डाक्टरों की लापरवाही पर बीमा कंपनियों की वकालत

काफी अरसे तक तो यह होता रहा कि डॉक्टर व नर्सिंग होम व्यवसाए से जुड़े सभी संस्थान , या कहना चाहिए चिकित्सा व्यवसाय से जुड़े सभी संस्थान भरसक कोशिश करते रहे कि किसी भी तरह से डॉक्टरी पेशे को उपभोक्ता अदालतों की परिधि से बाहर रखा जा सके। एक तो यह कि मन से वे स्वीकार ही नहीं कर पा रहे थे कि उनके व्यवसाए की खामियों को कोई देखे या उन पर उंगली उठाए, क्योंकि यह एक बेहद तकनीकी क्षेत्र है व इस पर केवल उसी व्यवसाए से जुड़े लोगों का आधिपत्य हो सकता है, यह मानना रहा। परन्तु स्थितियां तो दिन–ब–दिन ऐसी होती ही जा रही हैं कि हर प्रोफेशन को कॉमर्शियल एक्टीविटी न कहते हुए भी उनके कॉमर्शियलाइजेशन या व्यवसायीकरण को अनदेखा भी नहीं किया जा सकता। एक डॉक्टर के कई क्लीनिक है तो साथ में दवा की दुकान और टेसटिंग लैब भी चल निकलेगी। जरूरत हो या न हो हर चीज का टेस्ट होगा। डॉक्टर किसी भी बीमारी को पहचान पाने की क्षमता जैसे खो बैठा है। ऐसे में यह तो नहीं माना जा सकता कि पैसे लेकर सेवाएं देने वाले सभी डॉक्टर किसी भी प्रकार की लापरवाही के लिए कहीं भी जवाबदेह नहीं होने चाहिए, क्योंकि वे प्रोफेशनल हैं । अन्ततः वर्ष 1995 में वी शान्था बनाम इंडियन मैडिकल एसोसिएशन के मामले में डॉक्टरी पेशे को सर्वोच्च न्यायालय उपभोक्ता अदालतों की परिधि में मान लिया। फिर 2002 में चिकित्सा व्यवसाय से जुड़े लोगों ने प्रश्न खड़ा कर दिया कि उपभोक्ता अदालतों के निर्णायक सदस्यों में चिकित्सा व्यवसाय की जानकारी नहीं होती। अतः उनसे चिकित्सा में लापरवाही के मामलों को जांचने की अपेक्षा नहीं करनी चाहिए।

जे. जे. मर्चेंट तथा अन्य बनाम श्रीनाथ चतुर्वेदी के मामले में सर्वोच्च न्यायालय ने इस बात का भी खुलासा किया कि यदि न्यायविदों के लिए हर विषय की जानकारी होना आवश्यक हो तो न्याय कर पाना एक असंभव स्थिति हो जाए। उभोक्ता अदालतों को मैडिकल साहित्य, सरकारी संस्थानों व अस्पतालों या विषय के विशेषज्ञों की राय लेने का अधिकार है। गवाही तथा गवाहों से प्रति प्रश्न पूछने की व्यवस्था भी इस उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत की गई है फिर उपभोक्ता अदालतों में अध्यक्ष पद पर आसीन व्यक्ति जिला न्यायालयों का अनुभवी जज होता है। अतः सर्वोच्च न्यायालय ने फिर मोहर लगा दी कि डॉक्टर यदि फीस लेकर सेवाएं देते हैं, तो वे उपभोक्ता के प्रति उत्तदायी हैं।

अब डॉक्टरों ने बीमा कंपनियों को अपने बचाव में आगे करना शुरू कर दिया जिससे उपभोक्ताओं में घबराहट देखी गई क्योंकि अब उन्हें दो दो शक्तिशाली प्रतिपक्षियों से लड़ना है।

