

Main Causes of Complaints at the Medical Council of Ramsar, Northern Iran, 2011-2021

Sobhan Bahrami¹
Bita Gholizadeh Lang²

¹ Assistant Professor, Medical Ethics, Ramsar Campus, Mazandaran University of Medical Sciences, Ramsar, Iran

² Medical Student, Ramsar Campus, Mazandaran University of Medical Sciences, Ramsar, Iran

(Received July 20, 2025; Accepted June 15, 2026)

Abstract

Background and purpose: In recent years, the number of complaints against physicians has increased significantly. Medical complaints include allegations of medical negligence, inadequate communication or information provided by physicians, and premature hospital discharge. Medical negligence may involve malpractice, lack of due care, inadequate professional competence, and violations of administrative or professional regulations. Patient complaints provide an important opportunity to identify weaknesses in healthcare systems. Consequently, examining these complaints may contribute to preventing and reducing medical errors and improving the quality of healthcare services. This study aimed to investigate the main causes of complaints registered with the Medical Council of Ramsar during a 10-year period (2011-2021).

Materials and methods: This retrospective descriptive-analytical study reviewed complaint files registered and archived at the Medical Council of Ramsar. Relevant data were extracted and analyzed using appropriate statistical methods.

Results: A total of 105 complaints were reviewed. The most common cause of complaints was treatment-related complications or disability (42.9%). The specialty most frequently involved in complaints was dentistry (21.9%), followed by general medicine and infectious diseases (both 17.1%). Hospitals accounted for the highest proportion of complaints (62.8%), whereas pharmacies accounted for the lowest (1.9%). The most common type of negligence was professional negligence resulting in malpractice (42.5%). The mean age of complainants was 43.02 years, while the mean age of physicians was 46.89 years. No statistically significant association was observed between physician gender and the cause of complaint ($P > 0.05$). However, a significant association was found between the place of service delivery and the cause of complaint ($P < 0.05$).

Conclusion: The gender distribution of doctors and complainants did not differ and could be due to the increase in the number of working women and the fact that women received more services over time, especially cosmetic services. The most common source of complaints was the hospital due to the referral of high-risk individuals and the presence of high-risk practices. Malpractice was the most common cause of complaint, and the most common reason was negligence and then carelessness, which is also confirmed by most other studies. The findings indicate that more effort should be made to train doctors and improve processes.

Keywords: Medical negligence, medical complaints, medical council, Ramsar

J Mazandaran Univ Med Sci 2026; 36 (258): 119-124 (Persian).

Corresponding Author: Bita gholizadeh Lang - Ramsar Medical Sciences Campus - Mazandaran, Ramsar, Iran, Iran
(E-mail: bs1343761@gmail.com)

بررسی علل اصلی شکایات ثبت شده از جامعه پزشکی در نظام پزشکی شهرستان رامسر از ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰

سبحان بهرامی^۱بیبا قلیزاده^۲

چکیده

سابقه و هدف: شکایت از پزشکان در چند سال اخیر افزایش یافته است. شکایات پزشکی را می توان به عنوان نمونه شکایت از قصور پزشکی، کافی نبودن اطلاعات ارائه شده توسط پزشک، ترخیص زود هنگام از بیمارستان اشاره کرد. قصور پزشکی شامل بی مبالائی، بی احتیاطی، عدم مهارت، عدم رعایت قوانین انتظامی می شود. شکایات بیماران، فرصتی برای شناسایی نقاط ضعف سیستم های درمانی محسوب شده است، لذا مطالعه در این زمینه می تواند در پیشگیری از شکایات پزشکی موثر باشد. این مطالعه با هدف بررسی علل اصلی شکایات در نظام پزشکی شهرستان رامسر در ۱۰ سال اخیر (۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰)، انجام پذیرفت.

