

〔別紙〕

相談対応マニュアル

- 1 相談等への対応は、次を基本として行う。
 - (1) 相談者の意向を正確に捉え、相談等の内容に関する制度等について説明を行った上で、相談者に対して助言等を行うものとする。

また、必要に応じて医療機関に対して、相談等の内容の連絡や事実関係の確認を行い、これを踏まえての相談者との話し合いなど、所要の措置を講じることを助言するものとする。
 - (2) 相談等への対応に当たっては、できる限り相談者の希望に添った対応に心がけるものとするが、相談等の内容によっては、「青森県医療安全支援センター」として出来ること、出来ないことをはっきりと説明する。
- 2 相談等の内容別の基本的な対応は、次のとおり行う。
 - (1) 医療行為（診断、投薬、検査）に関すること

医療行為の適否については、青森県医療安全支援センターがその判断をすることは出来ないことを説明し、医療機関との話し合いや医師等に説明を求めることを助言する。
なお、相談者の理解がある場合は、医療機関に相談等の内容を連絡し、相談者との話し合いなどを要請する。
 - (2) 医療機関等の衛生状態等に関すること

医療機関等に事実関係を確認の上、必要に応じて適切な措置を講じることなどを助言する旨を説明する。
 - (3) 医療機関等従事者の対応に関すること

医療機関に相談等の内容を連絡し、事実関係を確認の上、適切な措置を講じることなどを指導する旨を説明し、相談者の理解がある場合は、相談者への説明を要請する。
 - (4) 医師等の説明不足、カルテの開示及び診断書の記載内容等に関すること

医師等又は医療機関から改めて具体的な説明を受けることを助言する。相談者の理解がある場合は、医療機関へ相談者の意向を伝える。
 - (5) 病気や健康に関すること

出来る限り専門職の相談員が対応するものとし、相談者の身体の不調等について話を聞き、その内容について助言を行うとともに、かかりつけ医師や専門医等への相談を薦める。
 - (6) 医療機関の紹介に関すること

特定の病院・診療所の紹介は行わず、医療機関の選択は相談者に委ねる。

(7) 医療費、保険制度に関すること

制度等に係る一般的な説明を行い、具体的な説明は医療機関に求めるよう助言する。

なお、相談者の了解がある場合は、相談内容を医療機関等に連絡し、相談者への説明を要請する。

また、事案の内容によっては、青森県健康医療福祉部高齢福祉保険課又は社会保険事務局へ連絡し、相談者への説明を要請する。

3 その他、相談対応を次のとおり行う。

(1) 原則として、氏名等は不問とする。ただし、継続して相談を受ける必要がある場合は除く。

(2) 他の機関が所管する事案については、当該機関に直接相談したほうが的確な助言が得られることを説明し、相談者が納得した場合は、当該機関の電話番号を案内する。