

## 群馬大学医学部附属病院患者相談窓口設置要項

平成31年2月4日 制定

### (設置)

第1 群馬大学医学部附属病院（以下「本院」という。）患者支援センターに、医療法施行規則（昭和23年厚生省令第50号）第9条の20の2第11号の規定に基づき、患者相談窓口（以下「患者相談窓口」という。）を置く。

### (目的)

第2 患者相談窓口は、患者と医療従事者との対話を促進し、患者、家族（以下「患者等」という。）に対する支援をするため、患者等からの病気に関する医学的な質問、療養上の不安、医療安全にかかわる相談等（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 患者相談窓口は、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、患者支援センター長とする。

3 窓口の担当者は、患者支援センター担当職員（委託業務職員を含む。）が受付を行い相談内容により振り分け、実際の相談は、医師、看護師、事務職員及び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16時30分までとする。

### (相談後の取扱い)

第5 担当者は、相談を受けた内容とその対応についての検討を行うカンファレンスを、原則週一回実施する。

2 責任者は相談の件数、内容及びその対応状況について原則月一回病院長へ報告する。

3 相談等の内容のうち、対応の協議が必要な事例や緊急性を要するものについては、直接各診療科や該当部門へ連絡する。なお重大な内容等である場合には、各相談担当部門の責任者を通して病院長等に連絡して対応する。

### (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、患者相談窓口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、担当者及び患者相談窓口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 患者相談窓口の事務は、患者支援センターにおいて処理する。

### (雑則)

第9 この要項に定めるもののほか、患者相談窓口の運営に関し必要な事項は、別に定める。

### 附 則

1 この要項は、平成31年2月4日から施行する。

2 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日制定）は、廃止する。