

平成 20 年度

医療相談事例集

青森県医療安全支援センター

より良い医療のための提案

平成20年度に医療安全支援センターに寄せられた相談を選定し、医療相談事例集を作成させていただきました。平成16年度より作成し、今回で5冊目となります。この事例集が医療に従事される皆様方に広く活用され、患者との信頼関係の構築に少しでもお役に立つことを希望しております。

センターに寄せられる医療相談の多くは、医療者側、患者側双方のコミュニケーションの問題によりトラブルが発生したケースです。医療者側の説明不足、言動の問題もありますが、一方で患者自身が自分の思いを伝えられない、逆に自分の希望を医療者に強要してしまうなど、双方に改善点は見受けられます。よりよい医療の提供には、患者側と医療機関側が互いに理解しようとする努力は不可欠です。今回も、双方が少しでも良い関係を保てるために、それぞれに対してより良い医療のための提案をさせていただきました。それぞれまとめた物を次ページに掲載しておりますので、各医療機関にて医療者用、患者用配布資料として御使用いただければと思います。

今後も、患者と医療関係者の信頼関係をより強固にすることにより医療の信頼を高め、ひいては提供される医療の質を向上させることを目的に、より良い医療に向けて、相談の対応につとめてまいります。今後とも、医療安全支援センターに対し、御理解、御協力をいただきますようお願い申し上げます。



青森県医療安全支援センター

医療機関に向けての提案

- ・ 患者側との信頼関係を築く努力をしましょう
- ・ 患者に分かり易い言葉で説明するよう心掛けましょう
- ・ 説明の後は、患者の理解度を確認しましょう
- ・ コメディカルが協力して、チームでインフォームド・コンセントを行いましょう
- ・ 医療相談窓口は患者に分かるように掲示し、役割を周知しましょう
- ・ より良い医療機関となっていくために、クレームを上手に活用しましょう



県民・患者に向けての提案

- ・ 医療機関側との信頼関係を築く努力をしましょう
- ・ 日頃からかかりつけ医を持ちましょう
- ・ 患者側の症状や治療への希望を伝える努力をしましょう
- ・ 医師に伝えたいことはメモにまとめて準備しましょう
- ・ 治療前に治療方法を確認し納得して治療に臨みましょう
- ・ 分からないことは、スタッフに積極的に質問しましょう
- ・ 説明を受けるときは家族の意見をまとめて、窓口を1つにしましょう
- ・ 疑問や医療への悩みについては、医療機関内にある様々な相談窓口（看護・医療相談室、医療連携室等）を活用しましょう

