

# 長崎県

## 医療安全相談センター

# 相談事例集

平成28年3月 改訂第二版

長崎県福祉保健部医療政策課

# 目 次

|   |    |
|---|----|
| はじめに                                    | 1  |
| 医療安全相談センターの概要                           | 2  |
| 相談事例（主な内容に分類）                           |    |
| 1 医師、職員の対応                              | 4  |
| 事例01 介護職員の言動に我慢がならない                    | 4  |
| 事例02 夜間受診時の病院の対応に納得できない                 | 6  |
| 事例03 他の診療所に転院したい                        | 8  |
| 事例04 院長から暴言を吐かれた                        | 9  |
| 事例05 医師の対応が不適切で不信感がある                   | 10 |
| 事例06 特定疾患の公費負担申請ができなかった                 | 11 |
| 事例07 折り合いの悪い看護師を替えてほしい                  | 13 |
| 事例08 レントゲン室での待ち時間が長い                    | 14 |
| 事例09 看護師の対応に腹が立つ                        | 15 |
| 事例10 退院についての不満                          | 17 |
| 2 診療内容、紛争処理                             | 18 |
| 事例01 検査ミスでガン手術の機会を逸した                   | 18 |
| 事例02 治療方法の選択に迷っている                      | 20 |
| 事例03 副作用のある薬を、どうして長期間服用させたのか            | 22 |
| 事例04 薬の副作用で日常生活や仕事に支障が出た。<br>救済制度は？     | 23 |
| 事例05 新薬の使用で意識を失い転倒。腰椎骨折と分かり<br>手術したが・・・ | 26 |
| 事例06 2度の医療ミス。医療費は？                      | 28 |
| 事例07 入院中の事故で死亡したが、病院から何の<br>説明もない       | 30 |
| 事例08 希望する検査をしてくれない(病院と施設の連携)            | 32 |
| 事例09 医療事故を疑う遠方の家族                       | 34 |
| 3 インフォームド・コンセント                         | 36 |
| 事例01 センターに仲介してもらいたい                     | 36 |
| 事例02 家族に説明なく抗がん剤治療開始。開始前に<br>説明してほしい    | 38 |
| 事例03 診断に納得がいかない                         | 40 |
| 事例04 歯科医師の不親切さに憤り                       | 42 |
| 事例05 副作用の出る薬を処方した医師を指導してほしい             | 44 |
| 4 セカンドオピニオン                             | 45 |
| 事例01 医師から治療法がないと告げられている                 | 45 |
| 事例02 主治医の説明が信頼できない                      | 47 |
| 5 カルテ開示、診断書交付                           | 48 |
| 事例01 カルテ開示について教えてほしい                    | 48 |

|             |                                   |              |
|-------------|-----------------------------------|--------------|
| 事例02        | 診断書の内容を確認させてくれない                  | 5 2          |
| 事例03        | 自分のレントゲンフィルムを借りたい                 | 5 3          |
| <b>6</b>    | <b>医療法、医師法等に関するもの</b> .....       | <b>5 4</b>   |
| 事例01        | 治療後痛みが残っているが、詳しく診てくれない            | 5 4          |
| 事例03        | 看護師配置が適切でないのではないかと                | 5 7          |
| 事例04        | 無資格者が医療行為を行っている                   | 6 0          |
| 事例05        | 違反行為があるので調査に入ってほしい                | 6 2          |
| 事例06        | 診察のない処方                           | 6 3          |
| <b>7</b>    | <b>個人情報保護法</b> .....              | <b>6 5</b>   |
| 事例01        | 承諾のない個人情報の提供                      | 6 5          |
| 事例02        | 診察時のプライバシー保護                      | 6 9          |
| 事例03        | 承諾のない個人情報の提供とカルテ保存義務              | 7 0          |
| 事例04        | 守秘義務違反に関するもの                      | 7 1          |
| <b>8</b>    | <b>終末期医療、看取り</b> .....            | <b>7 3</b>   |
| 事例01        | 受け入れきれない夫の死                       | 7 3          |
| 事例02        | 高齢者への積極的治療を望む家族                   | 7 5          |
| <b>9</b>    | <b>保険証</b> .....                  | <b>7 7</b>   |
| 事例01        | 保険証の確認                            | 7 7          |
| <b>10</b>   | <b>医療費</b> .....                  | <b>7 8</b>   |
| 事例01        | 医療費の不正請求                          | 7 8          |
| 事例02        | 選定療養費（保険外併用療養費）について               | 7 9          |
| 事例03        | 希望していない差額ベッド代の支払い                 | 8 1          |
| 事例04        | 人間ドッグ後の同日時間外受診について<br>（医療費に関するもの） | 8 4          |
| <b>11</b>   | <b>他機関への紹介</b> .....              | <b>8 6</b>   |
| 事例01        | 精神保健福祉相談                          | 8 6          |
| <b>12</b>   | <b>対応困難事例、複数回にわたる事例</b> .....     | <b>8 8</b>   |
| 事例01        | 院長の関係書類発行拒否と退任要求                  | 8 8          |
| 事例02        | 診断・治療内容への不満                       | 9 0          |
| <b>参考資料</b> | .....                             | <b>9 2</b>   |
| 1           | 長崎県医療安全相談センター協議会委員                | 9 2          |
| 2           | 苦情相談窓口                            |              |
| 3           | 関係機関・団体                           |              |
| 4           | 各種 専門相談窓口                         | 9 3          |
| 5           | パンフレットの抜粋                         | 1 0 1        |
| <b>索引</b>   | .....                             | <b>1 0 6</b> |
| 1           | キーワードから                           | 1 0 6        |
| 2           | 【注】等                              | 1 0 9        |