

我が家の主治医が決まっている人、いない人 自分にあったホームドクターをみつけるための、25の質問

白鳥 政之 医療法人社団鴻鶴会白鳥内科医院院長 医学博士

「おかげさまで今まで病院にお世話になったことはない」。世の中には、そんな幸せな方もいます。それがいつまでも続けばラッキーです。しかし、明日はどうなるかわからないのが、世の常でしょう。

では、病気がかかってから、どの病院、どの医師にかかれればいいか考えればいいのか？ 実際には、そのときは、いやおうなく救急車で連れて行かれ、選択肢はないかもしれません。そんなことにならないために、普段から、健康診断や、風邪で病院にかかって、なんでも相談できる一家の主治医を決めておく。「かかりつけ」の存在が大切なのは、言うまでもありません。

しかし「いちど病院にかかったけれど、どうも先生と話がかみ合わなくて」という方もいらっしゃるでしょう。そんなあなたが、この文章を読めば「主治医の探し方」がわかるようになります。一番大切なのは「口コミ」。ある調査によれば、59%の方が病院を選ぶときに「口コミ」を重視しています。さらに実際に受診した際、どのような点に留意して情報を集めればいいのか。さっそく耳打ちします。

総合病院vsクリニック・診療所

「一家の主治医」にふさわしいのは、大病院の勤務医？ それとも近くの開業医？ 考え方も異なりますが、大病院では基本的に専門分野で担当が決まっています。大病院の勤務医に、家族全部のことを相談するのは、少々無理があるようです。

スタッフ

入り口から入って、受付のスタッフが「おはようございます」など、すぐに挨拶をしますか？ それなら、院長先生のスタッフ教育がきちんとなされていると判断できるでしょう。「あそこのスタッフは明るく挨拶してくれる」ようなら安心です。

電話でわかることは？

電話をしたときの印象は、親切かどうかの判断基準になります。ただし、これは顔が見えないし、相手の状況がわからないことが難点。病院が忙しいときに長電話をして、「今は忙しいですから、あらためてお電話いただくか、直接診察を受けてください」などといわれるようでは、あなたの方が失格です。基本的に、電話対応は病院では限界があります。あくまでも印象をみる程度にとどめましょう。

実際の診察では？

診察室に入ったたら、医師が、挨拶をきちっとするようならまず安心。「どうされましたか？」に始まり、オープン型質問(※1)を多用しつつ、

話を傾聴してもらえれば最高です。「適切に相槌を打つ」「オウム返しに内容を確認してくれる」「患者さんの話を要約してくれる」ようなら、患者さんとの話し方を研究している医師だと判断できます。話し方は、過度に丁寧だったり、ぶっきらぼうでなければいいでしょう。「患者様」と「様」をつけなければならないものはありません。

検査器具が充実しているに越したことはありません。しかし、触診もしないで、いきなりレントゲンやらエコーやら始めるようでは、「あれ？」と思わずにはいられません。触診は、所見を取ると同時に、スキンシップによって、医師―患者間の信頼関係を深める意味があります。そこを省略するようでは、いいコミュニケーションがとれません。

診察が終わって、「ほかになにか聞いておきたいことはありませんか？」「具合が悪いようでしたら、いつでもいいから寄ってください」と、声をかけてくれるような医師なら、合格でしょう。逆に、これができない医師は、一見丁寧なようでも「まだまだ」です。

家に帰って、家族に診察の様子を説明してみましよう。「良かったのか、悪かったのかわからない。さらに今後の経過観察や検査が必要なのかどうかわからない」ようでは、どうも医師の話が理解できなかった、ということでしょう。そんな状態が2回連続するようなら、あなたと医師の間で、十分なコミュニケーションがとれていないのです。

