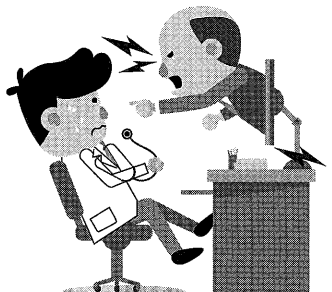


クレームから考える
患者視点の
診療所のづくり方



第5回

河合吾郎

河合医療福祉法務事務所
医療経営士3級

患者情報とお金の取り扱いは
小さなミスでも信用に響く

クレームファイル①
混雑時に似た名前の
患者の保険証を取り違い

A診療所は地方都市の郊外に位置し、公共交通機関は少なく車で来院する患者が大半だ。鈴木○紀さん(仮称)は、以前は自宅がA診療所から近く歩いて通える距離だったが、車で20分程度の距離に引っ越した。ただ、鈴木○紀さんは長年A診療所に通院し院長を慕っていたため、引っ越し後もA診療所を受診していた。

あるとき、鈴木○紀さんが体調を崩しA診療所を受診した日は、連休明けの火曜日だったこ

ともあり大混雑していた。久しぶりの受診だったため受付で保険証を提出後、検温、問診まで済ませた段階で、すでに15分ほど経過していた。

A診療所では、受付で保険証を預かり、「患者フォルダ」に診察券・問診票・保険証などを一緒に入れて診察室へ回していた。診察後、院外処方せんや紹介状を「患者フォルダ」に一緒に入れて戻し、会計後に受付でまとめて返却・受け渡しする。

診察後、鈴木○紀さんが会計待ちする間に1時間以上経ち、会計カウンターには会計待ちの「患者フォルダ」が山積みになっていた。ようやく名前が呼ばれ、保険証と院外処方せんを受け取

り、鈴木○紀さんは帰宅した。自宅近くの調剤薬局に寄ろうと思いつき、A診療所の隣のB薬局に行かなかった。

一方、同じ時間帯に鈴木×紀さん(仮称)もA診療所で診察を受け、保険証と院外処方せんを受け取った。鈴木×紀さんはB薬局に処方せんと保険証を提示した。しかし、保険証は、鈴木○紀一名義のものだった。鈴木×紀さんは慌ててA診療所に戻り、受付で事情を説明。受付職員も急いで保険証と院外処方せんを探したが、見当たらない。鈴木×紀さんに謝罪し、一度帰宅していただいた。

その1時間後、今後は鈴木○紀さんが来院。保険証と院外処

方せんが、「鈴木×紀」名義のものだったからだ。会計まで1時間以上待たされた鈴木○紀さんは、「大事な保険証と処方せんを間違えるとは何事だ!」と、激怒。院長自ら謝罪した。

その日の夜、院内で緊急ミーティングを実施し、原因と対策を話し合った。要因としては、①大混雑で受付職員が慌ててしまい、似た名前の患者の保険証を入れ間違ってしまった。②診察後の処置等があり、診察室でクレークがすぐに処方せんを「患者フォルダ」に入れなかった。また、処置後院外処方せんを「患者フォルダ」に入れる際、保険証の名前と一致させてしまった。③会計で保険証と処方

せんを渡す際、会計の事務職員も多忙で本人確認せず渡してしまつた。などが挙げられた。

クレーム①の課題と対策

対策1
保険証確認のルール変更

保険証を受付で確認後、すぐに患者へ返却する運用に変更。それに伴い、「患者フォルダ」を診察券のみが入るポケット付きフォルダに変更した(写真)。

対策2
診察室での書類確認の徹底

院外処方せんが出力されたら、すぐに患者フォルダに入れるよう

に診察室で徹底。その際、クレークは必ず診察券の名前と一致するか確認することとした。

対策3
受け渡し時の最終確認

事務職員が、診察券と院外処方せん、その他書類について、患者に受け渡す際に名前がすべて一致しているか、最終確認を徹底するように周知した。

クレームファイル②

現金・クレジット決済で
たび重なる金額ミス

C診療所の院長は、患者サービス向上への取り組みを積極的

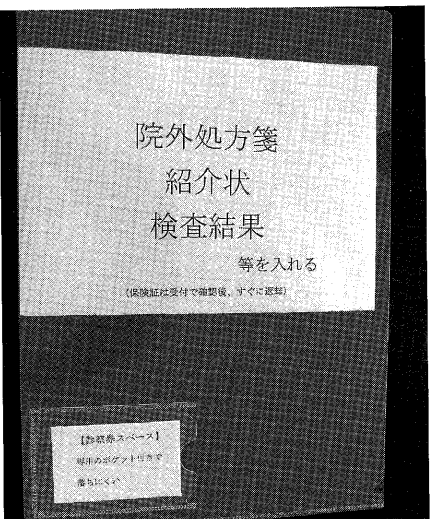


写真 改善後の「患者フォルダ」

に行っている。また、内視鏡検査も行っており、患者自己負担額が少し高めだった。近年、外国人患者も少し増えていたため、患者サービス向上の一環としてクレジットカード

ド決済を取り入れようと、CAT端末を導入した。導入前には、事務職員から「端末の操作も覚えなければならぬし、業務が煩雑になるのではないかと」という心配もあったが、操作方法は簡単だったので、比較的スムーズに導入できた。

導入後の11月初旬、患者Dが初診で受診し、現金で支払った。しかし帰宅後、会計事務職員Eの算定誤りで返金があることが発覚し、その日の夜に患者Dへ電話をして、次回予約来院時に領収書の差し替えをお願いした。内視鏡検査予約日の11月末、受付の際に、前回領収書の差し替えと返金処理を行った。

そして検査終了後、会計事務職員Eが入力処理を終え、本日会計金額が確定。患者Dがクレジット決済を希望したため、預かったカードでCAT端末に会計金額を入力し、決済を確定。クレジット明細書と患者控えが出力され、患者Dの署名をもらったうえで、領収書、明細書、患者控えを渡し、患者Dは帰宅した。しかし、その日の夜、会計事

務職員Eが別の事務職員と当日の会計締めの処理をしていると、クレジット決済金額と医療費に相違があるのを発見した。患者Dの会計処理の際、CAT端末への金額入力を誤っていたのだ。会計事務職員Eはすぐに患者Dへ連絡。来院のうえ金額の訂正をお願いした。

患者Dは、「私もクレジット明細をしっかりと確認しなかったので……」と語ってくれたが、二度の会計誤りに、C診療所への不信感を増大する結果となってしまった。

クレーム②の課題と対策

対策
クレジット決済台帳の作成・ダブルチェック

クレジットカード決済台帳を作成し、「患者番号」「患者名」「請求金額」を記入。CAT端末に金額を入力する際に、レセコンから出力された金額とCAT端末への入力金額が一致しているかどうか、ほかの職員がダブルチェックしたうえで、入力者・確認者が台帳に捺印することとした。