مواد و روش ها: این مطالعه از نوع توصیفی- تحلیلی گذشته نگر بوده است و نمونه ها با مراجعه به نظام پزشکی و پرونده های ثبت و بایگانی شده آن سازمان استخراج و مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: در این مطالعه ۱۰۵ پرونده مورد مطالعه قرار گرفت. بروز عوارض یا نقص عضو با میزان (۴۲٫۹ درصد) شایع ترین علت شکایات بوده است. شایع ترین رشته مورد شکایت، دندانپزشکی و سپس پزشکی عمومی و عفونی بوده است (۲۱/۹، ۱۷/۱ و ۱۷/۱ درصد) و بیش ترین محل شکایات، بیمارستان (۶۲/۸ درصد) و کم ترین هم داروخانه بود (۱/۹ درصد). شایع ترین علت قصور، بی مبالائی می باشد (۴۲/۵ درصد). میانگین سنی شاکیان ۴۳/۰۲ سال و میانگین سنی پزشک ۴۶/۸۹ سال بوده است. بین علت شکایت و جنسیت پزشک ارتباط معنی داری وجود نداشت ($P > 0/05$)، ولی با محل ارائه خدمات ارتباط معنی داری وجود داشت ($P < 0/05$).

استنتاج: توزیع جنسیتی پزشکان و شاکیان تفاوتی نداشته و می تواند به دلیل افزایش تعداد بانوان شاغل و نیز دریافت خدمت بیش تر در گروه بانوان در طول زمان خصوصا خدمات زیبایی باشد. شایع ترین منبع شکایت ها نیز، بیمارستان به دلیل مراجعه افراد پرخطر و وجود اعمال پر ریسک بود. قصور، بیش ترین علت شکایت صورت گرفته بوده و بیش ترین دلیل آن، بی مبالائی و سپس بی احتیاطی بود که با بیشتر مطالعات دیگر هم تایید می شود. یافته ها دلالت دارد که باید روی آموزش پزشکان و اصلاح فرایندها، تلاش بیش تری نمود.

واژه های کلیدی: قصور پزشکی، شکایات پزشکی، سازمان نظام پزشکی، رامسر

E-mail: bs1343761@gmail.com

مؤلف مسئول: سبحان بهرامی- رامسر، پردیس علوم پزشکی رامسر

۱. استادیار، اخلاق پزشکی، پردیس رامسر، دانشگاه ع پ مازندران، رامسر، ایران

۲. دکترای پزشکی، پردیس رامسر، ع پ مازندران، رامسر، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۴/۲۹ تاریخ ارجاع جهت اصلاحات: ۱۴۰۴/۴/۲۸ تاریخ تصویب: ۱۴۰۵/۳/۲۵

مقدمه

جهت بررسی علل آن می‌تواند به سیاست گذاران و برنامه‌ریزان کمک کند تا راه حلی برای کاهش تعداد و موارد شکایت و از آن مهم‌تر کاهش قصور و آسیب به بیماران پیدا کنند. در عین حال شکایات بیماران، فرصتی برای شناسایی نقاط ضعف سیستم‌های درمانی محسوب می‌شود. این مطالعه با هدف بررسی عوامل منجر به شکایت از جامعه پزشکی شهرستان انجام شد تا با ارائه راه حل‌هایی، باعث کاهش شکایات و نیز آسیب‌های ناشی از قصور به جامعه هدف خدمت گردد.

مواد و روش‌ها

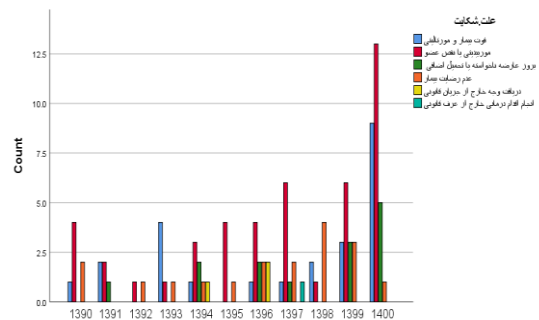
این مطالعه به صورت توصیفی - تحلیلی، از نوع گذشته نگر بوده و در آن پرونده شکایت‌ها در نظام پزشکی شهرستان رامسر از سال ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ با حجم نمونه ۱۰۵ پرونده، با کد اخلاق به شماره IR.MAZUMS.RIB.REC.1401.097 بررسی شده است. پس از بررسی نمونه‌ها، با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ و آزمون‌های مقایسه ناپارامتریک کروکسال والیس (Kruskal-Wallis)، فیشر دقیق (Fisher's exact) و یومن ویتنی (U Mann Witney) مقادیر مختلف فراوانی‌ها و میانگین‌ها با هم مقایسه شد و برای رسم نمودارها از نرم‌افزار Excell یا SPSS۲۳ استفاده شد.

