

به من بیمار کمک کنید آقای دکتر!

با پرهیزگاری و تقدس زندگی و حرفه خود را نجات خواهم داد...



به من بیمار کمک کنید آقای دکتر!

با پرهیزگاری و تقدس زندگی و حرفه خود را نجات خواهم داد. در هر خانه‌ای که باید داخل شوم برای مفید بودن به حال بیماران وارد خواهم شد و از هر کار زشت ارادی و آلوده‌کننده بخصوص اعمال ناهنجار - با زنان و مردان خواه آزاد و خواه برده باشند - اجتناب خواهم کرد.»

اینجا بخشی از سوگندنامه بقراط است که به سوگندنامه پزشکان معروف شده است و به شکل نمادین آنها را ملزم می‌کند که به حقوق بیماران احترام بگذارند و وظایف خود را به بهترین شکل ممکن انجام دهند.

اتفاقاً چنین سوگندنامه‌ای نمونه ایرانی هم دارد و در آن فارغ‌التحصیلان این رشته هم قسم می‌شوند که از خیانت و تضییع حقوق بیماران به طور جدی پرهیز کنند و خدا را در همه حال حاضر و ناظر شوون خود بدانند.

اما حق و حقوق بیماران چگونه تعریف می‌شود، آیا احترام به حق و حقوق بیماران صرفاً یک مساله اخلاقی است که به خصوصیات رفتاری و شخصیتی پزشک بر می‌گردد یا این‌که پزشک به تناسب جایگاه خاصی که درخصوص جان و سلامت بیماران دارد ملزم به رعایت این حقوق است؟

همه می‌دانیم که حتی بداخلاق‌ترین و بدقلق‌ترین شخصیت‌ها هم، وقت بیماری و درد مظلوم‌ترین آدم‌های دنیا می‌شوند، اما گاهی خوش‌اخلاق‌ترین آدم‌های دنیا در قالب پزشک و پرسنل مراکز درمانی چنان بداخلاق می‌شوند که مظلومیت بیمار را دوچندان می‌کنند. از سخت‌ترین بیماری‌ها گرفته تا جوش یا لکی کوچک روی صورت کار را به جایی می‌رساند که شمایی بیمار را محتاج‌ترین موجود دنیا می‌کند.

شاید توقع نابجایی به نظر برسد که پزشک یا پرسنل بخش درمان به اندازه شما، خانواده‌تان یا دوستانتان خودش را نگران شما کنند، پیگیر کارهای درمانی شما شوند یا به همه سوالات باریط و بی‌ربط شما با صبر و حوصله جواب دهند.

اما این‌که پزشک یا پرسنل مرکز درمانی به شما به اندازه حق و حقوقتان به عنوان یک شهروند بیمار توجه نشان بدهد، توقع بجایی محسوب می‌شود.

ماجرا از تجربه متفاوت بیماران هنگام ویزیت پزشک یا بستری در بیمارستان‌ها و مراکز درمانی نشات می‌گیرد، تجربه متفاوت در مطب پزشکی که صبر و حوصله نشان می‌دهد و پزشکی که در کمتر از چند دقیقه بیمار را نسخه به دست روانه منزل می‌کند.

هرچند که کف و سقف توقع خصوصاً در این مورد قابل اندازه‌گیری نیست، اما شاخصی اخلاقی می‌تواند حدود منطقی بودن این مرز را تعیین کند. البته چند سالی است که به شکل نمادین منشوری به نام منشور حقوق بیمار تا حدودی این مرزها را مشخص کرده است.

در مفادی از این منشور تاکید شده است که ارائه خدمات سلامت باید شایسته شان و منزلت انسان و با احترام به ارزش‌ها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی، بر پایه صداقت، انصاف، ادب و همراه با مهربانی باشد.

دکتر به من نگاه کن!

آقای دکتر عینکش را دستش گرفته و به کاغذی خیره مانده، بیمار وارد می‌شود، سلام می‌گوید. پاسخی شنیده نمی‌شود، اشاره دست یعنی بنشین شاید هم بفرما. بیمار منتظر است دکتر نگاهش را از کاغذ بر دارد. دلش می‌خواهد دکتر توی چشم‌هایش نگاه کند تا او برایش توضیح دهد که گز گز پاهایش از کی شروع شده، که شب‌ها بیشتر می‌شود، که پاهایش گاهی خواب می‌رود. دکتر هنوز نگاهش به کاغذ است، جوری که انگار با خودش حرف می‌زند می‌پرسد: «مشکلتون چیه؟»

بیمار این پا آن پا می‌کند. باید بی‌خیال آن ارتباط نگاه به نگاه شود، اما هنوز رو به دکتر توضیح می‌دهد. دکتر نیم‌نگاهی می‌کند. بیمار صدایش بلندتر می‌شود. دکتر وسط حرف‌های بیمار، بی‌حوصله می‌پرسد: «دفترچه داری؟» بیمار دفترچه را می‌دهد. می‌خواهد ادامه دهد، دکتر با حرکت دست متوقفش می‌کند.

- «یه آزمایش نوشتم، برو انجام بده بیا.»

دوباره نگاهش می‌رود روی کاغذ. بیمار می‌پرسد: «چیه به نظرتون آقای دکتر؟»

دکتر بی‌حوصله سرش را بالا می‌گیرد: «آزمایش رو که دادی معلوم می‌شه.»

