持って安心

私の“健康パートナー”

医療機関への賢いかかり方

保険者機能を推進する会

はじめに

私たちの健康保険組合は「保険者機能を推進する会」に参加しています。
「保険者機能を推進する会」では、各健康保険組合被保険者へのアンケートで浮かび上がった「医療機関選びに不可欠な情報が手に入らない」「何でも気軽に相談できる医師は、どうすれば探せるのか」という声に応え、『医療情報プラットホーム』を開設しました。
プラットホームでは、医療機関の所在地や診療科などの基本データに、医療機関から提供された情報と実際に医療機関を受診した「患者の声」を加え、皆様に提供しています。

＊

ところで、「医療機関に関する情報は、どのように活用すれば良いのでしょう？」「どのようにすれば、自分のニーズに合った医療機関に行き着けるのでしょう？」そして、「医療機関で医師とのいい関係を築くには、どうすれば良いのでしょう？」この冊子はそのような疑問に答えるために、健康保険組合の実務を担当する者が作りました。
医療機関の機能を理解し、医師との円滑なコミュニケーションをとれる『賢い患者』となるためのヒントを探し出していただきたいと思います。

＊

健康なときには、ほとんどの方が病院とは無縁ですが、“こと”が起こってから慌てても決していい結果には結びつきません。
日ごろから準備しておけば、慌てずに、適切な対応がとれるはずです。
とはいっても、実際にどうすれば良いのか、迷ったり、不安になったりすることも多いでしょう。
そのようなとき、一人で悩むことはありません。医療と健康について何でも相談できるパートナー（「かかりつけ医」）を探して、安心をゲットしましょう！

