

## 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
5月11日	窓から見える主な建物や、山の名前が分かれば楽しいです。	ご意見ありがとうございます。 当センター12階の展望ホールに、北向きの大きな窓ガラスがあります。 その窓ガラスに、正面を北に見た当センター屋上から鳥瞰した景色をプリントしたカラーフィルムを貼っています。 西側には、あべのハルカスやはびきのコロセアムがあり、東側には信貴山、応神陵古墳や峯ヶ塚古墳などがあります。 現在は、コロナウィルス感染症拡大防止のため、12階の展望ホールは閉鎖しておりご不便をおかけしておりますが、展望ホールを再度使用していただけることになりましたら、ぜひお立ち寄りいただき、鳥瞰フィルムと見比べながら、当センターからの景色をお楽しみください。 (5月15日 回答)
5月11日	本日、産婦人科を受診。院内処方で3種類の薬を出しませと言われた。診察後何故か院外処方せん用の紙を渡され、しかも2種類の薬しか記載されていなかったの、婦人科の事務の方に確認すると、「院内処方になっているので」とその院外処方せんを引き取った。これで、3種類の薬をいただけると思って会計を済ませると、2種類の薬のみの処方になっていた。その場で気づき、薬局の方が婦人科に確認してくれたが、後で気付いたらとても厄介な事になっていた。不快な思いで帰りました。薬の処方、もっと確実にきちんとして下さい。	ご意見ありがとうございました。 ご指摘、お怒りは、まことにごもつともであり、度重なる間違いにより、内服処方について大変ご不安・ご不快な思いをさせてしまいましたことを心より深くお詫び申し上げます。 今回のミスは、まったくもって弁解の余地もございません 医師、スタッフ一同 猛省し今後はこのようなことが起こらぬよう再々の確認を行ってまいります。 (5月11日 回答)

<p>5月12日</p>	<p>緊急事態宣言も延長されている時期、症状も安定しており、電話診察についてお話を聞くため平日午後から電話をかけましたが、全くつながりませんでした。仕事を中断して電話をかけにいくため、何度もかけることはできませんが…。</p> <p>インターネットで貴病院の電話診察の記載をみると、「予約の時間帯にお電話をおかけ下さい」とありましたが、午前診でもあるし、電話がつながらなかつたら困るので、結局診察を受けに来た次第です。できれば感染の心配のある時期には来院は避けたかったのですが。前もって連絡しておけば貴院より診察時間にお電話いただけたら、ご配慮いただければ幸いです。</p>	<p>このたびはご不便をおかけしまして申し訳ありません。現在、病院へのお問い合わせが増えており、電話がかかりにくい状態となっております。設備・人員・予算の都合上、ただちに回線数を増やす等の対応も難しいため、引き続きご不便をおかけすることもあるかと思いますが、電話が繋がらない場合は時間帯を変えてかけなおす等、ご協力をよろしくお願いいたします。</p> <p>電話診察につきましては、主治医の外来対応が可能な日時にご連絡をお願いしておりますが、電話がつながりにくい場合は、当日、時間が多少前後しても可能です。(できれば前もって連絡をお願いします。)</p> <p>よろしくお願い致します。</p> <p>(5月18日 回答)</p>
<p>5月18日</p>	<p>今はコロナウイルスで大変な状況ですね。こうした中で医療従事者の方々は命がけでお仕事して下さい本当にありがとうございます。地域の人々にたくさんの愛を示して下さい。どうぞ、お体を大切にしながら頑張ってください。</p> <p>「あなたは隣人を自分自身のように愛さねばならない」マタイ22:39</p>	<p>暖かなご意見、どうもありがとうございます。</p> <p>現在、新型コロナウイルスが流行し大変厳しい状況にありますが、はびきの医療センター職員一同、府民の命と健康を守るため一丸となって頑張っています。</p> <p>このたびの励ましも糧に、府民の皆様さらに最適な医療や看護をお届けできるよう、努力を重ねてまいります。</p> <p>(5月18日 回答)</p>

5月19日	どこの病院も入口で熱を計測しますが、公立病院である当病院はどうしてしないのですか？	<p>この度はご意見ありがとうございます。</p> <p>サーモグラフィーやおでこ体温計の入手が困難な為、当センターの検温は電子体温計を使用しています。</p> <p>病院の入口で、一人一人電子体温計で測定をいたしますと、そこで人の密集が発生し、却って感染対策上悪い環境となりますので、感染対策の強化を図る事で感染防止をしています。但し、感染リスクの高い各科診療科におきましては、問診や体温測定を行っております。</p> <p>感染対策として、出入口を病院玄関の一本化とし、正面玄関にてマスクの着用や手指消毒のご協力をお願いしております。また、ソーシャルディスタンスを守ってお待ちいただくよう感染対策に努めております。入院患者さま・ご家族さまにおきましては、面会制限を行い、ご不便、ご迷惑をおかけしておりますが、ご協力いただいております。</p> <p>今後も、職員一同、感染対策に努めてまいりますので、患者さまにも合わせてご協力をお願いいたします。</p> <p>(5月21日 回答)</p>
-------	---	---