

כללי התנהגות במצב של מעבר מטופל הנמצא במהלך טיפול,

בין רופאי שיניים

ד"ר אילן גלבוע, מומחה בשיקום הפה,

המחלקה לשיקום הפה, ביה"ס לרפואת שיניים ע"ש גולדשלגר, אוניברסיטת תל-אביב, מרפאה פרטית, נתניה.

הקדמה

למרפאה מגיע מטופל חדש ללא צילומים ועם גשר זמני עליון על שתלים. הוא מבקש להמשיך את הטיפול במרפאה הנוכחית ואינו מעוניין להמשיך בטיפול אצל הרופא הקודם. לשאלה מדוע לא סיים את הטיפול במרפאה הקודמת משיב "זהו עניין אישי ביני לבין הרופא הקודם" ומסרב לתת פרטים מזהים עליו. הרופא החדש נמצא בדילמה האם לקבל לטיפולו את המתרפא החדש? ומהם הכללים שלפיהם עליו להתנהג במקרים כאלה.

המקרה המתואר אינו נדיר ואנו נתקלים לעיתים במטופל שבמהלך טיפול אצל רופא שיניים אחד מחליט על דעת עצמו לעזוב ולעבור לרופא אחר. למחבר המאמר (א.ג.) לא ידוע על הנחיות מסודרות להתנהגות במקרה כזה ומכאן שמטרת מאמר זה הינה להציע כללי התנהגות במקרה של מעבר מטופל בעיצומו של טיפול שיניים, בין רופא אחד לעמיתו. הצעה זו היא ברוח של כללי האתיקה כפי שקיימים בלשכת עו"ד, בלשכת רו"ח ובהנחיות של הסתדרות רופאי השיניים האמריקאית (ADA).

אירוע עזיבת המרפאה

מעבר יזום של מטופל למרפאה חדשה הוא אירוע שכיח המתרחש תדיר. יש להבדיל בין שלושה מצבים עיקריים הראשון - מעבר שנעשה לאחר סיום הטיפולים, השני - מעבר

השוואה למעקב והערכת תגובת הרקמות לטיפול. ביצוע טיפולי המשך קשור למהות הטיפולים הקודמים שבוצעו כגון: סוגי החומרים והשיטות, מיקום וגודל ופלטפורמה של שתלים, מידת הרחבת ואורך תעלת השורש. היבט חשוב נוסף הוא צורת שיתוף הפעולה והתקשורת עם המטופל, מוסר התשלומים, עמידה בזמנים, קשיים במהלך הטיפול, היענות לטיפול, צרכים מיוחדים ועוד. הבנת מהות המחלוקת עם המרפאה הקודמת, כאמור, תאפשר לרופא החדש להיות ער ולהתייחס ביתר תשומת לב לנקודות רגישות. פתיחת ערוץ תקשורת בין הרופא הקודם לחדש והידברות בניהם תאפשר לברר סוגיות עתידיות שיעלו בהמשך הטיפול. חשוב לקבל את תכנית הטיפול שלאורה בוצע הטיפול עד כה תוך ציון הטיפולים שכבר בוצעו.

מספר דוגמאות למצבים של מטופל הנמצא במהלך טיפול פעיל

* עבר בחודשים האחרונים טיפולי שיניים כגון שחזורים וטיפול חניכיים אך לא השלים את הטיפול.

* קיימים בפה שחזורים זמניים (סתימות, תותבות כתרם וכד').

* קיימים טיפולי שורש במהלך ביצוע או שכאילו שבוצעו לאחרונה, ללא שחזור כותרתי קבוע.

* שתלים דנטלים מותקנים ללא שיקום סופי

יזום שנעשה במהלך הטיפולים תוך שיתוף פעולה ובהסכמת הרופא המטפל או השלישי - עזיבת המרפאה, באופן חד צדדי, בעיצומו של טיפול ובדרך כלל בעקבות משבר. במצבים א' וב' המעבר נעשה בידיעת הרופא, לעומת המעבר במצב ג' בו הרופא המטפל לא מודע לעזיבה. המטופל פונה למרפאה אחרת להשלמת הטיפול ולעיתים מתבצע טיפול המשכי ללא מידע על הטיפול והרופא הקודם.

