



2022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

体調が悪く、薬の変更を医師に相談しようとして電話したところ、電話に出た受付の方が「医師と直接話しは出来ない」「診察も担当の曜日に電話で予約しないと来月からの予定を近日に変更できない」と主張され、医師に電話をかわってもらえなかった。また「調子が悪かったら救急に来て下さい」と言われ、救急には先日行ったことを伝えたが、聞き入れてもらえず、体調が悪いまま、担当医師の診療の日まで我慢した。

診療日、受付で順番まちのカードを持っているにもかかわらず、『ご用の方はブザーでお知らせ下さい』の看板を置いて受付の人は扉のむこうに消えて行った。対応が悪い。

### 当院の対応

この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

患者さんの不安な思いへの配慮が不十分な電話対応であった点は、改善を図ります。患者さんからの投薬に関する電話でのご相談は、原則お受けしておらず、来院のうえ医師の診察を受けていただくことをご案内しております。また受付での事務対応につきましては、患者さんからの問い合わせ対応等で急を要する場合には、一時的に受付を離れることがありますので、ご理解いただければと思います。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

