

门诊指南



特定功能医院
国立大学法人

弘前大学医学部附属医院

〒036-8563 弘前市本町53番地

TEL 0172-33-5111 (总机)

<http://www.med.hirosaki-u.ac.jp/hospital>



JQA-QM9740

2005年4月8日
取得ISO9001认证

发行人：医事科
2018.3 第15版

就诊流程

平日8:00-17:00 (休息日除外)

初诊人员

- 在本院第一次就诊的人员
- 在其他诊疗科室初次接受诊疗的人员

初诊申请填写区域



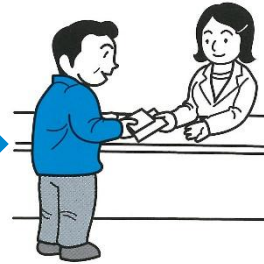
填写初诊申请书后,请在①号窗口受理。
此外,持有介绍医疗机构开具的FAX初诊申请书、预约票等的人员请到①号窗口

受理时间8:30-10:30
必要文件: 保险证、介绍信等

※ 本院大部分科室在初诊时需要其他医院开具的介绍信和事先预约。(详情参见附表“门诊诊疗受理日(新患、复诊、专门门诊)”)。部分科室可在没有介绍信的情况下就诊。初诊时,没有介绍信的人员,除初诊费之外,根据保险外并用医疗费制度,作为特别费用,还要个人承担医科7,700日元、歯科5,500日元的费用。

初诊窗口

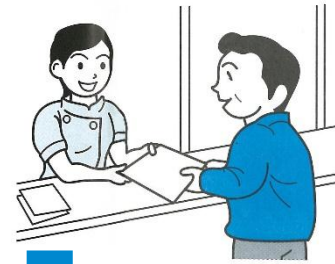
①初诊受理



· 初诊手续(确认保险、扫描介绍信等)结束后,将会给您红色文件夹及受理票、就诊券等。请提交到各诊疗科门诊受理窗口

诊疗科

· 持有红色文件夹的人员请将文件夹提交到诊疗科受理处后在候诊室等候。设在候诊室里的导诊显示屏将出现受理票编号,或者呼叫患者的名字进行通知。
· 持有黄色文件夹的人员请带着文件夹在候诊室等候。设在候诊室里的导诊显示屏将出现受理票编号,或者呼叫患者的名字进行通知。但是,有的诊疗科室需要您先向受理窗口打声招呼。



· 关于检查、X线检查等,由医师或护士向您进行说明。



(X线检查)

收费窗口

②会计受理、复诊受理



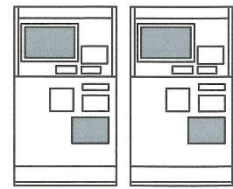
· 请提交放有就诊券、受理票、费用卡的文件夹。
· 持有院外处方笺的人员请与费用卡一同放进文件夹并提交。
· 窗口将交给您会计编号票,请在会计编号显示器上显示出会计受理编号之前稍稍等候。
· 每月初次就诊日将确认保险证。

③费用缴纳



· 会计编号显示器显示出您手中会计编号票的编号后,请在自动精算机或③号费用缴纳窗口进行支付。
· 本院可利用信用卡。

自动精算机



· 请刷会计编号票上的条码或放入就诊券后支付所显示的费用。
· 可只支付就诊当天的门诊费用。如有以前未支付的费用或住院费用请在③号费用缴纳窗口申报。
· 将同时开具诊疗明细书和发票、预约券。请不要忘记,一定带回家。

就诊结束的人员

复诊的人员

请用自动复诊受理机受理。

※ 来医院只进行检查(采血等)的人员也请用自动复诊受理机受理。



受理时间8:00-11:00

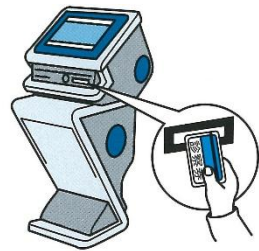
已预约的人员请在预约时间之前受理。
没有预约的人员请用复诊受理机受理后,通知诊疗科受理窗口。
至开始就诊需要等待一些时间,敬请理解。

※ 如果无法确认保险证,有可能请您全额自费负担诊疗费用。

未能用自动复诊受理机进行受理的人员、忘带就诊券的人员请在②号复诊受理窗口受理。

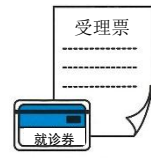
自动复诊受理机

① 放入就诊券后请进行就诊科室的受理。



※ 一天在两个以上的诊疗科室就诊的人员请按照受理票中所记载的就诊科室顺序就诊。

② 受理结束后受理机将吐出就诊券和受理票。



③ 请将就诊券和受理票放入黄色文件夹内。



黄色文件夹放在受理机的旁边。

(在院外领取)



院外处方笺

在FAX区可以发送传真。
9:00~15:00
手续费免费

保险调剂药房

药剂兑换券



药剂窗口

(在院内领取)

电光显示板上显示兑换券编号后,请在药剂窗口提交药剂兑换券,确认姓名无误后,领取药剂。

不需要取药的人员

请在自动精算机或③号费用缴纳窗口领取发票、预约券、诊疗明细书后回家。

回家

规定时间外受理

平日17:00以后或休息日,请在规定时间外的受理窗口(高度救命急救中心受理处)办理受理手续。当天无法进行支付,日后请到③号费用缴纳窗口进行支付或向规定时间外受理职员要求寄送汇款单。

就诊流程等

1. 初诊人员

①号窗口 8:30~

(初次就诊的人员, 第一次在其他诊疗科就诊的人员)

