

平成 22 年 10 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

診察後、1 時間ほど待っても会計処理ができないので問い合わせたところ、予約の用紙を渡していないので処理ができていないと言われた。こちらから声をかけないとずっと待たされたままだったのでしょか？

### 当院の対応

このたびは長時間お待たせして申し訳ありませんでした。本来、診察後は看護師が医師より指示を受け、それを事務が指示受けする形で患者さんに案内を行っています。今回は、1 年後の電話予約用紙をお渡しする予定でしたが、医師→看護師→事務の指示受けがスムーズにできておらず、大変長らくお待たせしましたことを深くお詫び申し上げます。今回のご指摘をいただき、まずは医師・看護師・事務が連携し指示受けを行うよう、案内札をつけて申し送りをするように徹底していきます。また事務より用紙を受取る際、次回予約を医師と決められているかどうか患者さんへ確認を取らせていただき、再度お待ちいただくことがないように努めてまいります。今後もより良い患者さん対応に向けて見直し、今一度の案内徹底を行っていく所存でございます。

