

## 医療相談ホットラインの使用状況

ホットライン使用数

1ヶ月平均81件（年間852件）

フリーダイヤル

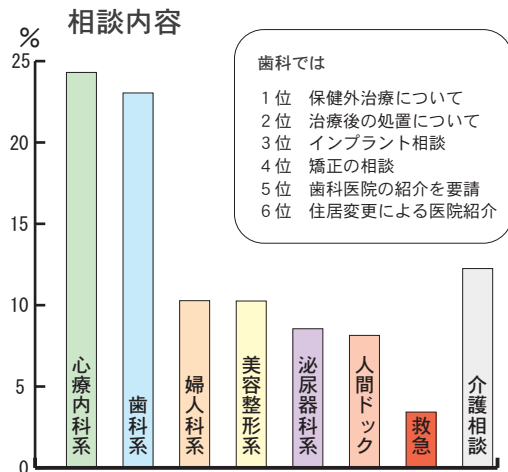
オペレーターが  
相談内容を確認

相談の振分け

担当者に  
直接転送

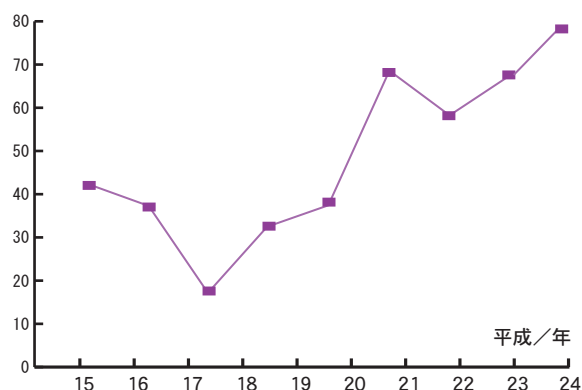
担当者から  
電話で返信

担当者とは医師・歯科医師・看護師・保険師・介護士・臨床心理士を示す



### 相談件数の推移

1日の平均相談件数



## 大きく流れを引き寄せるチャンス

近年、ホットラインの相談内容はかなり変わってきました。以前のような簡単な相談は減り、やはりインターネット普及の影響と思われる、一歩踏み込んだ相談が多くなっております。

相談件数の多い心療内科では、自らの症状に適した薬を調べた上で「薬の変更を医師に言うべきか迷っている。」などと、かなり高いレベルでの相談が増えております。

歯科では、「ネットで調べたが、治療内容が同じで価格が違っている事を先生に言っても良いのか。」などと、やはり医療への意識が高い人ほど積極的にホットラインを使用していると考えられます。

また、介護や複雑な介護保険の相談は増え続けており、高齢化社会でのホットラインの存在は無視できるものではありません。ネット社会とは自由に選択する時代の意味でもあり、上手く利用する事により大きく流れを引き寄せるチャンスと捉えても良いのではないのでしょうか。

千円札の肖像となっている野口英世博士を重んずる医学研究所の研究員・理事職である先生にとってホットラインの無料提供はこの差別化時代の大きなメリットと考えるべきです。

\*ホットラインはクリニック（先生）にまつわる環境の一部として捉えても良いのではないのでしょうか。

## ホットラインの有効活用

研究員の先生にはドクター番号が登録され、ホットラインの無料提供が確認されるものです。

**\* 医院と患者さんを繋ぐ診察券には重要な役割があります。**

診察券での案内が高価的です。

表

診療科目	小児歯科・一般歯科・矯正歯科 口腔外科・審美歯科・予防歯科 ・ホワイトニング外来	診療時間	平日：AM 9:00～PM 1:00 PM 3:00～PM 7:00 日曜は午前のみ診療 休診日：木曜日・祝祭日
野口英世医学研究所 研究員／理事 野口医療相談ホットライン ドクター番号 T-0000		院長： -0120-418-013- このフリーダイヤルはクリニックにはつながりません。	

予約シール

裏

院長の〇〇〇〇は財団法人野口英世医学研究所の研究員であり理事も就任しております。患者様には財団が運営する医療相談（歯科は予防も含む）を無料でご利用頂けます。フリーダイヤルのオペレーターにドクター番号の T-0000 と氏名を伝えご相談ください。ご利用時間：月曜日～金曜日【AM 10:00～PM 6:00】



財団法人

野口英世医学研究所

HIDEYO NOGUCHI MEDICAL RESEARCH INSTITUTE