

横浜市医師会報



11

2021

No. 949



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 ● 「新型コロナウイルス感染患者が自宅待機後、診療費の返還を要求しクリニックに居座った！」 (株式会社ウィ・キャン発行 DF通信No.41より転載)

本件は、テレビでも報道されご存じの方も多と思います。当社コンサルタントが対応した事例です。クリニックの院長先生から『治療費を返せ』と受付で騒いで居座り続けているがどうしたらよいかと電話が入りました。

発生経過

咳と微熱が継続する患者が来院。新型コロナウイルス感染症の症状が出ているので、PCR検査を実施、「PCR検査」には自己負担がないが、初診料や診察費、血液検査、レントゲン検査には保険適用で自己負担金が必要であることを伝え、血液検査、レントゲン検査をすることは本人の了解を取り実施した。その日、本人は料金を支払い帰宅した。翌日陽性反応であったために本人に連絡し、保健所にも連絡した。

2週間後、本人から電話で「新型コロナウイルス感染症にかかっていたのだから治療費はかからないはずだ。お金を返せ」と要求された。3～40分もめた結果「レントゲン費用だけ返す」と返答した。

当日、クリニックに本人が来院し、「レントゲン費用だけでなく全額返すと言った」と言って診察室に居座った。

1時間後、当社コンサルタントに相談の電話が入ったので、「退去の要求をしたが、居座る患者がいて、診察ができない」と110番するようにとアドバイスをした。その後、警察官2名が来院した。

当社コンサルタントが先生と代わって警察官に事情を説明するが「料金の返還請求なので警察は介入できない。返還すれば退去すると言っている。民事不介入だ」と言い、何もせずに帰った。先生は、仕方なく料金を返金し、患者は退去した。その間の対応は、4時間30分だった。

● コンサルタントよりひと言 ●

現在は『民事不介入』ではなく「介入」する方向にあり、当該警察官の対応は現在の警察活動からは考えられないものです。しかし、ここで警察官の言動を批判しても何の問題解決にもなりません。再発しないためにどうするかを考えましょう。

このような状況になった原因は3点あると考えます。

- ① 口頭による説明は聞いていないといわれると抗弁できない。水掛け論になってしまう。
- ② 電話がかかってきた時に、一部料金の返還を認めてしまった。
この譲歩は、悪意ある患者にとって「これはもっと強く言えばもっと譲歩が引き出せる」という意識を持たせた。
- ③ 料金の返還のために本人をクリニックに呼んだ。

再発を防止するために

- ① 同じような患者が出てくる可能性があるため、新型コロナウイルス感染症に関する治療費についてはチラシ等で事前に告知し、できれば同じものを手渡しする。
- ② 電話があった時点で安易な妥協はしない。また電話に録音機能も付けておく。
この時点で、いったん電話を切って第三者に相談する。
- ③ もめている相手とは直接会わない。

以上が概要です。新型コロナウイルスの感染拡大は現在少し落ち着いていますが、今後も起こりうることです。新型コロナに関しての保険適用については今後変わってくる可能性もあり、一般の人にはわかりにくいかもしれません。説明するための文書を事前に作成しておくことをお勧めします。