

かしこい患者になるために

# 医師と患者のコミュニケーションが よりよい医療を生み出す第一歩です。

近年インターネットが普及し、いつでもどこでも情報を得ることができるようになりました。そのため、この病気かもしれないとついつい自己診断しがちですが、それが本当に正しいかを確認するには、医療機関を受診して医師の診断を受ける必要があります。

ですが、せっかく医療機関を受診したのに、自分の症状や不安なことを医師によくわかってもらえなかった…と感じたことはありませんか？それは、医師とのコミュニケーションが不足していたからかもしれません。

## 1 インターネットの情報はどこまで信じていいの？

今、インターネットの検索サイト\*で、「頭痛い」とキーワードを入力して検索すると、実に400万件以上の情報が検索結果として表示されます。聞いたこともないような病気や患者さんの体験談、掲示板と呼ばれる不特定多数の人の意見が飛び交う場でのやりとりなど、さまざまな情報があります。

この膨大な情報のなかで、どの情報が正しいかを判断するのは簡単ではありません。そのため、インターネットで調べた結果、ますます不安になってしまった、インターネットで調べた病気と全く違う病気の診断を受けた…といった経験をした人も少なくないでしょう。このように、情報の信憑性<sup>(しんぴやうせい)</sup>が不確かだからこそ、インターネットで情報を調べる際、まず私たちが心がけておかなければならないのは、インターネットの情報を鵜呑みにしないことなのです。

あくまでもインターネットの情報は参考情報として捉え、症状が重い、不安が強いといった場合は早めに医療機関を受診し、医師の診断を受けましょう。

\* 検索サイト：Yahoo!やGoogleなど



## 2 受け身ではなく医師とコミュニケーションを

からだに不調を感じ医療機関を受診したものの、医師の前だと緊張してしまい、症状や不安なことを上手く伝えられない、医師の説明がよく理解できないけれども質問ができない…といった経験はありませんか？このように、私たちはしばしば医療に対して受け身になりがちです。

しかし、治療を受けるのは患者自身ですから、よりよい医療を受けるためには、医師ときちんと向き合ってコミュニケーションを重ね、医師から十分な説明を受けたうえで、患者自身が理解・納得・同意し治療を受ける「インフォームド・コンセント」が大切です。そのためには、患者自身が医師とコミュニケーションをとる努力が求められますが、初対面の医師と短い診察時間のなかでは、簡単にできるものではありません。

そんなときに参考にしたいのが、NPO法人ささえあい医療人権センターCOMLによる「新・医者にかかる10箇条」(下表)です。これは、インフォームド・コンセントを患者の側から普及することを願って作成されたもので、よりよい医療を受けるための、医者にかかる際の心構えが記されています。



### インターネットを利用するときに注意すべきことは？

- 1 インターネットの情報を鵜呑みにしない
- 2 情報を検索する際は、複数のキーワードを入力して検索する  
キーワードを複数入れると、より早く目的の情報にたどり着けます。
- 3 検索結果の順番ではなく、内容をきちんと読んで判断する  
検索結果の上位にあるからといって正しい情報とは限りません。
- 4 運営元と更新日を確認する  
どこが運営しているWebサイトなのかを確認する癖をつけましょう。  
更新がされていない、古い情報には注意しましょう。
- 5 信頼性の高いページの特徴を覚える

各Webサイトには、アドレスというインターネット上の住所があります。その一部分(ドメイン)を確認することで、どこが運営しているWebサイトかが分かります。

#### 信頼性のあるドメインと運営者(例)

ドメイン(青字の部分)	運営者
http://****.ac.jp/ (academic.japan)	大学
http://****.go.jp/ (government.japan)	政府機関 (内閣府や厚生労働など)
http://****.lg.jp/ (local government.japan)	地方公共団体

## 3 分からないことに「反応」して「確認」する

10箇条を見てもわかるように、医師とのコミュニケーションで最も大切なのは、分からないことを分からないままにしないこと、きちんと医師に「伝える」努力をすることです。

まず自分自身が、何が分からないかを「知る(反応する、気づく)」こと、そして分からないことは納得できるまで医師に何度も「質問」すること、この2つは欠かせません。さらには、医師から聞いた内容を反復して医師に伝え、「確認」をすることまでできると理想的です。

もしも、聞きたいことがあったのに忘れてしまった…といったことがある場合は、メモ帳やノートを活用しましょう。日々の症状や聞きたいこと、分からないことを書きとめておき、その横に余白を用意しておけば、メモを見ながら医師に質問し、そのまま回答を書き込めるので、後から見返してもとても分かりやすく便利です。

メモをとると医師が気分を悪くするのでは？と心配な人もいます。そうした場合は、「忘れっぽいのでメモをさせてください」と一言申し出てからメモを取り出すとよいと思います。

よりよい医療を受けるため、少しずつ伝える努力を積み重ね、かしこい患者になりましょう。

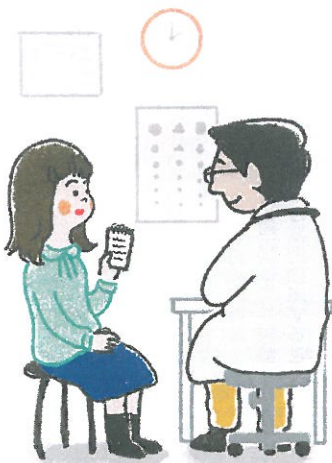


Illustration: Naoko Nemoto

### 新・医者にかかる10箇条

- 1 伝えたいことはメモして準備
- 2 対話の始まりはあいさつから
- 3 よりよい関係づくりはあなたにも責任が
- 4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
- 5 これからの見通しを聞きましよう
- 6 その後の変化も伝える努力を
- 7 大事なことはメモをとって確認
- 8 納得できないときは何度も質問を
- 9 医療にも不確実なことや限界がある
- 10 治療方法を決めるのはあなたです

\* 出典：NPO法人ささえあい医療人権センター COML 「新・医者にかかる10箇条」