

弁護士ら東京にNPO設立



「患者の権利オンブズマン東京」発足に備え、研修を受けるボランティア(東京都千代田区)

患者の苦情医療に橋渡し

「手術に関する説明が分からない」「経過に不安があるがうまく聞けない」。こんな患者の苦情、相談について、医療機関との仲介役を果たしてくれる非営利組織(NPO)が発足する。裁判による「対決」ではなく「対話」を重視、再発防止策など医療の質向上を目指す。苦情から学ぶ医療システムを確立させ、「患者の権利」を正しく守っていく。

このNPOは「患者の権利オンブズマン東京」

説明の求め方助言 カルテ調査・改善勧告も

で、十五日に東京都内で発足する。薬害エイズ訴訟やハンセン病関連国賠訴訟などを手がけた鈴木利広弁護士が代表委員に就くほか、患者会のメンバーや医療に詳しい学識経験者ら十三人で構成する。各地の組織の連携を図る「患者の権利オンブズマン全国連絡委員会」も同時に設立する。

面接相談は来年一月下旬から、週一回のペースで開始。治療や手術に関する説明不足や不満を受け付け、担当医に治療方針・過程の説明の求め方などをアドバイスする。説明などに応じない場合、弁護士らが苦情内容の調査を開始。カルテの開示などを通じ、改善策などの是正を勧告する。

患者の権利

患者の権利は一九九四年三月、オランダで開かれた世界保健機関(WHO)の患者の権利に関するヨーロッパ会議で採択された。

尊重の自己決定③身体的精神的に完全である権利の追求 などと定義している。及ぶその人格の安全の保障

④プライバシーの尊重⑤適切な方法で実施されている疾病の予防など健康の擁護を受けざるほか、実現

可能な最高レベルの健康の追求 などと定義している。同オンブズマンなどによると、英国では九六年から、医療に関する苦情申し立て制度が導入されるなど、欧米では確立しつつある。

直接患者の苦情を聞くのは約八十人の相談員。一般からの募集で集まったボランティアが中心で、すでに研修を済ませている。何らかの医療被害を受けた家族らが多く、医療機関の対応に不満を持つ患者側の立場に理解を持っている。

都内の主婦(45)は数年前、入院中の娘が血管を針で傷つけた経験がある。「経過説明が全くなかった。何を聞いていいのか分からなかった。患者から納得できない点などを聞いて、具体的にどうすればいいのかを助言できればいい」と話す。

も「患者は泣き寝入りせず、モノを言うなど自立に向かって、歩み出せるようにしたい」という。同様の活動をしている福岡市のオンブズマンには一九九九年七月から今年十月までに約二千六百件の相談が寄せられた。「症状が改善しない」「六

相談員の一人で、東京別の相談員の女性(61) 調査は03年3月4日(株)原一探偵事務所

変更が一時的だった(二十代男性)など、「治療への疑問」が約八割に上ったという。

患者の権利オンブズマン東京の準備会事務局の谷直樹弁護士は「裁判などの対決型では苦情を教訓に生かせなかった。苦

情を機に、患者と医療機関が意思疎通を図ることで、患者が自ら医療に参加できる。医療者側にとっても改善点などを学べるメリットがある」と話している。