

群馬大学医学部附属病院医療相談室設置要項

平成15年4月1日

病院長裁定

改正 平成16. 4. 1

平成22. 1. 1

平成22. 4. 1

平成26. 4. 1

平成27. 1. 1

(設置)

第1 群馬大学医学部附属病院（以下「本院」という。）に、群馬大学医学部附属病院医療相談室（以下「医療相談室」という。）を置く。

(目的)

第2 医療相談室は、患者、家族及び付添者等（以下「患者等」という。）からの苦情及び相談（以下「相談等」という。）に適切に対応することを目的とする。

(責任者及び担当者)

第3 医療相談室に、患者等からの相談等に対応するため、責任者及び担当者を置く。

2 責任者は、医事課長とする。

3 担当者は、医事課の事務職員及びメディカルソーシャルワーカーとする。

(対応時間)

第4 対応時間は、平日（月曜日～金曜日）の8時30分から17時までとする。

(相談後の取扱い)

第5 担当者は、患者等から相談を受けた場合は、相談等に係る事実関係を確認の上、責任者及び病院長に報告するものとする。

なお、軽微なものについては、責任者限りで処理するものとする。

2 病院長又は責任者は、前項の報告に基づき必要に応じて、担当者による対応又は関係部署へ対応の要請を指示するものとする。

3 相談等の内容のうち、医療事故に係るものについては医療の質・安全管理部に、医療福祉相談に係るものについては患者支援センターにそれぞれ通知するとともに、連携してその対応に当るものとする。

(協力体制)

第6 本院の各部署は、患者等からの相談等について、医療相談室からその対応を要請された場合は、責任をもって協力するものとする。

(守秘義務等)

第7 病院長、責任者、担当者及び医療相談室から相談等の対応を要請された各部署は、患者等の秘密を厳守するとともに、業務上知り得たことについて、守秘義務を負うものとする。

2 本院のすべての部署にあつては、患者等からの相談等により、患者等が不利益を被ることがないようにするものとする。

(事務)

第8 医療相談室の事務は、医事課において処理する。

(雑則)

第9 この要項に定めるもののほか、医療相談室の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附則

この要項は、平成27年1月1日から施行する。