- ◎ 初诊时有的科室需要介绍信和事先预约, 请确认附表门诊诊疗受理日(新患、复诊、专门门诊)。如果没有介绍信或事先预约, 有可能无法就诊, 敬请理解。
此外, 在介绍信不是必要条件的诊疗科初诊时, 没有介绍信的人员, 除初诊费之外, 作为“基于保险外并用疗养费制度的特别费用”, 还要个人承担医科7,700日元、齿科5,500日元(含税)的费用。
- ◎ 在《初诊申请书》粗框中填写必要事项, 与“保险证、限度额认定证、其他医院的介绍信(包括图像数据、DVD、胶片等)等”一同提交到①号初诊受理窗口。此外, 拥有公费医疗相关的受给者证、介护保险被保险者证等的人员, 请一并提交。
- ◎ 持有其他医院开具的“FAX初诊申请书”的人员无需重新填写申请书。请与“FAX初诊申请书”一起将保险证、介绍信等提交到①号初诊受理窗口。此外, 在受理新患时, 我们会进行将其他医院开具的介绍信、检查记录导入到电子病志里的作业。
办理新患手续的各位患者, 等候时间比以前要长, 给大家带来不便, 深感抱歉。持有介绍信的人员有时我们无法按照编号顺序叫号, 非常抱歉, 在被叫到之前请在候诊席等待。
- ◎ 手续结束后①号初诊受理窗口会将受理票、就诊券等装入红色文件夹里递给患者, 请提交到各诊疗科的门诊受理窗口。轮到您诊疗时, 设在诊疗科候诊室的显示屏上将显示受理票的编号。(有的诊疗科直接呼叫患者姓名。)
- ◎ 劳动者灾害补偿保险法(劳灾)、国家地方公务员灾害补偿法(公灾)相关事项请在⑦号窗口(医疗福祉、患者支援担当)咨询。

2. 复诊人员

自动复诊受理机8:00~

- ◎ 请用自动复诊受理机受理需要就诊的科室, 将就诊券和受理票放入黄色文件夹内, 然后在诊疗科的候诊室等候。有的诊疗科需要首先向受理窗口打个招呼, 敬请注意。
- ◎ 未能用自动复诊受理机进行受理的人员、忘带就诊券的人员请到②号复诊受理窗口受理。
- ◎ 轮到您就诊时, 设在诊疗科候诊室的显示屏上将显示受理票的编号。有的诊疗科直接呼叫患者姓名。
- ◎ 一天在两个以上的诊疗科室就诊的人员请按照受理票上所记载的就诊科室顺序就诊。
- ◎ 在有预约的科室和没有预约的科室就诊的人员请在②号复诊受理窗口办理受理手续。(复诊受理机无法受理)
- ◎ 在自动复诊受理机的受理开始时间之前来到医院的人员, 请按照门诊候诊大厅复诊候诊席的编号顺序入座。到受理开始时间, 担当人员将按顺序进行引导。
此外, 不得将行李放在座位上占座。一旦发现, 将撤除行李。
- ◎ 只为检查(采血等)来医院的患者也请在自动复诊受理机受理。

3、就诊结束的人员

②号窗口 8:00~17:00

- ◎ 就诊结束后请将装有就诊券、门诊费用卡、受理票、院外处方笺等的文件夹提交到②号会计受理窗口。确认后将发行会计编号票。
- ◎ 一天在2个以上的诊疗科就诊的患者请不要在所有诊疗科的诊察结束之前将文件夹提交到②号会计受理窗口。
- ◎ 千万不要将门诊费用卡等资料带回家。
- ◎ 如果就诊在17时以后结束，请将文件提交到规定时间外受理窗口（高度救命急救中心受理窗）。

4、费用支付、明细领取

自动精算机或者③号窗口

- ◎ 当会计编号显示机上显示您手中的会计编号时，请在自动精算机或③号费用缴纳窗口进行支付。可使用各种信用卡进行支付。【可利用分期付款、定额分期付款（手续费由使用者承担）。此外，有一部分公司无法利用，请在窗口进行确认。】从2014年1月开始发行记载诊疗内容的明细书，请不要忘记与发票一同带回家。
- ◎ 因会计的原因，有时编号不会按照顺序进行显示，敬请理解。
- ◎ 发票丢失后无法重新开具，请妥善保管。（开具发票证明需要费用（2,000日元+消费税）。）

5、需要取药的人员

药剂窗口或院外调剂药房

- ◎ 在院内领取药剂的患者，发票上附带药剂兑换编号券。药剂准备就绪后，药剂窗口旁的电光显示屏上将显示兑换券编号，请将兑换券提交到药剂窗口，确认姓名无误后领取药剂。
- ◎ 在院外领取药物的患者请将院外处方笺提交到就近的药房，领取药剂。设有院外处方笺传真区（手续费免费），敬请利用。

6、关于第2次以后的就诊预约

- ◎ 本院提供预约门诊服务。如果就诊时进行下次就诊预约，自动精算机或③号费用缴纳窗口出具给您的**发票上将会带有就诊预约券，敬请确认。**
- ◎ 因特殊情况，就诊预约日无法来医院时请通知各诊疗科门诊受理窗口。

就诊流程等

7、关于就诊券

- ◎ 本院的就诊券可在各诊疗科通用。来医院时一定要携带就诊券。
- ◎ 如因就诊券丢失或受损需要重新开具时，需要支付费用（100日元+消费税），请妥善保管。

8、关于接受高额门诊诊疗的患者

- ◎ 出示“限度额适用认定证”等证件，可将一个月在窗口支付的金额控制在一定额度。“认定证”可在所加入的健康保险组合、全国健康保险协会、市町村（国民健康保险、后期高龄者医疗制度）、国保组合、供给组合申请。

