



# これって どうなの？

医療に関する  
疑問や苦情に  
お答えします

医療に関する苦情相談センターからのお知らせ

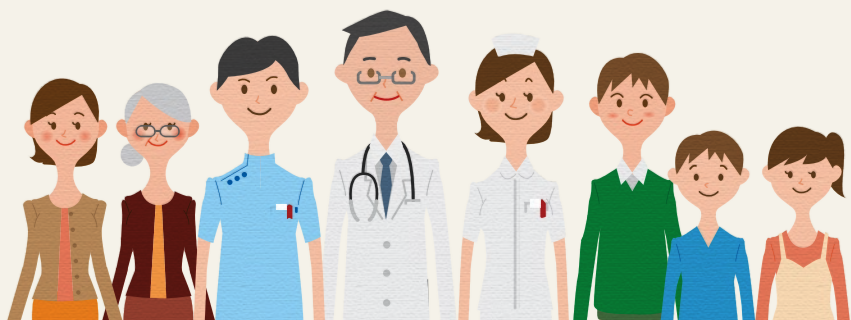
# はじめに

愛知県医師会医療安全支援センター  
(苦情相談センター) へは、  
医療に関する様々な相談が寄せられています。

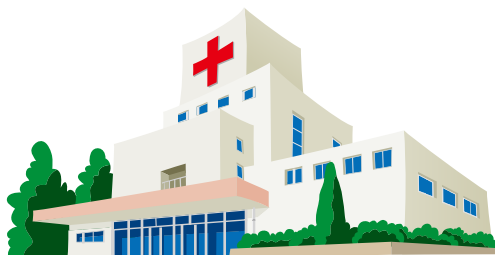
この小冊子は  
苦情相談センターへ寄せられた相談の中から、  
いくつかを選び、作成しました。

この小冊子をご活用になり、  
患者さんと医師をはじめとする医療従事者が、  
良好な信頼関係を作り、  
患者さんが安心して医療機関へ受診できる  
一助となれば幸いです。

公益社団法人愛知県医師会



# 目次



## I. これってどうなの？

### 診療に関すること

- Q 1 薬の処方・検査 .....P 1  
Q 2 医師の診察時間 .....P 2  
Q 3 診療拒否 .....P 3  
Q 4 救急外来や休日診療所における治療 .....P 4  
Q 5 病気のことをもっと相談したい .....P 5

### 病状や治療の説明に関すること

- Q 6 患者本人に内緒で説明を受けたい .....P 6  
Q 7 家族への説明 .....P 7

### 薬に関すること

- Q 8 薬を返したい .....P 8  
Q 9 薬で副作用が出た .....P 9

### 医療費に関すること

- Q10 入院費について .....P 10  
Q11 手術料を請求された .....P 11  
医療費領収証（書）の具体例（図1） .....P 12  
Q12 大きな病院へ受診したら別料金を請求された .....P 13  
Q13 インフルエンザ予防接種の料金 .....P 14  
Q14 美容医療の料金 .....P 15  
Q15 診断書の料金 .....P 16  
Q16 時間外対応加算 .....P 17  
Q17 夜間早朝等加算 .....P 18

### 保険証に関すること

- Q18 健康保険加入手続き中の受診 .....P 19  
Q19 健康保険証の提出 .....P 20

### その他

- Q20 領収証（書）の再発行 .....P 21  
Q21 診断書の作成 .....P 22  
Q22 セカンドオピニオン .....P 23

## II. 豆知識 .....P 24

## III. ご留意いただきたいこと .....P 25

## IV. 各種相談窓口 .....P 26~28

## Q1

患者が希望する薬の処方や  
希望する検査を行ってほしい。  
どうすればよいか？



A

- 薬の処方や検査は、医師が患者さんの発熱や腹痛の有無などの病状、年齢や性別、体重などの個別性を考慮して、必要と判断した場合に行います。
- そのため、患者さんが希望した薬の処方・検査を受けられないこともあります。特定の薬や検査を希望する場合は、まず医師にその旨を伝えてみましょう。
- 納得がいかなければ医師とよく相談することが必要です。



