

経営 VOL.47

昨今激増！「物知りの患者さん」への対応法

先日、とある眼科の先生より、『レーシック手術をすれば視力が良くなるのですよね！？』という親御さんが来られて、必ずしも100%良くなる訳ではない旨をお伝えしたところ、「この前、テレビで“視力が良くなります”って言っていましたが…！？』と言われることがあって困ってしまいました』というお話がありました。

また、別の患者さんからは「ブルーベリーを食べたら視力が良くなるってホントですか？」と質問を受けたので、「そのような方もおられるようですが、医学的根拠はありません」とお答えしたところ、不満そうな表情をされたようです。

最近では、“健康”に関心を持つ方が増加してきているという流れを受け、各メディアがこぞって健康に関する情報を流すようになりましたが、それらの中には、医学的根拠(エビデンス)がないにも関わらず、視聴者の興味を惹くために、「効果」を誇張して流していることもあるようです(最近では「効果には個人差があります」という注釈が入っているようですが)。

そして、それをご覧になった視聴者の方があなたもその解釈が100%正しいかのように、強く主張されるケースが増えているようです。

そこで、今号では、「このように事前にメディアなどで“知識武装”をされる患者さんにどのように対応すれば良いか？」について考えていきたいと思います。

【“誤り”を正しただけなのに…】

冒頭は「眼科」の例でしたが、「歯科」でも同様に歯磨き粉に含まれる「フッ素」や「合成界面活性剤」についてのトラブルもよく伺います。

上記の詳細については割愛させていただきますが、これらについては国によって対応が様々で、推進している国もあれば、抑制をしている国もありますので、「何が正しいか」・「正しくないか」という解釈は人それぞれかと思えます。

ただ、エビデンスのない“誤解を正す”という指摘は必要ですが、結局はそれを“どのように伝えるか”というところで受け手である患者さんの印象が大きく変わってきます。

とある医院の先生は、「メディアから仕入れた知識を鵜呑みにしている患者さんに誤りを指摘したところ、受診が途端に途切れてしまった」というケースもあったと仰っています。

また、中には、仕入れた情報で「治療法」や「処方薬」を指定する患者さんもおられるそうです。

【では、どのように対応すれば良いか…】

この手の対応を誤ってしまいますと、表面上は納得をされていても、“セカンドオピニオン”を求められる場合もあります。

その際に、ファーストオピニオンである貴院で真っ向から“否定”をされ、疑念を抱いて訪ねたセカンドオピニオンの他院で“肯定”されますと、ファーストオピニオンである“貴院の信頼感の欠如”に繋がりがかねません。

ですので、ここでは、たとえ患者さんが事前に調べてきた知識・認識が誤っていたとしても、“否定”はせずに“促す”・“導く”ということがポイントとなります。

(良くない例)

『それには医学的根拠は全くありません。』

これらは、『**経営 VOL.21 : 経営を支える“ヒト”と“ヒト”…(1)**』でお伝えさせて頂きました“コミュニケーション・ギャップ”にも繋がるお話ですが、「すぐに否定(反論)」してしまったり、「話の腰を折る」ということをしてしまいますと、聞き手は不快に感じ、信頼感の欠如に繋がります。

スタッフを指導する場合もそうですが、何事も頭ごなしに否定してしまうことは避けた方が良いでしょう。

(良い例)

『なるほど…。確かにその可能性もあるかもしれませんが、しかし、それについてはまだ医学的な根拠は解明されていませんので、私は〇〇の治療をお勧め致します。』

相手の話に“あいづち”を打ちながら最後まで耳を傾け(混雑の程度にもよりますが)、一度は“なるほど”と“承認”し、“指導”ではなく“提案”・“推奨”すれば、より柔和な表現になりますし、仮にセカンドオピニオンとして他院等で“肯定”された場合にも、“否定”はしていませんので、患者さんにとって“誤診”とは判断されにくいと考えられます。

今後、このような細かく調べて色々知っている「物知りの患者さん」はますます増え、かかりつけ医以外の意見もどんどん仕入れて来るので、先生方も患者さんへの説明により一層神経を使わなければいけない時代となり、一歩間違えばあらゆる風評被害にも遭いかねませんので、少なくとも上記のような対応の仕方は覚えておいて頂ければと存じます。

(※)今号の補足 : 「話し上手」よりも「聞き上手」の方が自費は上がる？

… 歯科であれば“インプラント”、眼科であれば“日帰り白内障手術”等は金額が大きく患者さんには多大な負担となりますが、“話し上手”の先生に勧められた場合は、「先生に勧められた」という印象を持ち、“聞き上手”の先生と話しながら決めた場合は、「勧められたから」ではなく「自分で決めた」という心理的効果が働くのでより納得感が得られるようです。