

ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

■ご提言等内容

先日受診（点滴）後会計待ちで1時間程案内が無く窓口で確認したところ、既に計算が終わっていたと言うことがありました。

中座などにより呼び出しを聞き逃した可能性もありますが、その後長時間にわたり動きがない状態は、体調が優れない已としては非常に辛く感じました。

病院の皆様には日々懸命にご対応していただき感謝しております。一定時間会計が滞っている患者がいらないか何か運用の導入等お願いします。

■ 回 答

このたびは、会計待ちに関するご不便とご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。受診後、長時間にわたりご案内がなくお待たせしてしまったこと、また体調が優れない中で不安やご負担をお感じになったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

ご指摘のとおり、呼び出しの聞き逃しが起こり得る状況であっても、その後の確認やフォローが十分でなかったことは、改善すべき点であると認識しております。

頂いたご意見を踏まえ、呼び出しに応答がない患者様について判別できるように管理し再度呼び出しを行うこと、ブロック前で長くお待ちになっている患者さんに声がけをすることに運用を改めました。

日頃より温かいお言葉をいただきながら、このようなご不快な思いをおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げますとともに、貴重なご意見をお寄せ頂きましたことに深く感謝申し上げます。

今後も患者様が安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります。

～お寄せいただいたご提言等をふまえ、医療の質の向上に努めてまいります。～

岩手県立中部病院長

(院内処理欄)

院 長	事務局長	総看護師長	担 当
			

