

過去の苦情・相談事例

●医療機関案内(場所)

相談	<ul style="list-style-type: none">・西新井近郊の小児科が知りたい。・北千住駅近郊の婦人科が知りたい。・住所地近くのがん検診をしている所が知りたい。
対応	町名が明らかな場合は保健所端末を検索し、明らかな場合は東京都医療機関案内（ひまわり）で検索し、情報提供した。

●医療機関案内(症状)

相談	<ul style="list-style-type: none">・下唇がめくれて腫れているため、近くの皮膚科が知りたい。・補聴器相談医のいる耳鼻科が知りたい。・尿トラブルの専門外来が知りたい。・小児で吸入をしてくれる医療機関が知りたい。・ドライアイで眼科にかかりたい。
対応	診療科別の医療機関リストから近くの医療機関を紹介した。また、より詳細な条件の場合は東京都医療機関案内（ひまわり）やインターネットで検索し、情報提供した。

●血圧の相談

相談	降圧剤を服用しても血圧が下がらない家族が、朝めまいがして起きられないときがある。かかりつけの内科で薬の量を増やしたが、あまり効果がない。どうすればよいか。
対応	朝のことが心配なら、まず耳鼻咽喉科を受診し、結果大きな問題がないようなら、かかりつけ医に薬の副作用や自分に合わないなど相談してみることを助言した。

●子どもの薬の相談

相談	息子が鼻の病気で、強い抗生剤や他の薬を処方されていて、食事の際に気持ち悪いと言っている。副作用か。
対応	医療安全相談窓口では副作用かどうかの判断はできない。主治医に相談してみてもどうかと伝えた。

●カルテ開示の相談

相談	今通っているクリニックにカルテ開示を頼んだが、開示してもらえない。カルテ開示を頼んだことで医師との関係が悪くなり、話をきちんと聞いてもらえない。
対応	一般的にはカルテ開示には応じてもらえるはずなので、医師ともう一度冷静に話し合いを行うよう助言した。医療安全相談窓口は医療機関と患者さんの間に介入し、仲裁する立場にないので、どうしても話し合いが出来なければ、弁護士等に相談するよう案内した。

●セカンドオピニオンの相談

相談	区内のクリニックである病名と診断された。経過を見ているが不安なので、セカンドオピニオンを受けたい。その後の医師との関係を考えると言い出しにくいのだがどうしたらよいか。
対応	セカンドオピニオンは医師を変えるということではなく、他の医師に意見を聞くことであると説明し、大きな病院でもう少し検査を受けたいと主治医と相談してはどうかと助言した。

●領収書・明細書の相談

相談	医療費の内訳が知りたく、明細書を求めたが発行を断られてしまった。診療所としてそのような対応でいいのか。
対応	明細書の交付は義務付けられているが、医師が高齢の場合や、システムが導入されていない等の理由で経過措置が設けられている。ただし、患者から希望があった場合は発行することにはなっている。

●差額ベッド代の相談

相談	感染症にかかってしまい、個室に入院する必要があると担当医師に言われた。その時に同意書にサインしてしまったが、差額ベッド代が高額で支払いが難しい状況なのでどうにかならないか相談したい。
対応	相談の内容が病院のことであるため、東京都患者の声相談窓口が担当であることを伝えた。また一般論として、各病院で差額ベッド代や条件が違うことを説明し、同意書にサインしていると了承したことになるが、いつまで個室の入院が必要なのかなど担当医や看護師長に相談してみることを提案した。

◎歯科治療の相談

相談	自費でブリッジを作成した。しかし出来上がりが最初に見せてもらった見本とは異なり、納得できない。
対応	仲介に入ることはできないため、歯科医師に見本と違うことについて納得できる説明を求め話し合うよう伝えた。

◎インプラント治療の相談

相談	昨年からインプラントの治療を行っているが、なかなか思うように進んでいない。途中まで行った治療も良好とは言えず、どこに相談すればよいか。
対応	医療安全相談窓口では実際に口腔内を診て相談等はできないことを説明し、東京都歯科医師会を案内した。

(●=診療所 ◎=歯科診療所)