

個人情報の郵送間違いについて

患者様の個人情報については、従来から厳重に管理しているところですが、令和元年9月分入院診療費請求書をご家族のお宅に郵送する際、別の患者様のご家族のお宅へ送付してしまう事案が1件発生いたしました。誤送付先の患者様のご家族のお申し出により誤送付が発覚いたしました。

原因は、職員1名にて請求書の仕分けと封入作業を行った際、誤って2名分の請求書を1つの封筒に封入し、発送したことによるものです。なお、誤送付した請求書につきましては、誤送付先のご配慮により回収させていただいており、請求書が誤送付されました患者様にはご説明とお詫びをいたしました。

ご迷惑とご心配をおかけすることになり、誠に申し訳ありませんでした。

再発防止に向けた今後の対策といたしまして、請求書を発送する際には、封入前に複数名でダブルチェックを行うとともに、請求書発行枚数と発送件数が一致しているかを確認した上で発送を行うことなど、手順の見直しを行い再発防止に努める所存であります。

今後、これまで以上に適切な業務運営に努めてまいりますので、引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

令和元年11月25日
箱根病院長