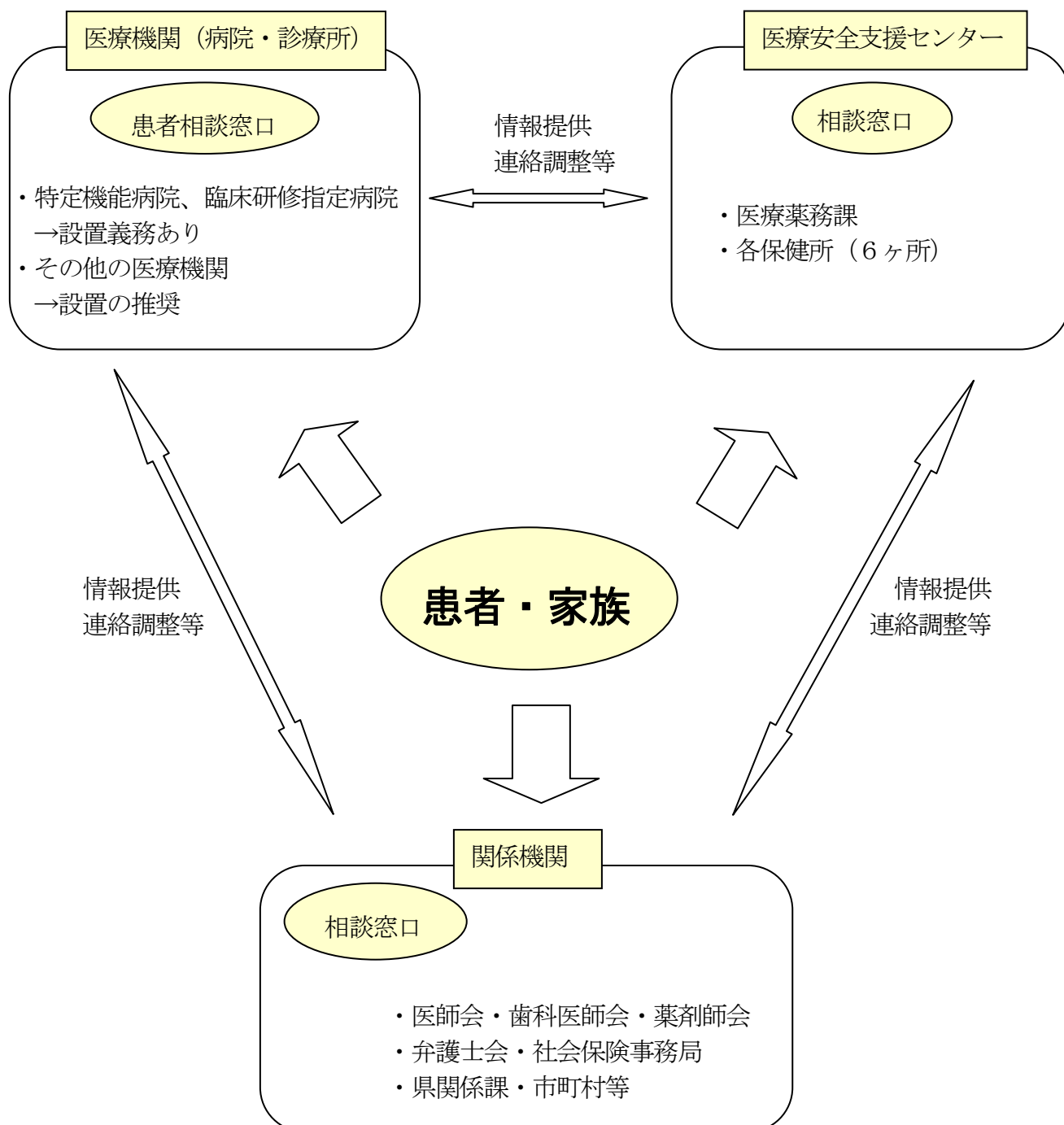


目 次

1. 医療相談体制	・ ・ ・ 1
2. 医療相談の実績	・ ・ ・ 5
3. 相談事例	
・ 相談：健康に関すること	・ ・ ・ 7
・ 相談：検査に関すること	・ ・ ・ 8
・ 相談：治療に関すること	・ ・ ・ 9
・ 治療について	・ ・ ・ 14
・ 紹介状について	・ ・ ・ 16
・ カルテ開示	・ ・ ・ 17
・ 職員の対応	・ ・ ・ 19
・ 感染	・ ・ ・ 20
・ 院外処方	・ ・ ・ 22
・ 医療費	・ ・ ・ 23
4. 相談窓口一覧	・ ・ ・ 26

相談体制

医療相談体制



青森県医療安全支援センターの役割について

青森県医療安全支援センターでは、医療に関する問題を県民の皆様が自ら解決するために、医療相談窓口を設けて相談を受け付けております。

センターの機能としては

- 医療に関する県民の皆様の苦情・心配や相談に対応します。
- 中立的な立場で対応し、患者・家族等と医療機関の信頼関係の構築を支援します。
- 県内で既に運営されている相談窓口等と連携し、相談に対応していきます。
- 医療機関、県民の皆様に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行います。
- 特定の医療機関の紹介等を行いません。
- 医療内容についての判断を行いません。
- 医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在を判断・決定する機関ではありません。また、医療機関との紛争の仲介や調停を行いません。

青森県医療安全支援センター設置要綱

1 目的

医療に関する患者・家族の苦情・心配や相談に迅速に対応し、医療機関への情報提供、指導等を実施する体制の整備により医療の安全と信頼を高めるとともに、医療機関に患者・家族等の相談等の情報を提供することを通じて、医療機関における患者サービスの向上を図ることを目的として、医療安全支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

2 基本方針

センターは、次の基本方針により運営するものとする。

- 1) 患者・家族等と医療人・医療機関の信頼関係の構築を支援すること。
- 2) 中立的な立場を堅持して相談業務を行うこと。
- 3) 患者・家族等が相談しやすい相談体制を構築すること。
- 4) 相談者のプライバシーを保護するとともに、相談により不利益を被ることがないように配慮すること。
- 5) 県内で既に運営されている相談窓口等と連携するとともに、関係する機関・団体と協力して運営する体制を構築すること。

3 実施主体

青森県

4 実施体制

1) センターの設置・運営

- (1) 県は、医療相談窓口を設置・運営する。
- (2) 県は、「医療安全推進協議会」（以下「協議会」という。）を設置・運営する。
- (3) (1)と(2)の二つの機能を併せて、「医療安全支援センター」とする。

5 センター業務

1) 医療安全推進協議会

(1) 協議会委員

中立性、公平性を確保するため、医療サービスを利用する者、医師会等医療関係団体の代表、弁護士等有識者から選任する。

委員は、10名以内で構成する。

(2) 協議会の開催

協議会は年2回程度を目途に、実情に応じて開催する。

(3) 協議会の業務

- ① センターの運営内容等の検討
- ② 個別相談事例のうち重要な事例に係る指導・助言
- ③ その他センターの業務に関する重要事項の検討

(4) 委員の任期は、2年とする。

(5) 協議会の会長は、委員の互選とする。

(6) 協議会の事務局は、医療薬務課におく。

2) 医療相談について

(1) 相談窓口

- ① 県は、医療薬務課と保健所に医療相談窓口を設置する。

(2) 相談担当

- ① 医療相談窓口には、多様な相談等に適切に対応するため、必要な知識・経験を有し、かつ、臨床経験を有する看護師等の職員を配置する。
- ② 県等に配置されているその他の職員（医師、看護師、その他の医療技術職員等）の弾力的な活用を図る。
- ③ 法的な事項や医療内容等に係るより専門的な相談については、協議会委員の活用を図る。
- ④ 面談による相談の場合には、相談者のプライバシー保護に十分配慮する。

(3) 医療相談の業務

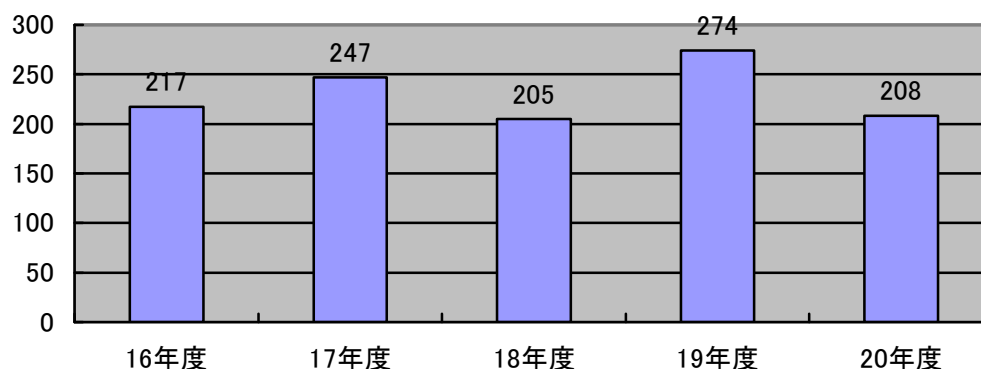
- ① 医療に関する患者・家族等からの苦情や相談等への対応
- ② 医療機関からの相談等への対応
- ③ 関係機関・団体との連絡調整
- ④ 医療安全施策の普及・啓発（医療機関に関する情報提供や指導・助言を含む。）
- ⑤ センターとの連絡調整（相談事例の報告等）
 - ・年間相談件数
 - ・相談内容分類項目別数
 - ・対応困難事例要約票

