

都内病院で働く皆様へ

東京都 医療安全支援センターのご案内

東京都医療安全支援センター（以下、センター）では、安心して医療機関に係るための方法を一緒に考える「患者の声相談窓口」の運営や、医療機関向け講習会の実施、医療安全推進協議会の開催等を通じて、医療安全施策を推進しています。詳しくはホームページをご覧ください。

https://www.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/iryo/sodan/is_center



患者の声
相談窓口



医療機関
向け
講習会



医療安全
推進
協議会



「患者の声相談窓口」に寄せられる主な内容をご紹介します

相談者からの相談内容	「患者の声相談窓口」による対応内容
1) コミュニケーションに関すること ・ 検査をされたようだが説明がなかった。先生に聞くにも何と言って聞いたらいいかわからない。 ・ 病院職員の態度が悪かった。謝罪に誠意が感じられない。こんな病院を指導してほしい。	・ 相談時には、どのような状況であったのか、ご自身の感情等を一緒に振り返ることや、どのようにしていきたいのか、を改めて考えていただく支援をします。 ・ 医療機関等への困り事は、当事者間での話し合いが原則になるため、相談者が自ら解決できるよう、対処方法の提案や助言等を行います。医師や看護師等に説明を求めるよう助言します。 ・ 指導を希望する場合は、指導してほしいと感じるほど困っている内容を確認し、対応方法を一緒に考えていきます。
2) 医療行為、医療内容 ・ 救急外来を受診した際に、検査せずに異常なしと言われたが、痛みがおさまらない。誤診だ。 ・ 治療によって障害が出たので、病院に治療費や慰謝料を払ってもらいたい。	
3) 医療費 ・ 予約入院当日に、差額ベッド代が必要な部屋しかないと言われ、入院するには同意書に署名するしかなかった。支払いに納得できない。 ・ 病院を変ったら、医療費が前の倍になった。ぼったくりではないか。	
4) 入院・転院・退院に関すること ・ 手術してくれた医師に引き続き診てもらいたいが、転院を勧められている。どうしたらよいか。 ・ 3日後に退院するように言われた。高齢・単身であり、自宅に帰るのに不安がある。どうしたら良いか。	
5) 個人情報に関すること ・ 診断書に記載してほしい内容があるが、書いてもらえない。医師に書くよう指導してほしい。	
6) 医療機関の施設（清潔、安全管理等） ・ トイレが汚い。浴室にカビが生え、埃がたまっている。	