



file.1

# 協会に寄せられた相談事例に学ぶ

はじめに

個人情報保護法の施行、医療法の改正、インターネットの普及による情報の氾濫など、社会の変化、医療をサービスと捉える風潮から患者意識が高まり、カルテ開示を求められたり、痛みが取れない、色が気に入らないなどの理由で返金を求められるなど、医療機関はさまざまな対応に迫られている。

**医事紛争・医療事故**  
医療過誤に3分類

そのため、実際の相談事例をもとに次月以降シリーズ化して紹介するので、患者対応の一助となれば幸いである。

そのため、実際の相談事例をもとに次月以降シリーズ化して紹介するので、患者対応の一助となれば幸いである。

そのため、実際の相談事例をもとに次月以降シリーズ化して紹介するので、患者対応の一助となれば幸いである。

協会では「医事紛争」「医療事故」「医療過誤」の三つに分類をして対応している。

**医賠責任は**

過失なくして支払なし

ところでの医賠責任に加入していれば、患者とトラブルになった場合のすべてに対して医賠責任から支払われるわけではない。

このことは十分ご留意願いたい。医療側に過失があることが認められた場合のみ、保険金が支払われる

ので、過失がなければ医賠

責任保険の対象とはならぬ

い。保証対象や内容につい

ては、加入する保険契約を

いま一度ご確認願いたい。

もし、カルテ開示を求められたり、返金を要求されなど、対応に悩んだ場合は、早めに協会までご相談をお寄せいただきたい。

分類	内容	例
医事紛争	医療事故に由来する、あるいは事故と誤解することによる人間関係のもつれをいう。したがって、医事紛争が発生したからといって、医療機関側に賠償責任が課せられるとは限らない。	治療への不満（痛みが取れない、補綴物等が外れる、色が気に入らないなど）、治療費の不満（金額が高いなど）、いいがかりなど。
医療事故	医療行為のプロセスにおいて予期しなかつた事態が発生し、患者に何らかの侵襲を来たしたことをいう。したがって、医療事故が発生したからといって、医療機関側に賠償責任が課せられるとは限らない。	誤飲・誤嚥、偶発事故（タービンなどによる舌や頬、口唇の損傷など）など。
医療過誤	事故の発生原因が、医療側が診療上の注意義務を怠ってなした落ち度（過誤）によって生じた場合をいう。したがって、医療機関側に賠償責任が発生する。	部位誤りによる誤抜歯、医療側が注意義務を怠って起きた場合の蜂窩織炎、顎骨壊死、心内膜炎など。

※例については、簡易的に示したもので、医事紛争、医療事故、医療過誤に分類したものの経過や患者の訴え、訴訟などにより、それぞれの分類に進む場合もある。