

患者相談窓口規定

(設置目的)

第1条

本規定は医療法施行規則第九条の23号に基づき、松戸牧の原病院において病院における患者からの安全管理に係る相談に迅速・適切に応じる体制を確保することを目的として、患者相談窓口を設置する

(責任者及び担当者)

第2条

- 1 窓口責任者を置き、事務長をこれに充てる
- 2 責任者は、窓口の業務を掌り、担当者を統括する
- 3 窓口担当者は医療相談員とし、案件により関係部署に相談できる

(窓口設置場所・相談場所)

第3条

窓口設置場所は、病院1階にある医事課受付を患者相談窓口とし、「患者相談窓口の案内」掲示場所は病院1階総合掲示板および医事課受付窓口とする
また、相談場所は医療相談室とする

(受付時間)

第4条

受付時間は10時～15時とする

(申込方法)

第5条

申込は、電話または口頭で可とする

(申込対象者)

第6条

病院入院または通院患者本人を原則とするが、本人の了承があれば付添者も可能とする
なお、本人に相談能力なき場合は、後見人等でも可とする

(相談内容)

第7条

- ・医療および医療安全にかかわること
- ・入院・転院・退院に関すること
- ・経済的なこと、福祉サービスに関すること
- ・職員に対する意見など

(個人情報保護)

第8条

相談内容については病院個人情報保護規定に基づき取り扱うものとし、漏洩等ないように取り扱うものとする

(相談後の取扱)

第9条

患者等から受けた相談、苦情についての取り扱いについては下記の通りとする

- ① 相談を受けた医療相談員は、相談内容等を記載し責任者に報告する
- ② 責任者は報告を受けた内容につき精査し、関係する部署へその処理について依頼する
- ③ ②により依頼を受けた部署は迅速にその解決に努めるものとし、その処理状況については必ず責任者に報告するものとする
- ④ 責任者は案件の経過及び対処内容を医療安全管理委員会に報告する
- ⑤ 責任者医療安全管理委員会への報告とともに、医療事故発生防止に有効と判断する相談内容等については病院内に周知徹底し病院の運営改善に積極的に活用するものとする

(患者配慮)

第10条

責任者は、相談をした患者が不利益を受けないように適切な配慮をしなければならない

附則

この規定は2019年1月1日から施行する

患者相談窓口のご案内

当院では患者さんが安心して治療を受けていただくために「患者相談窓口」を設置しております。

当院をご利用されてお困りのことはございませんか？

- 例えば
- ✿ 通院、入院に関すること
 - ✿ 経済的なこと
 - ✿ 福祉サービスに関すること
 - ✿ 個人情報に関すること
 - ✿ 医療安全に関すること
 - ✿ 職員に対する意見など

- ✿ 秘密は厳守致しますので、安心してご相談ください。
- ✿ 患者さんやご家族がご相談なさることにより、患者さんが不利益を受けることはございません。
- ✿ 患者さんが安心してご相談いただけるように、個室で相談対応をさせていただきます。
- ✿ 相談料は無料です。
- ✿ 担当者が、他の患者相談などで、すぐにお会いできない場合もございます。その際は、ご案内をさせていただきます。

- ✿ 受付窓口：病院1階 受付カウンター
- ✿ 相談時間：月～金曜日10時～15時（土日・祝日は除く）
- ✿ 責任者：事務長
- ✿ 担当者：医療相談員