

Medical Netiquette

メデイカル・ネチケット

目次

- ・ インターネットにある医療情報と「ネチケット」
- ・ インターネットで行き交わされている様々な医療情報の形態
 - ホームページ
 - 電子メール
 - 電子掲示板システム、メーリングリスト
 - 遠隔医療・遠隔ケア
- ・ ホームページに掲載された医療情報の利用について
- ・ 電子メールによる個別の医療相談の利用について
- ・ 電子掲示板システムやメーリングリストなどの利用について

・インターネットにある医療情報と「ネチケツト」

今日ではインターネットが広く普及し、医療関係者が専門分野についてホームページを開設したり、時には医療相談に応じているのを見かけます。また、患者さんの体験談や患者会のホームページやネットワークによる交流も行われています。この様に健康増進や疾病対策の情報源やサービス・活動がが多数インターネットには存在し、最近次第に利用されることが増えてきました。

正しい知識の普及は健康増進や疾病対策に重要なものであり、その知識を普及させることも医療関係者の努めです。それにインターネットは大きな効果が期待されます。しかし診療契約^(注1)を結んでいない方からのネットワークからの医療情報^(注2)は、営利が目的であったり、その患者さんには不適切な情報であったり、時にはかかりつけの医師との信頼関係に悪影響を及ぼしたりする可能性もあります。

何の制約もないインターネットで、こうした医療情報の流通やサービスがはたして人々の役に立つものになるのかどうか、多くの医療関係者は今日その動向を注意深く見守っています。

インターネットはそもそも多数の善意から構築されたコンピューターネットワークであり、そこに厳しい制限や規制はふさわしくありません。適切な情報の流通には、情報を公開する方や利用者一人一人の注意や心がけが最も大切です。そこで医療情報の利用や流通について、多くの医療関係者の意見をもとに、この「メディカル・ネチケツト^(注3)」を編集しました。

本誌は、ネットワーク上で不特定の方、または診療契約が明瞭でない方から、健康増進や疾病対策の情報を入手・利用する際に注意することや、ボランティアによる情報流通を円滑に行い、豊かな情報資源の構築のためのマナーについて概説したものです。

注1：

日常の医療は全て診療契約のもとで行われています。日常的には遠隔医療が最小限しか認められていない現在では、法律上で定められた形式での診察、つまり、医師が患者さんと対面して問診、聴診などを行い、医師をはじめとする医療関係者からの治療に関する提案、情報提供、指示などに対して、患者さんがそれを承知するという形式で診療契約が行われるものと考えられています。今後の法律改正などで、診療契約の内容が拡充されることは十分予想されますが、現時点でインターネット上で行われている医療相談の多くは、診療契約が結ばれていません。

注2：

医療情報には、学問としての医学情報、医療機関の所在地や設備などの施設情報、そして患者個人の診療に関する患者情報などが含まれています。本誌はインターネットで誰もが自由に閲覧できる医療情報の利用について手引きしたもので、機密性の高い患者さんの個人情報の扱いについて言及したものではありません。

注3：

ネットワークを利用する際のマナーを「ネチケツト」と呼ばれる場合があります。特に医療情報に関する利用について、本誌では「メディカル・ネチケツト」と呼称しました。

・インターネットで取り交わされている様々な医療情報の形態

インターネットはホームページの閲覧や電子メールによる交信、メーリングリスト、電子掲示板など様々な利用がなされています。そしてこれからはまだ想像もできない利用方法が現れるでしょう。現在インターネットで行われている医療情報の流通・利用の形態を、次の様に大きく4つの形態に分けて特徴を考えてみましょう。

ホームページ (注1)

インターネットに市民権を与えたのがこのホームページです。インターネットといえばホームページの事だと思われ方もおられるかもしれませんが。ホームページとは hypertext markup language(以後略して HTML)と呼ばれる形式で作成されたデータで、インターネット上で不特定多数の方が閲覧できるものです。文字だけでなく絵も動画、音声なども表現する事が可能で、閲覧した方に強い印象を与えます。ホームページは誰でも手軽に作成できて情報を発信することがメリットですが、それが十分吟味されていない内容が公開される原因と指摘されています。健康に関わる医療情報の場合、これが大きな問題となります。

