

「みなと赤十字病院 コーテシー・ガイドライン」

0	本ガイドラインの目的・趣旨	001	<p>当院は、地域の中核病院として、この地域に暮らしている住民の皆様にも良質かつ適切な医療を提供する責務を負っています。また、当院には、日々、多くの患者さんとその家族その他の利用者（以下これらをまとめて患者さん・ご家族等）といます。）が訪れます。当院には、施設内において患者さん・ご家族等の権利・利益を保護する役割が期待されています。加えて、当院の業務には、職員を含め、多様な職種の多数の者が従事しています。当院は、当院の業務に従事する者（以下「職員等」といいます。）が安全で適切な職場環境で働くことができるよう、職場環境を整える責務を負っています。</p>
		002	<p>当院は、これらの責務と役割を十分に果たすことができるよう、職員等がその職務として患者さん・ご家族等との間で行うべき事柄の内容・範囲を具体的に明らかにするために、本ガイドラインを制定しました。</p>
		003	<p>当院の職員等は、本ガイドラインに記載されたところに従って、各自の職務を遂行して参ります。患者さん・ご家族等におかれては、諸事情をご賢察いただき、職員等による職務の遂行、当院の業務の円滑な遂行にご協力をいただきますよう、お願い申し上げます。</p>
A	お電話による対応	A01	<p>現に施設を訪れている患者さんに対する医療の提供を最優先事項としております。業務の状況によっては、職員等においてお電話による対応ができないことがあります。</p>
		A02	<p>多数の方からのお電話をお受けする必要があります。また、職員等の業務には、お電話による対応以外のものもあります。そのため、お電話による対応は、お1人様につき15分を限度とさせていただきます。万一この時間を超過する場合には、書面によりお問い合わせください。</p>
		A03	<p>当院が提供した医療に関する電話による対応は、あくまでも臨時応急の処置が必要な場合において、緊急に対処をする必要があると認められる程度にとどめさせていただきます。提供を受けた医療の内容に関してご心配やご不安のある方は、具体的な内容を記載した書面を当院宛てに郵送してください。また、直ちに医師による診察を希望されるときは、救急車をご利用ください。</p>
		A04	<p>お電話による対応中に、例えば、当院の業務を妨害したまたは職員等に対して危害を加えることを示唆する、職員等を侮辱する、大声を上げるなど、対応をする職員等に多大な心理的負荷を生じさせる内容・態様の発言をされた場合、直ちに、お電話を切り、対応を中止します。この場合、以後、お電話による対応はいたしかねます。</p>

		A04	事前に予告をすることなく、お電話による対応の際のやりとりの内容を録音することがあります。
B	施設内（診察室を含む。）での言動	B01	施設内で犯罪に該当すると思われる行為が確認された場合、直ちに医療の提供を中止し、警察に通報します。
		B02	一部の診療科では事前予約制が採られています。その診療科を受診する場合には、あらかじめ予約をされ、予約をした時刻に施設にいらしてください。
		B03	施設内には、職員等のほか、多くの利用者さんがいます。これらのプライバシーを保護する観点から、スマートフォン、カメラ、ICレコーダー等による施設内での撮影、録画・録音は禁止いたします。
		B04	施設には多くの患者さん・ご家族等が訪れます。医療の提供を受けるに当たって必要がない物の持ち込みはお断りいたします。また、金品その他の貴重品の持ち込みは必要最小限にとどめてください。
		B05	職員等は、患者さんに対する医療の提供に注力をいたします。そのため、施設内における財布、カバンその他の所持品は、患者さん・ご家族等において管理をしてください。 患者さん・ご家族等は、診察や検査のために施設内を移動することがあります。移動する際は、所持品は必ずお持ちください。
		B06	多数の患者さん・ご家族等が訪れ、待合室が混雑することがあります。患者さんの身体状況、病状によっては、着席をして安静にする必要がある場合もあります。状況に応じて、職員等が患者さん・ご家族等に席を譲ってくださるようお願いすることがあります。その時は、何卒ご協力をお願い申し上げます。
			施設内において次に掲げる内容・態様の言動をされた患者さん・ご家族等については、医療の提供を中止し、施設内からの退去を求めます。併せて、以後の医療の提供をお断りすることがあります。