Q2

忙しいので早く診察してほしい。  
診察が遅いのではないかと？



A

- 患者さんの病状・個別性により、ひとりひとりの診察時間は異なります。3分で済む方もいれば、30分以上かかる方もいます。長時間待つていただく場合もありますが、原則的には順番をお待ちいただくこととなります。
- 予約制を採用している医療機関では、予約をされた患者さんが優先されますので、受診される前に電話で確認されることをおすすめします。しかし、すぐに治療が必要な重症の患者さんであると医療機関が判断した場合は、その方を優先して診察する場合があります。
- ご負担をおかけする場合がありますが、ご理解とご協力をお願いします。

### Q3

## 医師が診療を拒否した。 法律違反ではないか？

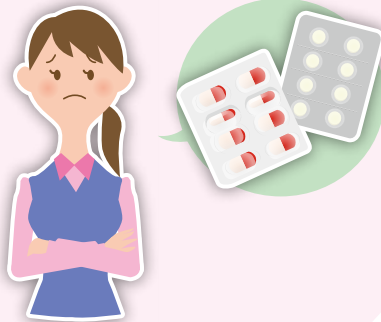


A

- 「医師法」により医師は正当な事由がない限り診療を断ることはできません。しかし、その医師の専門外の診療が必要となった場合や、より高度な検査や治療が必要であると判断された場合は、適切な他の医療機関への受診をおすすめすることがあります。
- 医師や看護師などに対する患者さんからの暴言・暴力やセクハラなどによって、他の患者さんに迷惑がかかると判断される場合や、患者さん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であると医療機関側が判断した場合は、診療をお断りすることがあります。
- 診療は医師と患者さんの協力と信頼関係によって成り立つものです。ご理解とご協力をお願いします。

Q4

救急外来や休日・夜間診療所では薬を数日分しか処方してくれないので困ってしまう。もう少し欲しいが、どうすればよいか？



A

○救急外来や休日・夜間診療所は、救急医療として一時的な応急治療を目的としているため、薬を出す日数は必要最小限に留められます。

○翌日以降、かかりつけ医などを受診して、継続した診療を受けるようおすすめします。

## Q5

### 医師や看護師に 自分の病気のことをもっと相談したい。 どうすればよいか？

A

○医療機関には多くの患者さんが受診されるので、限られた診療時間を有効に使わなければなりません。

○まず、医師や看護師に自分の病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」といったことを整理しておくことが大切です。

○「あれ」、「これ」、「それ」など抽象的な言葉では、患者さんの症状が医師に正しく伝わらないため、適切な診断や治療ができない場合もあります。

○伝えたいこと、相談したいことなどは、あらかじめメモなどに整理して、それを見ながら医師の診察を受けるとよいでしょう。

○飲んでいる薬がある場合は、『お薬手帳』や『薬剤情報提供書』を提示してください。

○転院する場合は、診療情報提供書(いわゆる紹介状)を持参してください。これまでの治療内容が良くわかり、次の診療に活かすことができます。

○患者さん用の相談窓口が設けられている医療機関もあります。そういった窓口を利用することもよいでしょう。

Q6

患者本人に内緒で医師から病状を聞きたい。  
家族だけに説明してもらえるか？



A

○病名や病状は患者さんによっては、もっとも他人に知られたくない個人情報です。

○そのためご家族の方への説明は「個人情報の保護に関する法律」(いわゆる個人情報保護法)に基づき、原則として患者さん本人の了解がなければできません。

○但し、医師は患者さんの年齢や理解能力(認知能力)、病状など個別の事情に配慮し、患者さん本人とは別に  
ご家族の方に説明をすることがあります。主治医とよく  
相談されるとよいでしょう。



## Q7

入院中の患者の病状説明を、家族ひとりひとりに行ってほしい。どうすればよいか？



A

○医師の病状説明は、患者さん本人への説明が最も優先されます。

- 患者さん本人への説明のほかに、ご家族ひとりひとりに個別に説明することは、多忙な医師にとって物理的な限界があります。
- ご家族の方は代表者を決めて、その方を中心にきちんと説明を受けることが重要です。

Q8

2週間分の薬を処方されたが、余っている。  
残りの薬を返品したい。



A

○患者さんに渡された薬は、患者さん固有の病状に応じて処方されており、たとえ処方された薬が余ったとしても、返品や返金はできません。

○余った薬を患者さん以外の他人が使用すること(例えば大人用の薬を小児へ使用することなど)は、大変危険ですので絶対にやめてください。

○余った薬を他人へ譲渡や転売することは「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」で禁じられています。

