医療機関を受診される際には、どのように伝えたらよいか、説明を受けたが分からない、分からないまま治療が始まってしまった、通院しているがなかなかよくならない等の思いを抱かれる方もいらっしゃいます。

医療に対する信頼を得るためには、医療従事者や医療機関と良い関係を築いていくことが大切です。下記の「新・医者にかかる10箇条」を参考にして下さい。

**◎新・医者にかかる１０箇条◎**

１．伝えたいことはメモして準備

２．対話の始まりはあいさつから

３．よりよい関係づくりはあなたにも責任が

４．自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報

５．これからの見通しを聞きましょう

６．その後の変化も伝える努力を

７．大事なことはメモをとって確認

８．納得できないときは何度でも質問を

９．医療にも不確実なことや限界がある

10．治療方法を決めるのはあなたです

※出典:認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML

発行　令和７年４月

**愛知県医療安全支援センター**

**医療相談窓口の**

**ご案内**

○当センターは**患者・家族と医療機関の問題解**

**決に向けた取り組みについて中立的な立場から**

**お手伝い**をいたします。

お受けした相談についてはお話をよくお伺い

した上で、解決へ向けての助言、適切な他の相談窓口の紹介等を行います。

**なお、トラブルの解決は、当自者間での話し合**

**いが原則となります。（医療機関との仲裁や調停、医療事故の判断、医療機関への指導はできません。）あらかじめご了承下さい。**

**〇相談受付時間：**

**平日 ９時～１２時、１３時～１７時**

（祝日・年末年始は除く）

**〇相談方法：原則電話で３０分以内**

**〇相談料金：無料（通話料は自己負担）**

**☎ ０５２－９５４－６３１１**

下記以外の医療機関の所在地を担当しています

名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市に

所在する医療機関の相談連絡先は**裏面**をご参照下さい。

**医療安全相談の窓口の連絡先**

**医療機関を受診される方へ**

医療機関の所在地によって窓口が分かれています。

名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市**以外**の対象医療機関の所在地の場合

**愛知県医療安全支援センター**

**☎ 052-954-6311**

平日：9時～12時、13時～17時

※面談は事前にお電話でご予約ください。

医療機関の所在地が**名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、豊田市の場合**は下記へご相談下さい。

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 受付時間 |
| 電話番号 | 対象医機関の所在地 |
| 名古屋市医療安全相談窓口 | 平日：8時45分～17時15分 |
| ☎ 052-972-2634 | 名古屋市 |
| 豊橋市医療安全相談窓口 | 平日：8時30分～12時　　　13時～17時 |
| ☎ 0532-39-9102 | 豊橋市 |
| 岡崎市医療安全相談窓口 | 平日：8時30分～12時　　　13時～17時 |
| ☎ 0564-23-5089 | 岡崎市 |
| 一宮市医療安全相談窓口 | 平日：8時30分～12時　　　13時～17時 |
| ☎ 0586-52-3853 | 一宮市 |
| 豊田市医療安全支援センター | 平日：8時30分～12時　　　13時～17時 |
| ☎ 0565-34-6776 | 豊田市 |

**医療安全相談の窓口の連絡先**

**愛知県医療安全支援センター**

☎ **052-954-6311**

平日：9時～12時、13時～17時

※面談は事前にお電話でご予約ください

医療機関の所在地が名古屋市、豊橋市、岡崎市、

一宮市、豊田市**以外の場合**

医療機関の所在地によって窓口が分かれています。

**〉**

**相談の流れ**

医療の説明がよく分からなかった。不安がある。

治療に疑問がある。

職員の対応が

気になる。

医療費に

疑問がある。

**まずは、受診先の医療機関の窓口に**

**相談してみましょう。**

医療費の内容や法律相談など専門機関での対応が必要な場合は、関係機関をご案内します。

**他の相談窓口のご案内**

**＜医療に関する専門的な相談＞**

愛知県医師会

医療安全支援センター「苦情相談センター」

０５２－２４１－４１６３

平日：9時～12時　13時～16時

**＜歯科医療に関する相談＞**

愛知県歯科医師会「県民歯科相談」

０５２－３００－８００３

平日　火・水・木曜日：13時～15時

（14時45分受付終了）

**＜薬に関する相談＞**

愛知県薬剤師会「お薬相談室」

０５２－９７１－２８８８

平日：9時～12時　13時～17時

**＜こころの健康に関する相談＞**

あいちこころほっとライン３６５

０５２－９５１－２８８１

毎日：9時～20時30分

**＜精神保健福祉相談＞**

・名古屋市以外にお住まいの方

　「愛知県精神保健福祉センター」

　　０５２－９６２－５３７７(代表)

・名古屋市内にお住まいの方

　「名古屋市精神保健福祉センターここらぼ」

０５２－４８３－２０９５(代表)

**紛争を解決する機関**

（解決(和解)のあっせん、仲裁判断）

愛知県弁護士会「紛争解決センター」

　０５２－２０３－１７７７

　平日：10時～16時

**医療機関の検索（医療情報ネット：厚生労働省）**

https://www.iryou.teikyouseido.mhlw.go.jp

**＜医療費に関する相談＞**

まずは、診療明細書を発行した医療機関にお尋ね下さい。

・国民健康保険の方は各市区町村

・社会保険加入の方は各保険組合

**＜接骨院・鍼灸に関する相談＞**

愛知県柔道整復師会「接骨院なんでも相談」

０５２－８７１－２２１６

平日：9時～17時

**＜美容医療等の契約事項に関する相談＞**

愛知県消費生活総合センター

０５２－９６２－０９９９

平日：9時～16時30分　土日：9時～16時

**＜医療事故に関する相談＞**

医療過誤問題研究会「医療事故相談センター」

０５２－９５１－３２２６

毎週火・木曜日：14時～17時

相談したけど分からなかった。

どのように聞けばよいのか、思いを伝えたらよいのか。

医療事故だと思うがどのように動いたらよいか。

**医療安全支援センター**にご相談下さい。

（連絡先は裏面をご参照下さい。）

〇ご相談の内容によっては適切な他の相談窓口をご案内します。

〇ご相談は匿名でお受けいたします。

カルテ開示はどうすればよいか。