



これって
どうなの？Ⅱ

Q

医療に関する
疑問や苦情に
お答えします

A

愛知県医師会
医療安全支援センター(苦情相談センター)
からのお知らせ



Ⅰ これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

Ⅱ 豆知識

Ⅲ 医療機関からの
おねがい

Ⅳ 各種相談窓口

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？

診療や治療に関すること

- Q 1 インフルエンザの検査についてP 1
- Q 2 衛生材料の交換についてP 2
- Q 3 病気や治療について説明を受けたが、よくわからないP 3
- Q 4 電話による検査結果の問い合わせP 4
- Q 5 入院期間が短すぎるP 5
- Q 6 転院先が見つからないP 6

薬に関すること

- Q 7 薬の副作用が心配で飲みたくないP 7
- Q 8 処方箋をもらったが、薬局へ取りに行くことを忘れていたP 8
- Q 9 飲み忘れた薬を家族が服用しても大丈夫かP 9

医療費に関すること

- Q10 医師と電話で話したら再診料が請求されたP 10
- Q11 初診料の請求についてP 11
- Q12 医療費の内容について詳しく説明してほしいP 12
- Q13 入院費用が高額になりそうで心配P 13
- Q14 接骨院・整骨院での健康保険の適用についてP 15

その他

- Q15 紹介状と診断書の違いはP 16
- Q16 受診時の健康保険証の確認P 17
- Q17 医療機関の情報を調べるにはどうしたらよいかP 19
- Q18 医療に対する不安や疑問の相談窓口P 20

II 豆知識P 21

III 医療機関からのおねがいP 22

IV 各種相談窓口P 23～26

Q1

インフルエンザの検査結果が
陰性だったのに
再検査で陽性になった。
どうして？



A

- 一般的に使用されているインフルエンザの迅速診断キットは、インフルエンザの症状が出ていても**12時間以上**経っていないとウイルスの数が少なく、検知できないことがあります。
 - そのため、インフルエンザに罹って**12～48時間の間に検査を受けることが最適**だとされています。
 - 罹患後**48時間が過ぎるとウイルスの増殖はピークを迎え**、抗インフルエンザ薬の効果が発揮できないことがあります。
- ※インフルエンザは風邪などと比べ、急激に症状が悪化することがあります。症状が現れて数時間で39度を超える発熱、意識が朦朧とするなどの症状がある時は、12時間経っていなくても早急に医療機関を受診してください。
- 検査結果が陰性であっても、症状からインフルエンザが疑われる場合は、**感染を広げないようマスクの着用、手洗いなどを心がけてください。**

Q2

病院で巻いてもらった包帯が汚れたので診察時に交換をお願いしたら、「薬局で購入してください」と言われた。どうして？



A

- 打撲などにより医療機関で処置を受けた時、患部に包帯を巻くことがあります。この包帯、ガーゼ、絆創膏などの衛生材料の費用は、**処置料として医療費に含まれています。**
- 処置を伴わない場合は、包帯、ガーゼ、絆創膏等は、患者さんに購入いただくことになります。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q3

主治医から病気や
治療の内容について
説明を受けたが
よくわからない。



A

- 医師から病気や治療について説明を受けたものの、よくわからない時は、**遠慮をせずに質問**してください。医学の専門用語は難しく、一度に理解することができないこともあります。
- わからないことをそのままにしていると、**医師は、「患者さんは理解されている」と判断し、治療が進んでしまうことも心配です。**
- 質問の際は、疑問に思うことや不安なことなどをあらかじめ整理し、メモにまとめて質問してください。また、**医師の説明で重要だと思われることは必ずメモをとってください。**

Q4

電話で病院へ検査結果を
問い合わせたが、
教えてもらえなかった。
どうして？



A

- 医療機関は電話でお問い合わせを受けても、**その方が患者さん本人であるかを確認することはできません**。たとえば、第三者が本人だと偽り電話をかけてくる可能性も考えられます。
- また、検査結果については、データのみで判断できない場合や、改めて診察や説明が必要となることもあります。

I これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II 豆知識

III 医療機関からの
おねがい

IV 各種相談窓口

Q5

入院したばかりなのに、
すぐに退院の話があった。
どうして？



A

- **医療技術の進歩や治療レベルの向上**により、内視鏡手術や腹腔鏡手術など身体への負担が少ない、新しい手術方法が用いられるようになり、**短期の入院で手術が行えるようになりました**。術後、体力回復までの時間も短くなり、**長期間入院する必要がなくなりました**。
- 医療機関には様々な機能があり、病気の診断や治療・救命など、高度な治療を行う「急性期病院」、リハビリテーションを中心とした「回復期病院」、療養を中心とした「療養型病院」などがあり、国はそれぞれの病院の適切な活用を推奨しています。
- 家族にとって、早期に退院を許可されることは嬉しいことですが、これからの介護をどのようにやっていくのかと、自宅での療養生活も不安になります。**退院後の生活に不安があるときは、看護師や医療ソーシャルワーカー（MSW）などに相談しましょう**。
また、日頃から、患者さんにどのようなケアが必要なのか、地域の医療機関の情報や相談窓口などについて調べておきましょう。

Q6

退院が決まり、
転院先を探さなくてはならない。
どうしよう？



A

- 退院日が決まっても、在宅療養が難しく転院先が見つからないとなると、ご心配だと思います。まずは、入院中の医療機関の医療ソーシャルワーカー（MSW）、退院支援看護師などへ**自宅での療養が難しいこと、転院先についての具体的な希望等を伝え相談しましょう。**
- また、転院先については、各医療機関により機能や入院費用などが異なります。可能であれば、事前に紹介された**医療機関を見学し、心配なことや疑問に思うことなどを確認**してください。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q7

薬の副作用が心配。
主治医は「大丈夫」と言うが、
飲みたくない。



A

- 薬の副作用は、薬を服用する人の体質や身体の状態により、その症状も様々です。
- 処方された薬の副作用が心配な時は、医師や薬剤師へ、「この薬の服用について注意することはありますか」と確認し、説明を受けてください。
- 薬の用法、用量は必ず守ってください。自己判断で用量を減らしたり、使用を中止したりしないでください。もし、服用中に異常を感じた時は、すぐに医師や薬剤師に相談してください。
- 複数の医療機関から薬が処方されている場合は、お薬手帳を持参し、現在服用しているすべての薬を医師に伝えましょう。また薬について身近に相談できる「かかりつけ薬局」を持つことも大切です。

Q8

処方箋をもらったが、
薬局へ薬を取りに行くことを
忘れてしまった。



A

- 処方箋の有効期限は発行された日を含めて4日間です。これは「保険医療機関及び保険医療費担当規則」により定められています。
この4日間には土・日・祝日も含まれています。有効期限が切れてしまうと、調剤薬局で薬を受け取ることができません。
- 処方箋の期限が切れてしまった時、再度、医療機関を受診し処方箋を再発行してもらうことは可能ですが、再発行にかかる費用は全額自己負担となります。
- ただし、前回の処方から日数が経過しているため、再度診察を受けた上で改めて処方箋が発行された場合は保険適用となります。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q9

以前処方されたかぜ薬がある。
同じような症状なので
家族が服用しても大丈夫？



A

- 処方された薬は患者さん本人が、処方された期間に服用することが原則です。
 - 処方された薬は患者さんの病状に合わせて処方されています。同じような症状だからといって、同じ薬が効くとは限りません。
 - また、薬の中には大人には処方できても、子供や妊婦、アレルギーの方には、処方できないものもあります。また、どの薬にも使用期限があり、期限切れや保管状態にも注意が必要です。
- 残った薬を人に譲ったり、他の人の薬をもらったりして、服用しないでください。

Q10

病院へ電話し、
数分間医師と話をしただけなのに、
再診料が請求された。
どうして？



A

- 「診察時、医師に聞き忘れたことがある」「病状が悪化した。このまま、様子をみていてもよいのだろうか」など、医療機関へ連絡し、医師から何らかの指示を受けた場合、**電話で診察（再診）を行ったとして再診料として保険請求されます。**

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q11

初診日から1ヶ月以上経って
受診したら、
また初診料が請求された。



A

- 初診料は患者さんが初めて診療所・病院の外来を受診した時に請求されます。
- 診療報酬上では、「患者が任意に診療を中止し、1ヶ月以上経過した後、再び同一の保険医療機関で診療を受ける場合には、その診療が同一病名又は同一症状によるものであっても、その際の診療は、初診として取り扱う」とされています。

Q12

医療費の内容について
詳しく説明してほしい。



A

- 領収書発行の際には、正当な理由がない限り、医療費の内訳が記載された**明細書が無料で発行**されます。(但し、診療報酬明細書(レセプト)の電子請求が義務付けられている医療機関や薬局に限る)内容をご確認ください。
- 明細書の内容がわからない時は、**医療機関の担当職員へ確認**してください。
- なお、医療費は1点10円で計算されます。
たとえば3割負担の方は、医療費の合計が1,000点の場合、
 $1,000\text{点} \times 10\text{円} \times 3\text{割} = 3,000\text{円}$ が自己負担金となります。