○余った薬の廃棄については、医療機関や調剤薬局の窓口でご相談ください。

## Q9

### 医師から処方された薬で体が痒くなった。 医師に責任はないのか？



A

○薬には有効な作用とともに必ず副作用があります。  
薬の副作用が出たからといって、直ちに医師の責任を問えるものではありません。

○少しでも心配なときは、遠慮なく副作用について医師に相談してください。医師は適切な対応やアドバイスを行います。

○院外処方を受けている場合は、調剤薬局などの薬剤師に相談することも可能です。

○薬を適正に使用したにもかかわらず、薬の副作用により重篤な健康被害が生じた際に、その治療に要した医療費などが給付される「医薬品副作用被害救済制度」を活用できる場合があります。

Q10

夜間に救急外来を受診し、  
そのまま入院、翌日退院したが、  
2日分の入院費用を請求された。どういうことか？



A

○健康保険のルールでは、入院費用は午前0時を基準として、1日ごとに算定されます。

○例えば1月1日午後10時に入院し、1月2日午前9時に退院した場合、1月1日と1月2日の2日分の入院費用が請求されます。

○わからないことがあれば、医療機関の会計窓口で説明を受けることができます。

## Q11

骨折の疑いで受診したが、  
ギプスで固定しただけで手術料を請求された。  
おかしくないか？



A

○一般的には手術と思われていないものが、健康保険のルールでは手術の項目に該当する場合があります。たとえば、骨折の整復やギプス固定などは、手術として算定されているので、患者さんが受け取った領収証(書)には手術として記載されます。

○領収証(書)に関する疑問点は医療機関の会計窓口で説明を受けることができます。

【P.12 図1を参照】



## 図1 領収証(書)の一例

(別紙様式1) (医科診療報酬の例)

領 収 証

患者番号		氏 名		請求期間 (入院の場合)	
		様		平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日	
① 受診科	② 領収書No.	発行日	費用区分	負担割合	④ 本・家 区分
初・再診料		平 月 日			
初・再診料	入院料等	医学管理等	在宅医療	③ 検査	画像診断
点	点	点	点	点	点
投 薬	処 置	手術	麻 酔	注射薬治療	
点	点	点	点	点	点
⑤ 評価療養・選定療養	その他				
点	点				
保険外負担	保険	保険 (食事・生活)	保険外負担		
	円	円	円	円	
	円	円	円	円	
	円	円	円	円	

※厚生労働省が定める診療報酬や薬価等には、医療機関等が仕入れ時に負担する消費税が反映されています。

東京都〇〇区〇〇 〇-〇-〇  
〇〇〇病院 〇〇〇〇〇 領収印

厚生労働省保険局長通知(保発第0305第2号 平成26年3月5日)4頁より

- ① 初・再診料と記載されていますが、毎回初診料が算定されているわけではありません
- ② 管理料にはさまざまな種類があり、窓口で説明を受けられます
- ③ 骨折の修復術やブロック注射も分類上、手術の項目で請求されます
- ④ 処方箋が交付された場合は、投薬の項目で処方箋料が請求されます
- ⑤ 大きな病院へ紹介状なしで受診した場合等、選定療養費が請求されます

## Q12

### 大きな病院にはじめて受診したら、 健康保険の自己負担分とは 別の料金を請求された。どういうことか？



A

○他の医療機関からの診療情報提供書(いわゆる紹介状)を持たずに大きな病院(200床以上)を受診した場合、健康保険の一部負担金とは別に、自己負担金(選定療養費)が必要となります。

○病院によって、自己負担金(選定療養費)に違いがあるため、受診前に電話で確認しておくとい良いでしょう。

○病院と診療所の機能分担を図るため、病気になったら、はじめにかかりつけ医を受診し、必要に応じて大きな病院を受診するようにすすめられています。かかりつけ医からの診療情報提供書(いわゆる紹介状)を持って大きな病院を受診すれば、自己負担金(選定療養費)は不要となります。

