

「患者サポート体制」相談窓口運用規定

(設置)

医療法人 FIVE はしもと歯科クリニックに、患者支援体制の相談窓口（以下窓口）を設置する。

(目的)

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

(責任者及び担当者)

相談窓口責任者は、橋本正隆とする。橋本正隆は、相談窓口の業務をつかさどり、各部門に相談担当者を置き、担当者と連携を密にする。

(設置場所)

窓口の設置場所は、受付とする。

(受付時間)

窓口の受付時間は、平日（月曜日から金曜日）の午前 9 時から午後 18 時 00 分までとする。ただし、次に掲げる日については、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

年末年始（12 月 30 日から翌年 1 月 3 日まで）

(相談後の取り扱い)

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) 担当者は、別に定める報告書に相談内容等を記載し、責任者に報告する。
- (2) 責任者は、報告を受けた相談内容について精査したうえ、関係する部門等へその処理について依頼する。
- (3) 前号により依頼を受けた部門等は、迅速にその解決にあたるものとし、その処理状況を責任者に報告するものとする。
- (4) 責任者は、提出された報告書と関係する部門等が対処した内容を管理部会議に報告する。
- (5) 関係する部門等において処理できない場合には、責任者は理事長と相談のうえ、その解決にあたるものとする。

(6)責任者は、相談内容及びその処理状況等について医療安全管理委員会に報告するとともに、事故再発防止等に有効と判断する相談事例については医院内へ周知徹底し、歯科医院の運営改善に積極的に活用するものとする。

(相談情報の秘密保護)

責任者及び担当者は、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)

責任者は、窓口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。