



連載

# 患者トラブル110番

file.5



## 義歯装着時に「色が気にいらない」と主張 装着を拒否された場合の請求について

今回は、義歯の完成後に患者が「色が気に入らない」として装着を拒否された場合、前払い金は受け取っているが、装着後に請求している。

### 【相談】

左下456欠損部に自費義歯を作成し、装着時に適合を確認したら「歯肉部が赤すぎて気にいらない」と患者が言い出して、装着を拒否している。あらためて色を確認したが、気になるほどではないと思う。

当院では、自費診療の支

割してお願いしている。今

回は、着手時に一部の支払

いがあり、技工代の補填は

できているが、設計や人件

費などその他の費用までは

含まれていない。

患者とは良好な関係が築

けていたため、自費診療の

契約書は作成していないか

た。色調の相談に応じ、説

明した内容はカルテにも記

載している。

近々、この件で患者から

電話がある予定だが、今後

どのように対応すれば良い

か。

### 【対応】

歯肉部の色が気にいらないことだが、自費診療の場合は費用に比例して期待値も上がるので、事前に

どうのうに對応すれば良い

か。

よつて、補綴物を製作す

る前に模型などを用いて色

や形、硬さなどを十分に説

明して納得を得た上で作製

し、できるだけ患者の要望

を聞き入れて、

患者への事前の

説明と納得を得る。

### 請負契約と 準委任契約の違い

患者の要望を聞いて納得してもらつてから診療を始めることが重要である。以前使用していた義歯を貸してもらえば色調整ができることなどを説明して、できる限り要望に応じたい旨を説明してはいかがだろうか。

求するはずの代金を請求すべきかとの相談であること、②保証対象の歯冠修復物、欠損補綴物を事前に相談なく他院で治療した場合や、患者自身の重大な不注意による事故、外傷のように、明らかに当院の責任ではない場合は保証対象外となること、などを明記しておくと良い。

を取り込んだ対応をすれば、患者の主觀的な不満によって治療費の支払いを拒否されても、完成していれば全額を請求することができる。治療中の場合でも技工代や材料代、設計など実際にかかった費用については請求すべきである。電話を聞いてもらえない場合は、支払期限を設けて請求書を郵送することになる。

### 患者とのすれ違いを起さないために

医療において、患者との診療契約は、①結果の完成を請け負い、欠陥があれば補修や損害賠償の請求ができる「請負契約」ではなく、②歯科医師が医学的な知見および技術に基づき最善を尽くして診療を行うことを委託されるという「準委任契約」であると解されている(ただし、自費診療については請負契約の要素が高まっているので、注意が必要である)。

今後、患者とこのようなすれ違いを起さないためには、事前に契約書などの文書を交わし、未払いがある場合は、書面で請求すべきである。

特に、自費診療については、保険診療との違い、特性や色、金額などを説明し、患者に納得してもらつたうえで、契約書などにサインをしてもらい、その上で治療を開始することが重要となる。

また、自費診療は装着後も返金要求のトラブルに発展することが多いことから、契約書などに①歯冠修復物、欠損補綴物の装着後