

上手な



お医者さんのかかり方

賢い患者になるために

体調不良を感じて医師の診察を受けるとき、誰もが「早くつらい症状を和らげてほしい」「一日でも早く病気を治してほしい」と望みます。でも、自分自身が納得して医療を受けるためには、医師任せではなく、患者さんにもちょっとした心がけが必要です。

も く じ

1. 大切なのはコミュニケーション 2
 - (1) 自覚症状と病歴はあなたを伝える大切な情報
 - (2) 伝えたいことはメモして準備
 - (3) 大事なことはメモ、わからないことは質問
 - (4) コミュニケーションの基本はあいさつから
2. 医療のしくみを知りましょう 7
 - (1) 上手な救急のかかりかた
 - (2) 救急車の利用の仕方
 - (3) 「医療連携」ってなに？
 - (4) 「セカンドオピニオン」ってなに!?
3. 患者も参加で一歩進んだ医療安全 11
 - (1) 病院に行けば病気が治る？
 - (2) 医療事故は誰の責任？
 - (3) 自分で防ぐ医療事故
 - (4) 医療事故の疑いが生じたら？
4. お年寄りの事故を防ぎましょう 14
5. 知っておくと役立つツールはこれ 16



1. 大切なのはコミュニケーション



賢い患者はコミュニケーション上手
良好なコミュニケーションで医療の質が変わる?!

(1) 自覚症状と病歴は あなたを知ってもらう大切な情報

医師が診断する時は、**問診**（いつから、どんな症状があるかをお聞きすること）が、とても重要です。

問診では、次のようなことをお聞きします。

受診前に予め、整理しておきましょう。

症状 いつから、身体のどこに、どのような症状がでたのか、診察までにどのように変化があったのか、**発生順**に整理しておきましょう。

病歴（既往歴） 現在**治療中の病気**と飲んでいる薬、あるいは**過去に治療した病気**を説明できるようにしておきましょう。
「おくすり手帳」などがあれば、用意しておきましょう。

その他 薬などへの**アレルギー**、**家族の病気**、**生活習慣**（喫煙、飲酒）なども説明できるように。
健康診断や人間ドックの結果も役に立ちます。

(2) 伝えたいことはメモして準備

あなたを知ってもらいたい大切な病歴を、要領よく伝えるために、**メモ**を準備してみませんか。

さあ、**メモ**を用意してみましょう。

今回の症状は

- いつごろから (例：1ヶ月くらい前から)
- こんなときに (例：空腹時に)
- 身体のどこが (例：胃のあたり)
- こんな自覚症状がでる
(例：キリキリ痛む。痛みは1～2時間くらい続く)
- こんなことが気になる
(例：父が胃がんだったが、がんだったらどうしよう)
- こんなことを聞きたい
(例：どんな病気が考えられる？検査はしなくてはダメ？)

今までにかかった病気

(例：平成20年頃(50才頃) 胃炎
昨年職場の健診でコレステロールが高いと言われた)

現在飲んでいる薬

(例：〇〇錠を毎食後2錠)

アレルギーの有無

生活習慣

(例：たばこを1日20本、日本酒を1日1合くらい飲む)

家族の病気

(例：父が胃がん、母が高血圧)

不安に感じていることも要領よく

漠然と感じている不安をメモすることで、具体的な不安が見えてきて要領よく伝えることができます。

優先順位をつける

一度にすべてのことを確認できるとは限りません。

その時に聞くこと、日時を改めて聞くこと等、優先順位をつけておきましょう。

持って行くもの 一覧

- ・ 健康保険証
- ・ 診察券
- ・ 健康手帳
(医療受給者証)
- ・ 飲んでる薬や
お薬手帳など
- ・ 症状などのメモ
- ・ 筆記用具



マナーを守って

- ・ 携帯電話の電源、
切ってますか？
- ・ 咳が出るとき、
インフルエンザ
が疑われるとき
は、**マスク**をし
てますか？

OFF





命を救った受診メモ

茨城 太郎（仮名）

私は、『伝えたいことはメモして準備』を実践して命拾いしました。

先日、『肩から背中への圧迫感』を感じて受診した時に、以前、地域の公民館で聞いた「賢い患者になるために『伝えたいことはメモして準備』しよう」という話を思い出して、『メモ』を作って持って行きました。結果的にはこの『メモ』が、命を救ってくれました。『メモ』を書こうと思ったのは、『肩から背中への圧迫感のような変な感じ』を診察の時にうまく伝えられるかどうか自信がなかったため、整理していこうと思ったからです。次に、私が書いていったメモをお示します。