高额门诊诊疗就诊者	事前手续	在医院、药房等
·不满70岁者 ·70岁以上非缴税户等的人员	请向加入的健康保险组合申请颁发《认定证》(限度额适用认定证)	请在窗口出示《认定证》
70岁以上75岁未 满， 不是非缴税户等 的人员	不需要	请在窗口出示《高龄受给者证》
75岁以上， 不是非缴税户等 的人员	不需要	请在窗口出示《后期高龄者医疗被 保险者证》

- ◎ 如果不出示《认定证》，会和平常一样，需要您向所加入的健康保险组合等进行高额疗养费发放的申请，然后您所支付的窗口承担额和限度额的差额将日后返还。

9、关于保险证等

- ◎ 初诊时如果不出示保险证等（包括婴幼儿医疗费受给证），当天的诊疗费将全额自费承担，请一定要携带保险证。
- ◎ 复诊的人员，每个月的初诊日将进行保险证的确认，请与文件夹一同提交到②号会计受理窗口。
- ◎ 保险证的记载事项如有变更，请迅速通知受理担当人员。

10、致接受指定难病、小儿慢性病等公费医疗的受给者

- ◎ 需要填写诊疗相关的费用，请将自我承担上限管理票提交到②号会计受理窗口。会计计算结束后，将在⑦号医疗福祉、患者支援担当窗口予以返还。

11、关于医疗福祉等的咨询 综合患者支援中心

- ◎ 位于门诊楼1楼的综合患者支援中心有护士、医疗社会工作者为患者提供医疗、介护、福祉等方面的答疑解惑服务，敬请咨询。此外，和地域医疗机构及居家护理机构、行政机构取得合作，为患者出院后的去向及在家疗养相关的问题提供咨询。
此外，关于各种公费等（指定难病、小儿慢性、特定疾病、生活保护、公务灾害、劳务灾害等）的咨询由医事课⑦号医疗福祉、患者支援担当窗口受理。

12、关于停车场

- ◎ 由于停车场小，开私家车前来可能带来不便，建议利用公交车或出租车。
- ◎ 利用本院停车场时，入库后30分钟以内免费，超过30分钟每小时收取100日元。
此外，门诊患者可享受停车费折扣优惠。诊疗结束后，完成会计受理和支付后，将停车券和发票或受理票带到停车券折扣打孔受理区。在停车券上进行折扣打孔，折扣打孔后1小时之内出库需支付100日元、以后每小时支付100日元。（※自2015年12月开始费用发生变更，敬请注意。）

13、致在其他医院住院中的患者

- ◎ 在其他医院住院期间来本院门诊就诊时，请在您所住院的医院开具证明“正在医院住院”的文件材料，提交到医事课①号或②号受理窗口。此外，如果没有文件直接就诊的话，将无法使用保险证。治疗费需要患者本人全额承担，敬请注意。

14、关于诊断书等的申请

- ◎ 在本院指定的“文件申请书兼同意书”用纸上填写必要事项，与可证明患者（不满18岁者其家属也可）的身份确认文件一同提交到各诊疗科的受理窗口。届时，如有指定的格式，请一同提交。
- ◎ 如果希望由患者本人（不满18岁者其家属）以外的人员（代理人）申请及领取，需要出具委托书。

就诊流程等

携带委托书的代理人需要在窗口出示可证明身份的文件（驾驶证等带照片的证明资料等）。此外，需提交显示与患者本人关系的文件（户籍誊本等）。

◎ 如果希望通过邮寄方式进行申请及领取，请将《记载收信地址的回信用信封（邮费由申请人承担。）》、《文件申请书兼同意书》、《（代理人）委托书》、《就诊券（复印件）》、《申请者（代理人）的身分证（复印件）》寄送到以下地址。

〒036 - 8563

青森县弘前市本町53番地

弘前大学医学部附属医院〇〇科门诊 受理处收（〇〇科为诊疗科名称）

- ◎ 出具诊断书，从申请受理开始日算起需要3~6周的时间。
- ◎ 各用纸（文件申请书兼同意书、委托书）登载在医院网页上，请下载使用。
- ◎ 如有不明之处，请向委托文件的诊疗科受理窗口咨询。

15、要求

- ◎ 贵重物品请随身携带。
- ◎ 在受理时间之前，请不要将报纸、杂志放在座位上并长时间离开座位。长时间放在座席上的行李，一旦发现将予以撤除。
- ◎ 在禁止使用手机的区域，请关掉电源。
- ◎ 如有大声喧哗等不文明行为、粗言、暴力、性骚扰等反社会行为，为确保其他患者及员工的安全，将进行报警处理，敬请理解。
- ◎ 根据健康增进法，医院范围内全面**禁烟**，请勿吸烟。

16、关于投诉及提意见窗口

- ◎ 本院为了听取患者的声音，设置了意见箱“回声”。我们希望能收集意见，用于日后的参考。其设置场所分别在“门诊楼1楼中央候诊大厅综合受理柜台”、“小卖店前”、“第一病房各楼层电梯侯梯厅”。
- ◎ 投诉咨询事项由综合患者支援中心受理。

