

★ ご相談前の注意事項

- ・問題を相談者が自己解決できるよう助言等を行います
- ・医療機関との仲裁は行っておりませんので、当事者間での話し合いが原則となります
- ・診療行為の是非や故意・過失の有無の判断、責任の所在を判断・決定する機関ではありませんのでご了承ください
- ・ご相談の内容によっては、専門機関をご案内します



**受付** 月曜日～金曜日 \*土・日・祝日・年末年始を除く  
9:00～12:00 13:00～17:00

**時間** 電話は原則30分とさせていただきますのでご了承ください  
面談は原則予約制(60分)

**費用** 無料(電話代はご相談者負担)

**開設場所** 島根県健康福祉部 医療政策課  
松江市殿町1番地 第2分庁舎2階

**電話番号** 0852-22-5276

**電子メールアドレス** iryoanzen-madoguchi@pref.shimane.lg.jp

ホームページのご案内

<http://www.pref.shimane.lg.jp/life/kenko/iryo/soudan/madoguti.html>

各保健所

松江 0852-32-5258 浜田 0855-29-5536  
雲南 0854-42-0501 益田 0856-31-9558  
出雲 0853-21-1428 隠岐 08512-2-9717  
県央 0854-82-7766

(受付時間は上記と同様)

## 島根県

# 医療安全相談窓口のご案内



島根県医療安全支援センター

こんな時、ご相談ください  
～解決の糸口を探すお手伝いをします～



近くの医療機関を教えてください

医師にこんなこと聞いてもいいだろうか・説明がよく分からない

医療に関してどこに相談したらよいか分からない

職員の対応に納得いかない

医療費について知りたい

### 上手な医療機関のかかり方

～医療は患者と医療提供者との共同作業です～

- ☆ 気になる症状がある時は、まず、かかりつけ医を受診しましょう
- ☆ 医師へ伝えたいこと、聞きたいことはメモして準備しましょう  
箇条書きでも内容がまとまり易くなります
- ☆ 自覚症状や病歴、飲んでいる薬は大切な情報です  
いつ頃から・・・どんな症状・・・今までにかかった病気・・・
- ☆ わからないことや納得できないことは、遠慮なく確認しメモにとりましょう  
説明を受けた内容はしっかり聞きメモすると後で確認できます
- ☆ 治療効果を上げるために、自分の病気の理解を深め、よく相談をしてから  
治療方法を決めましょう
- ☆ 限られた診療時間の中で、納得できる受診となるように準備をしましょう



### よくある相談 Q&A



診療内容や病名、治療方法について説明されたが、はっきり分からなかった。



不安や疑問に思うことは、医師へ尋ねてみてください。伝えるポイントは症状や漠然と感じる不安をメモにすることで、要領よく伝えることができます。



診察で職員からひどい言い方をされて、悲しい気持ちになり辛い思いをした。



医療機関の相談窓口や苦情担当者へ相談されるか、医療機関に設置してある意見箱などを活用して医療機関に対して改善に対する取り組みを促されてもいいと思います。医療機関は「不快な思いをさせるつもりはなかった」と思っている場合が多いので、意見を率直に伝え、お互いの誤解がある場合は取り除きましょう。



治療費の内容に疑問がある。



受付や会計窓口へ治療費の内容について尋ねましょう。保険外診療(自費)を受ける場合はあらかじめ、金額を聞いておきましょう。