

横浜市医師会報



10

2021

No. 948



こんなクレームどうすればいい？

横浜市医師会が契約している株式会社ウィ・キャンより、医療機関におけるクレーム相談の中から事例をご紹介します。

● 相談内容 ● (株式会社ウィ・キャン発行 DF通信No.40より転載)

昨年、数回来院されている患者さんから突然他のクリニックの診断書と思われるコピーが同封された手紙が届きました。

内容は、「最初に当院で誤診をした。その後他の病院で手術したが、その後調子が悪いから落とし前をつける」と記載されていました。

文面には「手術後に違和感が残っていたのは、お前が誤診したせいだ。それで先生の意見を聞きたい。誠意ある回答をお願いしたい。同じ医療人として穏便に済ませたいと思っているが、返答次第で医療過誤訴訟も検討せざるを得ない」とありました。

問診票には職業欄に歯科医師と書いてありますが、国民健康保険に加入しており実際は不明です。私の感想としては言いがかりをつけてお金をむしり取ろうという考えではないかと思っています。

回答は私の名前または弁護士名で送ろうと思うのですが、万一トラブルになった時の対応について色々な可能性を踏まえアドバイスいただきたい。

● 回答 ●

送られてきた文面からすると先生のご推察通り、言いがかりをつけて誤診の責任を取るよう暗にお金を要求しているの見受けられます。今後の動きを確認しながら対応しなければいけませんが、まず以下のことをしてください。

- ①最初に送られてきた封筒は他の人が触らないように注意してビニール袋に入れて保管してください。
- ②当該患者の受診状況や対応状況をメモ書きでよいので時系列に記録してください。
- ③上記の項目をもとに弁護士にご相談し、もし回答するならば弁護士名で回答したほうが良いと思います。
- ④封書の内容や今後の動きによっては、名誉棄損や脅迫行為に発展する可能性がありますので。管轄する警察の生活安全課に相談し、弁護士と連携して対応してください。
- ⑤当該患者から連絡があった場合は、必ず録音、録画が取れるようにして、直接対応する場合は複数で対応してください。その際に不当な要求や迷惑行為に及ぶようでしたら迷わず110番通報してください。

● コンサルタントよりひと言 ●

この案件はまだ結論が出ていませんが、先生から「結局は弁護士に依頼することになったが、時系列で相談でき、どの時点で何をすればよいかをアドバイスいただけたので非常に心強かった」という感想を頂戴しました。