本院的宗旨是除了开展一般医疗活动之外，还进行医学教育和医学研究。请在充分理解本宗旨的基础上，对学生的临床教育予以协助。

患者的权利

弘前大学医学院附属医院为了提供患者至上的医疗服务，在与患者建立信赖关系的基础上，携起手来，共同努力。

① 接受平等且公平医疗的权利

患者不管患有何种疾病、社会地位如何，都有权利接受平等且公平的优质医疗。

② 按照本人意志选择、决定的权利

关于自己所接受的医疗行为，患者在充分听取医务人员说明的基础上，有权按照自己的意志进行决定，有权拒绝自己不希望医疗行为，有权选择其他医疗机构。

③ 充分听取说明、获取信息的权利

关于病情、检查内容、治疗方针、治疗相关的风险、其他治疗方案的选择及预测等信息，可要求院方用简单易懂的语言提供说明，并有权知悉自己的诊疗相关的记录信息。

④ 没有本人许可不得向第三者公开信息的权利

患者有权要求院方保护自己的身体情况、疾病情况等全部个人隐私。

⑤ 作为个体被尊重的权利

作为个体，自身价值观有权受到尊重，作为一个人有权拥有尊严，并有权主张自己的意见。

患者的责任

医疗是患者和医务人员之间的协同工作，只有独立自主地积极参与、积极配合，医疗行为才得以成立。患者有如下义务。

① 提供正确信息的同时，努力充分理解疾病和医疗的义务

请及时向医生和其他医务人员准确传达有关自己的身心及生活上的必要信息。另外，有义务通过提问等方式为充分理解有关自身的疾病及医疗付出努力。

② 为打造舒适的疗养环境提供配合的义务

为了能够让所有患者在舒适的环境中接受医疗服务，患者有义务遵守医院规则、有义务遵从医务人员的指示。

此外，有义务尊重社会规则、照顾到其他患者的隐私及权利。【在院内如有暴力、粗言等影响其他患者的行为，将驱逐到院外（住院患者勒令出院）。】

③ 积极配合治疗的义务

关于检查和治疗，对自己认可、同意的方针有义务积极配合。

④ 承担治疗费用的义务

应准确提供所加入保险的内容，有义务支付相关医疗费用。

关于医疗安全的要求

- ◎ 接受诊疗时，请尽量准确提供与自己健康状况相关的信息。如果所提供的信息有误，本院有可能对日后的病情变化不负责任。
- ◎ 治疗时，将随时对治疗方案等细节进行说明。
在本院治疗的患者在听取相关说明、获取相关信息后，有权根据自己的意志选择治疗方针。
- ◎ 为了防止发生差错，**姓名请报出全名**。
无法报出自己姓名的人员（小儿、听力障碍、痴呆症、意识障碍等人员），将请家属代替报出姓名。请予以配合。
- ◎ 本院为实现与患者达成一致的的治疗目标将付出诚实的努力，请予以配合。尽管如此，现代医学也未必能够完全左右人的病情及生死。此外，烈性药及检查、治疗会出现一定概率的副作用和合并症，目前无法完全规避其风险。
如果不幸因副作用或合并症带来痛苦，我们将为了改善其痛苦进行治疗。其诊疗也将通过健康保险来进行，医院将会向患者请求承担其诊疗费用。
另外，如果因本院的失误所发生的治疗费用，本院不会进行收费。发生损害时将提供补偿。
但是，非本院过失而发生的相关费用将不受此限。

关于患者的个人信息

本院不仅作为医疗机构，还会作为教育研究机构将所获取的包括患者个人信息的记录用于特定的目的，望患者能给予理解和支持。

1. 患者的个人信息将在遵守基于各种法律法规的院内规定的前提下，用于以下目的。

(1) 在本院的使用

- 患者所接受的医疗服务
- 医疗保险事务
- 与患者相关的管理运营业务（住院、出院等的病房管理、会计、医疗事故报告、医疗服务的提高以及其他管理运营业务相关的利用）
- 维持、改善医疗服务及业务
- 用于向其他患者提供医疗

(2) 本院和弘前大学的使用

- 医学类教育
- 基于病例的研究
- 向外部监察机构提供信息

用于以上用途时，我们会努力做到匿名化。

(3) 向其他机构等提供信息

- 与其他医院、诊疗所、助产所、药店、上门护理站、看护服务事业者等的医疗服务等相关的合作
- 回答其他医疗机构对医疗服务等相关的询问
- 对患者进行诊疗时向院外医师征求意见、建议时
- 体检检查业务的委托及其他的业务委托
- 向患者家属交待病情

-
- 医疗保险事务的委托、向审查支付机构提出诊疗报酬请求明细等
 - 回答审查支付机构或者保险者的询问
 - 根据相关法令向行政机构及司法机构提交信息等
 - 根据相关法令受某机构等之托进行健康检查时，向该机构等通知其结果
 - 向医师赔偿责任保险等相关的医疗专业团体、保险公司等进行咨询或申报等
- 上述使用目的中如有疑问，敬请提出。

2. 如果以上述之外的用途使用患者个人信息，将征得患者本人的书面同意，敬请了解。
3. 关于患者的个人信息，可对以下事项提出申请：
 - (1) 患者经办理规定手续后，可以请求公开自己的个人信息。
 - (2) 患者对所公开的自己的个人信息内容，经办理规定手续后，可申请更改。
 - (3) 如患者认为自己的个人信息受到了不当使用，经办理规定手续后，可以申请停止使用自己个人信息、申请注销自己的个人信息、申请停止提供个人信息。
 - (4) 如果患者对上述申请的回答表示不满，可对本大学请求审查。
4. 除了用于上述用途外，我院根据文部科学省主导的诊疗信息远程备份项目（国立大学医院45设施参加），从2014年开始将一部分记录在电子病志系统中的患者诊疗信息保存到院外的管理严格的国内数据中心，以免出现灾害等紧急情况时丢失。
5. 关于本院对患者个人信息的使用等问题，如有不明之处，请联系以下部门。
 - ※诊疗记录等公开请求窗口 附属医院医事科医事组（电话0172-39-5230）
（医疗福祉·患者支援担当）
 - ※持有个人信息公开请求窗口 总务部企划科计划评价组（电话0172-39-3011）