I
これって
どつなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q13

入院が決まったが、
医療費が
高額になりそうで心配。
どうしよう？



A

- 医療費が高額になった時、自己負担限度額を超えた額が払い戻される「**高額療養費制度**」があります。しかし、後から払い戻されるとはいえ、一時的な支払いは大きな負担となります。
- そこで、**事前に保険者へ「限度額適用認定証」を申請し**、入院時に医療機関の窓口へ提示することで、請求される医療費が、高額療養費制度の自己負担限度額までとなり、**一時的な支払の負担が軽減**されます。

※「限度額適用認定証」申請窓口

国民健康保険…お住まいの市区町村の国民健康保険の窓口

協会けんぽ …協会の各都道府県支部

組合健保 …各健康保険組合

※ 郵送で申し込む場合は、数日かかることがあります。

入院の予定が決まったら早めに手続きを行いましょう。

※・1つの病院・診療所でも通院と入院は別計算となります。

・2つ以上の病院に同時にかかっている場合は、

病院ごとに計算されます。

・同じ病院であっても、歯科は別に扱います。

・入院中の食事代や健康保険が使えない個室料、差額ベッド料
および歯科の自由診療などは対象外となります。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q14

接骨院や整骨院は
健康保険が使えないの？



A

- 接骨院や整骨院は**柔道整復師が施術を行う施設**です。医療機関とは違い、健康保険の対象になる疾患は限られています。**単なる肩こりや腰痛などは健康保険の対象とはなりません。**
- 健康保険の対象となる疾患（骨折、脱臼、打撲、捻挫など）であっても、緊急の場合を除き、あらかじめ**医師の同意が必要**です。
- 医療機関（病院、診療所など）で治療を受けている方が、同一の疾患で柔道整復師の施術を受けた場合は、原則、健康保険は使えません。**全額自己負担**となります。

Q15

紹介状と診断書の違いは？



A

- 紹介状は、「診療情報提供書」と言い、**医師が紹介先の医師へ向けて作成する書類**です。これまでの経過や検査結果、治療内容、服用中の薬の情報などが記載されており、通院する医療機関が変わっても引き続き診療を行うために必要な書類です。
- なお、診療情報提供書は健康保険が適用され、診療情報提供料として一律の料金が定められています。
- 診断書は休職や福祉制度の利用、各種保険の手続き等を行う際に、**医師が症状や診断名、治療内容、通院日などを証明**するために作成する書類です。
- 診断書の発行料は健康保険の対象外です。医療機関ごとに文書料として料金を定めているため、それぞれ料金が異なりますので事前にご確認ください。

I
これって
どつなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q16

なぜ受診のたびに、
健康保険証を
確認するの？



A

- 健康保険証は**保険診療を受ける資格があることを証明**するものです。
- 「保険医療機関及び保険医療費担当規則」では、「保険医療機関は、患者から療養の給付を受けることを求められた場合には、その者の提出する被保険者証によって**療養の給付を受ける資格があることを確かめなければならない**」と明記されています。医療機関では健康保険証の提示により保険診療を受ける資格があるのか、確認しています。
- 同月内であっても、医療機関や薬局で健康保険証の提示を求められた時、転居や退職、就職、結婚などによりその内容に変更があった場合には、必ず提示いただきますようご協力ください。
- なお、**保険証を忘れた場合は、自費（全額自己負担）でのお支払いとなります**。後日、保険証を確認した時に差額分が返金されます。
- また、医療機関によっては会計の処理上、差額が返還されない場合があるため、その場合は**療養費として請求する方法もあります**。
加入している健康保険の保険者へ確認してください。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Q17

医療機関や専門医の情報は、
どのように調べたらいいの？



A

- 厚生労働省の「**医療機能情報提供制度（医療情報ネット）**」が活用できます。この「医療機能情報提供制度（医療情報ネット）」は、住民・患者による医療機関の適切な選択を支援することを目的として導入されました。
- 医療機関などに対し、診療科目や診療時間、専門医や対応可能な疾患・治療内容など、医療機能に関する情報について都道府県知事への報告を義務づけるとともに、報告を受けた都道府県知事はこの情報を基に、都道府県ごとに**住民・患者に対して医療機関情報を提供**しています。
- **あいち医療情報ネット**
愛知県内の医療機関を検索できるウェブサイトです。（P21参照）

