



2020年1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

昨年末より月1~2回の割で外来診察を受けております。本日40分ほど待っても会計が出来ないので1-16の外来会計に問い合わせに行きました。過去にも数回30分以上待った事がありましたので、1-16の担当女性に「時々会計が遅れるのですが何かあるんですかね」と声をかけたところ「私に聞かれても分かりません!」という返事が返ってきました。びっくりして思わず「あなた、中央病院の会計の方ですよ」と確認したところ、にらまれ無視されました。結局内科に問合せ「今、計算中であと5分待って下さい!」とのそっけない最終回答でした。通常15分程度で会計が出るところ、時々遅れる理由をちょっと知りたかったただけでしたのに。分からないなら分からないで結構、もう少し、心のこもった答えを聞きたかったなあと思いました。

当院の対応

この度は不愉快な思いとご迷惑をおかけし、心よりお詫び申し上げます。この度のような会計の遅れの理由を含め、会計窓口では回答できないお問い合わせがあった場合は、「受診科に理由を確認してみまじょうか」など、どうすれば回答できるか次の手段を提案させていただきご納得いただけるような対応を心掛けてまいります。また、長い時間お待たせした時はまずお詫びの言葉をお掛けするよう再度職員間で周知し、対応してまいります。貴重なご意見をいただき大変ありがとうございました。

