

賢い患者になるために

- Q 今日、医療に関する相談を受け付ける岡山市医療安全相談窓口の担当の方に、賢い医療機関のかかり方についてご紹介いただきたいと思います。
- A はい、今日は、岡山市医療安全相談窓口の紹介や、そこに寄せられる相談内容等を元に、賢く医療機関にかかる方法についてお話をさせていただきます。よろしくお願ひします。
- Q 岡山市医療安全相談窓口というのは、どういうものなのでしょう。詳しく教えてください。
- A はい。岡山市保健所保健課医務係が、医療安全相談窓口を担当しております。「医療法」という法律に、都道府県や保健所設置市は、「医療安全支援センターの設置に努めなければならない」、という規定があって、岡山市医療安全相談窓口は、そのセンターに位置づけられております。岡山市には平成15年5月に設置されました。
- 主な業務は、「区域内の医療機関での、医療に関する相談」に対応し、患者さんやその家族、医療機関に対して、必要に応じて助言をおこなったり、医療安全の確保に関して、必要な情報を提供すること、などです。岡山市のほかにも、県や倉敷市に医療安全支援センターが、設けられています。
- Q 相談窓口での相談内容や件数はどのような傾向になっているのでしょうか。
- A はい。全体的な傾向としては、医師など、医療従事者の方の、態度に関することや、医療機関を紹介してほしい、医療行為や、治療内容に疑問がある、などの相談が多いですね。特に相談を受けていて感じるのは、医師など、医療者との、コミュニケーション不足から、医療機関に対して、不信感を持つことによって、苦情につながるケースが、多いようです。
- 岡山市での相談受付件数は、平成27年度は383件、28年度は360件となっています。
- Q 相談は匿名でもよいのですか。
- A はい。匿名でも構いません。名前を相談窓口に言われた場合でも、相手の医療機関には名前を出さないでほしい、とのご希望があれば、匿名にしています。ですので、まずはお気軽に電話してみてください。
- Q 受けられない相談というのはあるのですか。
- A はい。受けた医療行為や、治療の内容が正しいものだったのかどうかとか、

この検査や、治療を受けたほうが、よいかどうかなど、治療方針や、どういった治療を行うか、というのは医師に認められた裁量ですので、保健所が是非を判断することはできないんです。

結果として、医療ミス等が疑われる場合には、弁護士さんに相談することもできますが、まずは、医師の方とよくお話をしようご案内しています。

また、診療報酬など医療費の話についても、保健所では所管していませんので、所管している地方厚生局を紹介しています。

- Q いろいろ難しい相談もあるんですね。そういった相談電話があった場合、保健所では、医療機関に対してどのような指導を行っているのでしょうか。
- A はい。相談内容にもよりますが、医療機関において、法令違反が疑われる行為や、安全面・衛生面で問題があるような場合には、電話や、必要に応じて医療法に基づく立入検査をするなどして、改善を指導しています。
- 医療機関の接遇等に関する苦情の場合は、その内容を医療機関にお伝えして、患者さんに、誤解を与えないような対応をしていただくよう、注意を促します。相談内容によりケースバイケースで変わってきます。

- Q そうなんですね。医療機関への苦情というと、よく大きな病院などで、何時間も待たされるのに診療は3分で終わるといって、いわゆる3分診療のことが話題になったりしますね。
- A ええ。「今は風邪のように、比較的軽い病気などは地域の診療所で」、「さまざまな検査が必要な、重い病気は大きな病院で」、というように役割分担が進められています。

大きな病院には、重い病気や、専門的な治療が必要な患者さんが、多く入院・通院されています。ですので、そういった方達が、円滑に受診できるためにも、病状が軽い場合には、できるだけお近くの診療所で、受診していただければと思います。

- Q 実際に医療機関にかかる場合、患者となる私たちは、どのような点に気をつけて受診すればよいのでしょうか。
- A NPO法人ささえあい医療人権センターCOML（コムル）という団体が、「医者にかかる10箇条」というものを作っています。その10箇条をご紹介します。

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
- このようになっています。

Q この10箇条の中で、特に重要なものについて説明していただけますか。

A はい。まず、「1. 伝えたいことはメモして準備」は、漠然とした症状や、不安も、メモをすることで、具体的なものが見えてきて、要領よく伝えることができます。また、一度にすべてのことが確認できるとは限りませんので、優先順位などを、つけておいた方がいいと思います。手術等の場合には、事前にメモを渡して、回答の準備をしてもらう、という方法もありますね。「2. 対話の始まりはあいさつから」と「3. よりよい関係づくりはあなたにも責任が」についてですが、あいさつは、医師や看護師等の医療者とコミュニケーションを図るための、大事な一歩になります。医療者に求めるだけでなく、患者さんからも歩み寄る努力が必要だと思います。

Q 医療機関にかかるときだけでなく、社会生活をしていく上でも重要なことですね。

A そうですね。医療者と、どのようにコミュニケーションをとるかが、納得できる医療を、受けられるかどうかの、分かれ目になると思います。概して、賢い患者というのは、コミュニケーション上手ですが、コミュニケーションをうまくとるためには、日頃の心がけが、大切になってくると思います。

「4. 自覚症状と病歴は、あなたの伝える大切な情報」については、病歴やアレルギーの状況等は、常日頃からメモして、いつでも医師に、伝えられるようにしておくのが良いと思います。

「7. 大事なことはメモをとって確認」ですが、メモした内容が、その時に理解した内容です。手術など、特に重要な場合は、同席した医療スタッフにメモの内容を確認してもらうのも一つの方法です。

「8. 納得できないときは何度でも質問を」ですが、医療者との話は、専門的な話になる場合が多いので、すぐに理解できないのは当然だと思います。

納得できないことは、何度でも質問してください。家に帰ってからゆっくり考えて整理するのも一つの手です。

Q 医師に治療方針の話聞くのは難しいですね。特に、専門用語などを使われると、何のことか分からなくなって、そのままにしてしまいがちです。

A 分からないままにしてしまうと、結局、自分自身で、不安を抱え込むことになりますので、その場で聞いて確認したほうがいいですね。専門用語なども、聞けばその意味を教えてくれるはずですよ。

「10. 治療方法を決めるのはあなたです」ですが、治療方法は、

治療の効果や危険性を、医師によく相談したうえで、最終的には、患者さんであるご自身が決定するものであるということです。

Q 私たちが普段から心がけておくべきことはなんでしょう。

A はい。自分に合った「かかりつけ医」、を持つことが一番だと思います。日頃から何でも相談でき、親切に説明してくれて、また、いざという時には、専門医を紹介してくれる、そういう、近くの医師を決めておくことは、自分自身と、大切な家族の健康を守るうえで、大変重要なことです。

かかりつけ医に、健康管理をしてもらうことは、病気の予防・早期発見・早期治療にもつながります。このような目的を満たしてくれる医師を「かかりつけ医」、として、身近に持つておくことをおすすめします。

Q ありがとうございます。最後に、岡山市医療安全相談窓口の連絡先を教えてくださいませんか。

A はい。岡山市医療安全相談窓口の電話番号は、直通で086-803-1254、803-1254です。医療に関する相談などがございましたら、こちらの電話番号までご連絡ください。