یافته‌ها و بحث

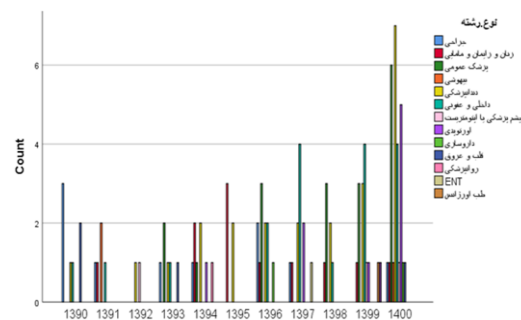
نمودار شماره ۱ نشان می‌دهد در دو سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ بیش‌ترین موارد شکایت‌ها ثبت گردید. از ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ همه ساله، بیش‌ترین مورد شکایت‌ها بروز عوارض یا نقص عضو (به جز سال ۹۳ که فوت بیش‌ترین دلیل بوده است)، گزارش گردید. نتایج این مطالعه با مطالعه نقیبی و همکاران، یکسان بوده است (۱). نمودار شماره ۲، اطلاعات توصیفی رشته‌های مرتبط با شکایات را نشان می‌دهد. شایع‌ترین رشته مورد شکایت، دندانپزشکی و پزشکی عمومی و داخلی - عفونی (به ترتیب ۲۱/۹، ۱۷/۱ و ۱۷/۱ درصد) است، اما

در حرفه طبابت همانند تمام حرفه‌های دیگر احتمال بروز خطا وجود دارد. همین مسأله باعث شده است که مقوله‌ای تحت عنوان شکایت از کادر پزشکی ایجاد گردد (۱). از شکایت‌های پزشکی می‌توان به شکایت از خطا در تشخیص، کافی نبودن اطلاعات ارائه شده توسط پزشک، ترخیص زود هنگام از بیمارستان اشاره کرد (۲،۳). علی‌رغم بهترین تلاش‌ها و کوشش‌های پزشکان و پرسنل درمانی، امکان رخ دادن خطا و اشتباه وجود خواهد داشت (۱۲ - ۴). مطالعات نشان داده است از هر ۲۵ بیمار بستری در بیمارستان یک نفر ممکن است بر اثر یک قصور پزشکی آسیب ببیند و هر سال بر اثر چنین اشتباهاتی، ۴۸۰۰۰ تا ۹۸۰۰۰ بیمار بستری می‌میرند (۵). در آمریکا میزان شکایت از کادر پزشکی از ۸ درصد در سال ۱۹۸۶ به ۲۷ درصد در سال ۱۹۹۰ رسید (۶). بر طبق گزارش سازمان پزشکی قانونی، میزان شکایات از قصور پزشکی در ایران از ۱۸۴ مورد در سال ۱۳۷۴ به ۲۸۹ مورد شکایت در سال ۱۳۷۸ افزایش یافته است و بیش‌ترین شکایت مربوط به عدم رعایت مقررات پزشکی بوده است (۱۳ - ۷). طبق نظر معاون انتظامی سازمان نظام پزشکی، موارد شکایت پزشکی در سال ۱۴۰۱، ۳۰ درصد نسبت به سال قبل افزایش داشته است (۹). انواع قصور شامل بی‌مبالاتی، بی‌احتیاطی، عدم مهارت و عدم رعایت قوانین انتظامی می‌شود. پدیده جدیدتر شکایات، افزایش تعداد شکایات از پزشکان عمومی است (۱۳). طبق آمار سازمان نظام پزشکی بیش‌ترین نوع قصور از پزشکان عمومی از نوع عدم مهارت بود (۱۴ - ۱۰). بررسی‌ها نشان داده است که افزایش میزان شکایات در برخی تخصص‌های پزشکی باعث کاهش تمایل داوطلبان برای ورود به این رشته‌ها و کاهش قبول خطر اقداماتی با ریسک‌پذیری بالاتر می‌گردد (۱۱). چنین پدیده‌ای، در نهایت منجر به آسیب به جامعه هدف یعنی بیماران شده و می‌تواند معضل مهمی، برای ارتقای سلامت جامعه قلمداد شود. به این

در دو سال اخیر، شکایت از پزشکی عمومی و دندانپزشکی، افزایش بیش تری داشته است. این نتایج با مطالعه نقیسی و همکاران و نیز جعفریان و همکاران (همخوانی داشته است که دلیل آن می تواند افزایش آگاهی مردم نسبت به حقوق خودشان و نیز ورود این دو گروه به حوزه اعمال زیبایی باشد (۱۸-۱).



