

# 患者相談窓口のご案内

当院では、疾病に関する医学的な質問並びに生活上及び入院上の不安等、さまざまな相談をお伺いする窓口を設置しています。

ご希望の方は相談窓口(1階受付)までお申し出ください。

また、支援体制として以下の取組みを実施しています。

1. 相談窓口と各部門が連携して支援しています。
  - ・受付時間:平日8:45~17:00 土曜日8:45~12:30
  - ・相談窓口:1階、患者相談窓口で受付いたします。
  - ・面談場所:1階の面談室で対応いたします。
  - ・相談内容:診療、治療・看護・介護保険・在宅医療・入院・転院退院  
・医療費・院内の環境、設備・カルテ開示・接遇等に関すること
2. 窓口責任者:病院事務長
3. 担当者:事務員・社会福祉士・看護師・安全管理者等がお伺いします。
4. 相談への対応・報告体制をマニュアル化し、職員に遵守させています。
5. 支援に関する実績を記録しています。
6. 定期的に支援体制の見直しを行っています。
7. 相談内容に対しては、守秘義務を厳守いたします。  
相談されたことにより、患者さんが不利益を受けることはありません。
8. 相談の費用は無料です。
9. 病院各階に「ご意見箱」を設置しております。病院へのご要望、ご意見があればお寄せください。
10. 医療安全に関する相談については、必要に応じて医療安全管理者等による相談・支援をいたします。

## 地域におけるかかりつけ医として

- ・ 健康診断の結果等の健康管理に係る相談、保健・福祉サービスに関する相談を行っております。
- ・ 健康上の問題に対して、夜間・休日の問い合わせへの対応を行っています。

2019年7月  
道北勤医協一条通病院 院長