B07	①	例えば、本ガイドラインで禁止されている行為をする、事前予約が必要にもかかわらず、予約がないまたは予約をした時刻ではないのに施設を訪れる、定められた順番を守らない、職員等より指示された事項に従わない、職員等に本来の職務には含まれない事項を要求する、医療の提供を受けたにもかかわらず施設内にとどまるなど、当院による円滑な業務の遂行を妨げるおそれがあるもの
	②	例えば、他の患者さん・ご家族等と大声で会話をする、口論やけんかをする、特定の利用者さんに付きまとうなど、他の患者さん・ご家族等の迷惑となりまたは他の患者さん・ご家族等にストレスを与えるもの
	③	例えば、職員等に対して危害を加えることを示唆する、職員等を侮辱する、職員等に物を投げる、つかむ、殴りかかるなど暴力をふるう、職員等の身体に触れる、大声を上げる、特定の職員等に付きまとうなど、対応をする職員等に多大な心理的負荷を生じさせるもの
B08	万一、施設内からの退去を求められたときは、速やかに、職員等の指示に従ってご退去ください。指示に従おうとしない場合、その後も施設内にとどまる場合は、警察に通報します。	
B09	犯罪その他の違法行為を予防するとともに、その証拠を保全するため、防犯カメラを設置して、施設内の状況を撮影し、録画・録音しています。	
C00	当院では、患者さんに対する安全性及び有効性を第一に考えて、提供する医療の内容を決定します。また、当院では、医療の提供に必要な様々な業務を円滑かつ効率的に執行する必要があります。提供する医療の内容や業務の執行の方法等に関して患者さん・ご家族等から要望等があっても、安全かつ有効な医療の提供、円滑かつ効率的な業務の執行の観点から疑義が生じる事柄には、応じかねます。	
C01	診察室は患者さんに対する診療（診察と治療）を行う場所です。 診察をする準備が整い次第、患者さんをお呼びします。診察室に入室してください。また、診療が終了した後は、速やかに診察室から退出してください。	
C02	予約の時刻は、一応の目安です。当日のそれまでの診療の状況によって、実際に診察が始まる時刻が後れることがあります。例えば、予定外の患者さんの診察が行われることもありますし、特定の患者さんの診察に時間がかかることもありますし、患者さんの身体状況、病状によっては優先して診察をしなければならないことなどもあります。これらの事情から、ご予約をいただいた時間通りに診察が始まるとは限りません。	

C	診療と療養指導	C03	診察室内では、常に診療に従事する医師または看護師の指示に従ってください。併せて、例えば、行われようとする診療と関係がない発言をする、退出を促されても退出をしないなど、診療の妨げとなるおそれがある言動は禁止いたします。
		C04	診察室内で使用されているパソコン、タブレットその他の機材には触れないでください。これらの撮影、録画・録音はお断りをしています。なお、カルテの内容を知りたいときは、カルテ開示の制度をご利用ください。
		C05	診察に従事する医師は、診療とともに、診療を通じて得られた情報を画面入力してカルテの作成を行います。カルテは、患者さんの身体状況、病状、治療等を記録するものとして、法律により作成が義務づけられています。
		C06	平日の9時から17時までの間、診察を行います。他方で、施設を訪れる全ての患者さんに医療の提供をする必要もあります。そのため、当日の診療の状況を踏まえて、診察の時間に制限を設けることがあります。
		C07	看護師は、医師による診療の補助のほか、多数の患者さんの療養上の世話に従事しなければなりません。その関係で、患者さん・ご家族等からご質問やお問い合わせを受けても、十分な対応をする時間をとることができません。対応に時間がかかる事柄については、書面によりお問い合わせください。
		X01	診断書や診療情報提供書（いわゆる「紹介状」）が必要なときは、主治の医師にその旨をお伝えください。その用途や提出先が分かっている場合は、その点もお伝えください。用途や提出先によって、記載すべき事項が異なります。特に申し出がなかったときは、一般的に必要なとされる事項のみを記載することとなります。
		X02	診断書や診療情報提供書（いわゆる「紹介状」）には、その作成をする医師が確認をした事実及び当該事実に基づいてした判断の内容が記載されます。患者さんのご要望があっても、記載される内容を変更したり、修正したりすることはできかねます。
	診断書その他の書類の作成	X03	診断書や診療情報提供書（いわゆる「紹介状」）の作成に当たっては、所定の費用を申し受けます。この費用は、書面の作成のためのものです。それゆえ、いったん作成された後は、書面を使用しなかった、所期の目的を達成できなかった、記載内容に不満があった、その他いかなる事情があっても、返金は致しかねます。
		D01	医師がお薬を処方するには、その都度、患者さんに診察を受けていただく必要があります。診察を受けないでお薬の処方のみをすることはお断りいたします。なお、処方されたお薬の受取りだけであれば、ご家族の方でも差し支えありません。