نمودار شماره ۱: تعیین فراوانی علل اصلی شکایات ثبت شده در نظام پزشکی شهرستان رامسر در ۱۰ سال اخیر



نمودار شماره ۲: تعیین فراوانی رشته مرتبط با شکایات ثبت شده در نظام پزشکی شهرستان رامسر در ۱۰ سال اخیر

شایع ترین علت قصور، بی مبالانی در همه رشته ها می باشد که رشد محسوسی را هم نشان می دهد (۱۶/۲ درصد). توزیع سنی و جنسی شکایت ها برابر بود که با نتایج مطالعه نادری و همکاران همخوانی دارد (۱۹). دو علت بی مبالانی (۴۲/۵ درصد) و بی احتیاطی (۲۲/۵ درصد) در بین همه گروه های پزشکی و نیز در بیمارستان شایع ترین علت شکایت بوده است که با مطالعه حق شناس و همکاران همخوانی دارد (۲۰).

بیش ترین شکایات انجام شده در بیمارستان ها (۶۲/۸ درصد) و بعد مطب بود (۲۳/۸ درصد). نتایج این مطالعه با نتایج مطالعه نادری و همکاران یکسان ولی با نتایج مطالعه نقیسی و همکاران یکسان نبود که می تواند به علت نبود بیمارستان خصوصی در شهرستان باشد (۱۹، ۱). نتایج مطالعه حاضر نشان داد که شایع ترین رشته های مرتبط با شکایت، رشته دندانپزشکی و سپس پزشکی عمومی و داخلی - عفونی به دلیل بی مبالانی و بی احتیاطی بوده است (به ترتیب ۲۱/۹، ۱۷/۱ و ۱۷/۱ درصد). شکایت از دندانپزشکان به دلیل هزینه بالای خدمات و افزایش شکایت از پزشکان عمومی به دلیل ورود آن ها به حوزه های مهارتی نظیر زیبایی بود که با نتایج مطالعه جعفریان و همکاران همخوانی داشته است، ولی با مطالعه حق شناس و همکاران متفاوت می باشد و این اختلاف می تواند به دلیل شرایط جمعیتی و جغرافیایی و نیز فرهنگی منطقه باشد (۱۸، ۲۰). نتایج مطالعه حاضر نشان می دهد بین علت شکایت و محل ارائه خدمات، ارتباط معنی داری وجود دارد ($p < 0.001$). شایع ترین محل برای فوت و مورتالیتی و موریبیدیتی یا نقص عضو به شکل معنی داری بیمارستان بوده است. اما شایع ترین محل برای بروز عوارض ناخواسته یا هزینه اضافی به بیمار به شکل معنی داری مطب بوده است. شکایت از جامعه پزشکی به دلایل مختلف از جمله افزایش آگاهی مردم، ورود افراد به حوزه های مهارتی، استفاده بیش تر از تکنولوژی و توجه کم تر به معاینه، عدم دانش کافی و کاربست اخلاق پزشکی، شرایط اقتصادی و فشارهای مالی و مشکلات مرتبط با سیاست گذاری و عدم اصلاح فرایندها نظیر کم توان بودن بیمه ها، رو به افزایش گذاشته و سیمای شکایت ها هم تغییرات تدریجی را تجربه می نماید. لذا لازم است تا با واکاوی و مطالعه بیش تر در این موارد، هم بار روانی ناشی از این موضوع را کاهش داده و هم انگیزه های همکاران برای ورود به حوزه های پر تنش تر را بیش تر نمود و در نهایت خدمات مناسب تر و ایمن تری به جامعه هدف ارائه کرد.