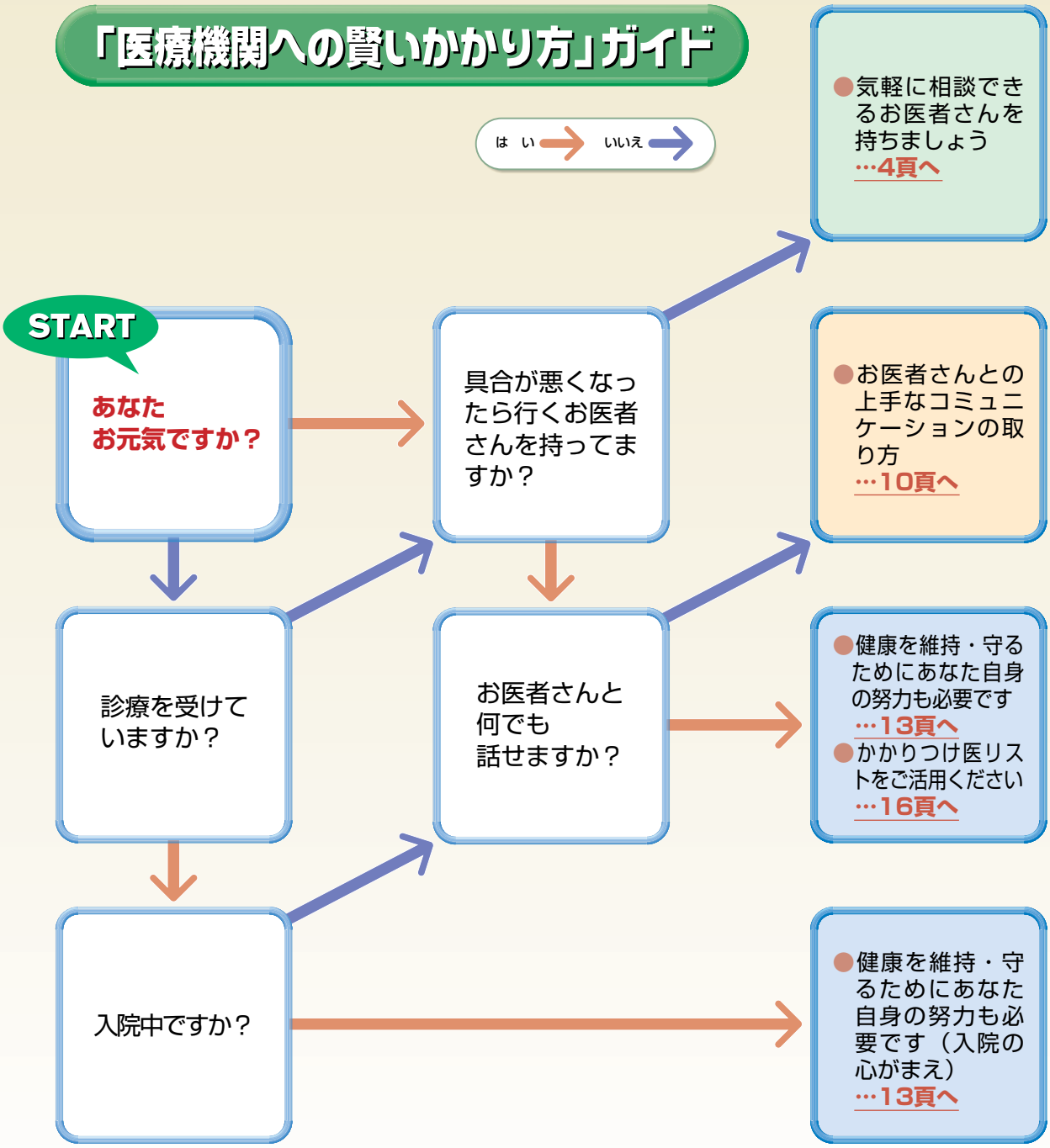
＊

“健康”は、自分で守らなければならない“財産”です。
「あなたの健康は、あなた自身が責任者」です。

も・く・じ

●はじめに ……2
●「医療機関への賢いかかり方」ガイド ……3
●「気軽に相談できるお医者さん」を持とう！ …4
・医療機関の機能と役割は分化している ……4
・「とにかく大病院へ」といった受診はちょっと待って！ ……5
・最寄り（自宅・勤務先）のお医者さんに、まず受診 ……6
・〈「かかりつけ医」に関するアンケート結果から（その１）〉 ……7
・気軽に相談できるお医者さんを探して、自分の「かかりつけ医」にしよう！ ……8
・よい「かかりつけ医」を見つけるためのチェックポイント ……9
●お医者さんとの上手なコミュニケーションの取り方 ……10
・〈「かかりつけ医」に関するアンケート結果から（その２）〉 ……10
・上手なコミュニケーションのコツ ……11
●あなた自身も努力が必要です ……13
・病気の予防と治療、あなたが主役で責任者 ……13
・ハシゴ受診はやめよう ……14
・まとめ ……14
●「かかりつけ医」および「患者の声」登録のお願い ……15
●健康パートナー（かかりつけ医）リスト ……16

