

よくある相談事例 Q&A

Q 1 よい医師やよい医療機関を教えてください。

医療安全相談窓口には、よい医師やよい医療機関の情報はありません。お近くの医療機関やお話を伺い可能な範囲で該当する医療機関をご案内させていただきます。医療機関の情報は、下記のサイトからも検索できます。

医療情報ネット

<https://www.iryuu.teikyouseido.mhlw.go.jp/znk-web/juminkanja/S2300/initialize>

さいたま市医療機関 MAP

<https://www.city.saitama.lg.jp/008/016/001/022/003/p097366.html>

Q 2 何科を受診すればよいか。

当センターの相談員は看護師資格を持った者が対応しておりますので、看護師の知識の範囲内でお答えいたします。電話での相談になりますので、実際に医療機関へ伺った際にご案内した診療科より別の科を紹介される場合もありますので、ご了承ください。

Q 3 医師から病気の説明をしてもらえない。

医療法では、「医療従事者は医療を提供するに当たり、適切な説明を行い、患者の理解を得るよう努めなければならない」とされています。説明がないときや説明を聞いてもわからない時は、質問して説明を求めてください。伝えたいことや聞きたいことはあらかじめメモをしておくことで、話がスムーズに、聞き忘れもなくなります。

Q 4 主治医以外の先生の話も聞きたいのだがどのようにしたらよいか。

診療内容や治療法などについて主治医以外の医師の意見を聞くことを「セカンドオピニオン」といいます。主治医以外の医師から、その治療が適切か、他の方法はあるのかなどを聞くことで、より納得して受けることができます。「セカンドオピニオン」を受けるには、主治医からの紹介状と検査結果等必要な書類を準備してもらう必要があります。主治医に「セカンドオピニオン」受診したいことを伝えてください。

Q 5 自分が受けている診断、治療は適切か。

診断や治療は、診察した医師の判断に基づき行われています。適切かどうかについて

ての判断は当センターではできません。疑問に思っていることは、まずは診察した医師にご質問してください。

Q 6 かかりつけの医療機関でカルテの開示をしてほしい。

診療情報の提供等に関する指針では、「カルテなどの診療録の開示を求めた場合には、原則としてこれに応じなければならない」とされています。カルテ開示ができるのは原則として患者本人になります。

医療機関により手続き方法や手数料が異なりますので、直接お問い合わせください。また、開示できない正当な理由があるときには、開示に応じない場合もあります。その時には、理由を確認してください。

Q 7 医療機関の従事者の対応に不満がある。

医療従事者の態度について不満を感じたとしても、個人の人間性や資質によるところが大きく、法令などで規制されるものではないので、指導できる行政機関はありません。態度、対応に納得いかない場合は、医療機関と直接話し合うことを勧めています。その他医療機関に設置してある患者相談窓口や投書箱などを利用する方法もあります。

Q 8 不正な医療費がとられているのではないか。

保険診療の場合は、診療報酬に基づいて算定されています。疑問点があれば医療機関の会計窓口にお問い合わせください。

保険外診療（自由診療）の場合は、医療機関によって金額が設定されています。医療機関と患者さんの間で個別に契約されているものなので、受診時に契約内容や金額をよく確認してください。

Q 9 医療事故、医療ミスだと思う。

まずは医療機関と話し合いの時間をとってもらい、詳しい説明を受けてください。疑問に思っていることはあらかじめメモにしておき、複数人で聞くようにすることをお勧めします。話し合いの結果納得いかない場合、最終的には法律の相談になります。

医療機関とのトラブルは、当事者間での話し合いによる解決が原則となります。当相談窓口では、医療内容の適否、過失の有無の判断はできません。