Q13

インフルエンザ予防接種の料金が  
医療機関ごとに違うのはなぜか？



A

○インフルエンザ予防接種は、健康保険による保険診療ではないため、費用は各医療機関で自由に設定できます。そのために医療機関ごとに違うのです。

○予防接種を希望する際は、事前に料金や接種可能な日時などを医療機関に確認することをおすすめします。

## Q14

### 美容整形に関する治療を受けたが、 当初の約束と違い、高額な料金を請求された。 違法ではないか？

A

- 美容整形に関する治療は、健康保険による保険診療ではなく自由診療となっているため全額自己負担となります。費用は各医療機関で自由に設定できるため、医療機関ごとに異なります。
- 治療を受ける際は、事前に治療に関するリスク、メリット、料金などについてきちんと説明を受け、納得された上で受けることが必要です。

公益社団法人日本美容医療協会では以下の相談窓口を開設しています。

（公益社団法人日本美容医療協会ホームページ  
<http://www.jaam.or.jp/soudan/tel.html>より転載）

術前、術後についてご相談ください

「バストを大きくしたい」「目を二重にしてみたい」「レーザー脱毛は本当に安全だろうか」「どの医師にかかってよいかわからない」などなど、大切な体のことですから、手術を受ける前にいろいろな不安があることでしょう。

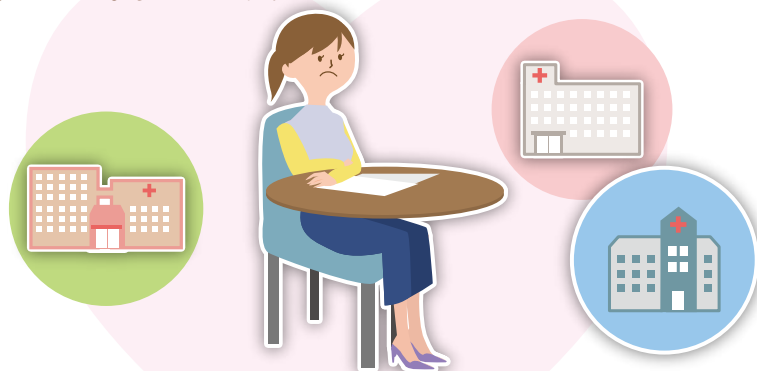
そんなときは迷わずに専門家にお電話ください。当協会では、適正認定医のボランティアによる電話相談を行っております。また、手術を受けたが思わしくなかった方に対しても、全国各地の協会の医師を紹介しております。お気軽にご相談ください。

日本美容医療協会 夜間電話相談室

TEL : 03-3239-9710 受付時間 毎週木曜日(午後7時～午後8時半)

## Q15

## 診断書の料金は 医療機関によって異なるのは、なぜか？ 医師会で料金を決めることはできないのか？



A

○医師会が診断書の料金を一律に決定することは、「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律」(いわゆる独占禁止法)

により禁止されているため、各医療機関が個別に料金を設定しています。

○診断書の作成を依頼する前に、

- ◆ 診断書の種類(一般診断書や生命保険の診断書など)
- ◆ 証明する期間(いつからいつまで)
- ◆ 何通必要か

などを医療機関の事務職員などへ伝え、料金や作成までの日数を確認されることをおすすめします。

○診断書は、医学的に妥当であると医師が認めた内容の記載になるため、必ずしも患者さんの希望通りの内容とはならないことをご留意ください。

【P.22 Q21を参照】



## Q16

診療時間内に受付をしたのに、  
時間外対応加算を請求された。

間違いではないか？



A

○時間外対応加算は、患者さんからの休日・夜間等の問い合わせなどに対応する体制を整えている診療所では、法律(健康保険法など)によって診療時間内・時間外を問わず患者さんへ請求する事になっています。

