



平成 28 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

保険証確認で 1-15 窓口へ保険証を提示したところ、返却をするとき性別の違う女性の保険証を確認もせず渡され不快に思った。保険証は身分証明にもなる大切なものなのに、それを確認せず渡す職員は教育が足りていないのではないかと思う。もし、自分が悪用したら病院はどう責任を取るのかと思う。事務的にこなすのではなく、最悪の場合を想定して教育して欲しい。

### 当院の対応

このたびは不愉快な思いとご迷惑をおかけしたことを、お詫びいたします。ご指摘の通り「保険証」は身分証明になる大切なものであるという意識の欠如した行動で弁明の余地もございません。今回の事故について部署にてミーティングを行い、保険証の大切さや返却間違いによる影響について話し合いました。その上で、保険証の返却手順「患者さんご本人と一緒に名前・生年月日を確認し返却する」という基本手順を再確認致しました。今後は全員が励行できるよう指導してまいります。

このたびは、貴重なご意見をいただき、たいへん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

