

横浜市医師会報



3

2023

No. 965



<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。今回は「カルテ・個人情報の削除要求」についてのご相談です。

● 相談内容 ●

昨日、喉が痛いと言って女性の患者さんの来院がありました。

しかし、この患者さんの受診履歴が無かったので、新患として診察をすると説明したところ「私は何回もこの病院に来ているのに、なぜカルテが無いんだ。病院の個人情報管理はどうなっている、個人情報売っているんじゃないのか」等と騒ぎだしたのです。

実はこの患者さんのお子さんが今年から診察に来ているのですが、本人（母親）については検索しても受診歴が確認できず、その旨を説明するも、「こんな信用が出来ない病院にはもう来ないから、子供の個人情報も削除してください」と言ってきたため、私はこの場で思わず「分かりました。」と答えてしまったのです。

もちろんお子さんの電子カルテの削除は出来ないし、もしこの患者さんが病院に来てカルテの事を言ってきたらどうすればよいでしょうか。

または、こちらから文書で「カルテは5年間保管と法律で定められており、削除は出来ない」旨を相手に知らせたほうが良いでしょうか。

この患者さんは、昨日、ネット上に当院の事を「個人情報に信用が置けない」等と書き込みをしていました。

今後どう動くべきか、判断がつかないためアドバイスをお願いします。

● 回答 ●

患者さんは「もう来ない」と話していることから、こちらから敢えて連絡する必要はないと思いますが、もし患者さんが来院した場合は、カルテを今すぐ削除することができない旨を説明する他ないと思います。

今回の件については、時系列に沿って記録に残しておいてください。

今後この患者さんが来院した場合は、複数で対応する、録音録画する等、自己防衛と立証のための対応を図った上で、カルテの件について説明してください。

もし院内での暴れたり、暴力行為等があった場合は、躊躇せず警察官を要請してください。

カルテの保管等については法律に定められていることですから、この部分については可能であれば弁護士にご相談されると良いかと思います。

また、お悩みの点がありましたらご連絡ください。

● コンサルタントからひとこと ●

その場を収めたい気持ちで安易に回答することは危険です。

時間をおいて回答する等、一呼吸置くことで冷静さを保つことができます。

また、できないことはできないとはっきり伝えるよう、毅然とした態度で対応することが大切です。