○時間外対応加算は、地方厚生局に届け出た診療所が対象となるため、請求される診療所と請求されない診療所があります。

## Q17

土曜日の午後0時10分に受診したが、  
夜間・早朝等加算を請求された。  
夜間でも早朝でもないのになぜ請求されるのか？



A

○夜間・早朝等加算は、法律（健康保険法など）によって診療所に表示されている診療時間内に受診しても以下の場合に請求されます。

- ◆ 平日の午前6時から午前8時の間、  
午後6時から午後10時の間
- ◆ 土曜日の午前6時から午前8時の間、  
午後0時から午後10時の間

◆ 日曜日、祝日の午前6時から午後10時の間

○夜間・早朝等加算は、地方厚生局に届け出た診療所が対象となるため、請求される診療所と請求されない診療所があります。

## Q18

**健康保険の加入手続き中に受診したら健康保険が使用できず、全額自費での支払いを求められた。健康保険の加入手続き中は健康保険での治療は受けられないのか？**

**A**

- 健康保険で治療を受ける場合は、「被保険者証（いわゆる保険証）」を提出しなければならないと法律（健康保険法施行規則など）で定められています。保険証がなければ原則として保険診療を受けることはできませんので、全額自費での診療を受けていただくこととなります。
- 支払った医療費は、患者さんの加入する健康保険の保険者に対して「療養費支給申請」をすることで払い戻しを受けることができます。
- 但し、健康保険で認められない医療費（例えば美容整形など）は払い戻し対象にはなりません。詳細は保険者に確認してください。
- 医療費を全額自費でお支払いいただき、後日、保険証を医療機関に提出することで精算できる場合もありますが、医療機関ごとに対応が異なります。

Q19

「子ども医療証」を提出したら、  
保険証の提出も必要と言われた。  
なぜ「子ども医療証」だけではいけないのか？



A

○「子ども医療証」は、法律（健康保険法など）で定められている健康保険の一部負担金の助成を行うためのものです（名称や助成の有無、助成額は市町村によって異なります）。

○そのために保険証の提出が必要であり、これがない場合は、原則として保険診療を受けることはできませんので、自費で診療を受けていただくこととなります。

○「子ども医療証」に限らず、「高齢者受給者証」や「障害者医療証」などの公費負担制度を活用される方も、保険証の提出がなければ保険診療は受けられません。

○保険証は原本の提出が必要です。コピーでは不正使用の可能性があるため原則として認められません。

## Q20

以前に受診した際の領収書の再発行を求めたが、発行してもらえない。どういうことか？



その他

A

○領収証(書)の再発行は医療機関の義務ではありません。一度発行された領収証(書)は無くさないよう大切に保管してください。

○領収証(書)を無くした場合、医療機関によっては医療費の支払い証明書(有料の場合があります)を発行する場合があります。



## Q21

医師に診断書の作成を依頼したが、  
希望するような内容の診断書を書いてくれなかった。  
どうということか？



A

○医師には診断書を発行する義務があり、その内容は、医師が診断した結果を記載しなければなりません。

○そのため、患者さんやご家族が求める診断書の内容と、医師が診断した内容が異なる場合は、医師は「あなたが希望するような内容の診断書は書けません。」とご説明することができます。

○診断書の作成には費用がかかり、日数がかかる場合があります。あらかじめ医療機関の事務職員などへ、料金や作成までの日数を確認されることをおすすめします。

【P.16 Q15を参照】

## Q22

手術を受けることになったが、  
迷っている所以他の医師の話も聞きたい。  
どうしたらよいか？

A

○まずは主治医に患者さん自身の考えをきちんと伝えてください。主治医からの説明を十分に理解したうえで他の医師の意見(セカンドオピニオン)を聞いてみたい旨を伝えてください。

○セカンドオピニオンを受けるには、主治医が作成する診療情報提供書(いわゆる紹介状)やそれまでの検査結果などの資料が必要です。その資料の準備に対する費用には健康保険が適用されます。

○セカンドオピニオンは基本的に保険診療ではないため全額自費となります。セカンドオピニオンを受ける予定の医療機関にあらかじめ連絡し、必要な資料や手続き方法、料金などを確認してください。

○セカンドオピニオンは主治医からの情報をもとに、他の医師の意見を聞くものです。別の治療法などが提案される場合もありますが、主治医の診断や治療方針を否定するものではありません。

## Ⅱ 豆知識

### 豆知識 1

愛知県医師会では、県民の皆様方の健康増進等についてお手伝いをいたしております。その一つとして、定期的に「健康教育講座」を開催しています。受講は無料です。

問い合わせ先：愛知県医師会医療業務部第2課

**052-241-4139**

<https://www.aichi.med.or.jp/rd/health/>



### 豆知識 2

県民の「誰もが・いつでも・どこでも」正しい健康情報を手に入れられるよう健康情報ポータルサイト「あいち健康ナビ」を開設しています。健康教育講座のWeb動画配信、健康に関するセミナーやイベント情報の配信、健康コラムの配信など、愛知県民の健康づくりに役立つ情報を提供しています。