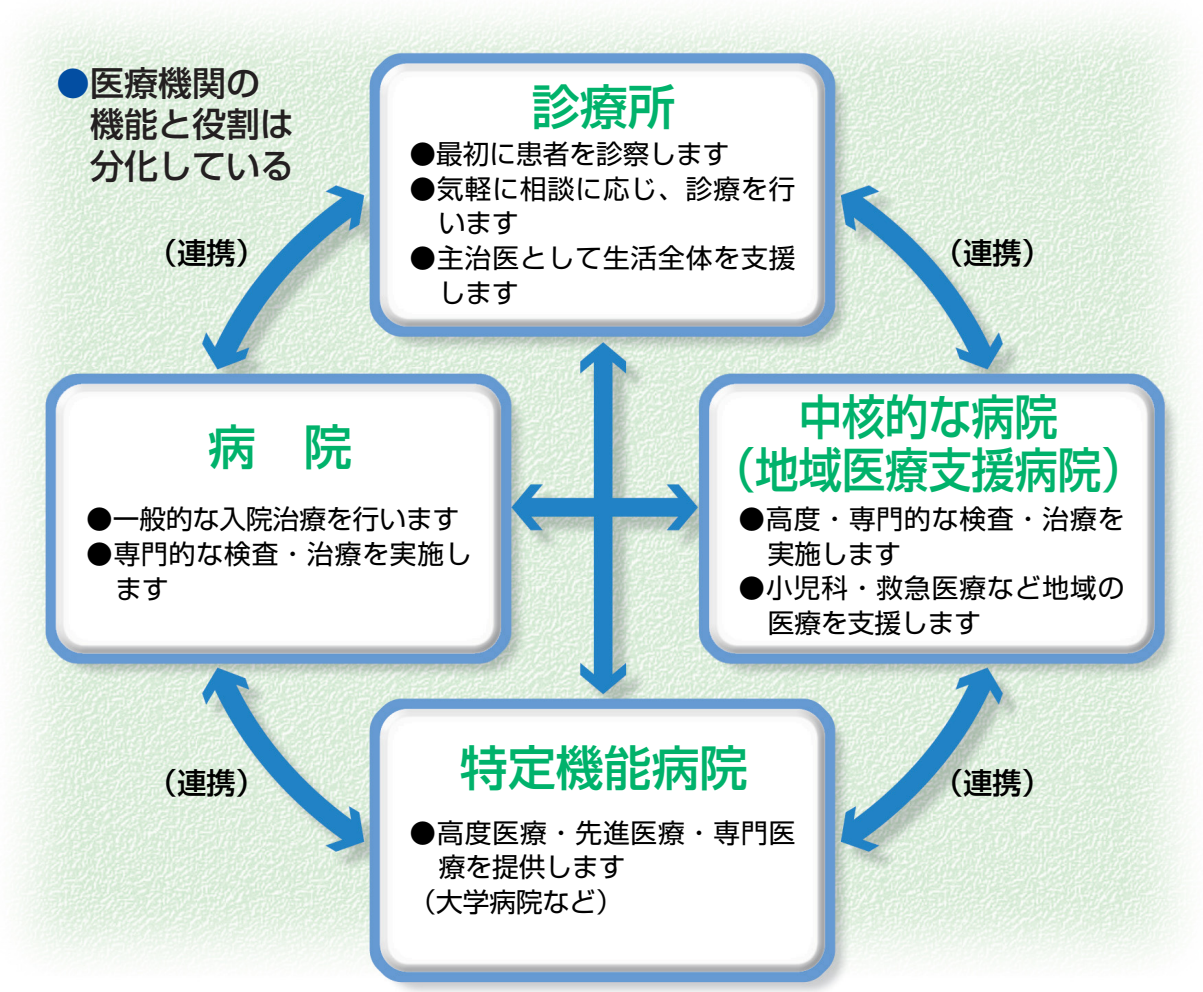
「医療機関への賢いかかり方」ガイド



「気軽に相談できるお医者さん」

かかりつけ医は、あなたの健康コンサルタント

高齢化・ライフスタイルの変化により慢性的な生活習慣病が増え、患者の医療ニーズも多様化しています。また、医療機関の機能と役割も分化しています。大学病院や専門病院などの大病院は、複雑な病気や専門的な治療に機能を特化しています。

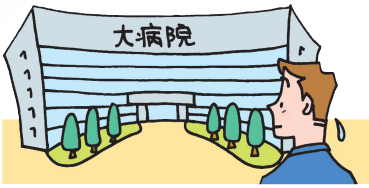


Q&A

Q 「医療機関の種類」を教えてください。

A 医療機関は、ベッド数により、20 床未満を「診療所（医院、クリニック）」、20 床以上を「病院」と分けます。また、200 床以上の病院を「大病院」といい、上の図のように機能別に分かれています。さらに、最先端の治療法や検査法の開発と研修を行う大学病院などを「特定機能病院」といいます。

を持とう！



「とにかく大病院へ」といった受診はちょっと待って！

設備の整っている大病院や大学病院でないと信用できないと、病気になったときに「とりあえず大病院で診てもらう」方がいます。しかしながら、このような受診のしかたは、患者自身にとっても医療機関にとっても、お互いにマイナスになることが多いのです。

いきなり大病院・大学病院へ行くことの落とし穴

待ち時間・診療時間は…

体調を崩して受診するとき、大きな病院のほうが安心だと考える方も多く、待合室は順番待ちの行列。1日がかりの通院になることも珍しくはありません。

本来、重症な患者の治療に取り組む役割を持つ大病院や大学病院では、大勢の重症患者以外に風邪や軽度のケガなどの患者まで診察するとなると、どうしても待ち時間が長くなってしまいます。

これが「3時間待ちの3分診療」といわれる状態を生じる一因ともなっています。

お金の負担は…

診療を受けた際、医療機関に支払う費用は、全国一律の公定価格が決まっていますので、同じ医療内容であれば、どの医療機関でも費用は同じです。

ただし、大病院を「紹介状」（Q＆A参照）を持たずに受診する場合は、「初診料に『特別料金』を上乗せされることが多い」という点が違います。

また、紹介状なしで大病院を受診する場合、病院では正確な診断をするための「検査」をあらためて行うことが多く、そのために医療費もかさむことになります。

症状に応じて医療機関を使い分けよう！

体調が悪くなったときには、安心して相談でき、ていねいな説明と継続的なサービスが受けられる、かかりつけの医療機関で受診しましょう。そうすることで、専門的な治療が必要になったときには、大病院や大学病院などへ紹介してもらうことができます。

たしかに、大学病院は設備も整っており、最先端の治療を研究・実施することが役割ですが、同時に医師の教育機関としての役割もあります。

また、日頃からの継続的な相談や治療を行うのは、一般の医療機関であることも理解しておきましょう。

症状に応じて、“安心して受診できる医療機関”を見つけておきましょう。

Q&A

Q 「紹介状」って？

A 近所のかかりつけの診療所から大病院を紹介してもらうときや、症状が落ち着いて入院先の大病院から近くの小病院に移るときなどに書いてもらう文書。症状の経過や検査結果、治療経過、既往症などが記載され、紹介先の医療機関で治療に使われるので、健康保険が適用されます。

