



למה אני מייחסת חשיבות גדולה לפגישה הראשונה שלי עם לקוחות שחושבים שנפגעו מרשלנות רפואית?

הסיבה לכך היא שאני מאמינה שברוב רובם של המקרים, כאשר אדם חושב שהוא נפגע מרשלנות רפואית ונגרם לו נזק – הוא צודק. בדרך כלל "תחושת הבטן" שלו היא נכונה ולא סתם הוא פונה אליי. "תחושת הבטן" הזו יכולה להיות מבוססת על מידע שנמסר לו, או דווקא על מידע שנמנע ממנו. לעתים הלקוח שומע שיחה אקראית שמבהירה לו שנעשה לו עוול, לפעמים רופא אחר מביע את דעתו על המצב. לעתים, דווקא כשנדמה שמשהו לא בסדר, מבקשים מבני המשפחה המלווים לצאת מחדרו של המטופל/מחדר הלידה וכיו"ב.

לכן, אני רוצה לפגוש את הלקוח בארבע עיניים ולשמוע ממנו את הסיפור שלו, מתחילתו ועד סופו. לפעמים, במהלך פגישה כזו, הלקוח מוסר לי מידע, שנראה לו שולי, אבל עבורי הוא חשוב ביותר ועוזר לי בניהול התיק.

אתן לכם דוגמא מובהקת למקרה כזה. לפני כמה שנים ייצגתי בני זוג אילמים-חירשים בתיק רשלנות רפואית. מדובר היה באירוע של הריון יקר מאד שהושג בהפריית מבחנה עם תרומת ביצית. האישה היתה כבר בת 55 ובגלל שבעבר ילדה שני ילדים בריאים בלידות רגילות, החליט מנהל המחלקה של בית החולים לאפשר לה ללדת בלידה רגילה, אבל בכל בעיה להפנותה לניתוח קיסרי. את ההחלטה הזו הוא כתב כהנחיה בגיליון הרפואי שלה. האישה הוכנסה לחדר הלידה ומשך שעות ארוכות הלידה לא התקדמה. למרות הנחיית מנהל המחלקה היא טופלה באמצעות נר שאמור לזרז את הצירים, וכשזה לא עזר היא קיבלה מספר מנות של פיטוצין (תרופה להגברת צירים). התרופות הללו לא קידמו את הלידה ולמרות זאת היא לא נשלחה לחדר הניתוח והושארה שעות בחדר הלידה. בהמשך היו האטות בדופק העובר, אשר לאט לאט החמירו, עד אשר היתה האטה משמעותית והיא נלקחה לחדר הניתוח לניתוח קיסרי דחוף. בחדר הניחוח התברר כי היא סובלת מקרע ברחם וכי העובר עבר כבר לחלל הבטן ונולד במצב קשה מאד וכעבור 3 ימים נפטר.

בפגישה הראשונה במשרד שלי, סיפרו לי ההורים בשפת הסימנים את כל האירועים הללו (כשאחד הילדים שלהם מתרגם לי את מה שהם אומרים). למותר לציין כי מדובר היה בפגישה מאד קשה וקורעת לב. בהמשך סיפר לי הבן שלהם שמנהל המחלקה הזמין את המשפחה לשיחה והתנצל על מה שאירע. בשלב זה קם הבעל והראה לי איך מנהל המחלקה חיבק אותו ובכה ולחש לו באוזן "סליחה"... אני כמובן רשמתי בפני את כל מה שסיפרו לי.

התיק התנהל בבית המשפט. בית המשפט נתן הצעה כספית לסיום התיק בפשרה. ההצעה היתה מצוינת ללקוחות שלי, אולם בית החולים סרב והמשכנו לנהל את התיק. הגשתי מטעם התובעים תצהירים וצינתי, בין היתר, את כל האמור לעיל. לאחר מכן הגיש בית החולים תצהירים ושמתי לב כי לא הוגש תצהיר מטעמו של מנהל המחלקה. הדבר היה תמוה שכן בתצהיר של התובעים ציינתי את הפגישה שבה התנצל מנהל המחלקה על מה שאירע ולכן מצופה היה שיוגש תצהיר מטעמו. מאחר ונחרטה בראשי הפגישה הראשונה עם ההורים והדרך שבה תיאר הבעל איך מנהל המחלקה בכה והתנצל בפניהם (דבר שלא קורה כל יום...), הסקתי כי מדובר באדם רגיש וישר, שייתכן ולא רצה להעיד מטעם בית החולים, ולכן לא הוגש תצהיר שלו. לאור זאת, הגשתי בקשה לזמן אותו כעד מטעם התובעים. לא חלפו שבועיים ימים מאז שהגשתי את הבקשה, ועורך הדין של בית החולים התקשר וביקש לסיים את התיק בפשרה שהיתה בגובה של 95% מהצעת בית המשפט.

היה לי ברור שההשערה שלי היתה נכונה וכי מנהל המחלקה לא היה מוכן להעיד בתיק הזה, ועל כן המהלך שיזמתי גרם לסיום התיק באופן כל כך מוצלח.

זהו אחד התיקים הממחישים בצורה מובהקת מדוע אני מייחסת חשיבות גדולה מאד לפגישה הראשונה עם הלקוחות ולכל מה שהם מספרים לי במסגרת אותה פגישה.

פגישה ראשונה במשרדי היא ללא תשלום וללא התחייבות.