(4) 医療相談処理報告書、対応困難事例要約表は別紙参照。

附則 この要綱は、平成16年5月20日から施行する。

医療相談の実績

I. 相談件数の年次推移



II. 月別相談件数

20年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	29	27	19	17	21	13	24	13	16	6	10	13	208

III. 相談方法

	電話	来庁	メール	文書	計
件数	172	15	20	1	208
割合 (%)	82.7	7.2	9.6	0.5	100

IV. 相談者

	本人	家族	友人・知人	親戚	その他	不明	計
件数	120	59	8	9	10	2	208
割合 (%)	57.7	28.4	3.8	4.3	4.8	1.0	100

V. 相談の対象医療機関

	公的病院	民間病院	医科診療所	歯科診療所	その他	不明	計
件数	38	42	38	10	22	40	190
割合 (%)	20.0	22.1	20.0	5.3	11.5	21.1	100

VI. 診療科目

	内科	精神科	整形	眼科	歯科	脳神経科	外科	呼吸器科	産婦人科	リハビリ
件数	26	24	12	11	10	9	9	8	5	5
	泌尿器科	皮膚科	小児科	放射線科	耳鼻科	麻酔科	心臓外科	リウマチ	不明	計
件数	3	3	3	2	1	1	1	1	34	168

VII. 相談者の納得度

	十分 納得した	やや納得 した	あまり納得し なかった	納得しな かった	メールを返送 した	課内呈覧 した	不明	計
件数	129	27	17	16	10	3	6	208
割合 (%)	62.0	13.0	8.2	7.7	4.8	1.4	2.9	100

VIII. 相談内容

内 容		件数	割合 (%)
相 談 患 者 ・ 家 族 か ら の	健康・疾患・治療法に関すること 検査結果・内服に関すること 治療方針に関すること 医療機関の選択等 その他	59	28.3
医 療 機 関 か ら の 相 談	患者・家族とのトラブル その他	9	4.4
苦 情	診断・治療への不信 診断書に関すること カルテ開示に関すること 説明不足 検査に関すること 入院環境に関すること 職員の対応 院外処方 差額ベッド 医療費 院内感染 その他	138	66.3
	対応困難例	2	1.0
計		208	100

相談事例

《相談：健康に関すること》

事例1 相談者：患者の家族

相談内容	先日、相談者とその家族が脱水症状となり、医療機関で治療を受けた。考えてみると、2人ともドラッグストアで購入した健康食品を摂取したあたりからで、それが原因と思われる。この健康食品の成分を調べてほしい。担当医やドラッグストアにはこのことを話していない。
対応	健康食品でも、摂取量や飲みあわせで健康を害することもありうるので、摂取方法には注意する必要がある。適切な方法で摂取し、体調不良となったのであれば、その状況について、担当医師やドラッグストアにも話してみることを助言した。また、保健所での健康食品等の成分検査はできないことを説明した。



《相談：検査に関すること》

事例2 相談者：患者の家族

<p>相談内容</p>	<p>相談者の家族は、狭心症と糖尿病のため、診療所に30日に1回通院し、尿検査等を行ない、30日分の薬を処方してもらっていた。患者は1人で歩けず、相談者も障害があり病院に付き添うことが出来ないため、ヘルパーに付き添ってもらっていた。</p> <p>前回、7月1日に受診し、尿検査を行い、30日分の薬をもらった。薬が今月中に無くなる為、今回また受診したところ、検査は1ヶ月に1度しか出来ないため、検査は来月来るように言われた。1回受診するにも、このように大掛かりであるのに、検査と処方を別々に何度も行くなんてできない。</p> <p>検査は1ヶ月に1回しかしてはならないというきまりがあるのか。</p>
<p>対応</p>	<p>考えられる理由としては、診療報酬上の査定で検査回数に制限があることである。診療所に対し、1カ月に1回しか検査を出来ない具体的な理由を確認してみようアドバイスした。また、検査と処方のために何度も受診することは困難であることも、診療所側に相談してみるよう伝えた。</p> <p>診療報酬に関する詳細については、社会保険事務局が詳しいことを説明し、紹介した。</p> <p>社会保険事務局に確認…検査の種類や患者の状態によって、1ヶ月に1回しか検査できないものもあり、今回のようなことを避けるため、時々薬を33日分等にずらして処方してもらうという方法もある。</p>
<p>より良い医療のための提案</p>	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <p>患者が希望した検査や治療ができない場合は、何故できないのか、患者が理解できるように説明しましょう。</p> <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <p>疑問に思ったことは、その場で医療従事者に聞き、解決しましょう。</p>



《相談：治療に関すること》

事例3 相談者：患者本人

相談内容	不妊手術を受けたいと医療機関に相談したら、条件に合わないのでできないと言われた。条件に合わなくても受けることはできないか。
対応	不妊手術については、母体保護法で定められており、不妊手術を行うことができるのは、妊娠又は分娩が母体の生命に危険を及ぼすおそれのあるもの、現に数人の子を有し、かつ、分娩ごとに母体の健康度を著しく低下するおそれのあるものとされている。また、医療機関側が県へその結果の届出を行う義務があることを説明した。 相談者は、そのような身体的な理由ではなく不妊手術を希望しているようであったが、もう一度主治医に相談してみると話した。

