



平成 23 年 8 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

薬のみの診察で大変待たされた。診察前の待ち時間は覚悟するが、診察室を出てから 40 分待った。どうしてこんなに時間がかかるのか？

当院の対応

このたびは、診察後、会計までに大変お待たせしたことを深くお詫び申し上げます。診察終了から会計処理までの流れは、診察後、医師が電子カルテへの入力と事務への指示書を記入し、事務の手元に指示書が運ばれて会計処理となります。内科では 8 つの診察室の会計処理を一か所で同時に行うため、集中する時間帯には処理に時間を要する場合があります。また、指示内容に関して正確を期すための医師への確認等で、会計処理に時間がかかる場合があります。そうした条件が重なると一時的に処理全体が遅れ、短時間で処理できる患者さんも長い時間お待たせしてしまうことがあります。

対策として、普段から応援体制をとることで長時間お待たせすることのないように配慮し、極力 15~20 分で会計処理をするように努力をしているところです。このたびは、その対応が不十分で、結果としてお待たせすることになってしまったことを深く反省しております。今回いただきましたご意見につきましては、関係スタッフに伝え、連絡体制や応援体制を工夫することで、待ち時間のさらなる短縮をはかりたいと考えております。

