

# 医療安全相談窓口のご案内

## ～広島市医療安全支援センター～

医療に関する相談や困りごとを中立的な立場でお聞きする医療安全相談窓口を医療安全支援センター内に開設しています。

専任の相談員が相談をお受けし、相談者の秘密は厳守しますので、お気軽にご相談ください。

- 相談日 毎週 月～金曜日  
(祝日、年末年始および8月6日を除く)
- 時間 9:00～15:00
- 電話 082-504-2051 (専用)
- 場所 広島市健康福祉局 医療政策課内 (広島市役所本庁舎13階)  
〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

ホームページはこちら



※ 相談時間は概ね電話は30分以内、面接は60分以内とさせていただきます。

Q: どんな相談ができるのですか？

A: 医療に関する相談や困りごとに対応します。

『医療費・薬・カルテ開示などに関して、どこに相談したら良いのか分からない。』

『医療機関の職員の説明や対応に納得できない。』 など・・・

Q: どのような方法で相談すれば良いのですか？

A: 電話や面接 (事前予約制) によりお受けします。

電話や面接によることができない場合は、ファックス・電子メール・手紙によりご相談ください。

- ◎ファックス 082-504-2258
- ◎電子メールアドレス [medcouns@city.hiroshima.lg.jp](mailto:medcouns@city.hiroshima.lg.jp)
- ◎手紙 〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号  
広島市健康福祉局 医療政策課

ファックス等でご相談いただく場合は、さらに詳しい内容確認が必要な場合もありますので、必ず連絡先 (電話番号、電子メールアドレスなど) をお知らせください。事実関係が把握できない場合などは、対応できないことがあります。

### 以下の点について、あらかじめご了承ください。

- ◆ 医療機関とのトラブルは、当事者間での話し合いが原則となります。センターでは、相談者が自主的に解決できるよう助言を行っています。
- ◆ 診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◆ 医療機関との仲裁等はしません。
- ◆ 症状に応じた診断や特定の医療機関の紹介はできません。
- ◆ 広島市民の皆様からの相談、広島市内の医療機関に関する相談を対象にしています。

詳しくはホームページを

広島市医療安全支援センター

検索

クリック

★裏面もご覧ください。

# 医療機関にかかる場合の心構え

医療機関にかかる時は、次の事を心掛けましょう。

あなた自身が「からだの責任者」です



## 診察前

保険証・公費受給者証を準備し、医療機関に必ず提示しましょう。

- ・初診の時や月初めの受診の時には、保険証・公費受給者証をお持ちの方は、必ず受診医療機関に提示しましょう。
- ・新しい保険証・公費受給者証が交付された時は、すぐに受診医療機関に提示しましょう。

問診票には、具体的に記載しましょう。

- ・いつから、どこが、どのように具合が悪いのか。また、薬の副作用の経験やアレルギー歴があれば詳しく具体的に記入しましょう。
- ・現在服用中の薬についても、記入しましょう。  
お薬手帳があれば持参しましょう。

詳しく症状を伝えましょう。

- ・伝えたいことは、あらかじめメモして準備し、きちんと伝えましょう。
- ・気になる症状やいままでにかかったことのある病気については、詳しく話しましょう。
- ・症状が変わったり身体に不調があれば、伝えるようにしましょう。
- ・不安なことやわからないことは遠慮なく聞きましょう。  
大事なことは、メモにとって確認しましょう。

## 診察・治療

医療にも不確実なことや限界があることを理解しましょう。

## 薬局

薬を受け取る際には、どんな薬かよく確認しましょう。

- ・お薬手帳があれば、忘れずに提示し、今使っている薬を伝えましょう。
- ・薬剤師の説明をよく聞きましょう。  
副作用はないか、飲み合わせは大丈夫かなど聞きましょう。

## 会計

領収書を受け取ったら、医療費の内訳を確認しましょう。

- ・疑問点があれば、窓口で聞きましょう。

## かかりつけ医を持ちましょう

日頃からご自身やご家族の病気についてよく理解し、健康相談にも乗って、必要な時には適切な医療機関に紹介してくれる「かかりつけ医」を持ちましょう。

（ささえあい医療人権センター コムル 「医者にかかる10箇条」より一部引用）  
COML ホームページ <http://www.coml.gr.jp/index.html>

広島市医療安全支援センター

TEL (082) 504-2051 FAX (082) 504-2258