

電話相談のまとめ（H30年4月分）

・一部負担金が3割なのを2割で3ヶ月支払っていた。そのことを本人も気づかずにいたが、今日急にその差額分の請求を受ける。金額も3万近くで高額。歯科医院のミスなのに支払う義務があるのか？ ⇒お支払をするよう伝える。

・70代女性 10数年ぶりに義歯を新製したが今までのものに比べて大きくて使えない。作り直しできないか。

・患者である私に対しての対応がぞんざいというか、他の患者さんに対しての話し方と明らかに違う、私が生活保護であるからバカにしているのか誠意を感じられないし気分を害した。歯医者は大体どこに行ってもこのような扱いだ、他の病院ではこんな対応されたことはないが、なんで歯医者はこうなのか、歯科医師会から指導してほしい。

・数回通っているのに、本日レントゲンで初めて虫歯だと聞かされ、これから虫歯の治療をすると言われた。今まで通っていたのは何の治療だったのか？家族への説明がない。ここまでで治療を終了しても良いと言われたが、虫歯があるのに治療を終了しても良いのか？家族にも説明してほしい。診療等が正しいのか調べてほしい。他にも問題を起こしているか調べてほしい。

・歯に痛みがあり通院するが違う歯から治療を勧められ最終の被せ物を保険の金属は体に悪いので自費の被せ物を勧められ自費の被せ物を装着する。痛みがあった歯は抜歯になり自費の入れ歯を勧められ自費の入れ歯を装着した。物を食べると食べ物が入れ歯の中に入り物が噛めない。調整を求めるが対応してもらえない。まもなくして自費の被せ物に痛みが出て他院で診てもらおう事にした。他院では再治療の必要があるとの説明を受け、抜歯したはずの歯が残根として残っているとの説明を受けた。そんな治療を治療と言えるのか。

⇒自費の場合、補償している医療機関もあるので問合せをして確認することを勧める。

・（相談）銀歯について 30歳前後、女性

相談者：銀歯を入れて何か支障はありますか？

事務局：銀歯を入れて何か問題があるかと云えば、例えば金属アレルギーがあって銀歯を入れられないとか、あとは銀歯を入れる場所によりですが見えるのが嫌だとかの見栄えのこととか、銀歯に関してはそのくらいだろうと思います。

相談者：何か問題とかは起きない？

事務局：今話したようなこと以外では特に聞いた事はありませんが、何かありましたか？

相談者：磁気を感じたことがあるんですよ。

事務局：磁気ですか？

相談者：強い磁気を感じたことがあるんです。

事務局：えっ？ それは銀歯に関しての話しですか？

相談者：そういうことってあるんですか？

事務局：銀歯と磁気に関係あるかという話しですか？

磁気に関しては私も専門的なことは分かりませんが、歯科の相談では、そういうことは聞いたことがありません。

相談者：電磁波って何ですか？

事務局：電磁波ですか？

相談者：そうです。電磁波。

事務局：電磁波って、例えばパソコンだとか、電子レンジだとか、電気を使って使用する機器で出るとは知っていますが、専門的なことは分かりません。

相談者：スマホとかって関係ありますか？

事務局：銀歯とスマホで何かあるということは聞いたことがありません。

相談者：そうですか。分かりました。

以上で電話終了。

電話相談のまとめ（H30 年 5 月分）

・前歯ブリッジの印象まで終了したが、セットに行きたくないとの電話があった。理由は、治療の説明がない、テックが合わなくても調整してくれない等とのこと。

⇒担当理事が通院している先生と話をし、円満に対応済み。

・A 医院にて CAD/CAM 冠を入れたがすぐに取れてしまった。その後ひどくしみて痛かったので神経を取ったがよくなり響くような痛みが残った。もう嫌になり B 医院に転院したところ、A 医院の治療は失敗しており訴訟ものだと言われた。どうしてくれるんだ。

電話相談のまとめ（H30 年 6 月分）

・6 月 11 日に義歯（部分）を入れたが、調整が悪かったのか、食事後取ろうとしたが取れず、やっとの思いで取り外した。翌日歯科医院に連絡し調整してもらったが、治療費を請求され不思議に思い歯科医に尋ねた。自分としては二回も足を運び迷惑しているのは自分なのになぜ治療費を払わなければならないのか！と口論になってしまった。このような場合は治療費？を払わなければならないのか。その歯科医院の先生の判断で取ったり取らなかったりするのをおかしいのではないかと。友達に聞いてもそんな時に支払いしたことが無いと言っている。事務局で分からないければどこに相談したらいいのか？来週抜歯の予定がありその時にまた口論になりたくないので何故支払いが必要なのか回答して欲しい。

⇒事務局では治療の方法等も分からないし、専門的な事に回答できなくて申し訳ない。

担当の先生にこのような相談があった旨を伝えることは可能だと説明した。

・2 年前に作った義歯が何度調整してもらっても痛い。別の歯科医院を紹介してもらいたい。

・レントゲン室に入ると傍らに防護エプロンがあるのに着せてもらえなかった。スタッフの

方に尋ねたところ先生から「大丈夫、大丈夫。」とだけ告げられ不安を感じた。レントゲン撮影による被爆を心配して聞いたのに何を根拠に大丈夫と言ったのか

- ・当会会長の医院に電話があり、電磁波過敏症、化学物質過敏症があり、これに適した治療を施してくれる歯科医院を紹介してほしいとのこと。会長より連絡を受け医療管理で対応する。要するに往診してほしいとの相談であった。