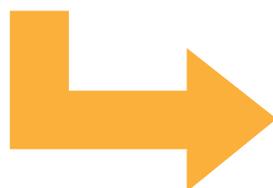
昭和〇年〇月〇日生（64歳） 職業 事務員

- ★5月10日頃、散歩の途中（1km位歩いたとき）肩から背中にかけて、圧迫感のように重く感じられ、速度を少し緩め、深呼吸をして歩いていたら症状が消えたので、そのまま散歩を続けました。
- ★その後、散歩中に同様な症状が2～3回あったが、深呼吸をしたり、少し速度を緩めると症状は消失しました。
- ★5月23日の夕、散歩に出て500m位のところで、肩から背中にかけて圧迫感のように重くなる同様な症状が出て、その後まもなく喉の下の方から上胸にかけて同様な症状が出たので深呼吸をし、速度も緩めたものの、その症状は消えなかったため、少し休んで、それから、ゆっくり1.5km位（その時、症状は消えていた）を歩いて家に帰りました。
- ★その後は、犬の散歩以外は運動を控えています。
 - *平成△年△月△日に上下肢の麻痺と舌のもつれの発作で緊急入院、「一過性脳虚血症」と診断され、2週間入院後、現在は、月に1回通院し、朝食後アムロジン5mgを1錠、夕食後プラバスタン5mg錠を服用しています。

私は、このメモを持って、かかりつけ医を受診しました。先生は、レントゲン、心電図の検査をしましたが、診察時のこれらの検査結果は正常でした。しかし、メモの内容から、重篤な心臓の病気を疑った先生は、その場で専門病院に紹介状を書いてくれました。専門病院では直ちに心臓カテーテル検査が実施され、心筋梗塞を起こす危険性が高いということで、心臓の血管を広げる手術を受け、翌日には無事退院しました。あの時、メモを用意して、自分の症状をきちんと伝えることができなければ、今日こうして過ごしていることはできなかったかもしれません。皆さんにも是非、伝えたいことはメモして、自分の健康は自分で守っていただきたいと思います。

(3) 大事なことはメモ、 わからないことは質問

メモしたら医師を疑っているようで悪い？



NO

自分の身体、あなたも主体的に取り組んで！

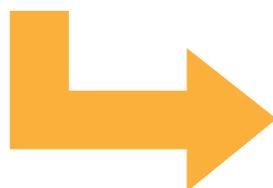
家に帰ったら

- もう一度メモを見て、おさらいしましょう。
- 医師の指示はさっそく実行。
- わからないことがあれば書き出して整理。
- 次の診察で医師に確認をしましょう。

手洗い、
うがいも
忘れずに！

(4) コミュニケーションの基本はあいさつから より良い関係作りはあなたにも責任が・・・

診察室に入ってから、黙って椅子に座っていませんか？



はじめは、 「あいさつ」 から

おかげさまで
だいぶよくなりました。

2. 医療のしくみを知りましょう



医療機関を賢く使う豆知識 あれこれ・・・

(1) 上手な救急のかかりかた

- 夜中に急に具合が悪くなった，病院は開いていないし，困ったなあ・・・こんなときどうしますか？
- 休日・夜間は、大病院であっても日中とは診療体制が異なり、スタッフも少なく、できる検査や治療が限られてしまいます。
- 救急病院では、患者さんの重症度・緊急度によって診察の優先順位をつける「トリアージ」をしています。たとえば、救急車で搬送されたとしても軽症の患者さんは後回しにされることがあります。

では、どのようにすればよいでしょう。

**病院は、できるだけ診療体制が整っている
通常的时间帯に受診しましょう。**

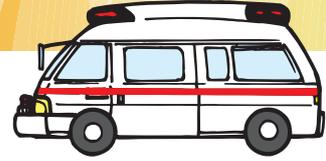
コンビニ受診（自分の都合で診療時間外に受診すること）は、本当に緊急を要する患者さんの迷惑になります。また、休日や深夜に受診すると休日加算や深夜加算で診療費が高くなる場合があります。

