلی تصنعی از او تقلید نکنید. حالا با نشان دادن کف دست و حرکات دایره‌وار او را آرام‌تر کنید و بخواهید که به ادامه بحث برگردد.

دقت کنید اگر دست به سینه است یا پاروی پا انداخته، باید با دادن چیزی مانند یک فنجان چای به او یا هرحرکت دیگری او را از این حالت تدافعی خارج کنید و بعد وارد مذاکره شوید. استفاده از انگشت اشاره یا اتهام در زمان گفت‌وگو حس منفی را به طرف مقابلتان القا می‌کند، پس خیلی مراقب باشید. سعی کنید از حرکات دستتان در فاصله سر و سینه و جایی نزدیک به قلب استفاده کنید. این رفتار حس خوشایندی را به او می‌دهد.

بحث را حتما باید در وضعیت نشسته دنبال کنید. گذشته از آن موقعیت قرارگیری شما دربرابر هم نیز تأثیر زیادی در اثرگذاری حرفتان دارد. اگر مرد عصبانی شده است و زن می‌خواهد او را آرام کند حتما باید کنارش بنشیند ولی اگر طرف عصبانی زن است و مرد می‌خواهد او را آرام کند باید روبه‌رویش بنشیند. ارتباط چشمی را هم باید در حد متوسطی حفظ کرد؛ نه زل زد و نه چشم برگرداند. نگاه رو به پایین یا اجتماعی (از سمت چشم‌ها به طرف چانه و سینه) هم در زمان صحبت کردن حس عاطفی عمیق‌تری را به طرف منتقل می‌کند. همچنین بهتر است از هرگونه مانعی که تماس چشمی شما را کم‌رنگ می‌کند حتی اگر عینک طبی‌باشد، پرهیز کنید. یادتان باشد؛ ۸۷درصد اطلاعات از طریق حس بینایی، ۹درصد از طریق حس شنوایی و ۴درصد از طریق بقیه حواس به مخاطب منتقل می‌شود.

صحبت کردن با تن صدای پایین، گوش دادن با گردن متمایل به راست یا چپ و خم شدن به سمت جلو نشانه پذیرش و کوتاه آمدن است و وضعیت برعکس یعنی اینکه شما همچنان باید به تلاش زبانی تان برای آرام و متقاعد کردن طرف مقابل ادامه بدهید. یادتان باشد؛ اگر طرف مقابلتان با گوشش بازی و آن را خم می‌کند، یعنی از وضعیت موجود خسته شده است و شما باید بحث را خاتمه یا تغییر جهت بدهید. اگر هم به چانه و دهانش دست می‌کشد، یعنی اینکه به او برای حرف‌زدن باید فرصت بدهید. نکته پایانی اینکه لمس کردن طرف مقابل معجزه می‌کند حتی اگر یک مرد باشد، البته زمانی که عصبانیتش فروکش کرده و همه‌چیز در سراشیبی آشتی است.

توصیه های ناب

به همسرتان بگویید که بهترین است

محمد شجاعی، مدرس اخلاق و خانواده:

- سعی نکنید، برنده دعوا باشید. بازنده واقعی کسی است که سعی می‌کند با جروبحث ثابت کند که حق با اوست.
- مرد باید اقتدارش را همیشه در محیط خانه حفظ کند ولی نه با خودخواهی و تحمیل نظرش به دیگران بلکه با عشق و همراهی کردن با اهل خانه.
- به همسرتان بگویید که از نگاه شما او بهترین، برجسته‌ترین و زیباترین بانوی دنیاست تا با اعتماد و آرامش بیشتری وظایف همسری و مادری‌اش را انجام دهد.
- نقش شما فقط تا لحظه وفات نیست، بلکه مستقیم سعادت ابدی یکدیگر را نیز تأمین می‌کنید، پس بیشتر باهم مشورت کنید تا ابدی‌ترین تصمیمات را باهم بگیرید.
- شوخی‌های شما با همسرتان در نگاه خداوند خیلی ارزشمند است، اما باید زیرکانه و موردپسند همسرتان باشد وگرنه نتیجه عکس خواهد داد.
- در داخل یا خارج از خانه مهم‌ترین وظیفه شما مراقبت از شخصیت همسرتان است، چون هرگونه ضربه به شخصیت او، اول به ضرر خود شما تمام خواهد شد.
- هدیه‌های شما هرچند کوچک، جای شما را در قلب همسرتان بزرگ‌تر خواهد کرد. هدیه‌دادن هم شما را در نگاه خداوند عزیز می‌کند و هم محبتتان را در قلب همسرتان تثبیت خواهد کرد.
- رمز نزول برکت در خانه شما، همدلی شماست. درهای برکت برروی یک خانواده همدل غیرمومن بیشتر باز است تا یک خانواده مومنی که باهم اختلاف دارند.
- عشق میان شما درست مانند یک کودک مراقبت می‌خواهد و لقمه حرام همان چیزی است که عشق شما را نابود می‌کند، پس مراقب لقمه‌هایتان باشید.
- تمام انرژی و وقتتان را برای کار هزینه نکنید. مهم‌ترین وظیفه شما تأمین عاطفی همسر و فرزندانتان است.
- توجه نکردن به آراستگی و تنوع در پوشش آرام‌آرام از میزان توجه همسرتان به شما می‌کاهد، پس برای یکدیگر تیپ بزنید تا تکراری نشوید.

دکتر محمد خواجه دلوئی
مدیر گروه آموزشی اخلاق پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد:

در سال‌های اخیر در فضای ارائه خدمات پزشکی مسائلی ایجاد شده، که اعتماد حاکم بر رابطه پزشک و بیمار و شأن و منزلت جامعه حرفه‌ای پزشکی را تا حدی خدشه‌دار کرده است.