<https://ssl.aichikenkonavi.com/>



### 豆知識 3

インターネットで医療機関を検索できます。

あいち医療情報ネット

🔍 検索

## 皆さまのご協力をお願いします

**① 医療機関内での大きな声はご遠慮下さい。**

他にも患者さんがいらっしゃいますので、大きな声に驚いて病状を悪化させる危険性があります。医療機関の性質上、できるだけ静かな環境を保つ必要があることをご理解下さい。

---

**② 医師や医療従事者を長時間拘束しないで下さい。**

説明を受けるためであっても、ひとりの患者さんに長時間対応すると、医療機関の機能が低下する場合があります。結果として、他の患者さんの迷惑になることがありますのでご理解ください。

---

**③ 検査結果は受診してきちんと確認して下さい。**

病状によっては、一刻も早く治療を開始した方がよい場合もあります。医療機関から連絡しても連絡が取れないと困ってしまいますので、受診して結果を確認するようご注意ください。

---

**④ 自分の病気は自分自身で把握しましょう。**

医師に聞きたいことがあれば、質問を箇条書きにしたメモを持って行くとよいでしょう。また、医師や医療従事者からの説明がよく理解できない時は、率直に「分からない」と伝えることで、誤解を未然に防ぐことができます。

## IV 各種相談窓口

### ■ 愛知県医師会難病相談室

TEL : 052-241-4144 平日 9時から17時  
<https://www.aichi.med.or.jp/rd/counsel/>



### ■ 愛知県歯科医師会 県民歯科相談

TEL : 052-962-8020 平日 13時から15時

### ■ 愛知県薬剤師会 お薬相談室

TEL : 052-971-2888 平日 9時から12時・13時から17時

### ■ 小児救急電話相談

① #8000 (短縮番号) ② 052-962-9900  
毎日 19時から翌朝8時まで

### ■ 愛知県救急医療情報センター

TEL : 052-263-1133 365日 24時間対応  
<http://www.qq.pref.aichi.jp/>



### ■ 愛知県助産師会 女性の健康なんでも相談

TEL : 090-1412-1138  
月曜日から土曜日 (年末年始・盆・祝日などを除く)  
13時30分から16時30分

## ■ 愛知県精神保健福祉センター (精神保健福祉相談)

TEL : 052-962-5377

平日 9時から12時・13時から16時30分

対象:名古屋市を除く愛知県の方

## ■ あいちこころほっとライン365

TEL : 052-951-2881 毎日 9時から16時30分

## ■ 愛知県精神科救急情報センター

TEL : 052-681-9900 365日 24時間対応

緊急に受診等が必要な時に医療機関等を案内します。

※かかりつけの医療機関がある方は、  
まずはかかりつけ医療機関へ相談してください。

## 愛知県下の医療安全支援センター

### ■ 愛知県医師会医療安全支援センター (苦情相談センター)



TEL : 052-241-4163 平日 9時から12時・13時から16時  
<https://www.aichi.med.or.jp/rd/support-center/>

愛知県医師会では、医療に関する苦情相談に対応するために、相談窓口を開設しております。

※美容、歯科、鍼灸などに関するご相談、県外の医療機関へのご相談や、匿名でのご相談は原則お受けしていません。

※この相談事業は愛知県医療安全対策推進事業の委託により行っています。

## 他の医療安全支援センター

### ■ 愛知県医療安全支援センター

(所管:名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市以外の県内医療機関)

TEL : 052-954-6311

平日 9時から12時・13時から17時

### ■ 名古屋市医療安全相談窓口

(所管:名古屋市内の医療機関)

TEL : 052-972-2634

平日 8時45分から12時・13時から17時15分

### ■ 豊橋市医療安全相談窓口

(所管:豊橋市内の医療機関)

TEL : 0532-39-9102

平日 8時30分から12時・13時から17時

### ■ 岡崎市医療安全相談窓口

(所管:岡崎市内の医療機関)

TEL : 0564-23-5089

平日 8時30分から12時・13時から17時

### ■ 豊田市医療安全支援センター

(所管:豊田市内の医療機関)

TEL : 0565-34-6776

平日 8時30分から12時・13時から17時





公益社団法人愛知県医師会  
医療安全支援センター  
[苦情相談センター]