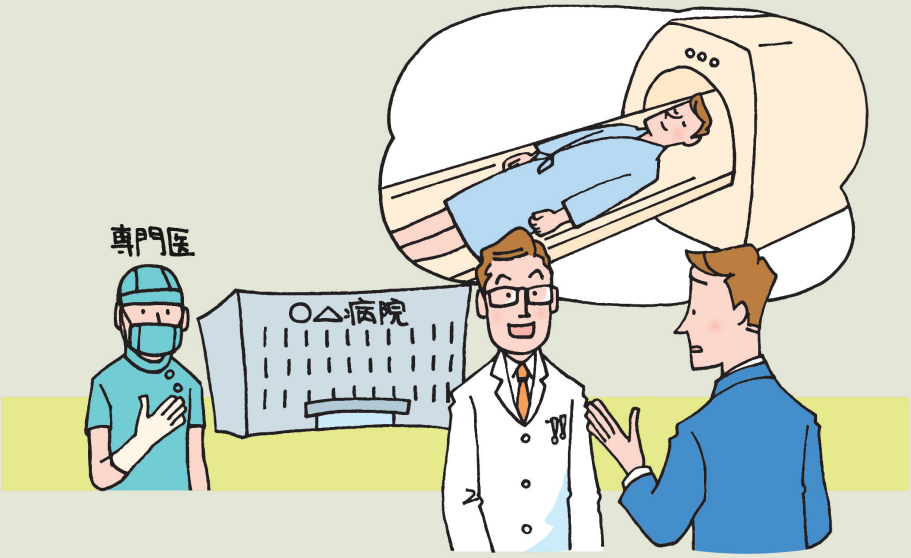
最寄り（自宅・勤務地）のお医者さんに、まず受診

具合が悪くなったら、まず最寄り（自宅・勤務地）のお医者さんに、受診しましょう。身近なお医者さんに診てもらうと、こんなメリットがあります。

- ●ゆっくりじっくり診てもらえる
- ●カルテや検査記録が蓄積され、病歴もわかる

→ 情報を共有でき、医師と患者の信頼につながる → 信頼できるお医者さん＝「かかりつけ医」

- ●夜間や休日でも、イザというときに相談にのってもらえる
- ●難しい検査・手術のときは、大病院を紹介してもらえる
- ●必要に応じて、専門医を探してくれる（自分で医師を探し回らないで済む）

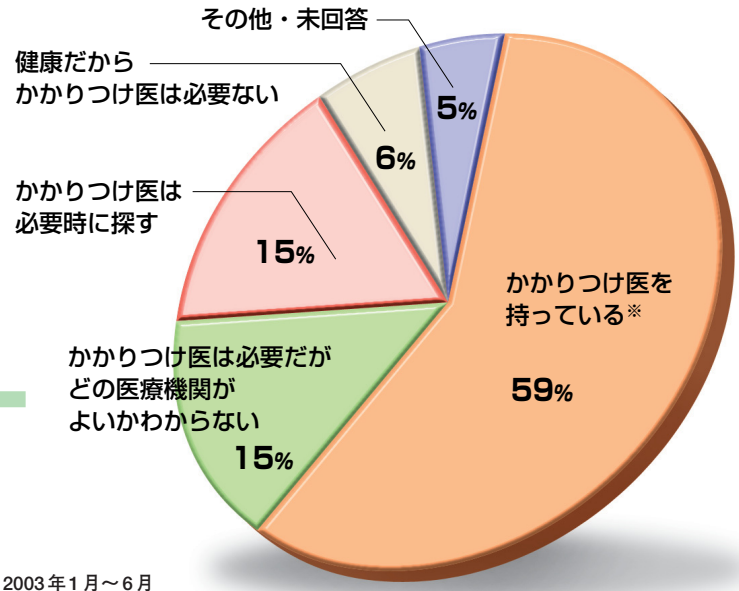


「かかりつけ医」に関する アンケート結果から

その1

「保険者機能を推進する会」が組合員の皆様にお願いしたアンケート結果によると、「かかりつけ医を持っている」と回答した方が59％であるのに対して、「かかりつけ医は必要だが、どの医療機関がよいかわからない」「かかりつけ医は必要時に探す」と回答した方が、あわせて30％でした。