特集

医療サービスは今…

(※1)「はい」「いいえ」で答えられない質問

(※2)患者さんが自分の疾患をどのようにとらえているか把握することは、治療効果の向上につながるといわれている

(※3)ドアノブ質問「ほかにありませんか?」

主治医探しに役に立つ25の質問

第一印象は大切です。「口コミ」や、最初の受診で、適切に情報を集めるための25の質問。

- 1 スタッフや医師が、きちんと挨拶するか?
- 2 院内は清潔感があるか?
- 3 電話での対応は親切か? 話が長くなるようなら、たしなめてもらえるか?
- 4 待ち時間の目安を教えてください。(評判のよい病院で、待ち時間なく診察を受けるのは不可能でしょう。これが理解できなければ、いい主治医探し以前のあなたの問題です)
- 5 診察室では、話を促しながら、言いたいことを言わせてくれるか?
- 6 「自分ではどんな病気だと思っているか(※2)」不安な点を聞いてくれるか?
- 7 つらかったことに共感を示してくれるか?(精神科でなくても、人として当たり前のことです)
- 8 触診を含め、診察をしてくれるか?
- 9 舌圧子(かぜなどで口内を見るとき、舌を押さえる器具)は、デイスボ(使い捨て)か?(感染症に対する配慮が、一番簡単に見える点です)
- 10 家族のことや、既往症を確認してくれるか?
- 11 過去に薬のアレルギーがないか、確認してくれるか?
- 12 どんな仕事についているか(あるいは主婦)聞いられるか?
- 13 適切に検査してもらえますか?
- 14 質問すれば、自分の専門をきちんと説明してくれるか?
- 15 専門外だったら、専門の医師や大病院を紹介してくれるか?
- 16 治療のメリット・デメリットを説明してくれるか?
- 17 複数の治療法など、選択肢を示してくれるか? 励ましの言葉を一言くれるか?(治療継続の大きな鍵です)
- 18 励ましの言葉を一言くれるか?(治療継続の大きな鍵です)
- 19 だめなことは「だめ」と言ってくれるか?

- 20 次の受診を約束(予約)してくれるか?
- 21 その際、仕事などの都合を聞いてくれるか?
- 22 最後に「ドアノブ質問(※3)」でだめ押しをしてくれるか?
- 23 専門用語が多くないか?
- 24 家に帰って、家族にどんな病気だったか、あるいは今後の見通しを説明できるか?
- 25 医師から、みなぎる自信、パワーが感じられたか? (医師と話をして、エネルギーをもらえるようなら「もうけもの」です)

人それぞれに、「いい医師」は違うのかもしれませんが。しかし、『話しやすく、実力がある。間口は広いが、専門分野がはつきりしている。したがって、適切なタイミングで、大病院や他科の医師を紹介してくれる』のが、いい医師の一般解でしょう。そんな医師をみつける秘訣が、この25の質問です。

役に立たない2つの質問

逆に、高齢の患者さんが重視する「夜も診てくれますか?」は、あまりいい質問になりません。なぜなら、評判のいい医師であれば、昼間の仕事だけで激務です。夜も患者さんを受け入れるなどという「無謀なこと」はしないはず。優秀であればあるほど、自分の健康管理の重要性もわかっていることでしょう。その土地ごとに、救急体制があるはずですから、緊急時の対処を主治医に確認しておけばOKです。「受付でお薬だけ出してもらえますか?」もよくない質問の代表です。誰かと親しくなろうとしたとき、会う回数を少しでも増やそう

と、作戦をねった経験はありませんか? 「受付でお薬だけもらう」行為は、まさにその正反対の行動です。病院では「患者ハラスメント」という言葉もとびかう昨今。患者さんによる、医療スタッフへの暴言、無理難題などのハラスメントをさすのですが、お互いの理解がなければ、ありえることです。特に、「怒りを抑えきれない人」が増えてきている現在のストレス社会。病院スタッフは、よく知らない患者さんには警戒感を抱きがち。そんな中、相互理解を深める一番簡単な方法は「接触頻度を多くすること」です。それがいやなら、「信頼できる医師」を探すのは、あきらめたほうがいいかもしれません。

まとめ

現在では、ホームページで、医院の情報を公開しているところもあります。院内報で自分の診療方針や専門分野を解説している、熱心な先生もいらっしゃるでしょう。なるべく多くの情報を集めてから受診すれば、それだけ診療の質もあがります。「何でも人任せ」「病院なんてどこも同じだから、近ければいい」。そんな時代はとくに終わりました。それに気がつかないようでは、こんどはあなたの見識が問われます。そんなことにならないために、家族や親戚、ご近所などとの会話のなかで、アンテナを高く張り、情報を集めておきましょう。

「25の質問」をコピーするなりページを破るなりして、実際に使ってみてください。「いい医師がみつかった」「それでもみつからなかった」。ご意見をお送りいただければ幸いです。

Profile

- 白鳥 政之 しらとり・まさゆき
- 専門分野/内科・神経内科専門医
- 経歴/聖隷浜松病院総合診療内科勤務を経て、平成14年浜松市に白鳥内科医院を開院
- 「患者さんの幸せに結びつく医療」を提唱
- 最近の著書/「病院にかかると幸せになる人、ならない人」(自費出版)