

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
8月20日	<p>いつも診察していただきありがとうございます。1年近く通院していますが、体感したことを少し。子ども2人が皮膚科に通院中です。藁にもすがる思いでやっと信頼できる先生と出逢えたのに、我慢すべきことが多く、子どもと通院するのが大変です。</p> <p>1つ目は、2ヶ月前から予約しているにも関わらず待ち時間は「100分遅れ」のままで、3時間待ちもざらであること。子どもを2人抱えていなくてもストレスだと感じる時間です。根本的に予約の取り方の見直しをして頂きたいです。</p> <p>2つ目に、会計に行くともたまたまた待たされる事です。年配の方や時間に余裕のある方は窓口にて、機械で支払うことができる人は機械でと選択できる方法を導入していただきたいと思っております。受診でも何時間、会計でも待ち、1日仕事です。幼い子ども連れや体調がすぐれない方には本当に大変な待ち時間です。それだけこの病院にかかりたい人が沢山いるので、もっとスムーズに流れ、キャパを広げられる病院になっていただきたいです。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。この度は、外来診察の予約時間が遅くなり、患者さま・ご家族の方へは大変ご迷惑をおかけしています。</p> <p>当科には、他院では改善しなかった重症の患者様が数多く来院されます。“藁にもすがる思いで”のお気持ちはよく理解しており、そのご期待にお応えできる診察を当科では実践させていただいております。しかし、手厚い診療を数多くの患者様にさせていただくには時間が必要です。予約人数を制限すれば、待ち時間を短縮することは可能ですが、数多くの患者様をお助けすることが困難になってしまいます。“より多くの重症患者様の症状の改善”を優先した診療をさせていただいているのが現状です。</p> <p>限られた時間内に、より多くの患者様の診察が行えるように皮膚科医師を始め医療スタッフでスムーズに受診できるよう調整を行っています。</p> <p>予約人数を制限し、待ち時間を少なくするためには患者様のご協力が必須となります。病状が安定した患者様には積極的に地域の医療機関への逆紹介をさせて頂いております。また以前からお願いしておりますように、診察時医師に聞きたいこと等が有りましたら箇条書きにメモして頂くなど、ご協力よろしく申し上げます。</p> <p>待ち時間対策としまして、小さなお子様については1階プレイルームや12階展望ホールを設置しておりますのでご利用ください。待合室から離れる場合には、受付にお声をかけていただければ、幸いです。</p> <p>また、会計自動精算機につきましては、費用対効果などを検討いたしまして、なるべく導入できるように努力してまいります。</p> <p>今後ともご理解とご協力をお願いします。</p> <p>(9月21日 回答)</p>