

# 診療拒否について

## 【 相談内容 】

- 診療を申し込んだが、断られた
- かかりつけの診療所から「診られない」といわれ、納得できない

## 【 考え方等 】

医師法第 19 条では、「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」と規定されています。

診療拒否の理由が不明な場合には、まず医療機関に説明を求めてください。

正当な事由がなく、診療に応じる義務に違反していると思われる場合や、医療機関に説明を求めても拒まれた場合等は、医療機関の所在地を管轄する保健所へご相談ください。

初めて受診するときには、電話で診察時間や予約が必要か等を医療機関に確認すると良いでしょう。

※正当な事由とは

- (1) 医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合
- (2) 休日・夜間診療所が確保されている地域での通常の診療外に来院した患者に対し、休日・夜間診療所で診療を受けるよう指示した場合

# カルテ開示について

## 【 相談内容 】

- 医療機関がカルテを見せてくれない
- 家族が手術中に急変し、死亡した。医師の説明に納得できないため、カルテを見たい

## 【 考え方等 】

医療従事者等は、患者等から診療記録の開示を求められた場合には、原則としてこれに応じなければいけません。

ただし、開示することにより第三者の利益を害するおそれがあるときなどには、診療情報の全部または一部を開示しないことができます。

また、開示しない場合には、医療従事者等は請求者に対して、開示しない理由を示さなければいけません。

医療機関がカルテ開示の求めに応じてくれない場合には、まず医療機関に理由を確認することをお勧めします。

# ベッド料の差額について

## 【 相談内容 】

- 同意をしていないのに個室に入れられ、差額ベッド代を請求された
- 入院時、感染症の疑いがあり個室に入ったが、この場合でも個室料は支払うべきか

## 【 考え方等 】

差額ベッド料を必要とする病室を「特別療養環境室」といい、この病室は健康保険適用外の費用となるため、医療機関によって金額は様々です。

厚生労働省からの通知で、差額ベッド代を徴収してはならない場合の基準が次のように決まっています。

（「療担規則及び薬担規則ならびに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める掲示事項等」及び「選定療養及び特定療養費に係る厚生労働大臣が定める医薬品」の実施条の留意事項について（厚労省通知：H18.3.13 保医発 0313003））

### ☆差額ベッド代を徴収してはならない場合の基準（抜粋）

- ①同意書による同意の確認を行っていない場合  
（当該同意書が、室料の記載がない、患者側の署名がない等内容が不十分である場合を含む）
- ②患者本人の「治療上の必要」により特別療養環境室へ入院させる場合  
例）・救急患者、術後患者等であって、病状が重篤なため安静を必要とする  
・免疫力が低下し、感染症に罹患するおそれのある場合  
・集中治療の実施、著しい身体的・精神的苦痛を緩和する必要のある終末期の患者
- 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  
例）・MRSA 等に感染している患者であって、主治医等が他の入院患者の院内感染を防止するため、実質的に患者の選択によらず入院させたと認められる者

この基準に該当すると思われる場合には、まず医療機関に相談することをお勧めします。

「差額ベッド料を徴収してはならない場合の基準」に合致しているにもかかわらず、医療機関が対応しない場合には、加入している健康保険の保険証の発行元へご相談ください。

## 医療ミス・医療過誤について

### 【 相談内容 】

- 手術が失敗し、うまく歩けなくなった
- 医師に診断された病名が間違っていた
- もっと早く処置してもらえれば、家族は助かったはず

### 【 考え方等 】

治療行為等の過失については、裁判所の判断となります。行政では、過失があったか否かの判断を行うことはできません。

まずは医療機関から説明を受け、話し合うことをお勧めします。  
法的な解決を希望される場合には、弁護士等へご相談ください。

## 領収書の交付について

### 【 相談内容 】

- 診療所にかかったが、領収書がもらえなかった
- 明細のないレシートを渡された
- もらった領収書をなくしてしまったので再発行してもらいたい

### 【 考え方等 】

保険医療機関等は、患者から療養の給付に係る一部負担金等の費用の支払いを受けるときは、治療費・薬代等の個別の費用ごとに区分して記載した領収書を交付しなければならないこととされています。

(保険医療機関及び保健医療養担当規則 第5条の2)

まずは、医療機関に詳細な領収書を発行するようご相談ください。

領収書の再発行については行っていないのが一般的ですが、「支払証明書」「診療費証明書」といった「この期間にいくら支払いがあったかを証明する」文書を交付してくれる場合もあるので、医療機関にどのような対応をとっているかご相談ください。

# セカンドオピニオンについて

## 【 相談内容 】

- 今の治療方針に疑問があるので、他の先生に相談したい
- 主治医から手術するように勧められているが、客観的な判断をするために、第三者の意見を参考にしたい

## 【 考え方等 】

☆セカンドオピニオンとは・・・

患者が治療方針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です。

保健所の医療安全相談窓口で、直接的なセカンドオピニオンに対応することはできません。

セカンドオピニオンを希望する場合は、セカンドオピニオン受付可能な医療機関に相談することができます。(有料になります)

事前に医療機関に電話で問合せを行い、詳細について確認することをお勧めします。

## 医療従事者等の接遇について

### 【 相談内容 】

- 医師が目を合わせず、話も聞いてくれない
- 医師から診察中に傷つくことを言われた
- 受付職員の言葉遣いがわるく、冷たい対応をされる

### 【 考え方等 】

医療従事者等職員の言動については、個人の資質によるところが多く、行政が法律上の問題として対応することはできません。

納得がいかない場合には、医療機関と話し合うことをお勧めします。

なお、名誉き損等の法的な解決を求める場合には、弁護士等へご相談ください。

## 退院・転院について

### 【 相談内容 】

- 病気が治っていないのに、退院するように言われた
- 入院して3ヶ月たった頃、病院から転院するように言われ困っている

### 【 考え方等 】

転院や退院の判断は、医師が専門的知識により患者の病状を踏まえて決定するものです。

疑問や不安があるときには、主治医や医療機関の患者相談窓口等に相談し、説明を受けてください。

また、経営上の理由により退院・転院を強いることは認められていませんので、必要であれば転院先を紹介してもらうなど、十分に話し合うことをお勧めします。