



患者トラブル110番

file.2



カルテ開示を求められた場合の対応は？

前号で、協会では「医事紛争」「医療事故」「医療過誤」の三つに分類をして相談に対応していることを解説したが、今号からは具体的な相談事例をもとに紹介する。

【相談】

二年前にインプラント治療を行い、冠をセット後、メインテナンスのための受診が途絶えた患者から、突然カルテ開示を求められた。インプラント埋入時に違和感があるとして不満を訴えていたが、臨床上は、特に問題はなかった。以前から些細なことでも大きく騒ぎ立てるような方で困っている。カルテのコピーを渡さないといけないのか。X線写真も渡すのか。

【対応】

カルテ開示を要求された場合には原則開示となるが、その場ですぐにコピーを渡す必要はなく、個人情報保護法に基づき、「個人情報開示請求書」「個人情報開示請求結果報告書」を用いた正式な手続きで行えばよい。

開示の方法は閲覧、サマリー（要約）、コピーなど患者が納得する方法であれば可能で、カルテ以外に開示の希望がなければ、X線写真などの開示は不要である。開示の際は「実費を勘案して合理的であると認められる範囲内」の開示手数料とコピー代金を請求することが認められているため、個人情報保護法に基づく取り扱いを定めて院内掲示をしておく。交通事故の損害賠償請求を目的として保険会社や家族からカルテ開示を求められた場合には、代理人であることの証明書も添付してもらうことが必要になる。

患者がカルテ開示を求めた場合は、歯科医療機関側の説明不足や患者の勘違いなどが原因のケースも多いため、患者が疑問や不満に思っていることを明らかにし、カルテを見せながら診療経過について説明、疑問点を解消することによって、信頼関係を回復できる良い機会と捉え、あらためて丁寧な説明をすることは有益である。

今回、インプラント埋入時に違和感があると訴える患者の訴えを良く聞き、状況や対処方法を詳しく説明してきたが、カルテ開示に至った。その後は特に患者から連絡もないが、後年、あらためて裁判所から訴状が届くこともあるため、引き続き留意が必要である。

X線所見や患者に説明した内容、特に外科処置などは患者にどのような説明をし、きちんと同意を得られているかが大切な事項になる。そのため、カルテには「〇〇と患者に説明をし、同意を得る」と記載することが望ましい。カルテ記載はトラブルを防ぎ、万が一の時に自分を守ることもつながる。いつカルテ開示請求をされても良いように、患者に説明できるカルテになっているか、算定要件にあった保険請求ができているか、チェックする習慣を持つことが必要である。

なお、説明したことを記載した歯管の文書などを患者に渡すことで治療内容を説明したことの証拠にもなるので、歯管の文書の活用は有効である。また、開示請求に伴う様式は協会のホームページに掲載しているのをご活用いただきたい。

※相談事例は相談者の許可を得た上で掲載させていただきます。