

よくある相談

Q1 医療機関，医師を紹介して欲しい。

当センターでは，特定の医療機関や医師の紹介はできません。

「かごしま医療情報ネット」から検索することができますので，御利用ください。

Q2 医師から診療内容や治療内容について十分に説明してもらえない。説明されたが分かりにくかった。納得できない。

医師に質問すると「気分を悪くされるかもしれない」と考える方がおられますが，医学用語などが分からないのは当然です。医師に対して，再度，説明を求めることをお勧めします。

その際には事前に「説明を受けたい」旨の申入れをして，時間をとって説明を受けられることをお勧めします。

また，質問したいことをメモしておき，「専門用語などは分かりやすい表現で説明してほしい」と依頼されたほうが良いと思います。医師の説明をメモに取りながら聴くことも大切です。加えて，信頼できる方に同席してもらい複数人で話を聞くことをお勧めします。

なお，医療機関には，多くの場合は相談窓口がありますので，まずは窓口にお問合せをされてはいかがでしょうか。

【参考】

医療法第1条の4第2項

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。

Q3 病気に関係がない検査をされた。

検査をするか否かは，基本的には医師が診察に必要と判断し，行われるものです。疑問を感じるようでしたら，主治医に説明を求めることをお勧めします。

診療報酬の不正請求であると考えられる場合には，御加入の健康保険組合又は九州厚生局鹿児島事務所にお問い合わせください（医療安全支援センター相談ガイドブックより）。

Q4 主治医から説明された治療方法などに疑問がある。

患者が治療方法を選択する場合などにおいて，主治医以外の専門医から診断や治療方針についての意見を聞くことができる「セカンドオピニオン」制度を扱っている医療機関があります。希望される場合は，セカンドオピニオンの受付が可能な医療機関を「かごしま医療情報ネット」等で確認の上，電話等で事前に医療機関へお問合せください。

※ セカンドオピニオンは「診療」ではなく「相談」になるため，保険給付の対象とはならず，全額自己負担となりますので，事前に料金や必要な資料などについて医療機関に確認しておくことをお勧めします。

Q5 病院で治療を受けたが、経過が悪く、医療ミスを疑っている。

手術、治療等で過失があったかどうかは、当センターでは判断できません。治療の適否は医師の専門的な判断に基づくものであり、行政ではその適否を判断することはできません。

病院に疑問に思っていることを伝え、十分説明を受けることをお勧めします。なお、病院に話し合いに行く際には、御家族や信頼できる方と一緒にいき、話し合いの内容をメモに取ることをお勧めします。

また、医療機関には、多くの場合は相談窓口がありますので、まずは窓口にお問合せをはいかがでしょうか。

Q6 処方された薬を服用して副作用と思われる症状が現れたが、どうしたら良いか。

まずは、直ちに薬の服用を中止して、主治医によく相談してください。

服用している薬を調剤した院内薬局、調剤薬局の薬剤師や県薬剤師会の薬相談窓口に相談することもできます。

当ホームページ下部の「6 相談窓口」のうち「(4) その他関係する相談窓口」を参照してください。

Q7 入院の際に家族の付き添いを要求された。

医療機関においては、医療法上、付き添いの強制はできませんが、事情により患者の家族の付き添いを勧める場合もあります。

御家族と一緒にいられた方が精神的に心強いのではないかと、他に何らかの理由があるかもしれませんので、理由を聞いてみてはいかがでしょうか。

Q8 病院において、完全に病気が治っていないのに、退院を勧められた。

入退院は、主治医が専門的知識により患者の病状に応じて必要かどうか判断するものです。患者がより良い治療を受けるためや、急性期の治療が終了した場合のほか、診療報酬上の仕組みを理由に転院を進められることもあります。

現在では、入院に関しても急性期病院、慢性期病院の機能分化が進みつつあり、長期入院に対応できない医療機関もあります。

まずは、主治医とよく相談してください。また、転院先については、ソーシャルワーカーや相談窓口などに御相談されてはいかがでしょうか。

Q9 入院が必要になったが、医療費が支払えるかどうか不安である。

まずは、入院する予定の医療機関の相談窓口やケースワーカー又は市役所・役場の担当課に尋ねられることをお勧めします。

医療費が一定額以上になった場合、加入している保険者に限度額適用認定の申請をすると、医療機関での支払額が軽減される制度がありますので、利用されてはいかがでしょうか。

