

当院は、患者相談窓口を設置しています。

「患者相談窓口」では、患者様、又はご家族の皆様からのご相談やご意見をお伺いしています。ご心配なこと、お困りのこと、お気づきのことがございましたら、気軽にお立ち寄り下さい。皆様に安心して診療を受けて頂けるよう、お手伝いさせていただきます。

【相談内容（例）】



①病院の仕組みに関する事



②診療内容に関する事



③医療費に関する事



④職員の接遇に関する事



⑤待ち時間に関する事



⑥診療情報に関する事



⑦医療安全・感染対策に関する事



⑧食事に関する事

* ご相談を通じて取得した個人情報の管理は、適切に行います。

相談者やご家族に不利益が生じないよう、配慮致します。

* 「入退院相談」「福祉制度の利用」「各種施設・関係機関の利用」等に関する相談も、地域連携室で承っております。

* 担当者が他の対応中の場合は、お待ち頂くこともあります。

又、相談内容により、関係者と調整し、後日対応させて頂くこともあります。



⑨特定行為研修実習に関する事

【受付場所】 「B棟」1階・受付となり

【対応時間】 月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:30～18:00
土曜日 9:00～12:00、13:30～15:00



「患者相談窓口」対応の流れ

- ① 患者様・ご家族様より、受付・病棟等で「患者相談窓口へ相談したい」旨、お申出下さい。
- ② 担当者が、面談室又は病棟にてお話を伺います。
- ③ 担当者が、お話を伺った結果を受けて、院内の関連部門職員より調査・確認を行います。
- ④ 調査・確認結果、担当者及び関連部門職員が、患者様・ご家族様への情報提供内容又は改善策を検討・決定します。
- ⑤ ④の結果を改めて、担当者より患者様・ご家族様へご報告させていただきます。



これまでの「患者相談窓口」対応事例を一部紹介します

- 請求書・領収書の記載内容が分かりづらいので説明して欲しい
 - 診療・治療内容に不満がある
 - 自分の症状について、どんな科に掛かってどんな治療が必要か知りたい
 - 家族が入院していて亡くなったが、その状況について詳しく知りたい
 - 病院職員の言動にて、不快な思いをした
 - 診療・看護・検査場面での説明不足を感じる
 - 介護用品・福祉用具を、どこで購入したら良いか知りたい
 - 介護保険申請をしたいが、どうすれば良いか
 - 売店に商品を注文したが、約束の期限までに入荷しなかった
 - 病棟でのケアの質が不十分と感じる
- ...等

どんなことでも、お気軽にご相談下さい。