

# 横浜市医師会報



12

2021

No. 950



## 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.42より転載)

新型コロナワクチン接種した患者から副反応による責任をとれと要求されています。恐喝的な事案で警察も介入してもらって対応していますが、警察からDFS（コンサルタント）の同席も含めて相談をした方がよいといわれました。

当該患者は35歳男性、来院して「ワクチン接種の際に副反応の説明を受けたが、副反応が説明よりも多く出た。」「どうして接種したのか？」「通常のワクチンと違うものを打ったのではないか？」ときつい口調で言われました。

説明したのですが納得されず、恐喝的で怖かったので、「DFS（コンサルタント）に相談してから対応する」と伝えると「警察に通報して逮捕させる気だな」と言って理解しなかったので「あなたが、警察に相談してください」というと本人が警察に電話したらしく、本人が帰った後、警察官が来院されて事情を聴かれました。警察官の説明では「名前を名乗らずトラブルになっている」と言ってきたとの事でした。

警察からは、当該患者が再来院しトラブルになった場合は警察に通報する事と、事前に対応方法をDFS（コンサルタント）に相談し、できれば同席をしてもらい対応したほうが良いというアドバイスを受けました。

### ● 回答 ●

当該患者に後遺症が残った場合、損害賠償を求めてくる可能性があります。受診状況、マニュアル通りのワクチン接種状況、当該患者とのやり取りの状況を記録に残しておいてください。

同時に当院としてはマニュアル通りワクチン接種をしており、指摘される問題がないことを記録しておくことです。新型コロナワクチン接種の後遺症に関する相談窓口は市区町村保健所になっていますが、医療紛争になる可能性があるため、念のためにあらかじめ医師会の弁護士、もしくは顧問弁護士に相談してください。

今後來院した場合は、同席して対応することも可能ですが、突出来院した場合は時間がかかることをご了承ください。

その場合は、単独で会わずに複数で対応する事、会話の内容を必ず録音してください。録音は相手の承諾を取る必要はありません。

もし暴言を吐いたり、迷惑行為に及んだ場合は注意し、止めなければ警察に通報しますよと警告してください。その警告を無視して、更にドアや壁を蹴ったりする暴力行為、脅迫的な言葉等で身に危険を感じる場合は、110番に通報してください。

### ● コンサルタントから ●

ご自分のクリニック、病院で新型コロナワクチンを実施する場合、副反応の説明や接種後の注意の方法を工夫してください。不特定多数に接種する大規模施設とは違い、説明不足や事前チェック不足に対するクレームが当該医療機関に来るからです。万一ワクチン接種後のクレームが直接クリニックに入ると、診察が滞ってしまいます。そのリスクを回避するためにも、より丁寧な説明や文書を渡すことをお勧めします。ちょっとした手間でリスクは防止できると思います。