かかりつけ医をもちましょう。

かかりつけのお医者さんを持ち、気になることがあったら、まずは、かかりつけ医に相談しましょう。必要に応じて、高度な医療が受けられる病院に紹介状を書いてもらうことができます。

かかりつけ医は、あなたの生活習慣、家族背景も分かったうえで、あなたに一番あった治療方法について、相談にのってくれる強い味方です。

あなたと相性が合い、あなたの話を良く聞いてくれ、治療方針やその効果などを納得いくまで説明してくれる、かかりつけ医と信頼関係を築くことが大切です。



※タクシー代わりに使わないで・・・

(2) 救急車の利用の仕方



こんな時は救急車を利用してください

- ・意識がないとき
- ・呼吸が困難になっているとき
- ・激痛（頭痛、胸痛、腹痛）があるとき
- ・出血が止まらないとき



救急車の呼び方

「119」に電話すると

電話をかけると消防署から次のような聞かれ方をされます。落ち着いてはっきりと、そして簡潔に答えてください。

- ・火事ですか？ 救急ですか？
- ・どうしましたか？
- ・住所と名前は？
- ・電話番号は？
- ・目標になるものはありますか？



- ・救急です。
- ・胸が痛いと苦しんでいます。
- ・〇〇市〇〇町1-1-20
茨城次郎です。
- ・029-〇〇〇-〇〇〇〇です。
（携帯電話も可）
- ・近くに〇〇薬局があります。



【注意事項】

- ※応急処置などを指示されたら、その指示に従ってください。
- ※携帯電話の場合は、どこへ行けばよいのかをはっきり伝えてください。目標となる建物や、高速道路の場合は上り車線か下り車線かはっきり伝えることを心がけましょう。

(3) 「医療連携」ってなに？

家族が脳梗塞で倒れて救急病院に入院していましたが、主治医から転院について説明を受けました。ずっと同じ病院にいられると思ったのに……。急にそんなこと言われても、病院のことはよくわからないし、どうしよう……。なんて、慌てなくてもすむように、病院のことを少しお話します。

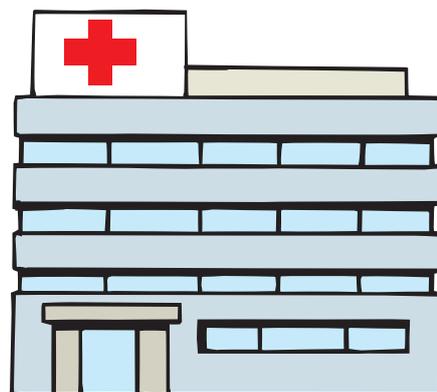
医療連携って何でしょう!?

病気で入院した場合、その状態に応じて治療のできる病院が異なります。

急性期	急性期病院	このように、段階的に入院や転院、退院する仕組みを「 医療連携 」と言います。
回復期	回復期リハビリテーション病棟	
慢性期 維持期	療養型病床、在宅医療など	

病院の機能の違いって!?

例えば脳梗塞で倒れた時、最初に治療を受けるところが**急性期病院**です。病気の状態が変化しやすい急性期の治療をするための病院であり、長期間の入院はできないことになっています。脳梗塞の場合、状態が落ち着いたらできるだけ早期にリハビリを始めたほうが回復が早くなると言われています。そこで、必要に応じて**回復期リハビリテーション病棟**への転院が必要になることがあります。ここでは、理学療法士や作業療法士などの専門職がリハビリを行ってくれます。慢性期となり、何らかの後遺症が残っていたり、合併症があり長期的な療養が必要な患者さんは、**療養型病床**のある病院へ転院したり、医師や看護師の自宅への訪問による**在宅医療**を受ける場合もあります。



医療連携をスムーズにするために私たちができることは!?

入院中に診断や治療内容、入院期間などが決まったら、今後の見通しについて主治医に確認しましょう。もし、長期的な入院が必要になる場合には、早めに転院先を探しておきましょう。どのような転院先があるかわからないなど、困った時には病院の医療福祉相談窓口へ相談してみるのもよいでしょう。救急搬送された重篤な患者さんを受け入れ、救命するために、皆様のご理解ご協力をお願いいたします。

(4) 「セカンドオピニオン」ってなに!?