電子メール

ホームページを開設している医療関係者の中には電子メールを利用して医療相談を行ってられる場合があります。また医療相談専門のサイトもあります。ホームページの開設者の運用方針により質問内容と交信の様子をライブラリーとして公開している場合もありますが、一般には交信の内容は他者には分かりません。しかし電子メールで得られた情報を利用し健康被害が生じた場合、その責任の所在はまだ明らかになっていません。

最近では関心のあるテーマを選ぶとそれに関する情報が定期・不定期に電子メールが送られてくるサービスがあります。定まった名称はないようですが、よく”メール新聞”と呼ばれたりしています。健康や疾病に関する内容のものも多数発行されています。

また、望んでいないけれどもダイレクトメールとして一方的に電子メールを送られてくる場合もあります。どこかでメールアドレスを見つけて送信リストに加えられたのです。そしてたいいていは商品の購入を勧める内容です。

電子掲示板システム、メーリングリスト

医療情報の流通に、電子掲示板システムやメーリングリストを利用して、健康対策や特定の疾患を対象とした情報を交換したり、公開で医療相談がなされている場合があります。交信内容は他者も知ることになりますが、それが同じ境遇の方にとってよい情報源となる場合があります。

これらのサービスの運営方針により匿名で参加できるなら、個人のプライベートな情報が表に出る心配は少なく、気軽に書き込みや投稿ができるようになります。しかし一方で、匿名の方からの情報提供が問題になることがあります。得た情報で健康被害が生じた場合、その責任の所在は電子メールによる相談同様に不明瞭です。

遠隔医療・遠隔ケア

遠隔地にいる患者さんの状態を把握し、必要に応じて診断やアドバイスを行うものです。特に目覚ましいのが、画像通信機器などを用いて患者さんとコミュニケーションを取る方法です。遠方で在宅治療を続けておられ患者さんや救急医療の現場で有効に活用されています。

インターネットを利用した医療情報のやりとりは、主なが診療契約を結んでいない者どうしで行われています。それに対して、現在の遠隔医療といわれているほとんどは診療契約を結んだ医療機関と患者さんとの間で行われています。

また前述の電子メールや電子掲示板システム、メーリングリストの医療相談、そしてホームページの閲覧も広い意味で遠隔医療に当てはまるといった考え方もあります。診療契約を結んでいる患者さんとの交信ならば、遠隔医療・遠隔ケアに該当するかもしれません。

診療契約を結んでいる医療機関との医療情報のやりとりは、このメディカル・ネチケットではなく、その医療機関から説明を受けた情報の利用法や注意を守って下さい。

注1:

ホームページというのは、本来ブラウザソフトが一番始めに表示するHTML形式のファイルの事を指していたようです。まぎらわしいので”Webページ”など他の呼び方を求める意見もあります。しかし実際にはホームページという言葉が広く使われているので、本誌ではそれを使うことにしました。

・ ホームページに掲載された医療情報の利用について

質の高い情報を利用する。

インターネットで流れている情報が今日の医療に即しているものかどうか、見きわめるのは大変難しいことです。しかし次の基準を目安にされると良いでしょう。

公共の医療機関からの情報。

営利目的で健康や疾病の情報を掲載している場合があります。それならば、公共の医療機関に開催されている情報の方が事実に基づいている可能性が高いと考えます。

掲載された情報の根拠が記載されている、または引用が明らかにされている。

論文や記事など紙面の発行物などの引用が明らかになっている情報を利用されることをお勧めします。

複数の情報源の内容を比較する。

ホームページの記載が全て専門の立場で書かれているとは限りません。専門でないけれども話題に触れている場合もあります。できれば複数のホームページをご覧になり、共通する内容を利用されると良いでしょう。そしてインターネット以外の情報も参考にして下さい。

情報を提供している医療機関の名前や所在地や電話番号など実在が確認できるサイトの情報を利用する。

インターネット上の情報流通でトラブルが起きるのは、ほとんどが匿名の方のものです。掲載した方の本名や所在地など実在が確認できるホームページからの情報を利用するように心がけましょう。