一方、「健康だからかかりつけ医は必要ない」と回答した方も６％ですが、かかりつけ医探しは病気になる前から準備が必要です。また、健康相談や予防も含めて普段から何でも相談できる関係を築いておくことが大切です。８頁以降のアドバイスを参考に、『かかりつけ医』を前もって見つけておきましょう。



《調査概要》
期　　間：2003年１月～６月
対　象　者：推進する会加入組合の被保険者
サンプル数：125,375

※「病院に専門の主治医がいる」１％を含む

Q&A

Q 「いいお医者さん」を紹介してほしいのですが…

A 価値観が多様化している現代では、患者一人ひとりのニーズも異なります。「ぶっきらぼうでも腕のいい医師」なのか「ていねいに説明をしてくれる医師」を求めるのか、自分が求めるものを明確にして、自分で判断することが、納得できる医師と出会う確実な方法です。自分にあった「いいお医者さん」を見つけて、かかりつけ医にしましょう。

気軽に何でも相談できるお医者さんを探して、自分の「かかりつけ医」にしよう！

それでは、かかりつけ医を見つけるにはどうすればいいでしょうか。病気になってから探すのではなく、前もって準備をしておくことが大切です。

「かかりつけ医」の見つけ方

以下に紹介する情報をもとに、候補とするお医者さんをリストアップすることからはじめましょう。

口コミによる情報

普段から友人・知人から、かかりつけのお医者さんについて聞いておこう。近所の評判も参考になる。

タウン誌などを見る

新聞折り込みのタウン誌などにも役に立つ情報が掲載されていることが多い。

電話帳を活用

急ぎの場合、電話帳をめくれば近くのお医者さんを探すことができる。

地域の医師会や保健所に問い合わせる

「近くの○○科のお医者さんを知りたい」という場合に紹介してもらえる。

インターネットのホームページ

現在もっとも手軽で詳細な情報源。検索サイトを利用すると探しやすい。

保険者機能を推進する会が作成した「医療情報プラットホーム」は、有効な方法です。

医療情報プラットホーム

「保険者機能を推進する会」のホームページで、医療機関情報を提供しています。

- 住所、医療機関区分、診療科目などの条件を指定すると、条件に該当する医療機関が一覧表で表示されます。
- 医療機関の詳細情報と所在地の「地図」も表示されます。
- 健康保険組合のホームページにリンクされている場合は、そちらからアクセスしてください。

Q&A

Q 「かかりつけ医」とは、具体的には何をするのですか？

A 「かかりつけ医」は病気の診察と治療を行い、今後の生活指導についても相談にのってくれます。また患者のニーズを的確にとらえ、症状を判断して必要なら大病院や専門医へ紹介するなど、治療のかぎを握っています。他の医師の意見を求めたい場合などは、仲介役も果たしてくれます。また、介護保険の認定を受けるときに必要な「医師の意見書」を書くこともします。

よい「かかりつけ医」を見つけるためのチェックポイント

リストアップしたお医者さんの中から、**あなたの「かかりつけ医」**を見つけるためのチェックポイントをご紹介します。

●患者の話をよく聞いて診察し、病気、治療法、薬などについてわかりやすく説明してくれる。
質問にもイヤな顔をしないで答えてくれる。

●家や会社から近くにある診療所など、通院が苦にならない距離にある。

●患者や家族の気持ちを親身になって考えてくれて、薬や注射よりも生活指導を重視する。

●医療に関する知識が豊富で勉強熱心。
地域の医療や福祉をよく知っている。

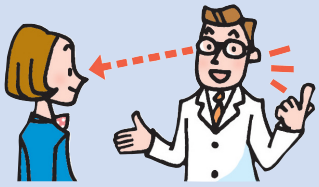
●自分の手に負えないと判断した場合、すぐに専門の病院や専門医を紹介して、連絡や必要な手続きをとってくれる。

要は“信頼できる”医師かどうかです！！

Q&A

Q 「かかりつけ医」を見つけるコツを教えてください。

A 「目をみて話をする」「わかりやすく説明してくれる」「親身になってくれる」など人柄のよさが基本です。そのうえで、相性・忙しさ・治療法の選択など、自分の受けたい医療とあっているかどうかで判断してください。



