

## 医事紛争のしおり

### 先制パンチをかわせ!!

一般に真面目で優秀なエリートほど、理不尽な事やトラブルに弱い傾向にある。医療関係には優秀な人材が集まっており、クレーマーによりパニックになる事がある。

現場では、いざという時の“気構え・心構え”が必要といわれるが、実際にはいきなり怖そうな男性から「一体どうなっているんだ」と大声で怒鳴られるとほとんどの人がパニックになってしまう。しかし、この「先制パンチ」がクレーマーの手なのである。この時こそ胆力と平常心を必要とする時である。ちょっとメモしますとか、録音しますということで互いが冷静になれる事もある。ほんの少し間をとることが大切である。

クレーム、トラブル対応の5原則は①経緯をしっかりと記録(メモ・録音)する。②安易な約束、あいまいな言葉は口にしない。③難しい相手との交渉は複数で行う。④個人の電話や携帯電話の番号は教えない。⑤交渉には対等・平等のスタンスで臨むであろう。

クレームには種々の事例があり、その背景の事情も色々である。

**第1例** 耳鼻科医院開業の女性A院長。大勢の患者の前で「先生の治療のせいで右耳が難聴になった。どうしてくれるんだ。」と怒鳴られた。患者は家事手伝いの26歳のX子。右外耳道は真っ赤に腫れ上がり、分泌物も認められ外耳炎と診断、治療を始めた。1カ月半の通院でよくなり大学病院に紹介した。その後、3カ月経ってもものすごい剣幕でクレームをつけてきた。90万円の慰謝料も要求してきた。その内訳は40万円の治療代、50万円の苦痛に対する代償であり家事が出来なくなり、結婚も破談になったというのが理由である。

また、返事の期限を10日後として、返答がなければしかるべき措置を取るという事だった。問題は①「10日以内に返答せよ」という事。②A院長が治療の継続を勧めてもX子が拒否した為、大学病院への紹介になった。この2点から相手から連絡が来るまで待つ事、治療ミスがない事から慰謝料の請求は断固として断る事の方針をたてた。

9日目に連絡があったが、慰謝料を払うつもりはないと云ったところ、ゴネても無駄と諦めたか、電話がかからなくなった。

**第2例** 5歳の女兒。右目の流行性角結膜炎で治療4日後、左目にうつつたとして、更に2日後に他院に行ったら右角膜に傷がついてステロイド点眼剤なんか使ってはいけないと言われたとクレームを言ってきた。2回目の受診の時痛がっているとは言ってなく、素振りもなかった。従って母親の言い分は作り話の可能性もある。母親は痛がる子供のビデオを撮っているのだから「見に来い」と言っており、普通の母親なら子供が痛がる状態をビデオに撮ったりしないと思われる。虐待の可能性もある。院長は判断に弱いタイプで人と話す事も得意な方ではなかった。結局、弁護士の手を借りる事となり、医院と弁護士との間で委任契約を結び、内容証明付き郵便で通知した所、母親から何のアクションもなくなった。

この事例は虐待の疑いもある事例であった。

**第3例** 受付の事務員が患者から恫喝され、PTSD（心的外傷後ストレス障害）の症状が出るようになった。

これには罵倒された事務員がどんな状態になったか患者に説明し理解させる事とし、事務員にはじっくりと話して聞かせた所、事務員は「病院が自分を守ってくれた」と感じたようで、精神的に安定するようになった。職員のストレス被害の問題である。

**第4例** 反社会的勢力と思われる患者が夜8時過ぎ受診した。保険証も忘れたと提示せず、早くしろと騒いだ。前腕部に皮膚感染をおこしていたが、関節付近には注射痕が多数みられた。蜂窩織炎として治療した。又、会計を素通りし「持ち合せがない」と帰って行った。

問題行動と未収金があり放置せず警察に報告しておく方が良く、注射痕については決定的な証拠なく、はっきりした事がいえない。後日、患者の住所はでたらめであった事が判明した。催促文書も宛名不明で返送されてきた。患者はその後来院してくる事はなかった。未収金は決して放置しない事、あそこはただで診てもらえると周りに言いふらし類は類を呼ぶのである。反社会的勢力と未収金の問題である。

(文責 医療事故対策委員 岡部 史朗)