

表 新たに策定した診療情報開示に関する指針

診療情報開示に関する指針

第1 目的

この指針は、〇〇クリニック(以下、クリニックという)の診療情報を、患者本人等の求めに応じて開示し、患者の権利を尊重しつつ医療提供者と患者が診療情報を共有することによって相互の信頼関係を深め、もっとより質の高い医療を行っていくことを目的とする。

第2 定義

この指針で「診療情報」とは、診療録(カルテ)、処方箋、検査記録、検査結果報告書及び画像情報諸記録等、患者の診療を目的としてクリニックが作成した記録をいう。

診療時間の変更をHPに反映し続ける

D診療所は、長年地域から愛されており、院長の丁寧な診察や優しい性格を慕って連日多くの患者が訪れている。患者EもそんなD診療所のファンであり、長年かかっている。多くの患者さんに愛されているゆえに、診察時間を過ぎてても患者が診察待ちしている状況だった。特に夕方以降は、仕事帰りに受診する人も多く、診察終了時間が午後6時30分にもかかわらず、最後の患者の会計を

対策2 診療情報開示の指針を整備

院内の診療情報開示に関する指針を整備した(表)。受診歴等を知りたい場合「カルテ開示」という形で対応するとし、申し込み用紙等に記入のうえ、最終的に院長が判断する。第三者が請求した場合は、委任状の提出も求めるようにした。

済ませるのが午後8時を過ぎることもあった。院長をはじめ職員も疲労が蓄積し、この状況を少しでも改善したいと思い、院長は診察終了時間を30分前倒しすることを決めた。患者への案内用の掲示物やピラなどを作成し、診療時間変更の周知を1カ月にわたって行ったのちに、新しい診療時間がスタートした。最初は相変わらず多くの患者が来院し、すぐに診療時間変更の効果は表れなかったが、それでも、以前よりは診察終了が早くなってきて、職員負担も軽減されていた。変更から1週間が経過したある日、患者Eは少し体調を崩し、仕事帰りにD診療所を受診して薬の処方をお願いしようと思っていた。通常は午後5時に仕事が終わるが、その日はたまたま1時間残業することになった。患者Eは、スマートフォンでD診療所のホームページを確認し、午後6時10分に電話をかけた。それに対し、事務職員Fが電話対応し、「受付時間は終了しています」と案内した。

対策1 ホームページの運営体制を見直し

基本的に、ホームページの運営・管理がしっかりとされており、更新は業者任せになっていた。今後は、事務職員からホームページ担当者を2人選出し、毎日ホームページのチェックを行ったうえで、随時お知らせの更新を行うことにした。

クレームの課題と対策

患者E「いやいや、これから向かって6時30分には間に合いますよ」

事務職員F「当院は今日1日より、診療終了時間が30分前倒しになっております」

患者E「ホームページで確認していますが、6時30分になっていますよ」

その返答に慌てた事務職員Fは、すぐに自院のホームページを確認した。すると、確かにホームページ上の診療時間の変更ができていなかった。院長に了承を得て、患者Eには来院してもらい、院長からも謝罪した。

クレームから考える患者視点の診療所のつくり方



クレームファイル①

本人に許可なく両親に通院歴を漏えい

精神科を標榜するA診療所は、地方都市にあり、近隣には精神科の診療所がほかになかった。そのため、業務多忙と職場の間関係によってうつ病を患ってしまった患者Bも、A診療所に通院していた。患者Bは、実家から車で1時間程度の距離にある職場近くで一人暮らしをしていた。実家から職場へ通えないこともなかったが、通勤に往復2時間はもつたいないと考え、職場近くに住むことで業務に集中していた。

だ。とても真面目な性格で、仕事で手を抜くことはしなかった。しかし、最近上司が異動で交代となり、それと同時に業務が多忙になったため、新しい上司との関係もうまくいかなかった。患者B本人は実家の両親に心配をかけたくないと、A診療所を受診している旨を伝えていなかった。通院前は、時おり実家に顔を出していたが、通院を開始してからは疎遠になってしまっていた。心配になった両親が患者Bの職場に電話をかけたところ、しばらく休職していると知った。すぐに本人にも電話して状況を確認すると、休職は認められたもの

の、状態はわからず両親は不安が募った。そんなとき、父親は患者BがA診療所を受診しているかもしれないと思い立ち、患者Bの受診の有無と状態について聞くため、A診療所に電話をかけた。その電話に対応したのは、入職半年の経験が浅い事務職員Cで、「本人の状態は医師でない」とわからない」としたうえで、通院歴について答えてしまった。

何事か!と激怒した。A診療所の他の職員は、そのやり取りを聞いて初めて、事務職員Cが通院歴を電話で伝えていたことを知った。その日の夜、職員で緊急ミーティングを実施し、対応策を話し合った。

クレームの課題と対策

対策1 電話対応中の個人情報の取り扱いを厳重注意

電話の場合だと、相手の素性を証明できない。本人と名乗られてもその確認ができないので、電話では絶対に通院歴等の個人情報の問い合わせに答えられないこととした。

第6回 河合吾郎 河合医療福祉法務事務所 医療経営士3級

患者との情報共有、周知は細心の注意を払うこと