

目次

第1章 患者の権利オンブズマンのボランティアが刻んだ9年の年輪

第2章 苦情相談事例の概要

- 第1節 治療（薬の処方を含む）等への不審（143件、累計627件）
- 第2節 手術（分娩を含む）等への不審（110件、累計475件）
- 第3節 死亡原因への不審（35件、累計187件）
- 第4節 診断等への不審（36件、累計149件）
- 第5節 補償請求（治療の継続・治療費の返還を含む）（46件、累計146件）
- 第6節 患者対応・接遇への不満（22件、累計127件）
- 第7節 検査等への不審（18件、累計95件）
- 第8節 医療記録の取扱いに対する不満（非開示を含む）（16件、累計63件）
- 第9節 院内感染の疑い及び患者・施設の安全管理の不審（12件、累計45件）
- 第10節 治療費についての不満（支払い困難を含む）（7件、累計22件）
- 第11節 看護等への不満（4件、累計20件）
- 第12節 保健・医療・福祉行政への不満（救急体制を含む）（5件、累計19件）
- 第13節 プライバシー保護に関する不審（6件、累計14件）
- 第14節 医療過誤事件処理への不満（1件、累計14件）
- 第15節 介護内容・介護保険に関わる不満（1件、累計3件）
- 第16節 その他（趣旨違いを含む）（12件、累計43件）

第3章 9年間の相談支援統計データ

第4章 苦情調査報告書

- I. 第0402号苦情調査申立事件＜内科＞
- II. 第0501号苦情調査申立事件＜産婦人科＞
- III. 第0601号苦情調査申立事件＜内科＞
申立人からの手紙（抜粋）
- IV. 第0602号苦情調査申立事件＜泌尿器科＞
相手方病院からの回答
- V. 第0701号苦情調査申立事件＜産婦人科＞
相手方医院からの回答
- VI. 第0702号苦情調査申立事件＜小児科＞
相手方病院からの回答
相手方会社からの回答

第5章 診療記録不開示苦情調査

- I. 診療記録不開示に対する簡易で迅速な調査勧告事業と相談支援事業に関する新方針
- II. 不開示調査第1号 診療記録開示勧告書
申立人からのコメント

第6章 オンブズマン会議メンバー等の名簿