

よくある相談

Q1. 「医師から診療内容などについて、十分な説明が得られない。」「受けた医療の説明が、よく分からない。治療の内容に疑問がある。」

A: 医療法では、「医師、歯科医師、薬剤師、看護師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。治療に関する疑問や不安な点は、医療機関の職員に遠慮せずに尋ねてみましょう。尋ねにくい場合は、質問したい内容を予めメモにまとめて、それを見ながら質問する方法もあります。また、医師の説明をメモに取りながら聞くと、後から確認出来て役立つことがあります。医師に尋ねられない場合は、看護師に尋ねてみましょう。

なお、当窓口では、医師が行った診療内容や治療の必要性についてお答えできません。

Q2. 「医師や看護師の態度が悪い。」「医療機関の職員の対応が気になる、改善するよう指導してほしい。」

A: 職員の接遇は、個人の人間性や資質によるところが大きく、法令等で規制されるものではなく、指導できる行政機関はありません。職員の対応・態度に納得がいかない場合は、医療機関と直接話し合うことをお勧めしています。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ご利用する方法もあります。

Q3. 「診察を断られた。」

A: 医師法では、「診察に従事する医師は、診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」とされています。「診察を断られた」という場合は、医療機関にその理由を確認してみましょう。

なお、初めて受診する際は、事前に電話で診療時間や予約が必要かなどを確認してください。

Q4. 「受診したが病気が良くならないので治療費を払いたくない。」「治療に納得がいかないので治療費を戻してほしい。」

A:病院（診療所）に行って診療を受けることは、「医療契約（準委任契約）」にあたります。「医療契約」は、病気を診察・治療させることであって、治癒することまでは含まれていません。また、「医療契約」は患者が診察の申し込みをし、医師が診療を開始したときに成立する「双方契約」ですので、医師と患者が互いに権利を有し義務を負います。

- ・医師の義務・・・患者さんのために最善の治療を行うこと
- ・患者の義務・・・医師の治療行為に対し医療費の支払いを行うこと

つまり、医療行為を受ければ支払い義務が生じますので、良くならないこと、治療に納得がいかないことを理由に支払い義務が免除されるものではありません。

なお、治療に納得がいけない場合は、医療機関へお話しください。

Q5. 「医療費の請求内容に疑問がある。」「医療費がいつもより高かったのはなぜか。」「不正に請求されているように思う。」

A:保険診療の場合は治療・検査・処置などの診療の内容に応じた費用が診療報酬に基づいて算定されます。

疑問がある場合は、遠慮なく、領収書又は診療明細書を発行した医療機関の会計窓口にて、請求内容についてお問い合わせください。

保険外診療（自由診療）については、医療機関ごとに金額を設定していますので、受診時に契約内容及び金額をよく確認しましょう。

Q6. 「差額ベッド料金について教えて欲しい。」

A:差額ベッド料を必要とする病室「特別療養環境室」といい、この病室は健康保険適用外の費用であるため、医療機関によって金額は様々です。医療機関側からの説明に納得し、同意書に署名をした場合は支払うこととなります。疑問を感じた場合は、入院している病棟の看護師長に相談してみましょう。

Q7.「病院に入院するとき、身元保証人等を立てるよう言われたが、身元保証人等をたてることができない。どうしたらよいか？」

A:厚生労働省の通知では「入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がいな
いことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、医師法第 19 条第 1 項に抵触する」とされて
います。

なお、医師法第 19 条第 1 項では、「医療に従事する医師は、診療治療の求めがあった場合には、正当な
事由がなければ、これを拒んではならない。」とされています。

身元保証人を医療機関が「身元保証・身元引受等」に求める機能や役割としては、① 緊急の連絡先に関
すること ② 入院計画書に関すること ③ 入院中に必要な物品の準備に関すること ④ 入院費等に関
すること ⑤ 退院支援に関すること ⑥ (死亡時の) 遺体・遺品の引き取り・葬儀等に関すること等が
あります。身元保証人等を立てることが困難な場合は、医療機関へその旨を伝えて相談してみましょう。

Q8.「カルテ開示を求めたいが、どうすればよいか？」

A:「カルテなどの診療録は、本人の求めがあれば原則開示される」こととなっています。手続き方法や手
料については、医療機関に問い合わせてください。ただし、開示することにより、本人または第三者の生
命、身体、財産その他の権利を害する恐れがあるときは、その全部又は一部を開示しない場合があります。
医療機関がカルテ開示に応じられない場合には、その理由を確認しましょう。

Q9.「手術がうまくいかなかった。医療ミスだと思う。」

A:まずは、医療機関に詳しい説明を求め、話し合しましょう。当事者同士の話し合いで納得いく結果が得ら
れなければ、法律に関する専門機関に仲裁や訴訟の手続きを依頼する方法もあります。医療過誤の有無に
ついては、最終的には裁判所が判断することになります、当窓口では判断できませんし、仲裁することも
できません。弁護士会など関係機関の連絡先をご案内しております。

Q10. 「手術を勧められたが、主治医以外の意見も聞いてみたい。どうすればよいか？」

A: 現在受診されている医師とは別に、違う医療機関の医師に「第2の意見」を求めることを「セカンドオピニオン」と言います。つまり主治医を変えることなく、別の医師に意見をきき、その治療を受けるかどうかの判断材料をえることができる制度です。別の病院に転院したりすることではありません。

「セカンドオピニオン」は、健康保険適用外のため、費用は全額自己負担です。あらかじめ費用を確認しておくことをお勧めします。また、主治医の意見(ファーストオピニオン)を十分に理解しておくことが大切です。自分の病状、進行度、なぜ、その治療方法を勧めるのかについて十分に説明を受けてください。病気の進行度によっては時間的な余裕がなく、なるべく早期に治療を開始した方がよい場合がありますので、主治医と十分に相談してください。

「セカンドオピニオン」を受けるには、主治医からの紹介状(診療情報提供書)や検査の記録(血液検査やCT、MRIなどの画像検査結果)を準備してもらう必要があります。その資料を持って、「セカンドオピニオン」を受けてくれる医療機関を訪ねます。そこで、その資料を基に、医師は患者さんの状態を客観的に評価し助言されます。書面での評価ですので、診察や検査はありません。

Q11. 「このような時はどこに相談したらよいの？」

A: 急にお腹が痛くなった、今、診療している病院、診療所を探したい。

あいち医療情報ネット <https://iryojoho.pref.aichi.jp/> → あいち救急医療ガイドで検索してください。

今、診てもらえる病院、診療所(歯科も含む)を探すことができます。