Q18

医療に対する不安や疑問などは、 どこで相談できるの？



A

- 大学病院や総合病院などには、“**患者相談窓口**”が設置されています。患者相談窓口は、検査や治療に対する医療的な疑問や療養生活に伴う経済的な問題、制度の活用や療養上の困りごとなどについて対応する窓口で、関係部署と連携しながら患者・家族が安心して治療が受けられるよう支援を行います。
 - 患者相談窓口が設置されていない医療機関についての相談は、各自治体に設置（県、政令市、中核市）されている**医療安全支援センター**、または、**愛知県医師会医療安全支援センター**へご連絡ください。（P25・26参照）
- ※ なお、医療安全支援センターは、医療トラブルの仲裁や医療事故かどうかなどの相談には対応しておりません。他の相談窓口を案内される場合があります。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

Ⅱ 豆知識

Ⅰ これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

Ⅱ 豆知識

豆
知
識



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/kenko-2/>



豆
知
識



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

<https://iryojoho.pref.aichi.jp/>



Ⅲ 医療機関からの
おねがい

Ⅳ 各種相談窓口



みなさまのご協力をおねがいします

① 医療機関内では大きな声での会話はご遠慮ください。

院内・病室内では、大きな声での会話や他の患者さんに迷惑となる行為は慎んでください。また、院内での携帯電話の利用については、各医療機関のルールをお守りいただき、静かな環境が保てるようご協力ください。

② 医師や医療スタッフとの長話はご遠慮ください。

説明を受けるためであっても、医師や医療スタッフとの長話は医療機関の業務に支障をきたす場合がありますのでご遠慮ください。

③ 検査結果は受診してきちんと確認してください。

検査を受けたら、必ず受診して結果を確認してください。病状によっては、一刻も早く治療を開始したほうがよいと考えられる場合もあります。健康的な生活を送るためには、まず自身の病状をきちんと把握し対応していくことが重要です。

④ 自分の病気は自身で把握しましょう。

医師や医療スタッフからの説明がよく理解できないときは、率直に「よくわからない」と伝えることで、誤解を未然に防ぐことができます。また、患者さんが自分自身の病気について正しく理解することは、治療上でも、さまざまなメリットがあります。

医師や医療スタッフの説明は、できるだけ家族や信頼できる方と一緒に聞くようにしましょう。また、質問したいことはあらかじめ箇条書きにまとめておくとういでしょう。

Ⅰ
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

Ⅱ
豆知識

Ⅲ
医療機関からの
おねがい

Ⅳ
各種相談窓口

Ⅳ 各種相談窓口

Ⅰ
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

Ⅱ
豆知識

Ⅲ
医療機関からの
おねがい

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16時

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



愛知県歯科医師会 県民歯科相談

TEL:052-300-8003

平日 火・水・木曜日：午後13時から15時(14時45分受付終了)

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

<https://www.apha.jp/news/sodan.html>



小児救急電話相談

① #8000(短縮番号)②052-962-9900

毎日 19時から翌朝8時まで

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/imu/0000050084.html>



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

<https://aichi-josanshi.jimdofree.com/>



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

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/seishin-c/soudan-seishin.html>



名古屋市精神保健福祉センター こころぼ

TEL: 052-483-2215

平日(祝日及び年末年始を除く) 12時45分から16時45分

こころの健康についての電話相談を行います。

<http://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/22-5-3-4-0-0-0-0-0-0.html>



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

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/seishin-c/soudan-kokoro.html>



愛知県精神科救急医療情報センター

TEL: 052-681-9900

365日 24時間対応

<https://www.pref.aichi.jp/seishiniryō-center/guide/emergency.html>

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。



I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

愛知県内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16時

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/imu/0000024491.html>



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

<http://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/8-3-1-0-0-0-0-0-0-0.html>



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

<http://www.city.toyohashi.lg.jp/6638.htm>



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

<https://www.city.okazaki.lg.jp/1100/1107/1146/p008038.html>



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

<https://www.city.toyota.aichi.jp/kurashi/kenkou/iryou/1003351.html>



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おりません。

※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。



※この冊子は愛知県の委託により愛知県医師会が作成しております。
また、掲載内容は2020年3月末現在の情報です。

I
これって
どうなの？

診療や治療に
関すること

薬に
関すること

医療費に
関すること

その他

II
豆知識

III
医療機関からの
おねがい

IV
各種相談窓口

MEMO

Handwriting practice lines consisting of 15 sets of three horizontal lines (top, middle dashed, bottom).





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〕

