

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。

看護師資格を持つ相談員が、あなたのご相談をお聞きし、解決の糸口を探すお手伝いをします。また、匿名でも相談できますので、お気軽にご連絡ください。

- 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（相談専用電話）
- 場所 〒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内（広島市役所本庁舎13階）



Q：どんな相談ができますか？

A：医療に関する相談や困りごとをお聞きして、アドバイスします。

『医療費・薬・カルテ開示等について、教えてほしい。』

『受診すべき診療科が分からない。また、近くにその診療科はないか。』

『医療機関で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できますか？

A：基本的には電話相談ですが、面接（事前に電話予約をお願いします）やファックス、電子メール・手紙により、ご相談できます。

※ ファックス等による相談は、回答に時間がかかりますので、ご了承ください。

◎ファックス 082-504-2258

◎電子メールアドレス medcouns@city.hiroshima.lg.jp

◎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内 医療安全支援センター

※ ファックス等でご相談いただく場合は、必ず連絡先（電話番号、電子メールアドレスなど）の記載をお願いします。また、スマートフォン等から電子メールを送信される場合は、パソコンから送信した電子メールを受信できるように、スマートフォン等の設定を変更しておいてください。

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、相談者と一緒に、解決の糸口を探すお手伝いをしています。
- ◆医師や職員に指導・注意したり、仲裁することはできません。
- ◆診療内容の是非や過失の有無の判断はできません。
- ◆相談内容によっては、他の相談機関を案内することがあります。
- ◆症状からの診断や所謂クチコミで評価の高い医療機関の案内はできません。
（住所と標ぼうする診療科からの一般的な情報提供になります。）
- ◆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としています。
- ◆ご相談いただいた内容は、個人が特定できない形に加工したうえで、関係団体へ向けた事例提供や研修会、ホームページ上で活用させていただくことがあります。

詳しくはホームページ

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一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。

診察・治療

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。

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 COML 「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