

令和 5 年度の医療相談事例**医療上若しくは医療内容のトラブル / カルテの開示****カルテ開示の義務について****【相談内容】**

女性・40 歳代

歯科医院に対してカルテの開示請求をしたら断われたが、本来は原則開示しなければならないのではないだろうか。

10 年程かかっている歯科医院があったが、歯の痛みなどを訴えても思うような治療もしてくれず、痛みも悪化していたことから、最近新しい歯科医院に変えた。

以前より症状がひどくなったのは、元の歯科医院にも原因があると思っている。これまでの治療経過や原因の解明のため、また、新しい歯科医院に提出するためにも、カルテの開示請求をしたいと思い、元の歯科医院に電話をしたところ、受付の女性に「カルテ開示はしていません。」と言われた。インターネットでも調べてみたが、本来、カルテ開示には原則応じなければならないのではないだろうか。

【対応】

終始、落ち着いた口調で話されており、内容を一通り傾聴した。

治療方針については一概的には判断できず、歯科に限らず、医師が資格に基づいて行う行為であるため、患者が望むまま（レントゲンを撮ってほしい、この部分を削ってほしい等）の治療にはならないことも十分にあり得ることを説明した。そのうえで、他の歯科医院に切り替えるのは、ひとつの選択肢である旨を伝えた。

カルテ開示については、相談者の主張のとおり、原則は開示義務があるため、改めて歯科医院に話してみるよう案内した。一人では、強く言われると気持ちが折れてしまうとのことであったため、親族やご友人など誰かと一緒に行ってもらうことを提案したところ、「そうですね。そうしてみます。安心しました。」と言われた。

看護師の対応について

【相談内容】

男性・60歳代

ある医療機関で週3回人工透析を受けているが、その医療機関で嫌がらせを受けている。

自分への透析時の穿刺で何度も続けて失敗する看護師がいたので、その上司（看護師）に対し、担当者を替えてほしいと伝えたが、当初は聞き入れられず、何度か訴えたところ、やっと新任の看護師に替わった。

しかしながら、新任の看護師が透析時に出るゴミを置いたままにしたり、何かの液が顔に掛かるなど、嫌がらせと思えるようなことがあり、しばらくすると、再び、前任の（失敗をする）看護師が穿刺をするようになった。このような対応に、精神的にも耐えられなくなってきて、転院も考えている。どうしたらいいか教えてほしい。

【対応】

相談者に対し、主治医には相談したか聞くと「まだしていない」とのことなので、まずは主治医に今の思いや今後どういう対応を望んでいるかを相談するように伝えた。

万が一転院をすることになったとしても、主治医に相談しないといけないことも伝え、主治医に相談してみますと言い電話を終えた。

医療費の返還について

【相談内容】

男性・60歳代

A診療所で様々な肝臓の検査をしたが、そこでは診療することができないので、B病院を紹介され、そこでCTやその他の検査をしたところ、10割負担となり、病院と話し合ったが医療費は変わらず、今では相手にもされなくなった。

その後、病院の結果を持ってA診療所へ行ったが、それまで自分が考えていた病気と違っていた。今まで飲んでいた薬も出されなくなり、B病院の検査結果に言いなりで、こちらが希望する薬も出なくなったため、別のC診療所へ行ったら、その薬を出してくれた。

B病院で払った医療費は返ってこないのか。

【対応】

相談者に対し、C診療所でこれからの診療についてよく相談するように勧めた。

医療費の是非については保健所では判断できないので、もう一度B病院と話し合うとともに、必要に応じて加入している健康保険の担当部署に相談するよう説明した。

相談者は、B病院では10割負担で8,000円ぐらい支払ったと言っていた。

しかし、紹介状があるため、CTや他の検査を行い、初診料やその他の診療加算や紹介元への文書料などを加味した場合、10割負担だと8,000円ぐらいでは済まないと思われることから、B病院の説明を理解できていない可能性も考えられる。

廃止した医療機関のカルテについて

【相談内容】

女性・30歳代

保険と年金の手続きに必要なので、以前かかっていた医療機関にカルテの開示請求をしたいが、その医療機関はもう閉院している。

受診したのは令和元年のことだが、カルテは残っているだろうか。また、閉院している医療機関に開示請求するにはどうすればいいだろうか。

【対応】

医療機関の廃止時期については分からないとのことであった。

カルテの保管については5年間の保管義務があるため、おそらく保管はされていると思われることを伝えた。

開示請求については、保健所でも廃止後の連絡先等は把握していないので、医師と連絡を取る手段がないことを説明した。そのうえで、もし当該医療機関の開設者が医療法人であれば、法人の登記簿謄本を取得することによって、理事長の住所については、解散済・閉鎖登記済の法人であれば、解散・閉鎖時点の住所ではあるものの、調べられる可能性があることを伝えた。

期限切れの薬について

【相談内容】

女性・60歳代

1月末に医療機関でコロナの診断を受け、パキロビットパック（コロナウイルス治療薬）と咳止めと熱を下げる薬が処方され、敷地内の調剤薬局に薬をもらいに行った。

もらったパキロビットパックの期限が2月までだったので、「期限が近いのは苦手なので、新しいのに替えてほしい」と薬局の男性に言ったところ、感じ悪く言われ、なんとか替えてくれた。

車内で中身を確認したところ、3年も前に期限が切れた薬だった。「恐ろしいから返金・返品してほしい」と薬局に言ったところ、先ほどの男性から「替えることはできない。厚労省が古いのでいいからと言っている」と高圧的に言われた。

そのため、「コロナワクチンを打っていないから重症化になるかもしれない」と伝えて返金に応じてもらい、返してもらった処方箋を持って別の薬局に行った。

別の薬局でもらった薬は、最初の薬と包装の色が違ったうえに1万円くらいかかった。「うちで渡す薬（600mg）と薬価が正しく、最初の薬局では300mgをくれたのではないか」とのことだった。

最初の薬局の男性は目つきが悪く冷たい言い方だったので、思い出すと気分が悪くなる。どこに言えばいいのかわからなくて、消費者相談に電話したら、こちらと四国厚生支局を案内された。最初の薬局名やかかりつけの医療機関名は言いたくない。

【対応】

高松市生活衛生課に相談したところ、「パキロビットパックは国購入品及び後から販売された一般流通品があり、包装が変更しているかもしれないとのこと。また、使用して差しつかえのない期限の変更に伴い、国から通知が出ている可能性がある」とのことであった。この旨を説明したところ、そのことには納得したが、最初の薬局での対応に対しては納得いかないようだった。他の相談機関を尋ねられたため、四国厚生支局と生活衛生課を案内した。