受理指南图

【受理开始时间之前到医院的人员】

复诊受理从8点00分开始用自动复诊受理机进行受理。

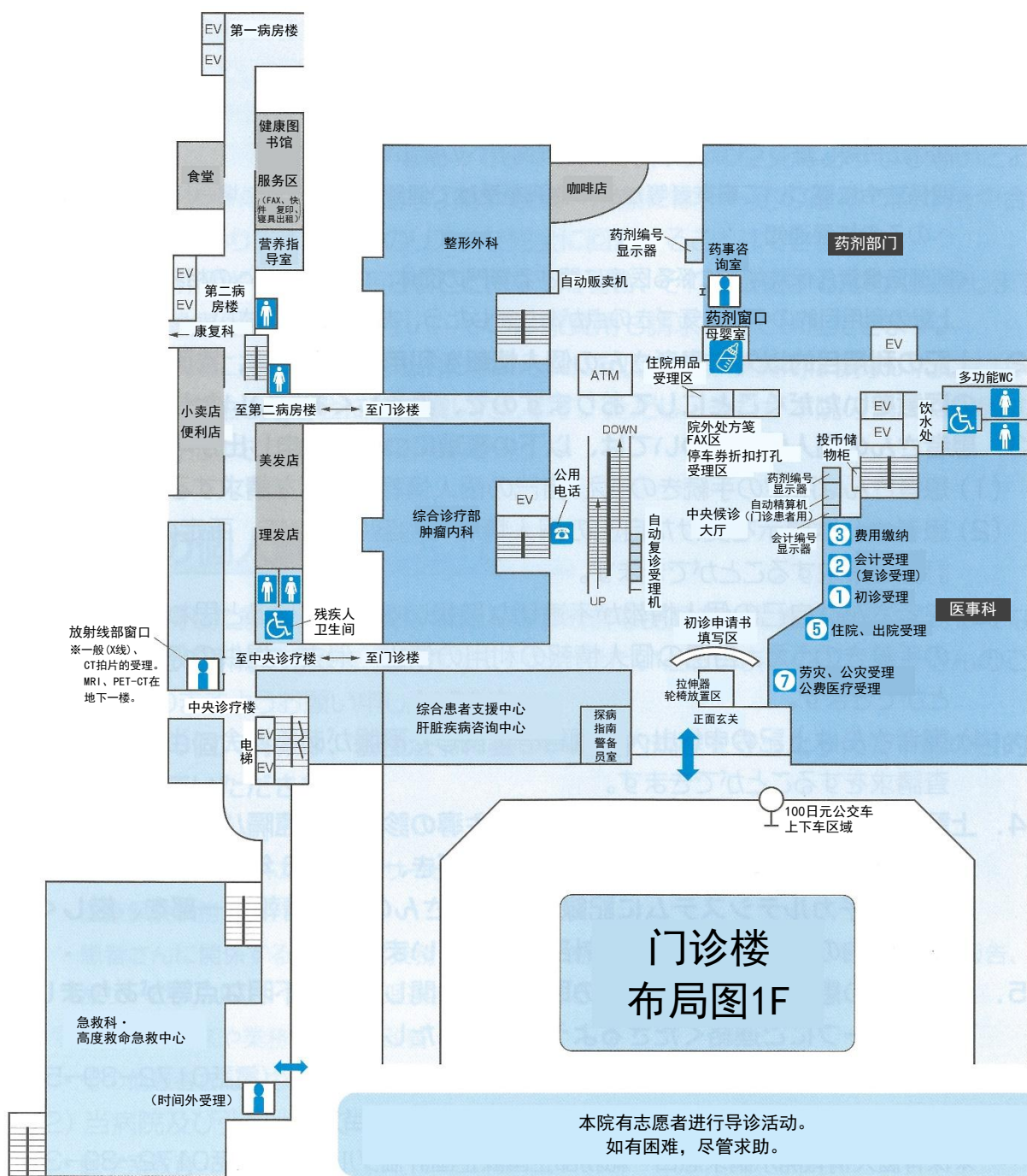
我们将按照座席编号顺序受理，请坐在复诊候诊室的座席上等候。坐轮椅的患者请利用轮椅优先区。

初诊受理从8点30分开始在①号窗口受理。

请在初诊申请书填写区填写初诊申请书后，在初诊候诊室里按座席编号顺序入座等候。

- 初诊受理 ①号
 - 复诊受理 自动复诊受理机
 - 会计受理 ②号
 - 费用缴纳 自动精算机或③号
 - 住院、出院受理 ⑤号
 - 劳灾、公灾受理 ⑦号
 - 公费医疗受理 ⑦号
- （生活保护法、残疾人综合支援法、指定难病等）

