



平成 27 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

協会けんぽから国保へ保険の切替を行いました。CT検査を自費でしていたため市役所で証明書を発行してもらい、返金のため1-15 窓口へ提出しました。窓口へ市役所でもらった書類を提出したところ、何枚か返され1枚をコピーさせてくださいと言われ、高齢者の証明がないと負担割合がわからないのでお金は返せませんと言われました。一旦家に帰り市役所に確認すると「お渡ししています」と言われました。窓口の方が返された書類がその書類でした。わざわざ2回病院へ行き返金をしてもらいましたが、駐車料金を払い納得がいきません。もう少ししっかりしてもらいたいと思いました。

当院の対応

患者さんには、たいへん不快な思いをさせましたことを深くお詫び申し上げます。

このたびは、当課職員が保険証確認を適切に行わなかったため、二度も病院へ足を運んでいただくことになり、重ねてお詫びいたします。

また、当院では「後期高齢者・高齢受給者証」の対象の方で、当日に負担割合が確認できない場合でも、患者さんご了承のもと病院から国民健康保険課へ連絡を入れて確認をしています。今回はそうした通常取るべき対応もできておらず、職員への指導が徹底できておりませんでした。

今回いただきましたご意見につきましては職員全員に伝え、みなさまにこうしたご迷惑をおかけすることがないように指導いたしました。今後も継続して職員への指導に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

