



平成 20 年 4 月

提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。
ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

皆さまからのご意見

前日より胸が苦しく、翌日 10 時頃来院した。総合案内で循環器内科を案内され、検査を受け、16 時頃結果を聞かされたが、問題がないので別の科を受診してくださいと言われた。1 日かけて検査をし、胸の苦しさの原因も分からず、検査料金のみ支払い、何のために病院に来たのか……。最初に案内した科の選択ミスは病院側に問題があるのではないかと？

当院の対応

ご意見の内容を拝読させていただきました。今回の受診については、胸痛と胸苦しさが前日から継続するという事で受診をご希望されたと思います。検査を行った結果、異常がないということではありましたが、総合案内では、患者さんの訴えのみで受診科を決めますので、その時点で科の案内が適切かどうか決めるには難しいところがあります。

初診時の案内の際、看護師は受診科マニュアルと自分の経験とを総合して判断しています。考えられる受診科がいくつかあるようでしたら、一番疑わしいところはどこか、生命に直結する科を優先する、というような基準で受診科を案内しています。まず、窓口を 1 科決めて、問題がないようでしたら次の科を医師に案内してもらおうようにしています。

ただ、循環器内科に関しましては直接生命にかかわる場合がありますので、十分な検査を行い、結果も含めて当日に説明をするようにしています。そうした診察の流れの説明が不十分であった点はお詫びいたします。

また、受診前に看護師の判断をきちんとお伝えし、納得して受付をしていただくことができていなかったことを反省いたしました。