夜间及休息日的受理在高度救命急救中心进行



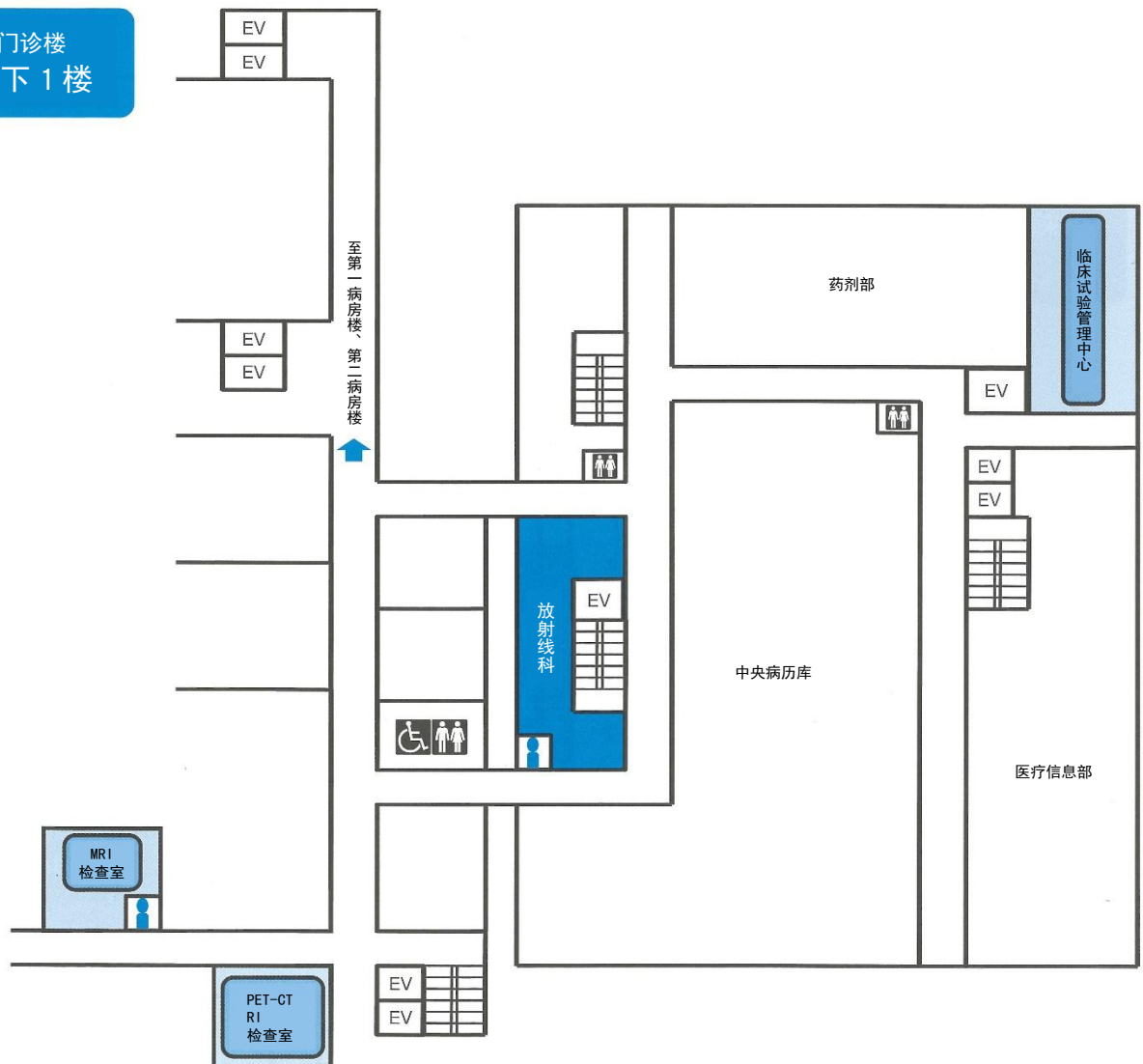
门诊诊疗楼

5楼	事务部，护士部，院内班级，综合临床研修中心
4楼	神经科精神科，眼科，耳鼻咽喉头颈部外科，麻醉科 脑神经外科，齿科口腔外科，癌症沙龙（癌症诊疗咨询支援室）
3楼	小儿科，外科，泌尿科，妇产科，小儿外科 临床工学部，门诊化学疗法室
2楼	内科，皮肤科，形成外科，光学医疗诊疗部，输血部， 感染控制中心
1楼	整形外科，肿瘤内科，综合诊疗部，药剂窗口，事务部（医事课） 综合患者支援中心
B1楼	放射线科，药剂部，医疗信息部，中央病例库 临床试验管理中心