セカンドオピニオンとは、主治医以外の医師（第2の医師）の意見を聞くことです。

治療方法に関する考え方は、医師によって異なります。手術や治療方法など重大な決断をしなければならない時、他の医師の意見を聞くことは、病気や治療方法のメリット、デメリットを理解し、あなたに一番あった治療方法を選択する一助となります。

セカンドオピニオンを受けたい時は、現在の主治医に申し出て、紹介状（これまでの治療、検査データ、薬の情報など）を書いてもらいましょう。

ご注意!



★セカンドオピニオンは、治療内容の是非を確認するものではありません。

★ドクターショッピング（はしご受診のこと）も厳禁です。同じ病気で何軒もの病院にかかることは、同じような検査が繰り返され、同じような薬が処方されるので、医療費がかさむだけでなく、身体にも悪い影響を与えることもあります。

★セカンドオピニオンは原則として自由診療のため、医療機関により費用は異なります。

3. 患者も参加で一步進んだ医療安全

(1) 病院に行けば病気が治る？

診療において、医師の義務は、患者のために**最善を尽くすこと**（そのときの医療水準以上の医療を提供する）です。

しかし、そのときの医療水準では、悪化を遅らせることが最善の場合もあります。治ることが保証されているわけではありません。

医療にも不確実なことや限界があります。

だからこそ、納得して受診することが必要です。

(2) 医療事故は誰の責任？

入院中の患者が病室で転倒して骨折。
これは医療事故であり、病院は補償すべき??

転倒させないことは、
必ずしも医療者の義務
とはいえません。



*このようなケースで裁判の争点になるのは主に以下の二つです。

説明義務違反

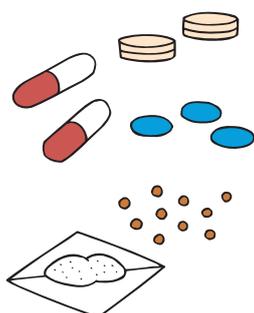
リスクについて、患者に十分な説明をしていなかった。

注意義務違反

患者だけではリスク回避ができず、かつ、事故の可能性を予見できたにも関わらず十分な対応（当時の水準以上）をとらなかった。

(3) 自分で防ぐ医療事故

医療ってどんな
リスクがあるの？



- 内視鏡による穿孔（腸などに穴が開く）
- リハビリでの転倒による骨折
- 院内感染
- 採血時の針刺しミス（神経等を損傷）
- MRI・CT 検査時の造影剤による副作用
- 投薬間違い・薬のアレルギー
・・・ etc. etc.

自分で防ごう！ 医療事故

- 今呼ばれた名前はあなたですか？
自分の方を向いていても、自分の名前を呼んだとは限りません！名前はフルネームで確認しましょう。
- 医師の指示や説明を理解していないのに、あいまいなままに返事をしていませんか？
- 薬袋、点滴に書いてある名前は自分の名前ですか？
確認をせずに薬などを受け取っていませんか？
- その処置は本当にあなたに対するものですか？
医師の説明した内容と同じ処置ですか？
変更の指示が出ていたけど、変わっていますか？
- 新たな治療、検査、投薬はその目的を尋ねてみましょう。
- 説明を受けたら大事なことは書き留めて！

あれっ？

って、思ったら、医療スタッフに
遠慮せず聞いてください。
自分の身体、他人任せにしないで！

(4) 医療事故の疑いが生じたら？

医療機関に説明を求め、話し合みましょう

- まず、実際に何が起こったのか、説明を受けましょう。
医療機関に「医療相談窓口」があれば、そこに話をつないでおくといでしょう。家族等複数で説明を受け、メモを取りましょう。いつ、どこで、だれから、どのような説明を受けたかを記録に残しましょう。
(録音等をする 것도方法です。)
- 説明を受ける際には、必要に応じて、医療に関する開示請求を行うことも可能です。ただし、規程の料金がかかります。
- 説明の際に疑問に思うことは、遠慮せずに質問をしましょう。
- 一回の説明で十分な情報提供が得られない場合は、何回か説明の場を設けてもらいましょう。
- 医療機関から謝罪を受けても、これは過失を認めたということではありません。
- 話し合いに弁護士などの第三者に入ってもらう場合は、相談料などがかかることも念頭に置く必要があります。
- 病院の事故調査により、医療側が何らかの落ち度があることを認めた場合は、損害賠償なども含めて両者でよく話し合います。

