



平成 23 年 12 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

窓口で交通事故の支払い事務処理をした際、かなり細かい説明を受けた。事故にあってかなり疲れているので、そつなく処理してほしい。

### 当院の対応

このたびはスタッフが手順を正しくご案内できなかったために、患者さんとご家族の方に大変不愉快な思いをおかけしたことを深くお詫びいたします。交通事故で受診をされた患者さんには、救急センターで「同意書」のみご記入していただくことになっているところ、外来会計で患者さん側より事故とのお申し出をいただいたにもかかわらず「誓約書」の記入までお願いし、時間とお手数をおかけしてしまいました。再度、スタッフ間で手順を見直し、正しい対応がスムーズに行えるように改善、徹底をおこないました。

全スタッフへ病気や怪我で受診されている患者さんやそのご家族の方々の気持ちに配慮した対応ができるように指導していきたいと思います。