お医者さんとの上手なコミュニ

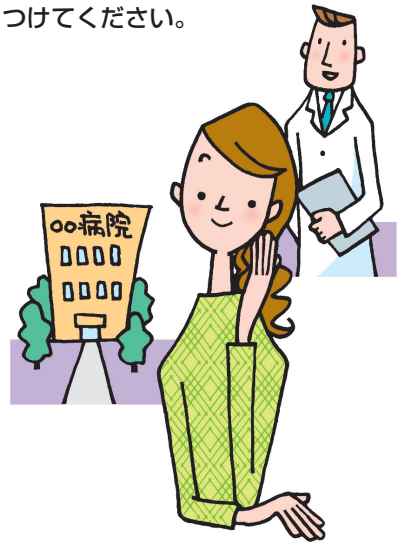
「かかりつけ医」に関する アンケート結果から

その2

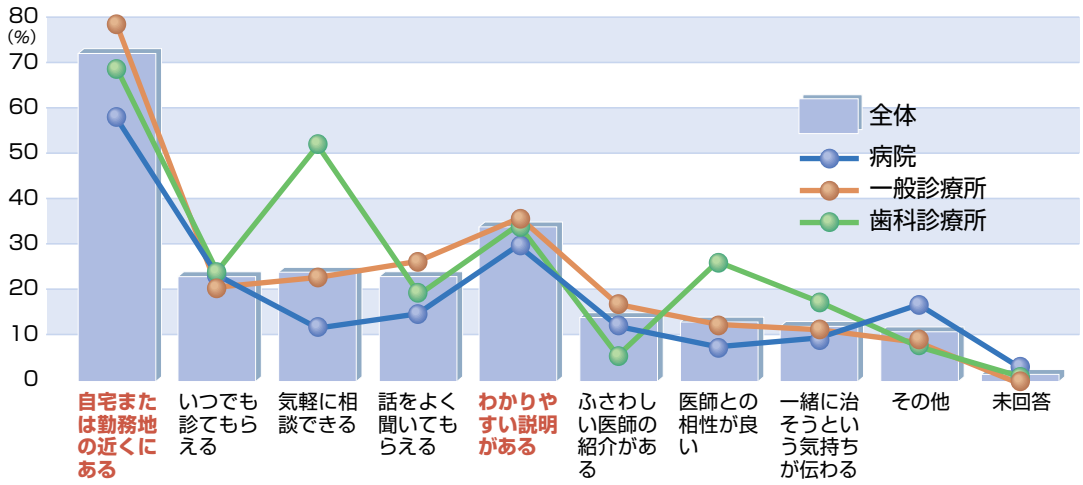
前述（7頁）の「かかりつけ医」に関するアンケート結果によると、「“かかりつけ医”として選択した理由（複数回答）」として、「自宅または勤務地の近くにある」と回答した方がもっとも多く72％、ついで「わかりやすい説明がある」と回答した方が34％でした。

「説明がわかりやすいこと」が、かかりつけ医を選ぶときの大きなポイントとなっているわけですが、患者の方でもコミュニケーションに工夫をすることで、お医者さんからわかりやすい説明を受けることができるのです。

次頁以降のアドバイスを参考に、お医者さんとの上手な“コミュニケーションのコツ”を身につけてください。



● “かかりつけ医”として選択した理由



ケーションの取り方

上手なコミュニケーションのコツ

かかりつけ医に相談や質問したいことがあるとき、上手にコミュニケーションする工夫をすれば、「忙しそうで聞きづらい」と気兼ねすることもありません。

1 健康なときのつきあい方

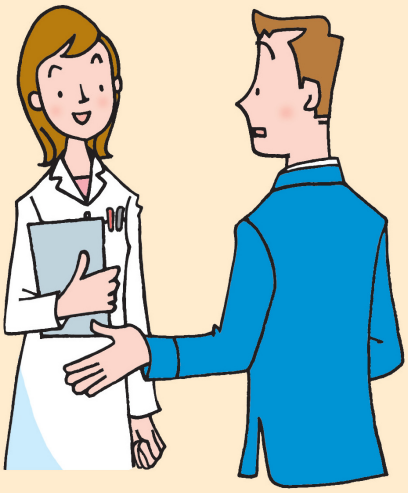
健康相談や予防も含め、普段から気軽に何でも相談できる関係を築くことが大切です。

例えば、健診結果に対するアドバイスを受けたり、病気を予防するワクチン接種、急病などイザというときの救急受診先を相談しておくことも必要なことです。

病気が治った後、「元気に仕事に復帰している」など、『その後の変化』を伝えることも関係を長続きするためには大切です。

2 患者と医師は対等の立場で

医療は、医師と患者の二人三脚で成り立っています。医師との信頼関係は、双方向のコミュニケーションから成り立ちます。対等だとはいえ、挨拶をする、無断でキャンセルしないなどの基本的なマナーを守ることはいうまでもありません。



