

医事紛争のしおり

とばっちり

医事紛争の中には医師自身が直接関与していなくても、最終的には医師が責任を取らなくてはいけない場合が多い。特に、院長をしていると看護師、コメディカル、事務員等、色々職種もあり、患者が玄関に入ってから、出るまであらゆることを想定して対処しなければならない。

症例1： ある小児科医での事である。待合にて、子供同士がケンカして片方の子がほっぺをかじられ怪我をしてしまった。「こんな事があつたら困る」とクレームを言われた。待合室の一部の畳一畳の子供向けスペースで2歳の女の子が、3歳の男の子にかじられたとの事であった。

女の子は母親と、男の子は両親と来ていた。父親は「すみません」とぶっきらぼうにわびただけ。母親は目もくれなかったとのこと。子供の行動に無頓着な親の問題である。

しかし、小さなクレームでも真摯に対応しなければならない。男の子の親に痛がっていた事を話し、これからは男の子の行動に目を離さず、いたずらの度が過ぎた事を注意して欲しいと話し、医院の職員には再び同じトラブルが起きないように注意する態勢をとること、女の子の親に再発防止の対応をとった事を話した。事は大事に至らなかった。

症例2： ある内科での事である。63歳の女性。某病院で末期癌と言われた。どうして見落としていたのかと責めてきた。レントゲンを持って来るよう言われたとのことであった。

医療は必ずしも結果を保証するものではなく、どうしても誤診は起こり得る。しかし、患者は数年前からこのクリニックで健診、花粉症、風邪などで来院している。20日前にも胸部レントゲンをとっており、癌を疑う所見はなかった。ゼイゼイする時があり、レントゲンを撮ったが、プールでよく泳いでいるからそのせいじゃないかとも言っていた。

某病院の担当医に連絡を取ったところ初診で「息苦しい事がある」との訴えでCTをとった所、腫瘍らしきものが見つかったが、悪性か良性か分からないので「精密検査が必要です」と言った。癌という言葉すら出してないし、末期の事実もないし告げてないとの事であった。「レントゲンを貰ってくるように」と言われたのも患者の作り話であった。患者がなぜ虚偽の話までして、クレームをつけたのか。腫瘍らしきものが見つかって不安に苛まれ「自分は癌に違いない」と思いこみ、更にレントゲンを撮った時に「どうして癌に気がつかなかったか」と考え、怒りが増幅し、クレームになったのではないだろうか。

心の不安を取り除いてあげれば問題解決もあるのではないか。

(文責 岡部理事)