事例4 相談者：患者本人

相談内容	脳脊髄液減少症で、頭痛、立位保持困難、顔面麻痺などの症状があり、入院していたが、医師に手に負えないと言われた。
対応	脳脊髄液減少症は、病態や治療法等について最近理解されてきたものである。県では、保健衛生課に脳脊髄液減少症に関する相談窓口を設けており、最寄りの専門医療機関をお知らせしている。

脳脊髄液減少症に関する相談窓口

電話 017-734-9284

受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分

脳脊髄液減少症とは…交通事故やスポーツ外傷等による頭部や全身への強い衝撃によって脳脊髄液が漏れ出し減少することによって、頭痛、頸部痛、めまい、倦怠、不眠、記憶障害等の様々な症状を呈する疾患

ブラッドパッチ療法…「X線透視下での硬膜外自家血注入による髄液漏閉鎖術」といい、髄液の漏れを塞ごうとする治療法。いわゆる「脳脊髄液減少症」に有効な治療法の一つとされていますが、診断方法が確立されておらず、保険が適用されない治療となっている。

事例5 相談者：患者本人

相談内容	<p>手に火傷を負い、フォルクマン拘縮となった。現在も総合病院の整形外科に通院中であるが、先日医師に「一生治らない病気です。」「リハビリは150日で打ち切りです。」と言われた。</p> <p>一生治らないのに、リハビリは150日しか出来ないのであれば、その後私はどうしたらいいのだろうか。自分で接骨院やマッサージを探して治療して貰えばいいのだろうか。</p> <p>また、どうしてリハビリが150日しかできないのか。</p>
対応	<p>平成18年度の診療報酬改訂により、医療リハビリテーションについて算定日数の上限が決められ、熱傷等による関節拘縮に関しては150日と定められたことを説明した。診療報酬に関する詳細については、社会保険事務局が詳しいことを伝え、紹介した。</p> <p>そして、150日が経過した後の治療方針について、リハビリの必要性の有無や医療機関の紹介等について、医師から詳しい説明を受けてみるようアドバイスした。それに対し、「先生の部分的な説明だけを聞いて、不安ばかり募っていたので、今度先生と話してみます。」と話した。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者側は、今後の治療や看病に対して不安を抱えていても、医療従事者に言えずに悩んでいることがあります。医療機関側と患者側とで一緒に考えていくことが、スムーズな医療連携にも繋がっていくでしょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関によっては、地域支援室や医療連携室等といった、退院調整のための相談窓口を設けているので、今後について抱えている悩みや希望がある場合は、窓口で専門家に相談してみましょう。



★勘違いしやすい医師の一言

「手術したらよくなる」

…患者は健康な時の状態に100%回復すると思いきや、こんでしまいます。

「体に負担が少ない手術」

…患者は、負担が少ない＝（イコール）簡単な手術と思いきや、体に負担をかけないためには、高度な技術を要し、リスクを伴うことを説明しましょう。

「様子をみましょう」

…患者は様子をみる＝（イコール）何もしてくれない。見放された。と思いきや、こんでしまいます。時間をおいて症状に変化があったら、その変化に合わせて対応する旨をきちんと伝えましょう。

★ 勘違いしやすい医師の一言（患者が医療ミスを疑う一言）

「治らない」

…患者は、見放された、治療を放棄された、自分と手を切りたがっていると思ってしまう。

「普通はこうならない」

…患者は自分は異常だと言われている気がし、医師への不信感が募ります。

「医療ではよくあること。高齢ですから。」

…患者は医師が言い訳しているように感じます。また、よくあることなら、なぜ対策をとらなかったの？と感じます。



事例6 相談者：患者本人

相談内容	40年位前にA病院で流産し、子宮摘出した。その後絨毛上皮種でB病院に紹介されたが、肝炎から肝癌になった。現在医療費がかさみ生活が困難であるため、何か医療費の助成はないか。
対応	C型肝炎のインターフェロン治療に対する助成はあるが、肝癌と診断されているなら対象外である。薬害肝炎については血液製剤を使用していることが条件になる。ただ、40年前のことで医療機関もなくなっているため、血液製剤の使用を立証するのは難しいだろう。C型肝炎のインターフェロン治療に対する助成については保健衛生課、フィブリノゲン製剤を使用したC型肝炎については厚労省のフリーダイヤルを紹介した。

事例7 相談者：患者本人

相談内容	現在、C型肝炎の治療中で、世間で騒がれている薬害によるものなのか自分なりに調べている。40年位前に県内の医療機関（現存しない小児科）で紫斑病のため入院治療をした。そのとき、フィブリノゲンが使用されていたのではないかと思う。当時納品していた薬品会社に問い合わせ中だが、感染原因がはっきりしていないが、薬害肝炎の訴訟請求できる方向に持っていけるだろうか。現在、治療は終了している。
対応	薬害肝炎については、県でも相談窓口を設置しており、医療薬務課薬務指導グループ（017-734-9289）で、相談を受付けていることを伝えた。 なお、薬害肝炎訴訟を提起できるのは、フィブリノゲン製剤の投与が証明できる人であり、裁判で感染と投与の因果関係が認められれば、平成20年1月に成立した「救済法」の対象となる。詳細については、独立行政法人医薬品医療機器総合機構の相談窓口（0120-780-400）に尋ねるよう伝えた。

《無料肝炎ウイルス検査》

県では、肝炎の早期発見、早期治療のために、県が指定する医療機関で、無料でB型及びC型肝炎ウイルス検査を受けることができます。

対象者…県内に住所を有し、過去に肝炎ウイルス検査を受けたことがない方。

なお、青森市に住所を有し、肝炎ウイルス検査を希望される方は、青森市において無料検査を実施しているので、青森市保健所（電話 017-765-5282）にお問い合わせください。