ことば

「クリニカル・パス」

病気や治療法ごとの標準的な治療計画の日程表、治療内容や検査、薬、食事、リハビリ、指導など、一日ごとの進み具合を示す。クリティカル・パスともいう。これを行うことによって、医療の効率性・安全性が高まる。

3 受診前に病状を整理し、メモしておく

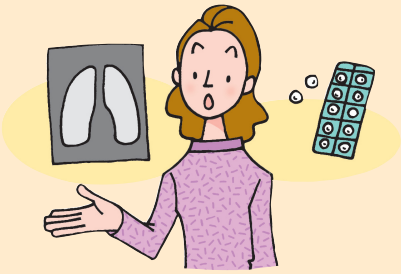
緊張してうまく会話ができないこともあります。伝えたいことのポイントを“メモ”に書いておくと、落ち着いて話ができます。

〈メモの内容〉

- いつごろから（何日前の何時ごろから）
- 体のどの部分に
- どのような症状が起こり（頭痛・吐き気・寒気・下痢・腹痛ほか）
- どう経過しているか
- 尋ねたいこと・確認したいことは何か

4 しっかり、はっきり伝えよう

過去の病気のことや、ほかの病気で現在飲んでいる薬、薬に対する過敏症などがあれば必ず伝えましょう。



5 疑問があれば質問する

医師の説明がわからないとき、診察や治療方法に疑問があるときなど、中途半端なままで「わかりました」はやめましょう。理解できないことは質問し、聞いたことはメモしておきましょう。用語がわからない場合、「文字にする」と意味がハッキリして理解しやすくなることも多いようです。

6 波長があうことも大事

医師と患者は、包み隠さず何でもいえることが大事。あなたと波長があう（気持ちが通じる）医師を『かかりつけ医』にしましょう。

「カルテ開示」

カルテは、医師法に定められた「診療録」で、5年間の保存が義務づけられています。施した処置や投薬内容などが記載されています。「カルテ開示」とは医療関係者が、求めに応じて患者のカルテや検査結果を患者本人や遺族に見せることをいいます。

あなた自身も努力が必要です

病気の予防と治療、あなたが主役で責任者

医師を信頼して治療を受けるのは大切なことですが、病気を治すのはあなた自身。「任せきり」はイケません。また、生活習慣を変えられるかどうかも、あなたの気持ちの持ち方次第。病気から逃げないことが大事です。

病気の予防と治療のポイント

納得して治療を受ける

何から何まで医師にお任せではなく、わからないことは積極的に質問し、自分がどのような治療を受けるかを理解することが大切です。

健康状態の自己診断も大切です

食欲・体重・顔色・排尿・排便の状態などから、自分の健康状態を毎日チェック。異常に気づいたら、かかりつけ医に相談しましょう。

年に１回の定期点検・健診結果を活用

健康の維持・病気の予防には、年に１回定期的に健診を受け、数値の変化を健康管理に活かしましょう。

医療保険制度についても知りましょう

医療保険制度は、病気のときだけでなく普段の「健康づくり」にも役立っています。制度について知り、正しく活用しましょう。

医師の指示を守ろう

医師の指示をきちんと守ることが大切です。「無責任な患者」にならないことです。

- 安静の期間
- 薬の飲み方
- 食事のとり方
- 次回の診察まで継続する。“しろうと判断”をしない
- 生活上の指導

入院の心がまえ

- インフォームド・コンセントにより治療を受ける
- 院内掲示は必ずチェックしよう
- 不満や不安はメディカルソーシャルワーカーを活用
- 必要と考えたらセカンド・オピニオン

「インフォームド・コンセント」

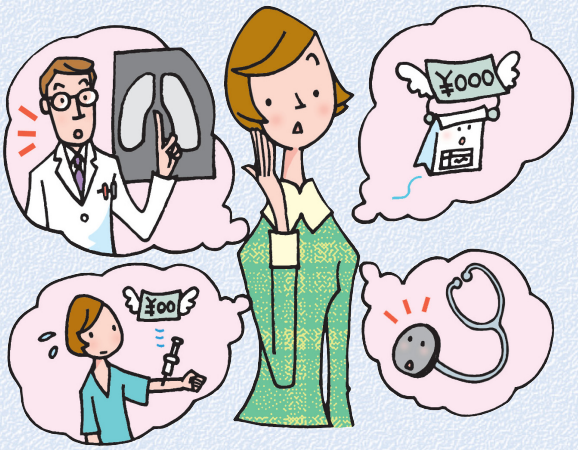
病気の診断や治療方法について、医師からその必要性・リスク・副作用などの説明を受け、患者が納得し、同意のうえで治療を受けることをいいます。

