

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「会計書類」を交付する際、誤った患者に交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を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

2 事案の経過

11月13日(木) 12時頃

患者Aの家族が診断書交付手続きのため、窓口に来られた際に、窓口の委託職員が誤って患者Bの会計書類を渡した。

患者Aの家族は、そのまま会計を行い帰宅。

14:50頃

委託職員が診断書入力業務中に申込者と支払い者の氏名に相違があることに気づき、誤交付の可能性を疑った。

15:10頃

委託職員から患者Aの家族に架電し、交付した請求書と明細書の氏名を確認していただいたところ患者Bの氏名であったため、書類を誤交付していたことが判明し、患者Aの家族に謝罪した。

17:00頃

患者Aの家族が来院、支払い済の患者Bの費用を返金し、正しい会計でお支払いいただくとともに誤交付した書類を回収し、再度、謝罪した。

17:10頃

委託職員が患者Bの家族に架電し、経過を説明し、謝罪した。

3 誤交付の原因

委託職員が書類交付の際、患者の氏名確認を怠ったため。

4 再発防止策

- ・委託業者に対し、書類交付の際、患者と一緒に氏名の確認を行うルールを再周知し、注意喚起した。
- ・個人情報の適切な取り扱いに関し、院内で再周知を図った。

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、外来の際、お渡しした書類に、誤って別の患者さんの検査書類が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をお詫び申し上げるとともに、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、検査所見

2 事案の経過

11月14日（金）

11：00 頃

- ・患者Aから外来受診時に前回の受診時にもらった書類に患者Bのものが混入していた旨の報告があり、患者Bの書類を返却いただき、患者Aに謝罪した。
- ・患者Aから返却された書類を確認したところ11月7日に印刷した患者Bの検査書類であることを確認した。
- ・11月7日の受診時、患者Aと患者Bが連続していたため、医師が、プリンターに残っていた患者Bの書類を、患者Aに手渡した書類に混入したものと推測される。

14：00 頃

- ・主治医から患者Bへ架電、経緯を説明し、謝罪した。

3 誤交付の原因

- ・プリンターに患者Bの検査書類が残っており、患者Aに手渡す際に、氏名の確認を怠ったため。

4 再発防止策

- ・患者に書類等を交付する際、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。