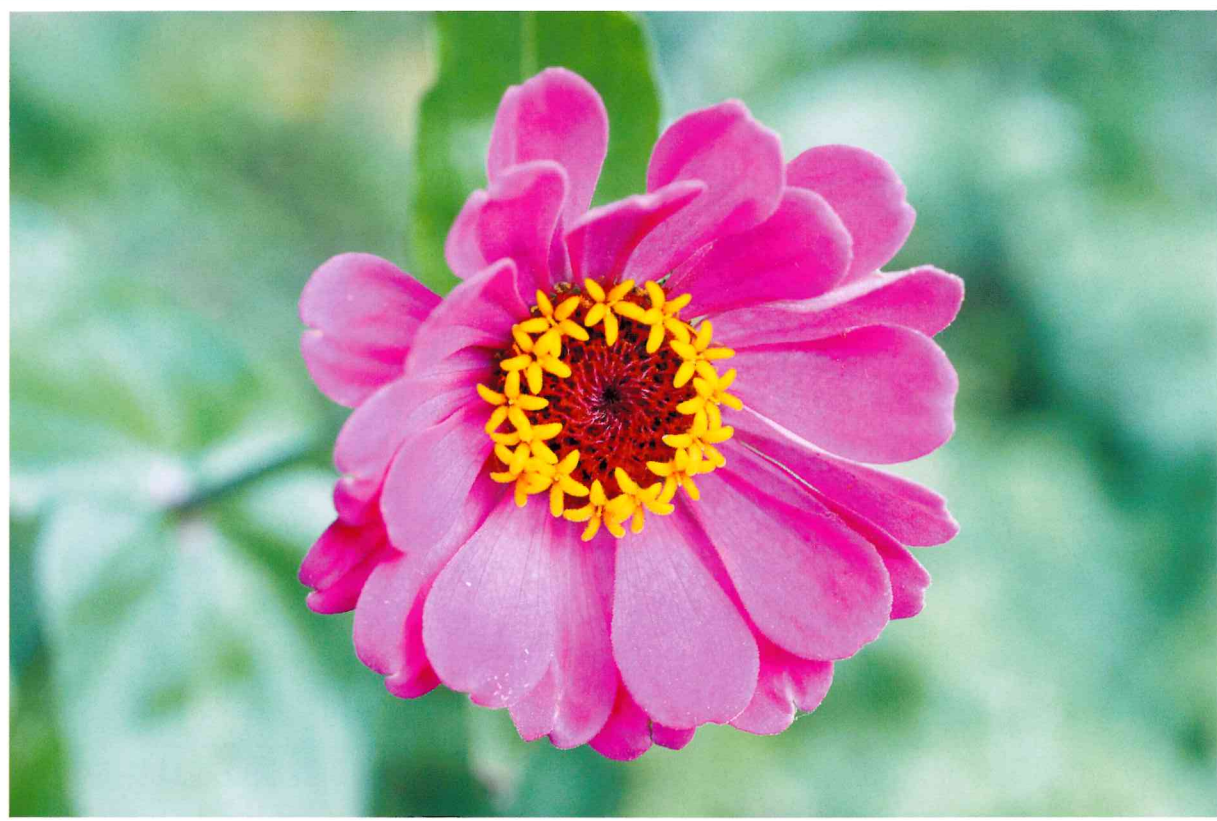


横浜市医師会報



10

2022

No. 960



<http://www.yokohama.kanagawa.med.or.jp/>

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イ・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 ●

当院では、新型コロナウイルス感染症の発熱外来を行っていますが、コロナの疑いのある患者さんが来院して検査結果が「陽性」と出た場合、その場での診療費の受け渡しはせず、後日の支払いをしてもらうシステムを取っており、来院者に周知をしています。

患者さんの多くは、回復後に支払いに来てもらっていますが、中には、10日経っても支払いに来ない人もいて、電話をして催促していますが「はいはい」という返事だけをして一向に払ってくれない人や、電話に出るのを拒否して出てくれない人もいて困っています。

未収金の発生を防ぐ方法と回収をどの様にしたら良いのかお尋ねします。

● 回答 ●

貴院では、診察料は回復後の来院時に支払ってもらう仕組みで行っているということですが、支払いの請求や催促を無視し続けている患者がいることは、不公平が生じていて納得できないことと思います。

このような患者に逃げ得をさせないためには、例えば、電話による督促を数回繰り返して行い、それでも支払わなければ、支払金額、支払期限を明示した内容証明郵便を配達証明付きで送る。それでも無視なら、次は、簡易裁判所に少額訴訟（請求金額が60万円以下）を起す手続きに入る方法もあります。この少額訴訟は、弁護士や司法書士さんに依頼せずご自身でも行えますが、知り合いの弁護士がおられるとのことですので、督促や少額訴訟をやってもらう方法も検討されては如何でしょうか。

このような事案を防止するため、発熱外来患者の診察料の支払いシステムのチラシを作って掲示し、事前に周知する方法もあります。

● コンサルタントからの一言 ●

新型コロナウイルスの感染防止対策の一つとして、このようなシステムを導入している医療機関も多くなっているようで、同時に、度重なる請求等も無視し続けている患者も一部見受けられると聞いています。

公平性を害するこのような行為は、法的手段に出ることが回収する最速の方法だと思いますので、前向きに検討をしていただければと思います。

