

山梨県医療安全相談コーナー

<相談事例>

医療行為・医療内容

Q：医療ミスではないかと思います。どうすればよいでしょうか。

A：当コーナーでは、個別の治療内容について過失があったかどうかは判断できません。疑問に思っていることを病院に伝え、十分な説明を受けることをお勧めします。県内の病院には苦情相談窓口等がありますので、まずはそちらへお問い合わせしてはいかがでしょうか。

なお、相談者のご意見等について、当コーナーから病院へお伝えすることはできます。

医療機関従事者の接遇

Q：医師に暴言を吐かれた。

A：医師の言動については、個人の資質によるところが多いため、基本的には法律上の問題にはなりません。

職員の対応に納得がいけない場合には、病院の苦情相談窓口等とお話し合いになることをお勧めします。

Q：医師から治療の経過状況について説明を聞きましたが、よくわかりませんでした。

A：治療に関する疑問点、不安なことなどがあれば、何度でも尋ねてよいと思います。

聞きたいことなどがあらかじめわかっている場合は、医師に質問したいことや不安に思うことなどをメモしたものを持っていくとよいでしょう。

「上手な医療機関へのかかり方」

医療安全支援センター <http://www.anzen-shien.jp/way/item03.html>

「医者にかかる 10 箇条」

1. 伝えたいことはメモして準備
2. 対話の始まりはあいさつから
3. よりよい関係づくりはあなたにも責任が
4. 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

5. これからの見通しを聞きましょう
6. その後の変化も伝える努力を
7. 大事なことはメモをとって確認
8. 納得できないときは何度でも質問を
9. 医療にも不確実なことや限界がある
10. 治療方法を決めるのはあなたです

(出典:特定非営利活動法人ささえあい医療人権センターCOML <http://www.coml.gr.jp/>)

カルテ開示

Q：自分が入院している病院にカルテの開示を求めたが、拒否された。

A：病院等は本人から請求があった場合は、原則として開示義務があります。ただし、特別な事情により開示しないことができる場合もあります。

まず、病院の苦情相談窓口等に、カルテの開示ができない理由について確認してはいかがでしょうか。

(開示の原則) 医療・介護関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

(「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」 厚生労働省)

医療費（診療報酬等）

Q：医療費の請求が高いような気がするのですが？

A：医療費の請求は診療報酬基準により算定されています。病院に請求内容や明細書の項目について確認してみてください。

平成22年4月1日から、一部の医療機関を除き、領収証を交付する際に、当該費用の計算の基礎となった項目ごとに記載した明細書を無償で交付しなければならないこととされました。

(「医療費の内容の分かる領収証及び個別の診療報酬の算定項目の分かる明細書の交付について」 厚生労働省)

Q：病気が治らないので、医療費を払いたくない。

A：患者と医師または病院等との間には、診療と報酬支払いを要素とする医療契約が成立

し、医療行為を受ければ支払いの義務が発生します。

医療契約は、病気を診察し、治療することであり、治癒することまでは含まれていませんので、病気が治らないからといって支払い義務が免除されるものではありません。

医療機関の紹介・案内

Q：腕のいいお医者さんの紹介をして欲しい。

A：当コーナーは、病院等の評価を行っていませんのでお答えできませんが、診療科目などから近隣にある病院を調べてご案内することはできます。

やまなし医療ネット <http://www.yamanashi-iryō.net/qq19/>

「今、診てもらえる医療機関」、「休日夜間の当番医」、または「女性医師がいる医療機関」や「専門的な外来を実施している医療機関」などを検索することができます。

薬（品）に関すること

Q：処方された薬による副作用と思われる症状が現れたが、どうしたら良いか。

A：まずは、直ちに薬の服用を中止して、主治医とよく相談してください。服用している薬を調剤した薬剤師や山梨県薬剤師会薬事情報センターに相談することもできます。

山梨県薬剤師会 薬事情報センター <http://www.ypa.or.jp/modules/tinyd14/>

電話番号 055-255-1507

受付時間 月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）9時～12時、13時～17時