検査項目…B型肝炎ウイルス検査、C型肝炎ウイルス検査

※両方の項目、またはいずれかの項目のみを選んで検査を受けることができる。

検査場所…検査を受けることができるのは、県が指定する医療機関なので、健康福祉部保健衛生課健康危機対策グループにお問い合わせください。

電話：017-734-9284 FAX：017-734-8047

《肝炎治療に係る医療費助成》

県では、B型及びC型ウイルス性肝炎の治療をすすめるため、ウイルスの除去を目的に行うインターフェロン治療に要する医療費の一部を助成しています。

対象者…県内に住所を有する医療保険の加入者とその扶養家族で、申請書類を提出し、医師の診断書を基にした審査によって認定された方が対象です。審査の結果、不認定となる場合もあります。

なお、他の法令により、国や地方公共団体の負担による医療給付を受けている方は対象外です。

（例：原爆被爆者援護法、感染症法、障害者自立支援法、特定疾患治療研究事業など）

対象となる医療…B型及びC型ウイルスの除去を目的に行うインターフェロン治療で、保険適用となっている医療が対象です。インターフェロン製剤やペグインターフェロン製剤及びこれらと併用が認められているリバビリン製剤が助成対象となります。

この治療を行うために必要な初診料、再診料、検査料、入院料等が対象となりますが、助成対象の治療と無関係な治療は対象となりません。

《治療について》

事例8 相談者：患者本人

相談内容	<p>皮膚科でレーザー脱毛を全額自費で施行した。治療前に医師より「これまでしみが残った患者は1人もいないので大丈夫です。」と説明があったが、治療後しみができた。医師は「皮膚の中にもともとあったしみがはっきり出てきただけだ。」「しみが出やすい体質である。」と言い、しみが薄くなる塗り薬を処方したが治らなかった。また塗り薬の院外処方を希望したが、「診療所で調合している薬であるので処方箋は出せない。」と言われた。</p> <p>①しみができたことで発生する費用（治療費、薬代、交通費）を出して欲しい。②処方箋の発行を拒み、医師が保険適用外の独自の薬を処方していいのか。</p>
対応	<p>センターでは医療内容の判断は出来ないことを伝え、治療内容に関して納得できていないこと、①の内容を希望していることを診療所に伝え、話し合ってみようアドバイスした。それでも納得出来なければ、判断できるのは司法の場となることを伝えた。</p> <p>それに対し、医師から説明を受けるにはどうしたらいいかとの質問があった。まず、窓口に面談を希望する理由を話し、相談者が納得できない点や希望していることをまとめたメモを持参し、複数人で面談するようアドバイスした。</p> <p>②については、薬局で取り扱っていない薬であれば、処方箋を出せない場合はあることを伝えた。結果、相談者は医師と話し合ってみることもとなった。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者側は、期待通りになるものと思い治療を受けています。治療内容については、合併症や術後起こり得るリスク等も含め、事前に十分な説明を行い、患者が納得したことを確認した上で行いましょう。 ・治療後に合併症等が発生した場合、患者は不信感を抱くことがありますので、患者が理解出来るように、今後の見通しも含めた具体的な説明をお願いします。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・治療を受ける場合は、内容やリスクについて、事前にきちんと確認し、納得した上で治療に臨みましょう。 ・医療機関側との話し合いの場では、納得出来ない点などをまとめたメモを持つなどして、家族等同席し面会すると良いでしょう。

○診療契約上の問題

- ・患者に対して医師あるいは医療機関が診療をし、これに対して患者が報酬の支払いをすることを診療契約といい、委任契約に準ずる契約（民法 656 条 準委任）である。
- ・診療契約は、医療機関と患者がお互いに権利を有し義務を負う、双務契約である。医師の義務は、患者のために最善の治療を行うこと、患者の義務は治療行為に対して医療費を支払うことである。
- ・診療契約の内容は、現代医学の水準からいって、通常の医師がとりうる最も適切と思われる診療を委託することをいう。（医療機関によって、水準が異なる。）

事例9 相談者：患者の家族

相談内容	<p>相談者の家族は、塵肺のためA病院の外来に3年間通院し、内服治療を行っていた。2、3ヶ月に1回レントゲン等の検査を行っていたが、何も指摘されなかった。</p> <p>定時の受診の際、下肢のしびれ等の症状があることを訴えたところ、担当の医師から、「年のせいだろう。血圧は安定している。」と言われた。</p> <p>その3日後に突然倒れ、B病院へ搬送され、検査を施行したところ、「肺癌（レベルⅣ）」「肺癌からの転移である脳腫瘍」と診断され、1ヶ月後に死亡した。</p> <p>検査や受診を続けていたにもかかわらず、癌を見落としていたA病院の医師の治療に納得出来ずに、医師に話を聞きに行ったところ、当時のレントゲン等を用いて、「レントゲンを見て、肺癌であると思った。しかし、癌は塵肺と間違えて発見できないこともあり、このようなこともある。」と説明されたが納得できない。</p> <p>弁護士に頼むことも考えたが、お金もなく躊躇していた。県でこのレントゲンを判断して貰えないか。</p>
対応	<p>センターでは、医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在を判断・決定することはできず、医療機関との紛争の仲介や調停はできない。まず、納得できない点を病院側と十分に話し合うようアドバイスした。それでも納得出来なければ、相談者が言うように、弁護士等に依頼することとなるであろうと伝え、法テラスを紹介した。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者側は医学的な説明に対して理解が困難な場合もあるので、コメディカルがフォローを行いながら、十分な説明をお願いします。 ・これまで良い医療を受け、医療従事者を信頼してきたからこそ、患者側も募ってしまった不信感に戸惑っています。真摯に対応することで、患者との信頼関係は再構築できます。医療機関側も患者と心の通ったやり取りを心掛けて下さい。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・患者や家族の想いを伝える努力をしなければ、医療機関側は患者側が抱えている疑問や不信感等に気付かないこともあります。医療内容に関して納得出来ない点は、医療機関に相談し、納得出来るまで話し合ってみましょう。その際は、尋ねたいことをメモしていき、信頼できる人と複数で説明を受けましょう。 ・医療過誤について判断するのは裁判ですが、医療機関側と患者側とで良く話し合うことで解決する場合があります。