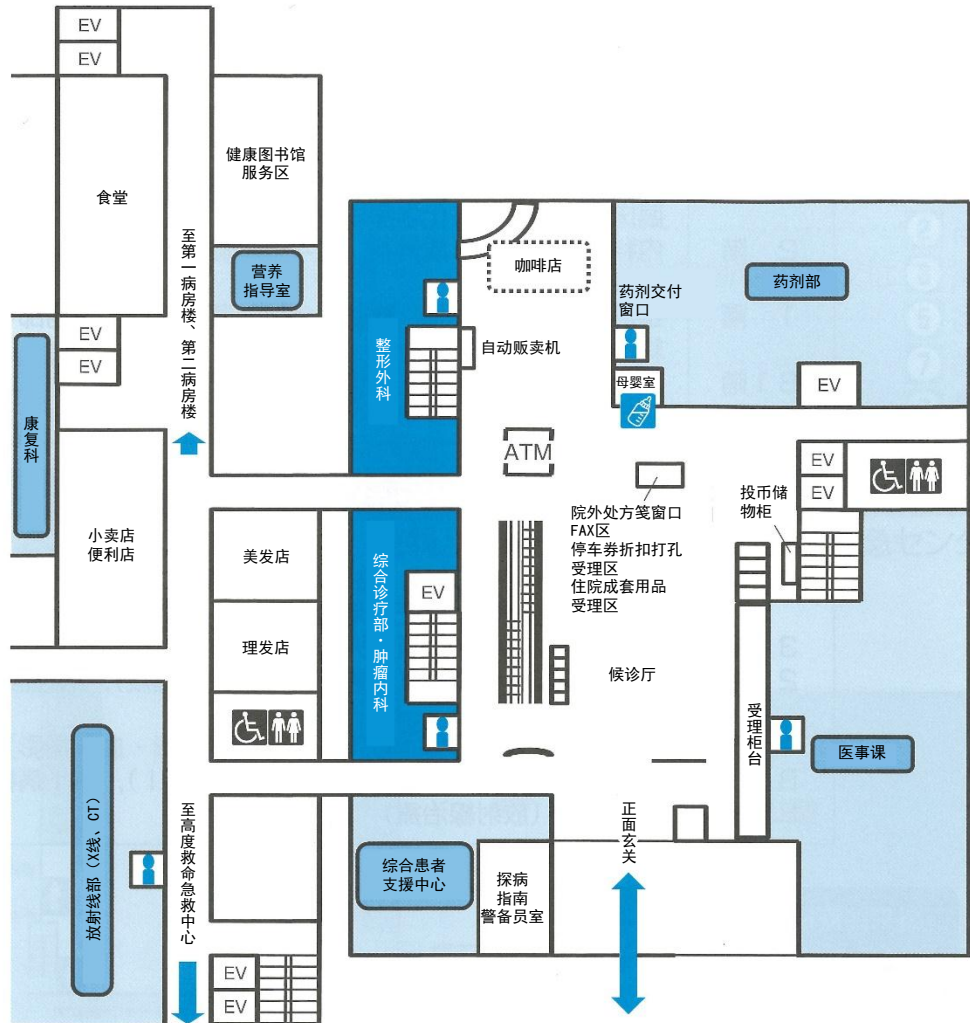
中央诊疗楼

5楼	手术部
4楼	集中治疗部（ICU），强力化学疗法室（ICTU）， 血液净化疗法室，高压氧治疗室
3楼	围产母子中心，新生儿特殊治疗室（NICU）
2楼	中央采血室，检查室（心电图、肌电图、脑波），病理诊断科， 医疗安全推进室
1楼	放射线部（一般拍片、CT检查、透视摄影、血管造影）
B1楼	放射线部（MRI检查、PET-CT、RI），RI病房
B2楼	放射线部（放射线治疗）

