

## 東京医科大学茨城医療センター患者相談窓口規程

(設置)

第1条 東京医科大学茨城医療センター（以下「当センター」という。）に医療法施行規則（昭和23年厚生省令第50号）第9条の23第3号の規定に基づき、患者相談窓口（以下「窓口」という。）を置く。

(目的)

第2条 窓口は、病院における患者等の医療の安全に関する苦情・相談に対して迅速に対応することを目的とする。

(責任者及び担当者)

第3条 窓口責任者を置き、医療事故紛争・苦情対応責任者をもって充てる。

- 1 責任者は、窓口の業務を掌り、担当者を統括する。
- 2 窓口の担当者は、医事課職員が事務的受付を行い相談内容により振り分け、実際の相談は、医事課担当者、総務課担当者、統括安全管理者、医療ソーシャルワーカー等のいずれかがこれにあたり、担当者となる。
- 3 夜間・休日においては管理師長がこれにあたる。

(設置場所)

第4条 窓口の設置場所は、総合相談・支援センターとし、夜間・休日は救急外来受付窓口とする。

(受付時間)

第5条 受付時間は24時間対応とする。

通常窓口の受付時間は、平日（月曜日から金曜日）の8時30分から16時30分まで、土曜日は8時30分から12時30分までとする。

次に掲げる日については通常窓口受付における受付業務は行わないものとする。

- ・国民の祝日等に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・大学創立記念日（毎年4月第3土曜日）
- ・第2、第4土曜日
- ・年未年始（12月29日から翌年1月3日まで）
- ・休日時間外の受付時間は通常窓口受付時間外の時間を対応する。

(相談後の取扱い)

第6条 患者等から苦情・相談を受けた場合の取扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 平日の場合

- ① 担当者は、別に定める報告書（様式13）に相談内容等を記載し、迅速に安全管理室に報告する。
- ② 安全管理室は、報告を受けた内容について各部署別に分類し、幹部会議、危機管理会に報告する。

(2) 時間外・休日の場合

- ① 管理師長は「電話トリアージ報告書」または「夜間、休日管理報告書」に記載し業務終了時又は休日明けに看護部へ報告、提出する。しかし、緊急を要する内容については当直責任者に報告し判断を仰ぐ。

- ②看護部長は報告を受けた内容を基に危機管理部会で報告する。
- (3)幹部会議・危機管理部会は、安全管理室を介して、サービス検討委員会で対応を願うものを抽出。また、各部門に関しては部門長（診療科科長を含む）に書面でフィードバックをする。
- (4)各部門等は、改善項目・対応方法等を安全管理室に紙ベースで報告する。
- (5)各部門で処理できない場合には安全管理室は報告書を幹部会議にかけ相談のうえ、その解決にあたるものとする。
- (6)安全管理室は医療事故再発防止等に有効と判断する相談事例については病院内へ周知徹底し、病院の運営改善に積極的に活用するものとする。

注) 幹部会議構成メンバー

病院長、副院長、総医局長、卒後臨床研修センター長、事務部長、総務課長、その他病院長が必要と認めた者。

(相談情報の秘密保護)

第7条 窓口担当者ならびに各部署の担当者は、職務上知りえた相談内容等の情報については、関係者以外の者に漏らしてはならない。

(不利益を受けない配慮)

第8条 窓口担当者ならびに各部署の担当者は、窓口で相談をした患者等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。

(事務)

第9条 窓口業務に関する事務は、総合相談・支援センターにおいて処理する。

(雑則)

第10条 この内規に定めるもののほか、窓口業務の運営に関して必要な事項は別に定める。

附 則

1. この内規は、平成16年5月28日から施行する。
2. この内規（改正）は、平成16年7月2日から実施する。
3. この内規（改正）は、平成21年4月1日から実施する。
4. この内規（改正）は、平成23年4月1日から実施する。
5. この内規（改正）は、平成23年9月5日から実施する。
5. この内規（改正）は、平成24年1月1日から実施する。
6. この内規（改正）は、平成24年8月1日から実施する。
7. この内規（改正）は、平成25年2月22日から実施する。
8. この内規（改正）は、平成26年12月12日から実施する。
9. この内規（改正）は、平成29年2月1日から実施する。
10. この内規（改正）は、平成29年11月17日から実施する。