

医療相談事例集

大津市医療安全支援センター

医療安全支援センターの役割について

医療安全支援センターとは

医療安全支援センターは医療法第 6 条の 13 の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により、日本全国で 380 箇所以上設置されています。医療に関する苦情、相談等に対応し、医療機関等に対する助言や情報提供、研修等を行っています。医療機関等における患者サービスの向上を推進し、安全かつ安心な医療を提供できる体制の確保を図ることを目的としています。

大津市においては平成 27 年 4 月大津市保健所に大津市医療安全支援センターを設置しました。

医療安全支援センターの基本方針

- 1 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- 2 患者・住民と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- 3 患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- 4 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- 5 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。

医療安全支援センターの主な業務

- 1 患者・住民からの苦情や相談への対応（相談窓口の設置）
- 2 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関、団体等との連絡調整
- 3 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- 4 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- 5 医療安全施策の普及・啓発

医療安全支援センター総合支援事業HPから抜粋

相談事例

事例1 《医療機関の紹介について》

相談内容	<p>1. <u>近所で良い病院を紹介してほしい。</u></p> <p>2. <u>耳鳴りがひどい。どのような医療機関・何科に行けばいいか。</u></p>
解決するための情報	<p>○かかりつけ医がある場合は、最初にかかりつけ医に相談することをお勧めします。</p> <p>○医療機関をお探しの方は、「医療ネット滋賀」をご利用ください。 滋賀県内の医療機関の住所や診療時間・診療科目等をキーワード検索できます。受診前に、必ず医療機関へ電話をして受診時の注意事項や診療時間等を確認してください。 医療ネット滋賀HP https://www.shiga.iryō-navi.jp</p> <p>○保健所では医療機関の評価は分かりかねますが、お住まいの近くで、標榜科目や診療時間に応じた医療機関をお伝えすることができます。</p>

事例2 《救急医療の相談について》

<p>相談内容</p>	<p>1. <u>夜中に子どもが高熱を出した時は、どのように医療機関を探せばいいか。</u></p> <p>2. <u>子どもがお菓子の中に入っている酸化防止剤を飲んだが、どうしたらいいか。</u></p> <p>3. <u>引っ越して来たが、救急受診する場合どのように医療機関を探せばいいか。</u></p>
<p>解決するための情報</p>	<p>○かかりつけの医療機関がある場合は、まずかかりつけ医に相談をしてください。</p> <p>○子どもの急病やケガなどで困った時</p> <p>小児医療救急体制 休日・夜間等における小児救急医療は 大津赤十字病院で実施しています。</p> <p>電話 077-522-4131</p> <p>小児救急電話相談 短縮ダイヤル #8000</p> <p>電話 077-524-7856</p> <p>平日・土曜日 午後6時～翌朝8時</p> <p>日曜日・祝日 午前9時～翌朝8時</p> <p>○化学物質（たばこ、家庭用品など）、医薬品、動植物の毒などによって起こる急性中毒について、実際に事故が発生している場合に情報提供します。</p> <p>日本中毒情報センターへ問い合わせる。（24時間対応）</p> <p>たばこ誤飲の場合は 電話：072-726-9922</p> <p>たばこ誤飲以外の場合は 電話：072-727-2499</p> <p>○通常の急患の場合（今すぐ診察可能な病院が知りたい場合）</p> <p>滋賀県医療情報案内（自動音声案内）077-525-3799</p> <p>「医療ネット滋賀」も積極的にご利用ください。</p> <p>医療ネット滋賀HP https://www.shiga.iry-navi.jp</p>

事例3 《薬の相談について》

相談内容	<ol style="list-style-type: none">1. <u>処方されている薬を後発医薬品(ジェネリック医薬品)に変えてもらいたい。どうすればいいか。</u>2. <u>整形外科で痛み止めとして処方された薬を服用すると1日中眠たくなり、何もする気になれない。副作用が心配である。</u>3. <u>薬の副作用で体調がすぐれない。相談窓口を紹介してほしい</u>
解決するための情報	<p>○後発医薬品（ジェネリック医薬品）とは先発医薬品の特許が切れた後に先発医薬品と成分や規格等が同一で治療学的に同等であると承認された医薬品です。先発医薬品より安価であり、患者の負担を軽減し医療費の削減にも繋がります。後発医薬品への変更が可能かどうか医師にご相談ください。</p> <p>○薬を使用して異常を感じたら、速やかに薬を処方した医療機関の医師、かかりつけ薬局の薬剤師に相談するようにしましょう。 公的な相談窓口もあります。</p> <p>お薬相談情報室 077-565-3535 （滋賀県薬剤師会） 月曜日～金曜日 9時～12時、13時～16時</p> <p>休日・夜間お薬電話相談 077-522-1799 （大津市薬剤師会） 月曜日～土曜日 21時～翌9時 日曜日・祝日 終日</p> <p>医薬品医療機器総合機構（PMDA）医薬品・医療機器相談室 一般的な医薬品に関する相談 03-3506-9457 平日 9時～17時</p> <p>医薬品等による副作用被害や感染被害などを救済する制度について 医薬品医療機器総合機構（PMDA）健康被害救済制度相談窓口 0120-149-931 平日 9時～17時</p> <p>医薬品医療機器総合機構HP https://www.pmda.go.jp/</p>