医療機関が話し合いをしてくれなかったら

- 保健所や県の医療安全相談センターなどの公的な相談機関に相談してみましょう。
保健所から病院に対して、話し合いの場の設定を要望したり、当事者だけでは事実確認が十分できないという場合は、本人の了解のうえ、事実確認を行うことができます。ただし、治療の手技・手法に係る判断については、保健所では対応ができませんのでご了承ください。
- 納得いかないこと、不明なことがある場合は、弁護士、医師会の相談窓口等に相談することもできます。

4. お年寄りの事故を防ぎましょう

年をとると身体の機能が低下し、転倒、やけど、窒息などの事故を起こしやすくなります。事故は普段から気をつけることで予防できることが多いので、周囲の環境を整えるなどにより、事故から身を守ることが大切です。

転倒事故の防止

転倒事故の多くは、敷居などのように小さな段差のあるところで起こっています。また、加齢に伴い暗いところで物が見にくくなりますので、明るさにも気を配ることが大切です。

- ・マットや三角板で敷居の段差をなくしましょう。
- ・カーペットは端がまくれないように固定テープでしっかり留めましょう。
- ・階段には手すりや滑り止めのテープをつけましょう。

やけどの防止

- ・調理台は身体にあった高さにしましょう。
- ・袖口や袖幅は細めのものにし、化繊の衣服は十分に注意しましょう。
- ・火を使わない電磁調理器（IH クッキングヒーターなど）が安心です。

窒息の予防

年を取ると食べ物がのどに詰まりやすくなります。麻痺などで飲み込みに障害があるときには特に気をつけることが大切です。

- ・椅子に深く座り、食べやすい姿勢で食べましょう。

- ・ ゆっくり良くかんで食べましょう。食べ始めるときや固形物を食べた後は、お茶や汁物を取るようしましょう。
- ・ 詰まりやすい食品（大きい肉片、もち、こんにゃく、里芋など）に気をつけましょう。
- ・ 酢などの酸味や香辛料の強いものは、むせやすいので気をつけましょう。

浴室での注意

- ・ 脱衣場と洗い場に段差があるときには、スノコを敷き詰めましょう。
- ・ 浴室（洗い場、浴槽）内は滑りやすいので転倒しないように気をつけましょう。滑り止めマット等を活用しましょう。
- ・ 浴室内、脱衣所を暖かくし、温度差をなくしましょう。
- ・ お湯の温度は40度くらいにし、入浴後は水分をとりましょう。お風呂は意外と汗をかくものです。

高齢者の薬の飲み方・飲ませ方

高齢者になると食べ物や飲み物を飲み込む嚥下（えんげ）機能が衰えてきます。上手に薬を飲む方法を知っておきましょう。

- ・ 薬は、身体を起こした状態で、水やぬるま湯と一緒に飲みましょう。
- ・ 一錠ずつ飲む、静かに呼吸を整えるなど、自分の飲みやすい方法を工夫しましょう。
- ・ むせやすい状態の方は水分が気管に入りやすく、とろみをつける嚥下補助ゼリーなどを使って飲む方法もあります。
- ・ 市販の治療薬でもわからないこと、心配なことがあったら、医師や薬剤師に遠慮なく相談しましょう。

5. 知っておくと役立つツールはこれ

「茨城県救急医療情報システム」

<http://www.qq.pref.ibaraki.jp/>

携帯サイト

<http://www.qq.pref.ibaraki.jp/kt/>

(※一部サービスが利用できます)

「今診てもらえるお医者さん」

リアルタイムで、あるいは指定した時間で受診可能な医療機関を検索できます。

「小児輪番検索」

休日や夜間の小児救急医療に対応している病院を探せます。

「まちのお医者さん検索」

かかりつけ医を持つと急な病気の時にも安心。
地域、診療科などの条件を指定してお医者さんを探すことができます。

「茨城県救急医療情報コントロールセンター」

電話：029-241-4199 年中無休24時間対応

休日や夜間に救急対応してくれる医療機関（歯科を除く）をオペレーターが案内してくれます。

発行：茨城県つくば市松代 4-27
茨城県つくば保健所
電話：029-851-9287