その他、高額医療費貸付、生活保護（医療扶助）等の制度の適用なども考えられますので、お住まいの市町村に御相談ください。

Q10 医療費の請求が思っていたよりも高額であったので、納得がいかない。

医療費の請求は診療報酬の基準に基づいて算定されています。詳しくは、医療機関の相談窓口や会計窓口で請求の内容を確認されることをお勧めします。

なお、医療機関から開示してもらえない場合は、保険者（御自分が加入されている医療保険機関）へ病院側が出した診療報酬明細書（レセプト）の開示請求を行うこともできます。

Q11 差額ベッド料を請求されたが、納得できない。

本人の同意がない場合や、治療上の必要により特別療養室等に入院させた場合などは、差額ベッド料を患者から徴収してはならないこととされています。

詳しくは、医療機関の相談窓口や会計窓口にお尋ねください。

【参考】

「療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める揭示事項等」及び「保険外併用療養費に係る厚生労働大臣が定める医薬品等」の実施上の留意事項について」（平成18年3月13日付け保医発0313003号（最終改正：令和2年3月5日付け保医発0305第5号）

※ 保険医療機関が患者に特別療養環境室を提供する場合、以下の事項を行わなければなりません。

- ・ 分かりやすい揭示（特別療養環境室のベッド数・場所・料金）
- ・ 患者側への明確かつ懇切丁寧な説明
- ・ 患者側の同意の確認（料金等を明示した文書に患者側の署名を受ける）

※ 特別療養環境室に係る費用（差額ベッド代）の負担を患者に求めてはならない場合

- ・ 患者側の同意について保険医療機関が同意書で確認を行っていない場合
- ・ 「治療上の必要」により特別療養環境室に入院した場合
- ・ 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院することとなった場合であって、実質的に患者の選択によらない場合

Q12 病気がよくなるらないので、医療費を払いたくない。

患者と医師又は医療機関との間には、診療と報酬支払を要素とする医療契約が成立しており、医療行為を受ければ支払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、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義務が免除されるものではありません。

Q13 自分が求めたとおりの症状、病気の程度を診断書に記載することを医師から拒否された。

医師は患者から依頼があった場合には、正当な事由がない限り診断書の作成を拒否できません。

しかし、記載した内容については専門職としての医師が責任を負い、医学上の基

本的な誤りや意図的な内容であったりすれば、医師が法的責任を問われることとなりますので、記載する病気の症状や程度を要求することはできません。

Q14 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。

医療機関は本人から請求があった場合は、個人情報保護法の規定により、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ので、まず、病院の苦情相談窓口になぜ、カルテ開示できないのか説明を求めてはいかがでしょうか。

Q15 医療機関のスタッフの対応に問題があるので、解雇して欲しい。

行政には医療機関の院長を含め、スタッフに対する任免権はありません。それぞれ雇用主の判断となります。

医療機関には、多くの場合は相談窓口がありますので、まずは、そちらに御相談ください。また、県医師会でも相談を受け付けています。

Q16 病院で特定の調剤薬局に行くよう指示された。

医療機関は、処方せん交付の際に、患者に特定の調剤薬局に行くよう指示することはできませんし、患者の方も特定の調剤薬局に行く必要はありません。

医療機関の窓口によっては、患者の便宜を図るために最寄りの調剤薬局の場所を案内するところがあるかもしれませんが、それは特定の薬局に行くように指示している訳ではありません。

御自分の一番利用しやすい調剤薬局を御利用ください。

Q17 診療を求めたが拒否された。

診療を拒否する理由は、医療機関側の都合や患者側の問題など様々です。

医師法第 19 条では、医師は正当な事由なくして診療を拒否できないという、いわゆる応召義務が定められています。医師が不在であったり、重症患者の診療中で他の患者を診察できなかつたり、対応できる医療機器がなかつたりなどは、診療すること自体が不可能な場合には、診療しないことに「正当な理由」があると言えます。（どのような場合に患者を診療しないことが正当化されるか等については、「応召義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」（令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号厚生労働省医政局長通知）を参照ください。）

【参考】

医師法第 19 条第 1 項

診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。