

個人情報に記載した書類の誤交付について

このたび、当センターにおいて、外来の際、お渡しする予約票に、誤って別の患者さんの予約票が1枚混入するという事案が発生しました。このような事態を招きましたこととお詫び申し上げますとともに、再発防止に取り組んでまいります。

1 記載されていた個人情報

患者の ID、氏名、予約日

2 事案の経過

4月4日（金）16：15頃

- ・看護師が患者Bの検査予約を取る際に、すでに予約が入っていることに気づき、同時に対応していた患者Aに、誤って患者Bの書類を交付した可能性を疑った。
- ・看護師が患者Aに架電し、手元に残っていた患者Aの予約票を郵送することを伝え、誤交付の可能性のある書類の返送を依頼した。
以後、患者Aに何度か架電し、誤送付の確認を行ったが、患者Aと連絡が取れず、誤交付の確認ができていなかった。

4月25日（金）

看護師長が患者Aからの返送書類を確認し、患者Bの書類を誤交付していたことを確認した。患者Aへ誤交付について電話で謝罪した。

4月28日（月）

看護師長から受診のため来院していた患者Bへ謝罪を行った。

3 誤交付の原因

患者Aと患者Bの対応を同時に行っており、患者Aへ予約票を渡す際、氏名の確認を怠ったため

4 再発防止策

- ・患者に書類を交付する際、患者とともに氏名等の確認を行う。
- ・個人情報の適切な取り扱いに関し、院内で改めて周知を図るとともに、注意喚起を行った。

5 その他

・個人情報に対し、不適切な取扱いの可能性が疑われたにも関わらず電話連絡のみで患者Aに当該書類の返送をゆだねる等、直接的な対応を行わなかったことについて厳正に注意し、改善を求めた。

個人情報に記載した書類の誤交付について

このたび、当センターにおいて、患者さんの個人情報が記載された「病状照会書」を他の医療機関に送付する際、宛先を誤って送付するという事案が発生しました。このような事態を招きましたこととお詫び申し上げますとともに、再発防止に取り組んでまいります。

1 記載されていた個人情報

患者の ID、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号

2 事案の経過

4月22日（火）18:30頃

患者から聞き取りしたA病院をインターネットで検索、患者と確認のうえ、A病院に送付した。

5月1日（木）

10:00頃

A病院から入電があり、該当患者がいないとのこと並びに、病院名が酷似しているB病院ではないかと指摘を受けたことで、誤送付が発覚した。

11:00頃

患者に再度、病院名と所在地を確認したところB病院であったため、患者に誤送付を謝罪した。
A病院に架電し、謝罪のうえ書類の廃棄を依頼確認した。

3 誤交付の原因

病院の正式名称、所在地の確認を怠ったため。

4 再発防止策

- ・患者からかかりつけ医を聞く時は、診察券等を用いるなどし、病院の正式名称、所在地を患者と確認する。
- ・個人情報の適切な取り扱いに関し、院内で改めて周知を図った。