- ・術後疼痛についての相談。一般論をお話して終了。

- ・英語、クレジットに対応した歯科医院の相談。

⇒北海道救急医療・広域災害情報システムより英語対応の診療所を探すようにアドバイス。フランス人観光客。

- ・新しくした入れ歯のかみ合わせが悪い。

- ・障害のある方で、コミュニケーションに筆談を必要とする方だそうです。先日、市内の歯科医院を受診した際、筆談でのやり取りをお願いしたにも関わらず、ほとんど説明なく治療が行われた。当該患者からは「地域の歯科医療機関においては障害のある人への配慮した丁寧な対応をお願いしたい」との要望があった。

- ・1年前にインプラント治療を受けるがその後2～3回ねじが緩んで冠がグラグラになる。再び緩んだので歯科医院を訪れると診療拒否された。その後他医院にて応急的にねじをしめてもらうがまた緩む可能性があるので心配。カルテ開示を求めるもその場では拒否されカルテ開示の為の請求を書面で提出することを要求された。歯科医院で一度着手した事に対して拒否するのはおかしい。この後どこで処置を受けてよいか不安だ。

電話相談のまとめ（H30年7月分）

- ・1月から3月まで通って入れ歯を作ったが今でも痛みがあり入れてもらえない。新しく入れ歯を作ることは可能か。

- ・根管治療を受けているが歯科医院に不安があり、このまま続けて治療を受けてもいいか不安がある。

- ・X線で見ると根充剤とCR充填の間に空洞が見えるが大丈夫か。

- ・歯磨きの仕方や、日常の口腔内の手入れをどうしたらよいか電話で相談した。その対応した女性の対応が悪かった。

・初日は保険で診療を受けたが、2日目に色々な検査が自費の支払いとなり、3日目がその説明でまた自費の請求を受けた。

・40代女性。上顎4番にCAD/CAM冠を装着したが、すぐ脱離した。再度装着してもらおうと思い治療した歯科医院に行ったが、調整中に割られてしまった。仮歯を装着して帰ってきたが、向きが悪いのか唇に触れるし、かみ合わせが高く不快。再治療ができないと言われて不審に思ったのでインターネットで調べると補綴物維持管理料があることを知った。明細書を見ると管理料は払っており腹がたったので消費者協会、保健所に電話した。

電話相談のまとめ（H30年8月分）

・前歯の被せ物3本と他の抜歯をした際の請求額が2万円程度だった。これは正当な金額なのか？

・検査に行った時に2本のむし歯と少しの歯石を指摘されたがそれ以外はとてもいいと褒められたのに、下顎右側臼歯部の歯石を麻酔下で除去後痛みが続き、後日FOP手術を受ける。6ヶ月通っているが、歯肉の腫れや咬合痛が治らない。最初の説明ではそんなに悪いと言われていないのにこんなことがあるのか？

・レントゲン撮影時に最近防護服を着用されないが大丈夫か？

・若い女の子が失敗してレントゲン写真を何度も撮影しているが大丈夫か？

・矯正治療をしているが一向に良くならない。返金の仲裁をして欲しい。

・治療に不信感があり、カルテを見せて欲しいと言ったら断られた。

・歯を抜いた後に骨が出てくることはあるのか？

・先生は優しいのだが、スタッフが雑で対応が悪いので何とかして欲しい。

・70代男性「2年間で同じ部位のブリッジが5回も脱離した。こんなことは普通にあるのか？知り合いに弁護士がいるので訴えを起こそうと思っている。」

⇒ 担当医と話し合った結果、転医で落ち着く

・60代男性「前歯の白い部分が2本剥がれたので初めて歯科医院に行ったが、厚生局に伺いを立てないと治療ができない。と何もしてもらえなかった。こんなことがあるのか？聞いたことがないのだが。」 ⇒ 転医したもよう

- ・病院歯科の勤務医の対応について

60代女性「初診時に口腔内清掃状態が悪かったらしく、担当した勤務医から口の中が汚い、汚すぎると言われ不快感を感じて、上司である歯科医師に即苦情として申し立て、上司からは謝罪を受けたが、上司に謝って欲しかったのではなく本人に謝って欲しかったのに、その本人からは謝罪の言葉はなかった。歯科医師会の方で何とかできないのか。」

- ・治療内容の説明無しに麻酔（浸潤）を受けた。

電話相談のまとめ（H30年9月分）

- ・訪問診療時間を40分程過ぎても診てもらえない。どうなっているのか。

・インプラント及び付随する処置に300万円かかると言われたが、契約書、説明書をもらえていない。現在、上の前歯の治療中で仮歯になっており外れやすい。行くたびに仮歯の付け直しを繰り返すが毎回5000円くらいかかる。主人が他所の歯科医院に行っているがそんなに高額ではない。初期の検査でCTの撮影が必要ということで10万円かかった。セカンドオピニオンを考えている。

- ・歯科口腔外科を教えてほしい。

・歯科ドックで左上大臼歯部のむし歯の指摘を受け治療を始める。1ヶ月に一度しか見てもらえないことに不満を覚える。一度目の治療後チクチクするような痛みが続きそのことを告げるとその対応にも不満があり、徐々に不満がたまり処置終了後にもチクチクした症状が改善されない。その症状が出てから婦人科の症状も悪化した。次回の予約をしているがもう行きたくない。

・「3年前、上下の総義歯を作ったが下の入れ歯が横にずれており腹が立って捨てた。今でも思い出し、頭にくるのでお金を返してほしい。」