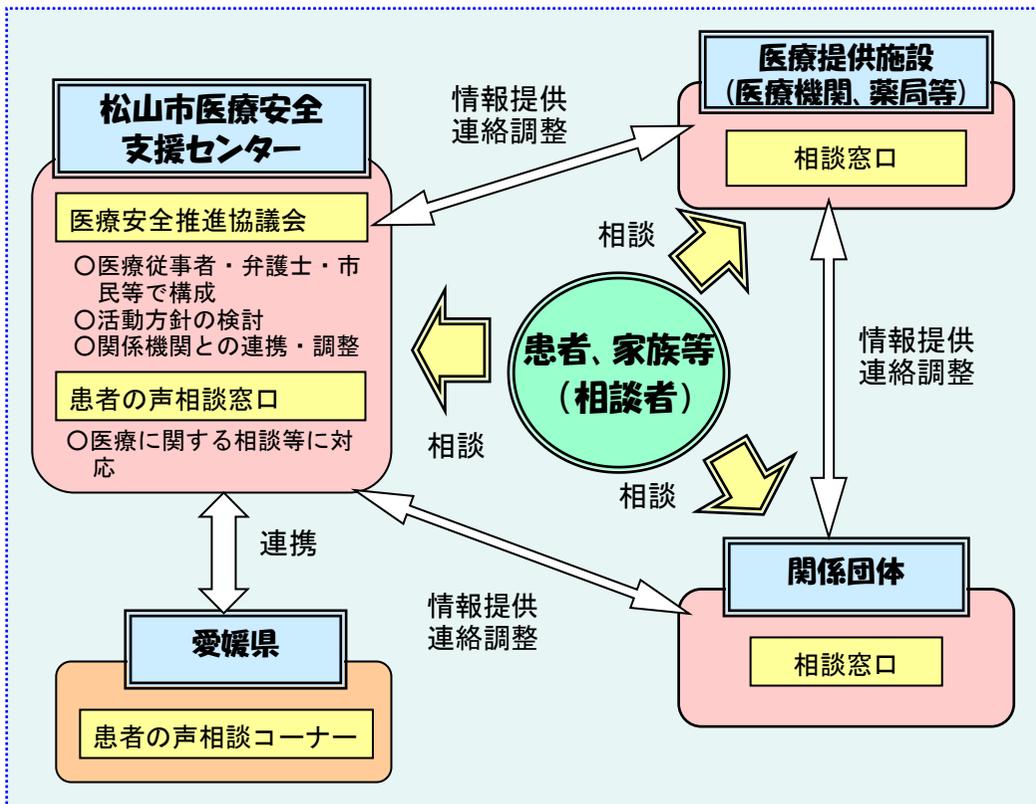


## 【医療安全支援センターのイメージ】



## 【関係団体等】

- ・松山市医師会 ☎089-915-7700
- ・松山市歯科医師会 ☎089-932-5075
- ・松山薬剤師会 ☎089-998-4330
- ・愛媛県看護協会 ☎089-923-1287
- ・愛媛弁護士会 ☎089-941-6279



○松山市医療安全支援センター  
松山市萱町六丁目 30 番地 5 松山市保健所内  
TEL : 089-911-1866  
FAX : 089-923-6618  
E-mail : koemado@city.matsuyama.ehime.jp

# 松山市医療安全支援センター (患者の声相談窓口)

当センターは、中立的な立場から、患者・家族の皆さんと医療提供施設や医療従事者の方との信頼関係の構築を目指しています。

**【患者の声相談窓口】**では、松山市内の医療機関等で行われている医療に関する相談をお受けし、解決の糸口を探すお手伝いをしています。

**電話 089-911-1866**

【相談の受付】

○平日 8:30～17:00(12:00～13:00は除く。)

○相談は電話の他ファックス、手紙、電子メール、面談でも受け付けます。

(面談は予約制です。)

こんなときにご相談ください。

- ・どの診療科目で受診したら良いかわからない。
- ・医師が十分に説明してくれない。
- ・医療に関して、疑問や不安があるが、医師に相談しづらい。どのように相談すればよいか。



## ご相談前の注意事項

- ・相談内容により、専門機関をご紹介します。
- ・医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在を判断することはできません。
- ・医療費(診療報酬)の内容に関する疑問は、まず医療機関にお尋ねください。

# お医者さんにかかる10箇条

～あなたが“いのちの主人公・からだの責任者”～

よりよい治療を受けるには・・・

お医者さんとの信頼関係を築くことが必要です。患者の心得として、以下の「医者にかかる10箇条」を実践してみましょう。

## 1. 伝えたいことはメモして準備

いざ、お医者さんの前に座ると、上手く自分の体調などを伝えられないものです。どういう症状が出たとか、どんなことが起こったとか、どのような薬を飲んでいるのか、薬剤による副作用の有無やアレルギー反応等、要点を前もってまとめておくことが必要です。本人が説明できないときは、家族等に準備してもらおうとよいでしょう。お医者さんにもより分かりやすく伝わり、効率よく診察を受けることができます。

## 2. 対話の始まりはあいさつから

何事もあいさつから始まります。まず、あいさつをしましょう。

## 3. よりよい関係づくりはあなたにも責任が

お医者さんと患者さんがいっしょにいい関係を作り上げていくことが、治療には大切です。求めるだけでなく、お互いに努力しあい、いい関係を作りましょう。

## 4. 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

診察室に入って椅子に座っただけではお医者さんは的確な診断はできません。現在の症状、今までにかかった病気、薬による副作用の有無、その他気になることなど、きちんと情報を伝えましょう。それをあなたと一緒に分析することによって正確な診断もつき、治療方針も作れるのです。

## 5. これからの見通しを聞きましょう

自分の体のことですから、これからどうなっていくのか、どんな治療をするのかなど聞きましょう。見通しが立てば、自分が何をすべきか良くわかります。

## 6. その後の変化も伝える努力を

治療や薬によつての症状の変化などを何でもお医者さんに伝えましょう。何でも伝えることがその後の治療にもつながります。

## 7. 大事なことはメモを取って確認

難しい専門用語や検査値など、聞いたときは理解したつもりでも、家に帰ったら忘れてしまったということがあります。お医者さんの話は、1か条にあるようにきちんとメモをして、わからないことは何度でも確認しましょう。メモがあれば大丈夫です。

## 8. 納得できないときは何度でも質問を

わからないことはそのままにせず、納得できるまでお医者さんに説明してもらいましょう。わからないままにした内容が実は重要なことがあるかもしれません。

## 9. 治療効果を上げるために、お互いに理解が必要

患者さんは病気を早く完全に治してほしいと願うものですが、医療にも限界があります。すべてが完全ではありません。医師と患者が理解しあつて、お互いに最善を尽くすことが大切です。

## 10. よく相談し、治療方法を決めましょう

よい医療を受けたいと思えば、お医者さんが決めた治療だけを行えばよいというものでも、患者さんの望む治療だけを行えばよいというものでもありません。両者が話し合い協力して治療方法を決めましょう。

