

# よくある医療相談

## 目 次

### 1. 医療過誤、医療内容のトラブル

医療ミスではないかと思う。どうすればよいのか？

### 2. 診療拒否

医療機関に診療を申し込んだが診療を拒否された。

### 3. 無資格者による医療行為

歯科受診した際、無資格の歯科助手がエックス線口腔写真を撮った。

### 4. 説明義務違反

医師から病名や治療方法等について説明してもらえない。

### 5. 入院中における転院・退院の要請

救急で入院となったが、病状が安定してきたので転院するよう言われた。

### 6. カルテ開示

診療ミスではないかと疑っているが、病院がカルテ開示をしてくれない。

### 7. 診断書について

診断書の記載内容に納得がいかない。(交通事故の後遺症など)

### 8. セカンドピニオン

主治医に不信感があるので、他の専門医に相談したい。

### 9. 診療行為の法的性格

治療を受けたが病状が悪化している。医療費を払いたくない。

### 10. 職員の接遇

医師に暴言を吐かれた。指導して欲しい。

### 11. 医療機関の紹介

近所で良い病院を紹介して欲しい。

### 12. 薬の副作用について

薬の副作用により体調がすぐれない。相談窓口を紹介して欲しい。

### 13. 身体の相談(一般)

検診を受けたら血圧が高いと言われた。血圧を下げるにはどうしたらよいのか？

### 14. 身体の相談(小児)

夜中に子どもが高熱を出したときは、どのように医療機関を探せばよいのか？

### 15. 高齢者の医療相談

老々介護をしている。病気もあり療養施設に入所したい。

### 16. 精神科疾患・医療に関する相談

うつかもしれない。精神的に不安定。

### 17. 美容医療

しわ取りしてもらったが、施術した皮膚が浮腫になった。



# よくある医療相談

## 1. 医療過誤、医療内容のトラブル

医療ミスではないかと思う。どうすればよいか？



- ・治療行為に過失があったか否かは、当センターでは判断できません。
- ・診療契約上の問題として、当事者間での話し合いが基本となります。主治医に疑問に思っていることを伝え、十分に説明を受けた上で、話し合いされることをお勧めします。
- ・主治医に直接言いにくい場合は、各医療機関にある患者相談窓口を利用されるとよいでしょう。
- ・法的な解決をご希望の場合は、兵庫県弁護士会(078-341-7061)、または兵庫医療問題研究会（webのみ受付）にご相談下さい。

## 2. 診療拒否



医療機関に診療を申し込んだが診療を拒否された。

- ・医療機関はその機能等により役割が分かれていることから転院や他の医療機関の受診を勧められる事があります。また、患者の迷惑行為や医療費不払い等により、信頼関係が築けない時にも診療を断られることがあります。
- ・なぜ診療してもらえないのか医療機関に説明を求め、よく話し合われることをお勧めします。

## 3. 無資格者による医療行為



歯科受診した際、無資格の歯科助手がエックス線口腔写真を撮った。

- ・医師や放射線技師でなければエックス線写真を撮ることはできません。
- ・個々の医療機関に対する調査や指導については、その医療機関が所在する政令市保健所（神戸市、姫路市、尼崎市、西宮市、明石市）、又は県の健康福祉事務所(左記5市以外)が担当しています。保健所等へ情報提供をして下さい。

#### 4. 説明義務違反



**医師から病名や治療方法等について説明してもらえない。**

- ・医療者は、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。医師に対して、再度説明を求めることをお勧めします。
- ・できれば事前に申し入れをして、時間をとって説明いただくよう依頼されるとよいでしょう。医師に直接言いにくい場合は、各医療機関にある患者相談窓口を利用下さい。



#### 5. 入院中における転院・退院の要請

**救急で入院となったが、病状が安定してきたので転院するように言われた。**

- ・入退院は、医師が患者の病状に応じて専門的に判断するものです。現在では、医療機関の機能によって病院の役割が分担されており、転院を勧められる事があります。
- ・医療機関とよく話し合い、必要であれば転院先を紹介してもらうよう依頼しましょう。