הסיבות למעבר הן שונות ומגוונות: מעבר מגורים, עלויות, איכות השירות, מגוון טיפולים מוצע, מחלוקת בנושאים כספיים, אי שביעות רצון מהשירות או מרמת המרפאה, ציפיות שלא מומשו, משבר אימוץ, כישלון טיפולי, התנהגות לא נאותה ועוד. אין עוררין על זכותו של המתרפא לבצע את הטיפול במקום המתאים לו, ולעזוב את הרופא המטפל בכל שלב בטיפול. ואולם, חשוב להיות מודעים לסיבות לעזיבה, משום שסיבות אלה יכולות להוות את המפתח להצלחה או לכישלון הטיפול ההמשכי.

החשיבות בקבלת מידע על הטיפול הקודם

מעבר מטופל מרופא אחד לעמיתו מחייב העברת מידע רפואי ומידע אחר בין רופאי השיניים. המידע בנוגע לטיפול הקודם חיוני לעיתים להצלחת המשך הטיפול ולטובת המטופל. צילומי רנטגן קודמים נותנים נקודת

לכב' ד"ר יוסף יוספי

הגדון : מר ישראל ישראלי

מר ישראל ישראלי פנה לטיפול במרפאתי. במסגרת הבדיקה התברר כי הוא החל בטיפול במרפאתך שטרם הסתיים. קודם להמשך הטיפול על ידי, אבקש ליידע אותך במכתב זה, על מעבר המטופל למרפאתי. במידה וקיים ברשותך מידע שיסייע להמשך הטיפול, אודה על יצירת קשר איתי בטלפון או במייל. אבקש את שיתוף הפעולה שלך בעתיד לגבי העברת מידע וצילומים הקשורים לטיפול שנעשה על ידיך. בברכה, ד"ר אילן גלבוש

סיכום

במאמר מתוארים מצבים של מעבר מטופל בעיצומו של טיפול בין רופא שיניים לעמיתו. המעבר יכול להיות יזום על ידי הרופא או המטופל ובהסכמה, או באופן משכרי וחד צדדי. כאשר המעבר נעשה ללא ידיעת הרופא הקודם וללא מכתב הפניה, על הרופא המקבל מוטלת החובה לברר את שם הרופא הקודם, להודיע לו על מעבר המטופל אילו וכן ליצור ערוץ תקשורת להעברת מידע בין הרופאים. יש לקיים נוהל זה לטובת המטופל וגם לטובת נורמת התנהגות תקינה בין עמיתים למקצוע.

קריאה משלימה

- (1) כללי ההתנהגות המקצועית של לשכת רואי החשבון: תקנה 4 א' 12: איסור מתן שירות ללקוחו של אחר ללא הסכמת האחר.
- (2) כללי לשכת עורכי הדין (אתיקה מקצועית)- התשמ"א 1986, פרק ט': עורך הדין וחברו למקצוע, סעיף 27: קבלת עניין שבטיפולו של אחר - תיקון תשס"ט.

3) American Dental Association Council on Dental Practice GENERAL GUIDELINES FOR REFERRING DENTAL PATIENTS :June 2007

המחבר מבקש להודות לפרופ' אריאל בן עמר, לד"ר שלמה זוסמן, לד"ר נחום סאמט ולד"ר אייל תגרי, על עזרתם בנתיבת המאמר.

הרופא חלק מהטיפול או הכנות לטיפולים עתידיים ויש להסביר על כך למטופל ולהתחשב בכך בביצוע הערכת עלות הטיפול. על הרופא, להכין מכתב מסודר המסכם את הטיפול שבוצע, נתונים הקשורים להמשך הטיפול וכן את תכנית הטיפול ולצרף העתקי צילומים נחוצים. בנוסף יש לקיים ערוץ תקשורת בין הרופאים בכדי לאפשר לרופא החדש קבלת מידע במקרה הצורך. מצב אחר הוא הפסקת הטיפול ללא ידיעתו של הרופא המטפל הקודם. בפנייה לרופא החדש, מבקש המטופל לעיתים, להסתיר את שמו של הרופא הקודם.