【根拠法令等】

○医療法第1条の4第2項（医師等の責務）

医師、歯科医師、薬剤師、看護師等その他の医療の担い手は、医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、医療を受けるものの理解を得るように努めなければならない。

《紹介状について》

事例10 相談者：患者本人

<p>相談内容</p>	<p>相談者は、平衡感覚の病気で、10年前から様々な医療機関で治療してきた。現在は、個人の医療機関で治療をしているが、医師に「この病気は治らないから諦めるしかない。」と言われ、医師の治療方針が合わないため、他の医療機関を受診したいと思っているが、医師は紹介状を書いてくれない。</p> <p>そのため、紹介状なしで数ヶ所の病院を訪れたが、どこも受付で、これまでの治療の経緯のわかる紹介状を貰ってきて欲しいと言われ、受診できなかった。</p> <p>また、救急車でいった場合も、入院させてもらえず、帰されたこともある。</p> <p>このような、患者が自由に受診できない青森県の医療体制について、県から指導して欲しい。</p>
<p>対応</p>	<p>まず、紹介状を書けない理由を、かかりつけ医に尋ねてみるよう伝えた上で、下記内容を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定療養費として費用はかかるが、紹介状なしでも医療機関は受診できる。ただ、長期に治療を行ってきた疾患であれば、新たに受診する医療機関側は紹介状が欲しいものである。 ・ コンビニ受診等を減らす目的からも、かかりつけ医を持ち、定期的にフォローしていくよう進めているのは、県のみでなく国の方針でもある。 ・ たとえ救急車で搬送されたとしても、医師が入院や治療の必要がないと判断する場合もある。
<p>より良い医療のための提案</p>	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紹介状を書けない理由、また紹介状がなければ診察出来ない理由について、きちんと説明し、患者が理解出来ているかを確認しましょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紹介状を書けない理由について、きちんと医療機関側に説明を求めましょう。



《カルテ開示》

事例 1 1 相談者：患者家族

相談内容	<p>相談者の家族は、てんかんのため長期間、精神科の医療機関に入院していたが、昨年死亡した。死亡する前に総合病院に転院となったが、肺や心臓に水が溜まり栄養失調状態であった。治療を行ったが、一週間で死亡した。相談者としては、病院にいながらこのような状態になったことに納得できない。</p> <p>弁護士に相談したところ、裁判をするにはカルテが必要なので、病院から貰ってくるように言われた。そのため、病院に問い合わせたが、「身分を証明できる書類がないとカルテは出せない。」と言われた。そこで、法務局から後見人の書類を貰い、提出した。しかし、それでも出せないと言われた。</p> <p>どうしたらいいか。</p>
対応	<p>患者本人以外によるカルテ開示請求であれば、患者との関係を証明する書類が必要な場合があるため、何の書類が必要なのかを具体的に病院に確認するよう伝えた。</p> <p>正当な事由があれば、カルテを開示しないこともあるが、理由もなく拒むようなら、再度センターに電話するよう伝えた。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none">・カルテ開示を行なう場合、患者側は医療行為等に疑問を抱いている場合が多く、医療従事者の行動に不信感を抱きがちになっています。誤解を生じる結果となってしまうこともあるため、十分な説明を心掛けて下さい。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none">・カルテ開示にかかる費用や手続きの方法は、各医療機関で定められていますので、事前に確認しましょう。・診療録の保存期間は5年間と法律で定められています。5年以上経過した後のカルテについては既に存在しない場合もありますので、医療機関側にまず確認してみましょう。

【根拠法令等】

○個人情報保護に関する法律第25条1項

個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人情報の開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む、以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、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。ただし、開示することにより、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

1. 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれのある場合
2. 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれのある場合
3. 他の法令に違反することとなる場合

○医療法施行規則第20条10項

診療に関する諸記録は、過去2年間の病院日誌、各科診療日誌、処方せん、手術記録、看護記録、検査所見記録、エックス線写真、入院患者及び外来患者の数を明らかにする帳簿並びに入院診療計画書とする。

○医師法第24条1項

医師は、診療をしたときは、遅滞なく診療に関する事項を診療録に記載しなければならない。

○医師法第24条2項

前項の診療録であって、病院又は診療所に勤務する医師のした診療に関するものは、その病院又は診療所の管理者において、その他の診療に関するものは、その医師において、5年間これを保存しなければならない。



《職員の対応》

事例12 相談者：患者家族

相談内容	<p>子どものインフルエンザワクチンの予約を電話でして、受診したら医師に「なんできた」といきなり怒鳴られた。「今頃接種するなんて遅い。かかりつけ医に行け。2回目のワクチンの在庫はない」と言われた。入院していたため、接種が遅くなり、かかりつけ医の在庫ワクチンがなくなった。電話予約時に2回目の在庫がないと言ってくれば他の医療機関を受診したのに。ワクチンは通常2回するもので1回したのに2回目がないというのはおかしくないか。医療機関に苦情を言ってほしい。</p>
対応	<p>対象医療機関に確認したところ、ワクチンは必ずしも2回施行するとは限らないので、その都度予約が必要である。また、相談者に対し怒鳴ったつもりはなく、他の人と同じ対応をした。「なんできた」というのは来院目的をはっきりさせるためであったとの返答であった。医療機関に確認した内容を相談者に報告したが、納得されなかった。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療従事者は怒っているつもりがなくても、早口だったり、言葉が足りなければ、患者や家族は不快に感じる場合があります。どんな時も丁寧な対応を心掛けましょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療従事者の言葉遣いに、不満や不信を感じることもあると思いますが、脅えず冷静に対処し、必要な事はきちんと説明を求めましょう。接遇に関する苦情は、医療機関にとって、改善の材料となるので、医療機関の相談窓口へ直接伝えましょう。