#### 6. カルテ開示



**診療ミスではないかと疑っているが、病院がカルテ開示をしてくれない。**

- ・本人からカルテ開示を請求された医療機関は、原則として開示しなければならないとされています。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。
- ・請求しても開示してくれない場合には、病院の医事課や患者相談窓口にご相談し、開示できない理由を尋ねるとよいでしょう。

#### 7. 診断書について

**診断書の記載内容に納得がいかない。  
(交通事故の後遺症など)**



- ・診断書は、診断した医師が責任を持って記載するものですが、その内容について当センターが指導することはできません。

- ・納得のいかない場合は、医師に説明を求め、理由を明らかにしましょう。

## 8. セカンドピニオン



主治医に不信感があるので、他の専門医に相談したい。

- ・セカンドオピニオンは、患者が希望すれば実施できます。
- ・セカンドオピニオンを受けるには、主治医に依頼し紹介状や今までの検査結果を持参することが必須となります。また自費診療になることや予約方法など、必要な手続きを予め受診先の病院等を確認しておくといでしょう。

## 9. 診療行為の法的性格

治療を受けたが病状が悪化している。医療費を払いたくない。



- ・医療契約は、病気を診察し治療することで、治癒する事までは含まれていません。病気が良くなるからと言って支払い義務が免除されるものではありません。
- ・納得できない場合は、医師とよく話し合いをされる事をお勧めします。

## 10. 職員の接遇

医師に暴言を吐かれた。指導して欲しい。



- ・職員の言動については個人の資質によるところが大きいので、指導できる第3者機関はなく、当センターからも介入できません。
- ・個人の資質に関する指導監督責任は施設の管理者にあるので、各医療機関の相談窓口等へご相談ください。

## 11. 医療機関の紹介

近所で良い病院を紹介して欲しい。



- ・当センターでは、特定の医療機関に対する評価や紹介をすることはできません。
- ・近隣にある複数の病院等についての紹介なら可能で、[医療情報ネット](#)で検索します。

## 12. 薬の副作用について



薬の副作用により体調がすぐれない。相談窓口を紹介して欲しい。

- ・まずは主治医によくご相談ください。
- ・すでに発現している副作用の救済については下記の相談窓口にご相談ください。

医薬品医療機器総合機構「救済制度窓口」(0120-149-931)

## 13. 身体相談(一般)



検診を受けたら血圧が高いと言われた。  
血圧を下げるにはどうしたらよいか？

- ・当センターでは、個別の健康相談や指導を行うことはできません。
- ・症状は個人差があるので、かかりつけ医を持ち、疑問に思うことを相談するようにしましょう。

## 14. 身体相談(小児)



夜中に子どもが高熱を出したときは、どのように医療機関を探せばよいか？

- ・子どもの急病や怪我などで困ったときは、兵庫県小児救急医療電話相談をご利用ください。

#8000 (相談時間：平日・土曜日18：00～翌8：00 日曜祝日8：00～翌8：00)

## 15. 高齢者の医療相談



老々介護をしている。病気もあり療養施設に入所したい。

・地域包括支援センターが高齢者の健康保持および生活安定のための支援を行っているので、居住地区の地域包括支援センターにご相談ください。

## 16. 精神科疾患・医療に関する相談



うつかもしれない。精神的に不安定。

・精神疾患についての専門家による相談を受けることが望ましいので、精神福祉センターや保健所の精神福祉相談をご利用ください。

## 17. 美容医療



しわ取りしてもらったが、施術した皮膚が浮腫になった。

・美容医療は自由診療のため、契約等の内容に関することは、消費生活センターにご相談ください。※消費者ホットライン188(局番なし)

・健康被害を受けた場合には、医師に説明を求め、聞いた内容は記録（録音を含む）することが重要です。

・何らかの治療が必要な場合は、早期に医療機関を受診ください。