事例4 《医師、スタッフの対応について》

<p>相談内容</p>	<p>1. <u>通院先の医師や看護師に自分の病気のことを相談したい。</u></p> <p>2. <u>通院先・入院先の医師から病名や治療方法について説明してもらえない。また、専門用語でよくわからない。</u></p>
<p>解決するための情報</p>	<p>○自分の症状を正しく伝えるために、「いつから」「どこに」「どのような」症状があると整理し、記録するようにしましょう。</p> <p>○伝えたいこと、相談したいことは相談前にメモにまとめることをお勧めします。</p> <p>○相談の際にひとりで不安がある場合は、医療機関の了承を得て、家族等複数で説明を聞きましょう。</p> <p>○入院施設がある医療機関（病院）には患者相談窓口が設けられており、窓口で相談することができます。</p> <p>○病気のこと、治療に関することは、専門的な話になりますが、納得できるまで説明を求めましょう。医師にかかる10か条を参考にして下さい。</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>医師にかかる10か条</p> </div> <p style="text-align: center;">認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML 作成</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療法第1条の4第2項（医師等の責務） <p>「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に努めなければならない。」</p>

事例5 《診療報酬に関することについて》

<p>相談内容</p>	<p>1. <u>救急外来受診し、肺炎で入院となった。空室が個室しかないということで、同意書を書いたが、希望していないのに個室料の支払いが必要となるのか。</u></p> <p>2. <u>先日、院内処方から院外処方になった。医療費が今までより高いのはなぜか。</u></p>
<p>解決するための情報</p>	<p>○入院費用に関することは、病院と話し合うことが必要です。病院の患者相談窓口で相談することができます。</p> <p>○院外処方は、薬剤師による服薬指導が充実し、調剤基本料、薬剤服用歴管理指導料等が加算されます。医師と薬剤師がそれぞれの専門性を活かして医療の質の向上を図っています。 支払い金額に関する疑問は、まずはかかった医療機関や薬局にお問い合わせ下さい。</p> <p>○保険適用に関する支払い金額等について詳しい説明を求めたい場合は、 近畿厚生局滋賀事務所 077-526-8114 へお問い合わせください。</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・差額ベッド料（特別療養環境室に係る特別料金）を徴収してはならない場合の基準 <p style="text-align: center;">（令和2年3月5日付保医発第0305第5号）</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 同意書による同意の確認を行っていない場合 ② 患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室に入院させる場合 ③ 病棟管理の必要性等から特別療養環境室に入院させた場合であって、実質的に患者の選択によらない場合

事例6 《診療拒否について》

相談内容	<p>1. <u>以前通院していた医療機関に診療を断られた。法律違反ではないか。</u></p> <p>2. <u>かかりつけ医にしていた診療所から「もう診られない。」と言われた。</u></p> <p>3. <u>発熱している人は診られないと断られた。</u></p>
解決するための情報	<p>○診療を断られた理由がわからない場合は、医療機関に説明を求めましょう。</p> <p>○相談者側に診療拒否の原因があると医療機関が回答した場合は、医療機関に説明を求め、話し合しましょう。</p> <p>○感染者を別室で診療できるスペースがない場合に診療を断られる場合があります。他の医療機関を紹介してもらいましょう。</p> <p>(参考)</p> <p>・医師法第19条第1項に「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」とありますが、その医師の専門外、高度な治療が必要と判断した場合は、適切な他の医療機関を勧めることがあります。</p> <p>また、患者からの暴言、暴力やセクハラなどによって、他の患者に迷惑がかかると判断される場合や患者からの過剰な要求によって安全で適切な医療を提供することが困難と判断した場合に、診療をお断りすることは、法令違反とはなりません。</p> <p>診療は医師と患者の協力と信頼関係で成立します。</p>