References

- 1- Naghibi K, Montazari K, Khalifeh Soltani SS. Review of Medical Complaint Files in the Medical Council of Isfahan, Iran. *Journal of Isfahan Medical School* 2011;29(157):1542-1553.
- 2- Levinson W, Gallagher TH. Disclosing medical errors to patients: a status report in 2007. *CMAJ* 2007;177(3):265-267.
- 3- Polson GJ. The essential of forensic medicine. 4th ed. Oxford: Pergamon Press; 1985.
- 4- Luce JM. Medical malpractice and the chest physician. *Chest* 2008;134(5):1044-1050 PMID: 18988779.
- 5- Hejazi S, Zeinali M, Eslamloo H. study of pediatric malpractice claims registered at urmia medical council during 10 year period (1375-1385). *Studies in Medical Sciences* 2009;20(2):123-130.
- 6- Adibzade M, Ghadi M, Poor Amiri A, Nakhaei N, Samadi Rad B, Bastani M. Investigation of medical malpractice leading to death and limb disability raised in the commissions of the medical system of Kerman during the years 2002 to 2006. *Journal of medical law*. 2012;6(20):141-154.(persian)
- 7- Yawn B, Wellever A, Hartley D, Casey M, Krein S, Moscovice I. Availability of rural Minnesota obstetric services: is it a problem? *J Rural Health* 1995 Summer;11(3):192-203 PMID: 10151311.
- 8- Badakhsh H. Malpractice claims of Gynecologists received by Medical Council, Tehran, 1992-96. *Feyz Med Sci J* 2003;6(4):76-81.
- 9- Kheradmand MR, 2023, Avaivable at: <https://www.isna.ir/news/1402022415369/accsesm> May 14, 2023.
- 10- Rafizadeh Tabai Zavareh SM, Haj Manoochehri R, Nasaji Zavareh M. The prevalence of malpractice complaints referred to the Commission from 2003 to 2005. *Tehran Legal Medicine Center* 2007; 13(3): 152-157.(persian)
- 11- Nobakht A, Zali M, Mahdavi M. Investigating the causes of patient's complaint against the attending physician among those who refer to the Tehran Medical System Organization. *J Med Council Islam Rep Iran* 2000;18(4):295-303.(persian)
- 12- Sanatkar M, Sadrossadat S H, Ghasemi H, Ebrahim Soltani A, Shawardi M R, Bagheri H. Evaluating the effect of the formation of the phthalmological complaints and malpractice committee in Farabi Hospital on the amount of patients' complaints to forensic medicine and the medical system: description of a hospital model. *Journal of the Faculty of Medicine. Tehran Univ Med Sci* 2018; 77(2): 108 - 114.
- 13- Shadab Z, Moin A, Davati A. Skin and cosmetic complaint files in Tehran Medical Council: 2014-2019. *Skin and Beauty*. Winter 2019; 11(4): 268-281.
- 14- Jahani Sherafat S, Razzaghi Z, Mahdavi S A, Forouzesh M, Jafarnejad L, Razzaghi M. Investigation of Complaints Related to the Use of Laser in Medicine, Referred to the Forensic Medicine Commission in Tehran Province, Iran. *Iran J Forensic Med* 2021 ;27(3):174-181.

- 15- Aghakhani N, Cheraghi R, Zarei A, Alinejad V, Nazimi N, Rahbar N, et al. Study of Causes of Health Providers' Malpractices in Records Referred to Forensic Medicine Organization in Urmia, during 2009-2013. *Medical Law Journal* 2017;11(42): 83-100.
- 16- Behnoush B, Akazi A, Soleimani Z, Elham N, Mohammad B, Sadeghian H. Analytical Investigation of How to Determine Damages in Cases of Malpractice of General Surgeons based on the Principles of Jurisprudence and Islamic Law. *Journal of Quran and Medicine* 2022;7(3): 1-7.
- 17- Hosseini Baghdadabad F, Montazeralfaraj R, Zarezadeh M, Keyghobady N. Causes of Health Providers' Malpractices in Records Referred to Forensic Medicine Organization in Yazd. *Manage Strat Health Syst* 1402; 8 (1):49-59.(Persian)
- 18- Jafarian A, Parsapoor A, Hajtarkhani A, Asghari F, Imami Razavi SH, Yalda A. An survey on the complaints registered in Medical Council Organization of Tehran. *Iranian Journal of Medical Ethics and History of Medicine* 2009;2(2):67-74.
- 19- Nadri S, Sheikhezadi A, Anbari K, Mikaeili R. The evaluation of the causes of complaint to Khorramabad Medical Council Organization from 2006 to 2011. *Yafte* 2013;15(1):25-31.
- 20- Haghshenas MR, Vahidshahi K, Amiri A, Rezaee M, Rahmani N, Pourhossen M, et al. Study the frequency of malpractice lawsuits referred to forensic medicine department and medical council, Sari, 2006-2011. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2012;21(86):253-260.