

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
3月4日	<p>皮膚科を受診しています。待ち時間が大幅にずれ込み、モニター表示では「60分遅れ」と出ているだけで3時間待ちであったりと患者に対して不親切です。後どのくらい待つのかたずねても、同じ対応で、DrやNsが悪い訳でもなく、「患者とのやり取りに時間がとられる」との回答もありました。一人一人がメモを持ってスムーズに受診できるようご協力ください、など毎度言うのも分かりますが、必要であればメモリーの取り方、提出のやり方など、努力がもっと必要では、と思います。また、毎回その理由で遅延が発生しているのであれば、もっと策を講ずるべきです。1時間に何枠設けているのかは知りませんが、負担のかからない予約にしてはどうでしょうか？むやみやたらと予約をつめ込めば良いという事ではないと思います。より多くの患者の気持ちに応えたいのでDrとのやり取りをスムーズに行う為、患者には記録をとって来て下さいと回答するだけでなく、貴院の取り組む姿勢が何も伝わる事はありません。</p> <p>待ち時間が長い上、会計も人力で、新しい支払い方法を導入したのか知りませんが、手間しかないです。自動払いにするなどもっと真摯に受け止めて下さい。ここの先生に診てもらいたいの、遠方からきておりますが、病院としては最悪です。先生が違う病院で診てくれないかと願うばかりです。</p>	<p>ご意見を頂きありがとうございます。この度は、外来診察の待ち時間が大幅に遅くなり、患者様・ご家族の方へは大変ご迷惑をおかけしました。</p> <p>当科には、他院では改善の難しい重症の患者様が数多く来院され、ご期待にお応えできるような診察を実践しております。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。</p> <p>より多くの患者様の診察がスムーズに行えるように皮膚科医師をはじめ医療スタッフで調整を行っていますが、待ち時間を少なくするためには患者様のご協力も必要となり、診療医師への質問事項を箇条書きにメモして頂くなど、ご協力をお願いしています。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いただいております。</p> <p>なお、モニター表示につきましては、随時更新することを再度周知していきます。</p> <p>会計待ち時間につきましては、メディカルゲート(会計後払いシステム)の運用を、令和2年11月から先行開始したところです。</p> <p>また、自動精算機の導入につきましては、令和3年4月から稼働予定で、現在調整を進めているところです。</p> <p>今後、より一層スムーズに業務が行えるよう努めてまいりますので、ご理解下さいますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(3月5日 回答)</p>