入手した健康・疾病の情報を利用する際には、必ず主治医と相談する。

インターネットの普及により、誰でも情報が発信できる時代となりました。それ自体はよいことですが、その一方で十分に吟味されていない情報を手に入れてしまう場合もあります。また必ずしも現在の医療に合致しない医療が紹介されている場合があります。その目的は、知名度をあげるため

あったり営利目的であったりさまざまです。

インターネットで見つけた健康法・治療法をつい試してみたくはなりますが、現在受けている治療とあまりにもかけ離れた治療の紹介などは信じない方が良いでしょう。少なくとも主治医と相談して下さい。インターネットにより主治医よりも優れた治療法を知る可能性もありますが、同時に今の状態や健康を損なう可能性もあります。

情報の利用はすべて自己の責任において。

入手した情報を利用して健康被害が生じて、よほど悪質なものでない限り情報提供者の責任を問うことは難しいです。インターネットで得た情報は、健康を管理している医師からのアドバイスを受けた上で、自己の責任で利用して下さい。

・電子メールによる個別の医療相談の利用について

健康を見つめるきっかけに。

忙しい日常で本来受診しなくてはならないはずなのに、医療機関を受診する機会を逃しているかもしれません。将来インターネットが普及して最も望まれている利用法が、医療相談であるという調査結果もあります。インターネットで日頃気になっている健康を見つめ直すきっかけをつかんで下さい。

また医師から病気の説明を受けて不安におびえるなら、同じ患者さんからの体験談をインターネットで探してみてもどうでしょうか。少しでも治療に前向きになれるかもしれません。

治療や病気について主治医以外に尋ねる”セカンドオピニオン”が海外では普及し始めています。日本はまだですが、インターネットの相談もこれに似たアドバイスが得られるかもしれません。

医療相談で得られた情報を実施または利用する際は必ず主治医と相談する。

無診療によるアドバイスは、必ずしも相談された方の病態を正しく把握しているとは限りません。病気の診断は、問診や診察、血液検査、画像診断などを総合的に判断されるものです。詳しく電子メールに書かれても病気の事は伝わらないことが多いのです。やはり診察しておられる医師が正しく容態を把握している場合が多いのです。電子メールで他の医療関係者から得られた情報は主治医にも説明して、納得のいく治療方針を選んで下さい。

得た回答で不利益が生じた場合、回答した医療関係者に責任は問わない。

インターネットの医療相談では、今日まで診療と同じ責任を負えるものではありません。電子メールで得た情報は、医師と相談してあくまでも自己の責任において利用してください。現在、医療相談に回答するのは、善意によるものが多いでしょう。それなのに責任を追求されることを回答した医療関係者は一番恐れています。

電子メールは個人のものを利用する。

例えば、職場で複数の方が利用しているメールボックスなどから相談をするべきではありません。医療関係者から回答が戻ってきた場合、相談された方が何かの病気をお持ちであることを職場の皆に知られてしまうこともあるからです。本人以外誰も見ることのできないメールアドレスを利用して

下さい。

管理者が匿名、所在地や連絡方法が明示されていないサイトは利用しない。

インターネットで起こるトラブルのほとんどは、匿名の方との交流です。匿名のサイトに自分が患者であることや個人の情報を流さないで下さい。しかし高名を嫌い匿名で立派な活動をされている医療関係者がいることも知っておいてください。

回答しているのは医療関係者ではないかもしれない。

大変重要なことです。医療相談のメールを送っても医療関係者が回答しているとは限らないことという事です。相談であれば回答するのに、現時点では資格も必要なく何ら規制もありません。インターネットでは相手が誰であるか、どんな資格を持った方なのか確認がしにくい欠点があります。

3つのしてはいけない。

緊急の相談には決して利用しない。

電子メール回答はいつ来るか分かりません。返ってくるという保証もありません。ですから緊急の相談には使用しないで下さい。また回答が得られない場合は速やかにかかりつけの医師に相談するか他の医療機関を受診して下さい。

