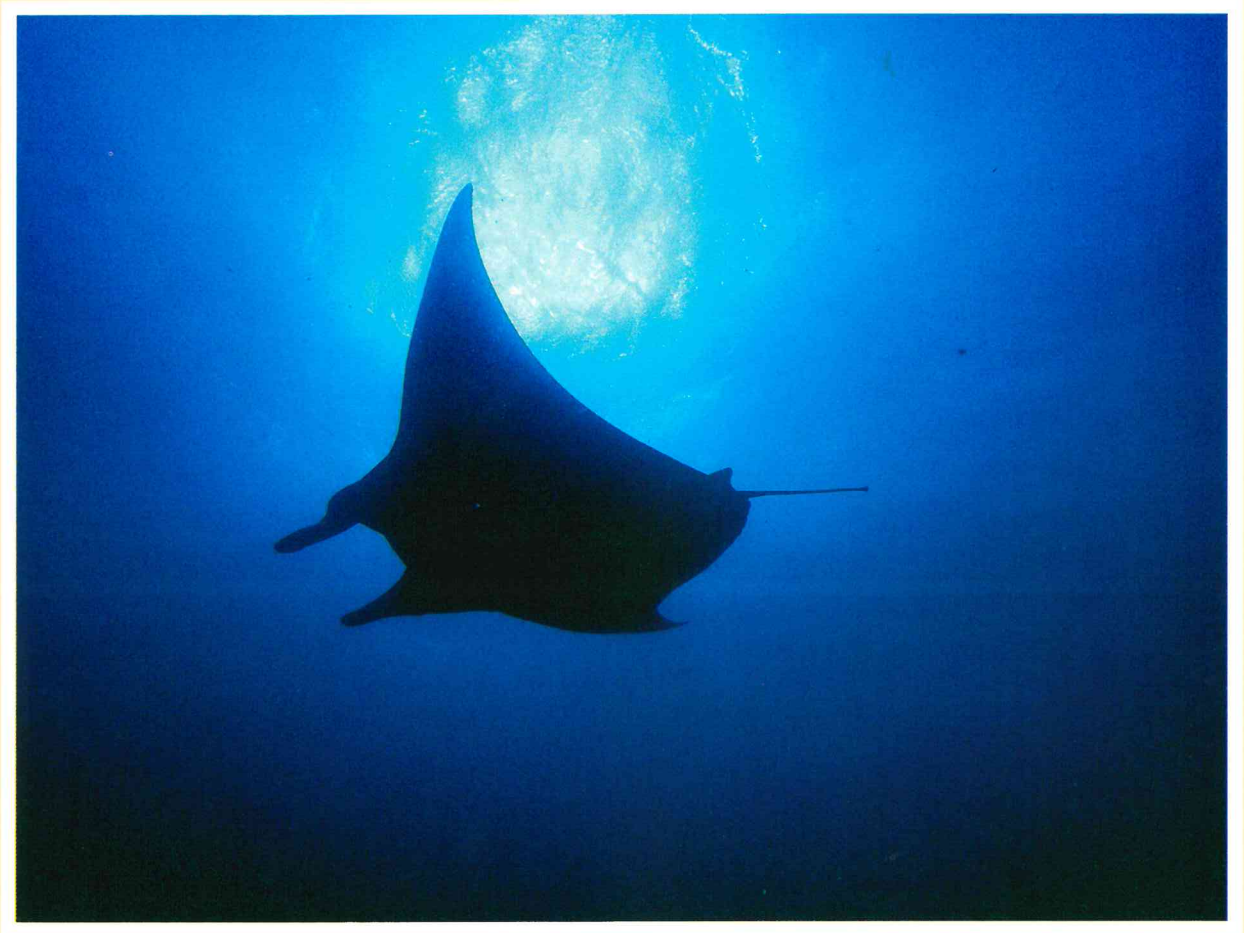


# 横浜市医師会報



8

2021

No. 946



## 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.34より転載)

当院では、発熱患者に関して時間帯を指定して来院いただいています。ただ、来院された場合適な「待つ場所」がないために、他の患者さんと接触しないレントゲン室に入ってお待ちいただいています。

今まで問題なく経過していたのですが、本日来院された患者さんをレントゲン室へご案内し、採血等の処置をしているときに何が気に障ったのか突然診察の途中で「この病院は対応が悪い」と怒鳴りだし、受付でも同じようなことを言い出しました。

そして3万円をこちらに放り投げて「すぐに領収書を出せ」と言われたので、計算をし、準備している間に帰られてしまいました。3万円もかかっていないのでお釣りもありますし今後どのように対応すればよいのでしょうか？怖いので警察に通報しておくことは有効でしょうか？

### ● 回答 ●

この話だけでは、当該患者さんがなぜ怒り出したかの原因がわからないので対応の方法が見当たりません。したがって、3万円から診療報酬と郵送料を差し引いて領収書とともに返金してください。その際は、「先日の診察時の診察料金の計算書と領収書、お釣りを同封します」という一文を添えてお出してください。

その後何らかの申し出があった場合は、万一のために電話の場合は録音をし、来院した際は複数での対応をお勧めします。

また、通常の診察を受けに来られた時は他の患者さんと同様に接してください。万一、何か言ってくるようでしたら「先日は不快な思いをさせて申し訳なかったです」と言って相手の出方を見るようにしてください。その際に暴言もしくは、同じことを10分以上くどくどと言うようでしたら、「次の診察がありますので」と話を切り上げてください。居座ったり暴力行為があれば躊躇なく警察に連絡してください。

尚、今の状況で警察に連絡されても、すぐに対応してもらえないということを念頭においてください。

### ● コンサルタントよりひと言 ●

3万円を置いて帰ったのであれば、患者は最初から悪意があつて来院したとは思えません。新型コロナウイルス感染症拡大で、医療機関は忙しく、同時に患者の気持ちも余裕がなくなっています。

今まで我慢できたことが、我慢できなくなる患者もいます。

問題が表面化しなくても患者が我慢していることもあります。もう一度患者対応を見直してください。