事例7 《退院、転院の要請について》

<p>相談内容</p>	<p>1. <u>入院先から病状が安定してきたので転院するよう言われた。完治するまで今の病院に入院したい。</u></p> <p>2. <u>3ヶ月入院している病院からこれ以上入院の必要がないと退院を迫られている。自宅では介護できないため困っている。</u></p>
<p>解決するための情報</p>	<p>○退院や転院は、医師が専門的な判断で決定するものであり、納得できない場合は医療機関と話し合いをすることが必要です。</p> <p>○病院にはケースワーカーがいます。また、医療相談窓口があるので退院後の不安、介護について相談することをお勧めします。</p> <p>○病院の役割分担が進められています。 外来と入院の機能分担、病床（高度急性期、急性期、回復期、慢性期）の機能分化などの政策が国により進められています。急性期から回復期まで患者が状態に見合った病床で良質な医療サービスを受けることに繋がります。病院とよく話し合いましょう。</p> <p>(参考)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療法第1条の4第4項（医師等の責務） 「病院又は診療所の管理者は、当該病院又は診療所を退院する患者が引き続き療養を必要とする場合には、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携を図り、当該患者が適切な環境の下で療養を継続することができるよう配慮しなければならない。」 ・医療法第6条の2第3項（国等の責務） 「国民は、良質かつ適切な医療の効率的な提供に資するよう、医療提供施設相互間の機能の分担及び業務の連携の重要性についての理解を深め、医療提供施設の機能に応じ、医療に関する選択を適切に行い、医療を適切に受けるよう努めなければならない。」

事例8 《認知症・介護について》

<p>相談内容</p>	<p>1. <u>父親の認知症がひどく、1日の中でもムラがある。現在、買い物などの外出はできるが、今後どうしたらいいか。</u></p> <p>2. <u>認知症の妻が、家から出たがらない。認知症の症状もひどくなり、介護も大変である。</u></p>
<p>解決するための情報</p>	<p>○認知症に関する相談窓口にご相談しましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大津市あんしん長寿相談所（地域包括支援センター） 高齢者の身近な総合相談窓口で、福祉・介護・保健が一体となり、高齢者の生活を支える機関です。大津市内を11地区に分け、介護サービス・福祉サービス等様々な相談を受けています。お住まいの学区に該当するあんしん長寿相談所へ連絡をしてください。 大津市あんしん長寿相談所HP https://www.city.otsu.lg.jp/kurashi/sodan/mado/1393830953953.html ・ 公益社団法人認知症の人と家族の会滋賀県支部 認知症の人と家族が安心して暮らせる社会を目指し、全都道府県に支部を設置し、全国で年間約2万件超の電話相談を対応しています。 電話相談 平日 10時～15時 0120-294-473 ※携帯電話及びスマートフォンは 050-5358-6578（有料） 公益社団法人認知症の人と家族の会滋賀県支部HP https://kazokushiga.wixsite.com/website ・ 認知症初期集中支援チーム（チームスマイルおおつ） ご自宅で生活している40歳以上の認知症の人や認知症が疑われる人の認知症の困りごと・心配ごとの相談ができます。 大津市健康保険部長寿政策課内 電話 077-528-2741 <p>上記のほか、かかりつけの医療機関に相談して認知症専門医療機関を紹介していただき、受診することも検討してください。</p>

事例9 《セカンドオピニオンについて》

相談内容	<p>1. <u>今の治療方法で良いのか不安がある。他の医療機関を受診してセカンドオピニオンを受けてもいいか。</u></p> <p>2. <u>癌と診断され手術を勧められているが、他の治療方法がないか専門医に相談したい。</u></p>
解決するための情報	<p>○主治医にセカンドオピニオン外来を受診することを伝える必要があります。紹介状、検査結果など必要書類を依頼しなければなりません。</p> <p>○セカンドオピニオン外来は多くの総合病院で対応していますが、一般的に完全予約制であり、対応できる診療科は各病院で異なりますので、受診を希望する病院で確認してください。</p> <p>○セカンドオピニオン外来は、保険が適用されない自由診療で自己負担となります。費用は各医療機関で設定されていますので予約時に確認してください。</p> <p>○開業医でも疾病によって、セカンドオピニオン対応されている医療機関があります。</p>

事例 10 《医療ミスが疑われる場合について》

相談内容	<p>1. <u>1年前から咳がよく出るので呼吸器内科に通院していたが、呼吸困難になり他の医療機関に救急搬送された。そこで肺がんと診断された。誤診ではないか。</u></p> <p>2. <u>医療ミスではないかと疑っている。カルテ開示を求めたが、医療機関がカルテを見せてくれない。</u></p>
解決するための情報	<p>○医療ミスが疑われる場合には、医療機関に説明を求めてください。病院には患者相談窓口が設けられています。ひとりで不安な場合は、家族等と一緒に説明を聞いてください。</p> <p>○患者から医療機関に対してカルテの開示を請求をした場合は、医療機関は患者からの求めに応じてカルテ開示をしなければなりません。医療機関の受付、患者相談窓口にご相談しましょう。</p> <p>○医療行為等の過失の有無は裁判所の判断になります。法的な解決を希望する場合は、法テラス等で相談することができます。</p> <p>・法テラス（日本司法支援センター） 法的なトラブルの解決に必要な情報を提供する公的な機関です。経済的に余裕がない方は無料で相談が受けられる場合があります。 電話 0570-078374 I P 電話 03-6745-5600 平日 9 時～21 時、土曜日 9 時～17 時 法テラス H P https://www.houterasu.or.jp/</p>