《感染》

事例 1 3 相談者：介護助手

相談内容	病院に入院中の寝たきりの患者が疥癬に罹患しており、自分も皮膚症状があり受診したら疥癬と言われた。他の介護者も症状があり、二次感染が疑われる。保健所から病院に感染防止策について指導してほしい。
対応	病院に事実関係を確認したところ、疥癬罹患患者は1名で、症状は改善していた。介護者は、介護時、手袋を使用していたが、疥癬に罹患していた。 「疥癬感染予防マニュアル」に基づき、二次感染の予防を徹底するよう促した。
より良い医療のための提案	【 医療機関に向けて 】 ・ 感染症は危機管理の観点から、迅速な対応が必要とされます。普段からスタッフにも、十分な指導、説明を心がけましょう。 ・ 院内感染が疑われる場合は、医療機関に連絡し事実関係の確認を依頼しています。 【 相談者に向けて 】 ・ 院内感染に疑問を感じた時は、医療機関に説明を求めましょう。

【関連用語】

・ 「感染」と「感染症」

細菌やウイルスなどの何らかの病原体が人にとり付くことを「感染」といい、それらによって病気が発症（発病）した状態を「感染症」といいます。

・ 「感染者」とは、「病原体にとり付かれた人」という意味で、病気（感染症）を発症していない状態の人も含みます。

事例 1 4 相談者：患者の家族

相談内容	<p>家族が MRSA に感染し入院しているが MRSA に関し確認したい。</p> <p>①個室の差額ベッド料は払う必要があるか。</p> <p>②医療機関内で感染した恐れもあるがどのようにしたらいいか。</p> <p>③医療機関には MRSA に感染した患者がいる場合報告する義務があるか。</p>
対応	<p>①基本的に自らの意志で入室したのでなければ不要である。</p> <p>②感染の原因については院内外いずれもありうるので、医療機関に説明を求めること。</p> <p>③報告義務はない。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染に関しては、患者や家族が医療機関側に不信を抱く場合がありますので、発症時は、経過や管理についてきちんと説明しましょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・差額ベッド料を徴収できない場合の基準に合致する場合は徴収できないこととなっています。疑問な点は、医療機関に問い合わせましょう。

【根拠法令等】

- 平成 1 4 年 3 月 2 9 日付保医発第 0 3 2 9 0 0 1 号厚生労働省通知
 - 【差額ベッド料を徴収してはならない場合の基準】
 - ①同意書による同意の確認を行っていない場合
 - ・室料の記載のない同意書、患者側の署名のない同意書
 - ②患者本人の「治療の必要」により特別療養環境室に入院させる場合
 - ・救急患者、術後患者等であって病状が重篤なために安静を必要とするもの
 - ・常時監視を要し、適時適切な看護及び介助を必要とする場合
 - ・常時監視を要し、適時適切な看護及び介助を必要とする場合
 - ・免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある場合
 - ・集中治療の実施、著しい身体的・精神的苦痛を緩和する必要のある終末期患者
 - ③実質的に患者の選択によらない場合
 - ・MRSA 等に感染している患者であって、主治医等が他の入院患者の院内感染を防止するために、実質的に患者の選択によらずに入院させたと認められる場合

《院外処方》

事例 15 相談者：患者本人

相談内容	<p>これまで利用していた薬局では、薬効や注意事項等のついた薬の説明書をくれたが、別の薬局に行ったら説明書をくれず、求めたところ、「うちでは出してない。」と断られた。説明書を出さなければならない決まり等ないのだろうか。また、薬の飲み合わせが悪い場合もあると思うし、病院に行くと他の病院からの薬の説明書を求められたりするが、その説明書がない場合は、医師に正直に他の薬を飲んでいることを話していいものだろうか。</p>
対応	<p>薬剤師法上、薬剤師は薬剤に関する必要な情報を提供しなければならないとされているが、説明書での提供等とは規定されていない。薬局で貰う説明書等は、薬剤管理料等の診療報酬になることを伝え、東北厚生局青森事務所を紹介した。他院からの薬については、医師にとって必要な情報であるので、積極的に伝えるようアドバイスした。</p>
より良い医療のための提案	<p>【 薬局に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 患者が自分の内服薬について十分把握できるよう、説明の方法を工夫しましょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の病歴、薬歴などを整理し、マイカルテを作成して置くと、他院を受診するとき便利でしょう。

【根拠法令等】

○薬剤師法第25条の2項

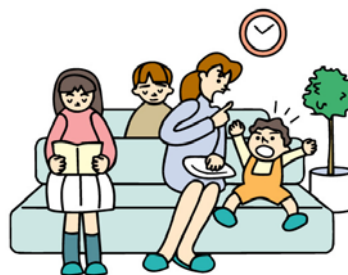
薬剤師は、販売又は授与の目的で調剤したときは、患者又は現にその看護に当たっている者に対し、調剤した薬剤の適正な使用のために必要な情報を提供しなければならない。



《医療費》

事例16 相談者：患者本人

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">相談内容</p>	<p>相談者は以前から、近所の診療所の整形外科に通院していた。仕事の後に行けるので、いつも18～19時に受診していた。</p> <p>今回、いつもどおりその時間に受診したところ、時間外分の料金を請求された。保険診療で、相談者が支払った金額としては150円程上乗せされていた。事務員は、「4月から時間外分の料金をいただくことになりました。」と説明した。</p> <p>看板にも今までどおりこの診療時間を記載しているから、緊急でもなく正規の診療時間内なのに、今までと違って時間外の料金を取るのをおかしくないか。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">対応</p>	<p>診療報酬が改定になり、夜間の加算が取れるようになったためと考えられる。詳しくは東北厚生局青森事務所に問い合わせよう伝えた。</p> <p><参考></p> <p>2008年診療報酬改定 夜間・早朝加算について</p> <p>2008年4月から夜間・早朝診療に50点加算が新設された。</p> <p>軽症の時間外救急患者を診療所で受け入れることで病院勤務医の負担軽減をはかることが目的である。</p> <p>平日の6-8時、18-22時 土曜の6-8時、12-22時 日祝日の6-22時</p> <p>の夜間・早朝の初診・再診料に50点加算されるもの。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">より良い医療のための提案</p>	<p>【 医療機関に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診療報酬等の改正により医療費が変更となる時は、変更の理由についても患者に説明しましょう。 <p>【 県民・患者に向けて 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療費について、疑問な点は医療機関に問い、説明を求めましょう。