ハシゴ受診はやめよう

病気の治りが遅かったり、薬の処方が少なかったりすると、不安を感じて次から次へと医療機関を変え、診療を求め続ける人がいます。安易にお医者さんを変えるデメリットも考えましょう。

お医者さんを変えると、ここが損

- 何回も同じ説明をしなければならない（時間のムダ）
- 検査のやり直し（お金のムダ・副作用の危険）
- 「初診料」はその都度必要（お金のムダ）



- 薬もその都度投与される（お金のムダ）
- 中途半端な治療しか受けられない（治ゆの遅れ）場合によっては生命の危険もある
- 患者と医師が互いに信頼しあえない（治ゆの遅れ）

ことば

「セカンド・オピニオン」

現在診療を受けている医師とは別の医師の意見を求めること。ハシゴ受診とは違うので注意。

新しい医師が適切な判断をするためには、現在の主治医が作成したカルテや検査データが必要となる。

まとめ

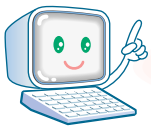
信頼できる「かかりつけ医」を見つけて安心を！

この冊子を参考に、あなたの体と心のコンサルタント『かかりつけ医』を探しましょう。「かかりつけ医」が見つかったら、「保険者機能を推進する会」の「医療情報プラットホーム」に登録して、みんなの共有情報にしましょう。

医療情報プラットホームで、仲間が推薦する“かかりつけ医”を見ることができます。

※この冊子は、右記の方にご意見・監修をいただき、作成しました。

飯田修平／東京都病院協会　副会長
財団法人東京都医療保健協会　練馬総合病院　院長
野中　博／東京都医師会　副会長
野中医院　院長



「かかりつけ医」および「患者の声」登録のお願い!!

「医療情報プラットホーム」へ、皆様が「かかりつけ医」として利用されている医療機関をご登録ください。また受診した医療機関に関する皆様のご意見を、「患者の声」としてご登録ください。

受診者一人ひとりの声を、「保険者機能を推進する会」に参加する全健保の共有情報にしましょう。

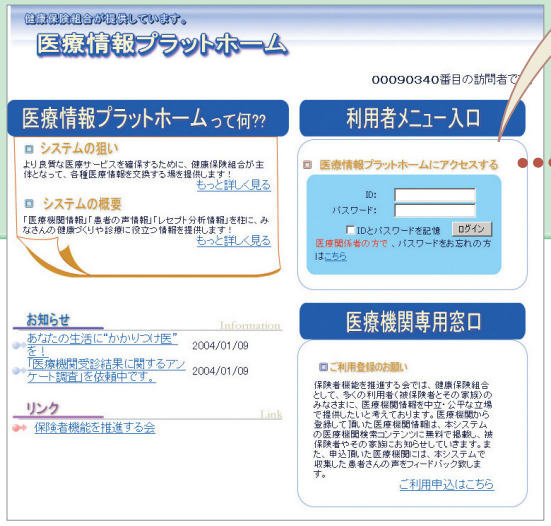
登録の方法

1 「医療情報プラットホーム」へアクセスします。健康保険組合のホームページにリンクされている場合はそちらから、リンクされてない場合は「保険者機能を推進する会」の「医療情報プラットホーム」へアクセスしてください。

2 皆様が所属されている健康保険組合から通知されている「IDとパスワード」を使ってログインします。

こちらに、皆様が所属されている健康保険組合から通知されているIDとパスワードを入力して、「ログイン」ボタンを押します。

●トップページ



ログイン後
被保険者メニュー表示

●被保険者メニュー

3 被保険者メニューの『教えて！あなたのかかりつけ医』から、皆様がかかりつけ医として利用されている医療機関をご登録ください。また受診した医療機関に関するご意見を、『答えて！患者の声アンケート』にご登録ください。

「かかりつけ医」はこちら！

教えて！あなたの"かかりつけ医"
身近なお医者さん「かかりつけ医」を教えてください

「患者の声」はこちら！

答えて！患者の声アンケート
受診した医療機関のご意見を聞かせてください

健康パートナー（かかりつけ医）リスト

名　　称		TEL.	
診療科目		FAX .	
診療時間		休診日	

名　　称		TEL.	
診療科目		FAX .	
診療時間		休診日	

名　　称		TEL.	
診療科目		FAX .	
診療時間		休診日	

名　　称		TEL.	
診療科目		FAX .	
診療時間		休診日	

名　　称		TEL.	
診療科目		FAX .	
診療時間		休診日	

医療情報プラットホームＵＲＬ

http://www.kino-suishin-medpf.org

※「医療情報プラットホーム」へアクセス後、15頁の手順に従ってご利用ください。