D	お薬のお渡し等	D02	作業の都合もあり、必ずしも順番通りとはなりません。また、どのような事情があっても、特定の患者さんのお薬を優先して準備することはできません。
		D03	お薬のお渡しまでには、処方せんの受渡し、記載された内容のとおり調剤、内容物とお渡しする患者さんの確認など、多くの作業が必要です。そのため、お薬をお渡しする準備が整うまでには時間がかかり、お待たせをしてしまいます。お時間に余裕がないときは、院外でお薬を受け取る、処方せんの交付を受けてください。
		D04	お渡しする準備が整ったお薬は、診察を受けた当日のうちにお受け取りください。お受け取りにならなかったお薬は、処分いたします。
		D05	薬剤師は、医師の処方箋また注射指示箋の内容確認や補助、薬剤の準備、お薬の作用等の説明や経過確認などに従事しなければなりません。その関係で、患者さん・ご家族等からご質問やお問い合わせを受けても、十分な対応をする時間をとることができません。対応に時間がかかる事柄については、書面によりお問い合わせください。
E	ご入院その他のお手続、お支払い	E01	保険診療を希望される場合、その都度、患者さんについて、マイナ保険証、資格確認書その他の方法で保険加入者であることを確認いたします。受診される際は、必ずいずれかをご持参ください。
		E02	初診、ご入院その他のお手続は、患者さんご本人に行っていただきます。ただし、年齢、身体状況、病状により患者さんご本人がお手続を行うことができないときは、ご家族の方にその代理または代行をしていただきます。
		E03	お手続に当たって、ご家族の方に保証人となっていただく必要がある場合があります。また、緊急の連絡先として、ご家族の方のご住所、お電話番号を届け出いただく必要がある場合があります。
		E04	ご家族の方と患者さんとのご関係については、パスポート、運転免許証、マイナンバーカードその他の身分証明書により確認をさせていただきます。
		E05	医療費（ただし、保険診療の場合はいわゆる自己負担分のみ。）、診断書その他の書類作成料、差額ベッド代その他患者さんにご負担いただく費用については、退院をする前に、その全額をお支払いいただくか、後払いシステムをご利用ください。なお、お支払いは、現金のほか、クレジットカード、デビットカードの方法で行うことができます。

F	医療に関するご相談（お問い合わせを含みます。）への対応		<p>当院が提供する医療の内容等に関するご相談を受け付けるために、相談窓口を設置しています。次に掲げる事項を遵守して、ご利用ください。</p>
		①	<p>相談窓口では多数の方からのご相談に対応をする必要があります。そのため、ご相談への対応はお1人様につき30分を限度とさせていただきます。</p>
		②	<p>相談窓口には他の患者さん・ご家族等もおられます。ご相談の際にやりとりされる内容は、機微な事柄が含まれます。ご相談が終了した後、所定のご相談の時間が経過した後は、速やかに相談窓口から退出してください。</p>
		③	<p>相談窓口では、口頭でのご相談のほか、書面によるご相談を受け付けています。メールによるご相談はお断りしています。ご相談の時間が30分を超えることが予想される場合やご相談の時間が経過した場合は、書面によるご相談の方法をご利用ください。</p> <p>書面によるご相談は、ご相談したい事項を記載した書面を相談窓口へ提出するか、当院宛てに郵送してください。書面によるご相談に対しては、必要な内容を記載した書面を郵送する方法で回答します。</p>
		④	<p>ご相談には、患者さんご本人のほか、ご家族にも同席していただけます。ご家族以外の方のご同席はお断りしています。患者さんとの関係については、パスポート、運転免許証、マイナンバーカードその他の身分証明書により確認をさせていただきます。</p> <p>患者さんが弁護士による助力を希望される場合は、書面によるご相談の方法をご利用ください。なお、弁護士法との関係で、弁護士以外の者を代理人とするご相談はお断りしています。</p>
		⑤	<p>ご相談への対応において、患者さんのご理解が得られず、例えば、内容が堂々めぐりとなる、双方の言い分が平行線をたどる、水掛け論となるなど、対応をする職員等に多大な負荷がかかる事態となったときは、ご相談への対応を打ち切ることがあります。</p>
		F02	<p>当院が提供した医療の内容に関する苦情その他のお問い合わせがあるときは、問い合わせたい事項（以下「問い合わせ事項」といいます。）を記載した書面を当院宛てに郵送する方法でお申し出ください。突然来院をされても、診療その他の業務の関係でスタッフが十分な時間を取ることができず、対応をすることができません。なお、弁護士法との関係で、弁護士以外の者を代理人とするお問い合わせはお断りしています。</p>
		F03	<p>患者さんからのお問い合わせに対しては、問い合わせ事項の内容等に応じて、必要な限度で事実関係その他の説明を行います。説明は、口頭または書面を交付若しくは郵送する方法で行います。特定の医師、看護師その他のスタッフ、役職者との面談のご要望には応じかねます。</p>
		F04	<p>説明について、患者さんのご理解が得られず、例えば、内容が堂々めぐりとなる、双方の言い分が平行線をたどる、水掛け論となるなど、説明に従事する職員等に多大な負荷がかかる事態となったときは、説明を打ち切ることがあります。</p>

G	救急医療について	G01	救急医療では、医師、看護師その他の医療従事者が最善と考える内容の医療を提供します。その性格上、患者さんご本人に十分な説明を行ってその同意を得ることが不可能または著しく困難な状況にあります。提供する医療の内容によっては、ご家族の方を含めて、立会いをお断りすることがあります。
		G02	医療の提供に当たっては、必要に応じて、例えば、衣服を脱がせる、切る、時計、指輪その他の装飾品を外すなどの措置を講じます。これらの措置は、患者さんの生命、身体を守るためのものです。万一これらの措置によって患者さんに損害が生じても、当院はその損害を賠償する義務を負いません。