重大な相談はしない。

病気があまりにも重大なものも知らない医療関係者にメールで相談するのもよくないことです。相談された医師も戸惑いますし、もしも事実にもそぐわないコメントが返ってきたりすると事態がますます混乱する結果となります。

どうしても知られたくない相談はしない。

電子メールは様々な経路をたどり目的のポストに届きます。その途中で誰かに暴かれる可能性もあります。ですから、どうしても他人に知られたくない体の相談は電子メールでは行わないのがベストです。

主治医から十分に説明を受けておく。

「私の病気は正しいのでしょうか？」という質問は回答に困ります。診断は問診や診察、検査の結果などから下される総合的な判断です。電子メールで伝えてもらった一部の情報では判断してはいけない場合があるからです。またどうしても実際に見ないとわからない皮膚の状態など、相談に向かないようです。その他にもインターネットで相談ができない病気が多数あります。

病気に他にどのような治療法がなされているか、その有効性・危険性などについての一般的な情報を得たいと思うなら、まずご自身の病名や受けている治療を主治医から十分に説明を受けておく必要があります。

ダイレクトメールは、ほとんどが商品の購入や特殊な治療法を紹介したもの。

購入されたり新たな治療法を希望さえる場合には、かならずかかりつけの医師に相談して下さい。ダイレクトメールの多くの場合が営利目的です。医師の診断無く医療器具を購入され健康被害に遭われるケースがあります^(注1)。

注1：日本眼科医会がコンタクトレンズ装用による障害例をアンケートでまとめたところ、処方時に問題が

あった437例のうち、そのレンズの入手先として「眼鏡店やインターネット通販など」が31.6%あったと報告されています。

・電子掲示板システムやメーリングリストなどの利用について

個人が特定される記述は避ける。

注意することは電子メールで相談をする場合とよく似ていますが、違うことは医療関係者との交信を他者も見ている事です。ですから個人が特定される記述は避けるべきです。しかし匿名だからといって責任のない発言は慎みましょう。

特定の医療機関や関係者を名指しにしない。

医療機関の名前をだして相談すると、その医療機関に迷惑がかかる場合があります。「たいへんよい先生がこちらにおられる」といった情報も、投稿するのがよいかどうかも思案のしどころです。全ての患者さんにふさわしいとは限りませんし、もしも急に多数の患者さんが受診すれば、その医療機関で質のよい診療は望めなくなります。

医療相談なら専門のサービスを。

医療関係者だけに聞きたい質問や相談なら、医療相談をしているサービスを利用しましょう。公開の電子掲示板やメーリングリストには、匿名の方の交流が多くなりコメントがどういう立場の方が不明瞭な場合があります。それでも回答を求めたいのなら、どういった立場の方からのアドバイスを受けたいのか明瞭にしておきましょう。また回答する側も職種など立場を明らかにしておくべきです。

分かりやすいタイトルをつける。

多数の患者さんの体験談は同じ疾患で悩む方に励ましや回復のきっかけを与える可能性があります。質問とそのアドバイスのやり取りは、後からご覧になる方にとっても大事な情報源となります。他の患者さんのためにも相応しいタイトルで投稿するようにしましょう。メーリングリストや電子会議室の管理者も分かりやすいログを残そうと努力されているとはずです。

相談後の経過報告をしよう。

アドバイスした医療関係者は、その後かかりつけの医療機関との信頼関係に悪い影響が出ていないか、症状が悪化したりはしていないかなどが、気がかりになります。できれば相談後の経過報告をされるといいです。そしてそれは、他の患者さんにとってもよい情報源となります。

情報はお薬と同じ。

あなたに処方されたお薬がよく効いても、他の患者さんにも同じ効果をもたらすかどうかは分かりません。医療関係者からの説明も同じです。あなたが受けた説明が他の患者さんにも当てはまるかどうかはわかりません。ご自身の体験談や同じ病気で悩む方への励みになるメッセージは喜ばれますが、患者さん同志の医療情報の提供は、その患者さんに役立つとは限りません。