《参考》

1. 高額療養費制度

健康保険や国民保険を使った1ヶ月の医療費の自己負担分が一定額（自己負担限度額）を超えた場合は、申請することにより、その超えた分が「高額療養費」として保険者から払い戻される。

【70歳未満の方の場合】

区分	自己負担限度額（暦月の1日～末日までの月額）
上位所得世帯	150,000円+（総医療費－500,000）×1%
一般課税世帯	80,100円+（総医療費－267,000）×1%
住民税非課税世帯	35,400円

* 医療機関ごと、入院・外来ごとに別々の計算になる。

<p><応用1> 同一世帯の人が同じ月内に2人以上または2ヶ所以上の病院にかかり、それぞれの自己負担分が2万1000円以上で、合算して月の上限額を越える時、その超えた分は高額療養費が支給される。</p>	<p><応用2> 同一世帯で高額療養費支給が1年間で4回以上になる場合4回目からは 一般 44,400円・非課税世帯 24,600円 上位所得世帯 83,400円が高額療養費になる。</p>
---	---

<申請>→各保険者へ問い合わせましょう。

（組合保険の場合は、組合の付加給付により、自己負担がより減少する場合もある。）

【70歳以上（高齢受給者証所持）の方の場合】

区分	窓口負担	自己負担限度額（暦月の1日～末日までの月額）	
		外来（個人単位）	外来+入院（世帯合算）
一定以上所得者	3割	44,000円	80,100円+（総医療費－267,000）×1%→（応用2の状況の場合44,000円）
一般	1割	12,000円	44,400円
低所得Ⅱ	1割	8,000円	24,600円
低所得Ⅰ			15,000円

* この場合の自己負担限度は、外来・入院を問わず、すべての自己負担額の合計額について同一世帯内の70歳以上の人同士で合算できる。ただし、複雑な合算計算があるため、保険者へ相談しましょう。

<申請>→各保険者へ問い合わせましょう。

（後期高齢者医療保険の方はお住まいの市区町村の担当窓口）

關係機關

相 談 窓 口 一 覧

医療のご相談

▶▶ 県庁健康福祉部医療薬務課

017-776-4763

平日

8:30~17:15

▶▶ 地域県民局地域健康福祉部 保健総室（保健所）

東青地域 017-741-8116

中南地域 0172-33-8521

三八地域 0178-27-5111

西北地域 0173-34-2108

上北地域 0176-23-4261

下北地域 0175-24-1231

平日

8:30~17:15

▶▶ 青森市保健所

017-765-5281

関係団体の相談窓口

▶▶ 青森県医師会

017-723-1911

相談日・時間 平日 13:00~16:00

▶▶ 青森県歯科医師会

017-777-4870

▶▶ 青森県薬剤師会

017-742-8821

▶▶ 青森県薬剤師会 薬事情報センター

017-742-8822

▶▶ 法テラス

青森 050-3383-5552

八戸 050-3383-0466

相談日・時間 月~土曜日 9:00~17:00

医療費のご相談

- ▶▶ 東北厚生局青森事務所
017-724-9200
- ▶▶ 市町村の国民健康保険担当窓口
- ▶▶ 青森税務署（医療費控除について）
017-776-4241

精神保健福祉相談

- ▶▶ 精神保健福祉センター（こころの電話）
017-787-3957・3958 平日 9:00~16:00
- ▶▶ 地域県民局地域健康福祉部 保健総室（保健所）医療のご相談参照

子ども救急電話相談

- ▶▶ 青森県看護協会
#8000（携帯電話・プッシュ回線の電話）
017-722-1152（ダイヤル回線の電話・公衆電話）
土・日・祝日及び年末年始（12/29~1/3）の19:00~22:30

福祉に関するご相談

- ▶▶ 地域県民局地域健康福祉部（福祉事務所）
 - 東青地域 017-734-9950
 - 中南地域 0172-35-1622
 - 三八地域 0178-27-4435
 - 西北地域 0173-35-2156
 - 上北地域 0176-62-2145
 - 下北地域 0175-22-2296
- 平日 8:30~17:15

認知症（痴呆）のご相談

▶▶ 老人性痴呆疾患センター

県立つくしが丘病院内	017-788-2988
藤代健生病院（弘前）内	0172-36-5181
八戸市立市民病院内	0178-44-1123
西北中央病院内	0173-35-3111
むつ総合病院内	0175-22-2111
十和田市立中央病院内	0176-25-6111

障害者110番

▶▶ 青森県障害者社会参加推進センター

017-764-2941

年末・年始、日曜・祝祭日を除く毎日 10:00~17:00

交通事故のご相談

▶▶ 交通事故相談所（県庁北棟1階）

017-734-9235 平日 8:30~17:15

男女共同参画のご相談

▶▶ 男女共同参画センター相談室

017-732-1022

年末年始、水曜日を除く毎日 9:00~16:00

消費生活のご相談

▶▶ 消費生活センター

青森	017-722-3343	平日	9:00~18:00
		土日・祝日	10:00~16:00
弘前	0172-36-4500	}	平日 9:00~17:00
八戸	0178-27-3381		
むつ	0175-22-7051		