उपभोक्ता के इस कष्ट को मध्य प्रदेश स्टेट कमीशन ने एक मामले में समझा। गुरुदत्ता पुरी अस्पताल लिथांट्रिप्सी सेंटर बनाम श्रीमती नुसरत (2002) के मामले में उपभोक्ता ने इलाज में लापरवाही के लिए उपभोक्ता अदालत में 3,80000/– का दावा किया । डॉक्टर अपने बचाव के लिए पेश ही नहीं हुए। उनके विरुद्ध एकपक्षीय निर्णय हो जाने पर डॉक्टर रिवीजन में स्टेट कमीशन गए। स्टेट कमीशन ने डॉक्टरों को सुना व मामला जिला फोरम इस निर्देश के साथ लौटाया कि डॉक्टरों को सुना जाए। डॉक्टरों ने अब बीमा कंपनियों को पार्टी बनाने की अनुमति मांगी। अनुमति न मिलने पर मध्यप्रदेश स्टेट कमीशन के समक्ष मामला आया व स्टेट कमीशन ने निम्नलिखित तर्कों पर अनुमति नहीं दी–

- बीमा कंपनी व उपभोक्ता के बीच किसी प्रकार का कोई समझौता या करार नहीं है। यदि कोई समझौता है तो डॉक्टर और बीमा कंपनी के बीच है। वह स्थिति तब आएगी जब डॉक्टर को बीमा कंपनी से मुआवजे की राशि की भरपाई करनी होगी।
- बिना बीमा कंपनी को पार्टी बनाए भी मामले को सुना व समझा जा सकता है, इसलिए उपभोक्ता अदालत को बीमा कंपनी को सुनने की कोई आवश्यकता नहीं है।
- बीमा कंपनी केवल मामले के निपटान में विलम्ब का कारण ही हो सकती है। डॉक्टरों के इस तर्क पर कि बाद में बीमा कंपनियों व डॉक्टर के बीच अनावश्यक विवाद होगा, इसलिए उन्हें पार्टी बनाया जाए मध्य प्रदेश स्टेट कमीशन संतुष्ट नहीं था व यह कारण उन्हें बनाने के लिए, पर्याप्त नहीं लगा।

किंतु जब यह मामला रिविजन में नैशनल कमीशन पहुंचा ता नैशनल कमीशन ने अपने 20 दिसम्बर 2002 के निर्णय में पर्याप्त सोच विचार कर बीमा कंपनियों को पार्टी बनने से न रोकने का निर्देश दिया व निम्नलिखित कारण भी बताएं–

- यदि बीमा कंपनियों को पार्टी न बनने दिया जाएगा तो उपभोक्ता के केस जीतने के बाद जब भुगतान का प्रश्न आएगा तो वे डॉक्टरों के लिए राशि का भुगतान किसी भी कारण से रोक सकते हैं व डॉक्टरों के विरुद्ध केस को ठीक से न लड़ने या अन्य किसी तकनीकी बात पर दूसरा विवाद शुरू हो सकता है।

- बीमा कंपनी पार्टी बना भी दी जाए तो डॉक्टरों की लापरवाही या न लापरवाही के तथ्यों पर उन्हें कुछ भी कहने का अधिकार नहीं होगा व उनका कार्य तकनीकी बातों की जांच तक रहेगा जैसे कि बीमा सभी दृष्टियों से ठीक हुआ है, प्रीमियम राशि का भुगतान समय पर कर दिया गया है या केस समय सीमा के भीतर डाला गया है या सही अदालत में डाला गया है, आदि आदि

कुल मिलाकर स्थिति यह रही कि बीमा कंपनी डॉक्टरों के बचाव में पार्टी तो बन सकती है पर तथ्यों की जानकारी का दावा बीमा कंपनी नहीं कर सकती, क्योंकि डॉक्टर ने इलाज के दौरान क्या किया, क्या नहीं, इसकी प्रत्यक्ष जानकारी बीमा कंपनी को हो ही नहीं सकती। अतः बीमा कंपनी का बचाव पक्ष में सीमित रोल ही सर्वोच्च न्यायालय ने स्वीकार किया।

- डा॰ प्रेमलता