הסיבות לאי גילוי שם הרופא מגוונות ובניהן: מבוכה ואי נעימות בגלל הבעת אי האמון, חשש שיהיה ניסיון לשכנוע לחזור לטיפול אצל הרופא הקודם, קיום מחלוקת כלכלית, רצון לא לפגוע או בגלל סיבות הקשורות לחלקו של המטופל בהפסקת הטיפול. הרופא החדש נמצא בדילמה:

האם לקבל לטיפולו את מטופל חדש, ללא מידע על הטיפול הקיים, אשר חשוב ולעיתים מכריע לצורך המשך הטיפול? האם עליו להתעקש ולקבל פרטים ועל ידי כך ליצור מחלוקת עם מטופל חדש? האם עצם יצירת הקשר עם הרופא הקודם תגרום לכך שהמטופל יתחרט ויפנה חזרה לרופא?

לפי הנהוג במקצועות אחרים ולדעת המחבר, על הרופא המקבל לעמוד על דעתו לגילוי שמו של הרופא הקודם. בנוסף, על הרופא המקבל, ליידע את הרופא הקודם בעניין מעבר המטופל, על ידי מכתב או שיחת טלפון או הודעה באמצעי אלקטרוני ולתעד זאת בתיק הרפואי. במכתב זה יש ליצור ערוץ תקשורת להעברת מידע בין הרופאים לטובת המשך הטיפול.

להלן דוגמא למכתב כזה:

(כתרים, מחברים וכד').

- * המטופל נמצא במהלך יישור שיניים פעיל (סמכים, פלטות, סדים שקופים).
- * המטופל נמצא במהלך טיפול במחלת חניכיים (הכנה ראשונית, הקצעות, ניתוחים, טיפול תרופתי וכד').
- * המטופל נמצא במהלך טיפול תרופתי כנגעים בחלל הפה.
- * המטופל נמצא במהלך קבלת אישורים לטיפול במימון חברת ביטוח דרך מרפאה אחרת.

כללים להתנהגות במקרה של עזיבת מטופל

זכות יסודית היא חופש הבחירה של המטופל ברופא המטפל בו. לאחר שהתקיימה בחירה והוסכם על מהות וצורת הטיפול וכן על התמורה הכספית, נוצר חוזה טיפולי ומחויבות הדדית של הרופא והמטופל לביצוע הטיפול. במידה והמטופל החליט להפסיק במהלכו, טיפול שהוסכם עליו מלכתחילה, הוא מפר הסכם חוזי בינו לבין הרופא המטפל. כאן יש להבדיל בין הפסקת הטיפול בהסכמה ובאופן מסודר לבין הפסקת הטיפול באופן חד צדדי, לעתים תוך השארת מחלוקות לא פתורות. כמובן שרצוי שהפסקת הטיפול תיעשה בהסכמה תוך הערכת המחויבויות של שני הצדדים.

במקרה כזה יש לדאוג לכך שהמטופל יקבל הפניה מסודרת לרופא אחר שתכלול העתקי תצלומים נחוצים ומכתב. במכתב יש לפרט את הטיפולים שנעשו, את תכנית הטיפול שתוכננה וכל מידע הנוגע לטיפול וכן ליצור ערוץ תקשורת בין הרופאים. העתק של המכתב יישמר בתיק הרפואי.

מקרה של מעבר בעיצומו של טיפול, ביוזמת המטופל, יכול להיות בלי או עם ידיעתו של הרופא המטפל. במצב בו המטופל מבקש להפסיק את הטיפול, תוך יידוע של הרופא המטפל, חלה על הרופא המטפל החובה לשתף פעולה ולא להקשות על המעבר. יש צורך לקבל הערכה לגבי עלות הטיפול שבוצע עד כה ולבצע תשלום בהתאם. לעיתים מבצע