بیمار می‌رود سمت در، بر می‌گردد سمت دکتر: «ممکنه چیز خطرناکی باشه؟»

دکتر تکیه می‌دهد به صندلی: «حالا شما برو آزمایش.»

شاید تصویر بالا خیالی به نظر برسد، اما این مکالمات واقعی بین یک بیمار و پزشک بوده است. شاید هم بشود بی‌حوصلگی پزشک را منوط به آن روز یا لحظه یا پیش‌بینی پرحرفی بیمار دانست، اما این گفتگو با همین کیفیت در مراجعه بعدی بیمار هم ادامه داشته است.

نیره مدرسی، راوی این ماجرا، می‌گوید: شنیده بودم که این پزشک بسیار حاذق است، مطبش هم خیلی شلوغ بود. بعد از کلی انتظار بالاخره وارد اتاق ویزیت شدم اما متأسفانه برخورد پزشک در مراجعات بعدی هم به همین شکل بود و هرچند تشخیص درستی داشت، اما از ادامه درمان با این پزشک منصرف شدم. او تأکید می‌کند که نحوه رفتار و برخورد پزشک برایش اهمیت دارد و ترجیح می‌دهد با پزشکی درمان شود که در ارتباط با بیمار انعطاف داشته و مهربان باشد.

از احوال‌پرسی شما
نقطه مقابل این شهروند، بیمار دیگری هم در گفتگو با «جام‌جم» از پزشکی صحبت می‌کند که رفتن نزد او برایش مانند یک مسکن عمل می‌کند.
مصطفی حسینی می‌گوید: 2 سال پیش برای آنفلوآنزا به مطب پزشکی عمومی رفتم که اتفاقاً مطب شلوغی هم بود، لحظه ورود به اتاق پزشک رفتار و احوال‌پرسی گرمش مرا به شک انداخت که نکند مرا با فرد دیگری اشتباه گرفته است.
او ادامه می‌دهد: پزشک مورد نظر با حوصله به حرف‌های من گوش داد، در مورد تک‌تک داروهایی که نسخه کرد توضیح داد و با خوشرویی با من خداحافظی کرد.
این شهروند با اشاره به این‌که برخورد خوب و محبت‌آمیز این پزشک با بیماران زبانزد شده، می‌گوید: من و خیلی از بیماران این پزشک حتی برای بیماری‌هایی که از حوزه پزشک عمومی هم خارج شده و مربوط به پزشک متخصص می‌شود اول به او مراجعه می‌کنیم. به گفته او همان احوال‌پرسی مهربانانه این پزشک حس سلامتی را به بیماران منتقل می‌کند و تجربه نشان می‌دهد که او نسبت به همه بیماران همین حس دوستانه دارد و پیگیری‌ها و برخوردش تأثیری شگفتی در روند درمان می‌گذارد.

منشور حقوق بیمار در ایران
در حالی که حقوق بیمار یکی از محورهای شاخص در تعریف استانداردها برای ارائه خدمات بالینی در دنیا است، اما در سال 1381 برای اولین بار منشور حقوق بیمار در ایران تدوین و از سوی معاونت سلامت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ابلاغ شد.
به گفته مسوولان وزارت بهداشت با توجه به ضرورت تدوین متنی جامع در مورد حقوق بیمار، منشور حقوق بیمار در ایران با نگاهی نو و جامع و با هدف تبیین حقوق‌گیرندگان خدمات سلامت و رعایت موازین اخلاقی در عرصه درمان تدوین شده است. متن نهایی منشور حقوق بیمار در آبان ماه 1388 از سوی وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به مراکز تابعه ابلاغ شد.
منشور جامع حقوق بیمار در 5 محور کلی و 37 بند به همراه بینش و ارزش و یک تبصره پایانی تنظیم شده است. محورهای پنج‌گانه منشور شامل 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 در نهایت حق دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات است.

وقتی همه بد اخلاقند!
منشور حقوق بیمار هر چند که در کشور ما جایگاه نوپایی دارد، اما به اعتقاد بسیاری از کارشناسان حوزه سلامت، در حال حاضر نهادینه کردن آن اهمیت بیشتری دارد.
برخی از پزشکان در پاسخ به بی‌اخلاقی‌های موجود در این حرفه و اعتراض به این‌که چرا پزشکان بد اخلاق‌تر از پیش شده‌اند، معتقدند که این مساله کلاً در جامعه فراگیر شده است.
به اعتقاد آنها، به همین نسبت که پزشکان بد اخلاق‌تر شده‌اند، خبرنگاران، معلمان، پلیس‌ها و در مجموع در همه حرفه‌ها و سطوح جامعه بی‌حوصلگی و بد اخلاقی وجود داشته و حتی افزایش یافته است.
هرچند که به نوعی می‌توان چنین پاسخی را تأیید کرد، اما مساله به خاص بودن این حرفه نیز بر می‌گردد. در همه جای دنیا جایگاه حرفه پزشکی و شان این رشته تعریف متفاوت و خاص‌تری نسبت به سایر حرف دارد.
در هر حال فرهنگ‌سازی در این خصوص می‌تواند بیشتر از هر سوگندنامه یا منشوری کارساز باشد.

مستوره برادران نصیری / جام جم آنلاین