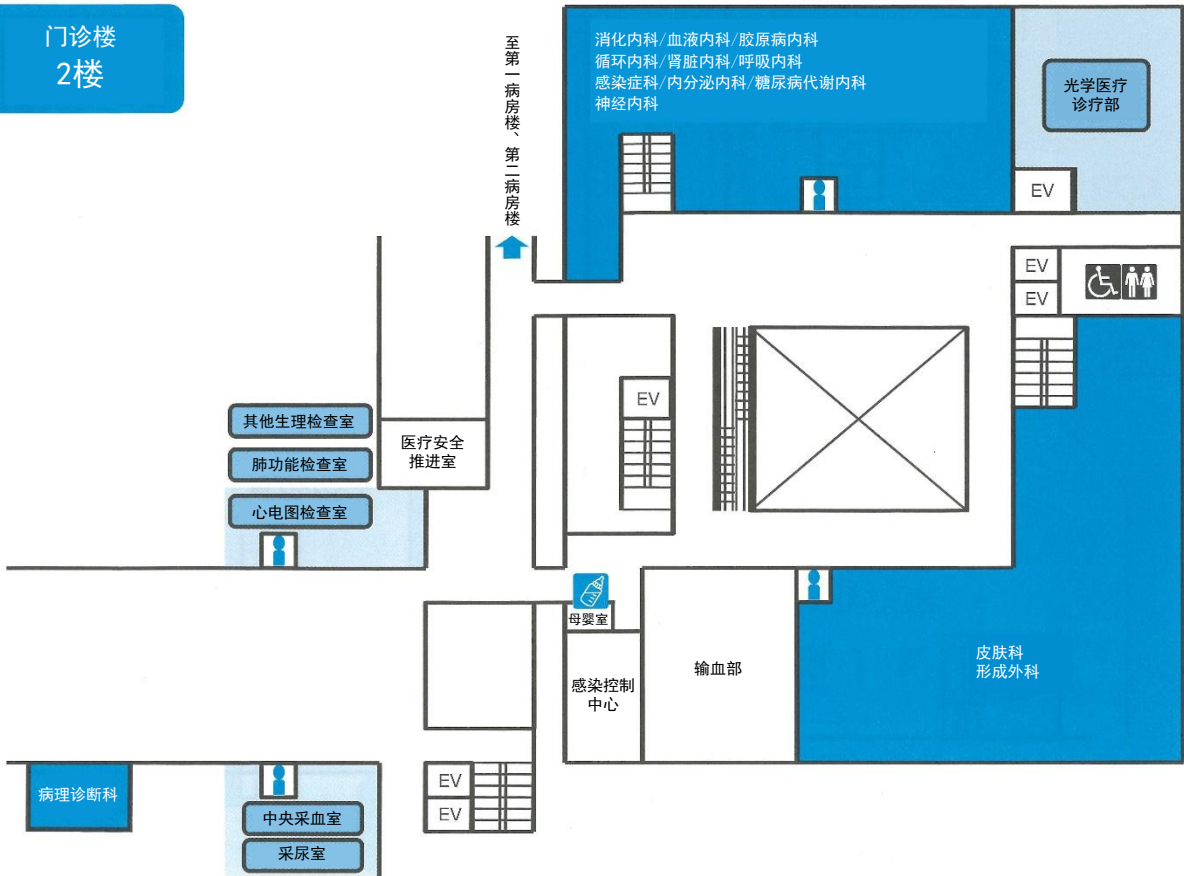
门诊楼 地下1楼



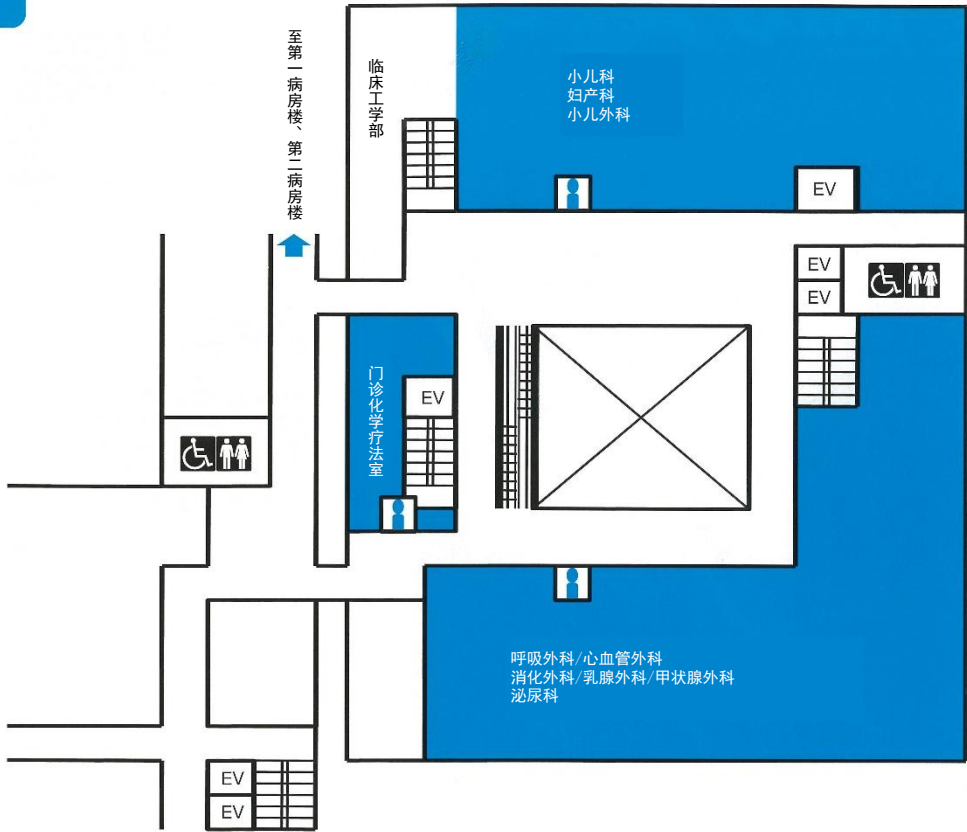
门诊楼
1楼



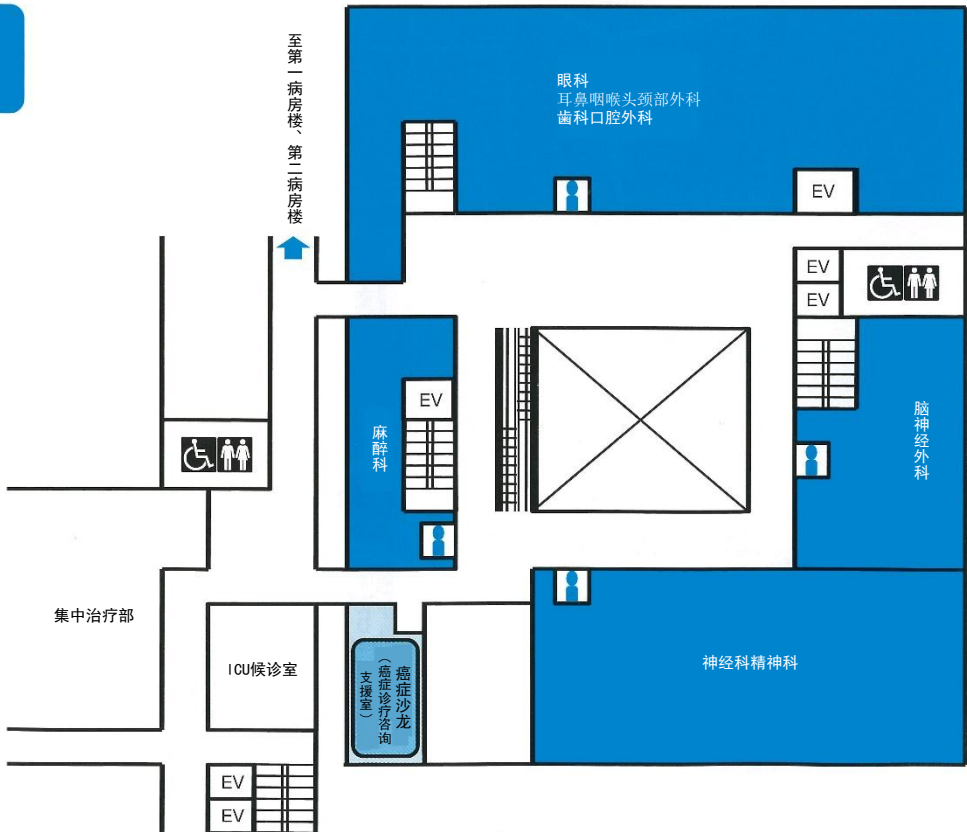
门诊楼
2楼



门诊楼
3楼



门诊楼
4楼



交通指南

弘前大学医学部附属医院 〒036-8563 弘前市本町53番地



公交车路线指南

弘前站前
⑥号站点

从JR弘前站(中央口)⑥号站点乘车
大学病院前下车(约20分钟车程)

利用100日元公交车(土手町循环)非常方便。
(有100日元专用站点)



此外, 我院停车场停车位有限,
如停车位已满, 请使用周边的停车场(收费)。