

「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2024年 9月]

寄せられたご意見等	当院からの回答
<p>診断書の申請で受付して、その支払いだけなのに、いつも会計ですごし長時間待たされる。待合にいる患者もすごく少ないのに、もう少し効率化をはかるか、待たせない努力が必要と思います。</p>	<p>この度は会計の待ち時間によりご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>この度頂いたご意見を参考に、混雑状況に応じて窓口徴収者を増員するなど、できるだけお待たせすることなくスムーズにお支払いが出来るよう改善に努めて参ります。</p> <p>また現在、会計の効率化へ向けて「医療費後払いサービス」の導入を予定しており、今秋からのサービス開始へ向けて準備を進めております。詳しいご利用方法については院内およびホームページへ今後掲載いたしますので、この機会にご利用をご検討いただけますと幸いです。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>支払いの時間（まちじかん）が長い。きくと、すごく感じがわるく、いつその受診票を出したかなどきいて、すみませんの一言もない。もう少し患者の体調を考えて下さい。</p>	<p>この度は会計の待ち時間によりご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。また、職員の言動に至らない点が多々あり、重ねてお詫び申し上げます。医療従事者として患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心掛けるよう、継続的に指導を行って参ります。受診票については会計への提出自体を失念されている方がいらっしゃることを考慮し、会計の待ち時間や順番に対するお問い合わせがあれば、個別に患者さんへ確認させていただくケースがございます。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2024年 9月]

寄せられたご意見等	当院からの回答
<p>平気で人が言うことを無視するような態度はどうかと思います。愛想がないです。</p> <p>再来受付も、みんな紙が出ず困っているのに、「え、もう受付してますよね」と言われ、…え？って感じです。</p> <p>紙の補充も周りを見てすぐ対応して下さい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただいた職員の態度につきましては、窓口の職員全員と共有し、個別に面談・指導を実施致しました。</p> <p>当日は繁忙時間帯にプリンターの故障エラーが発生してしまい、対応に時間がかかってしまいました。一連の対応でご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>一人一人が受付の役割を認識し、常に患者さんの気持ちに寄り添った接遇を心掛けるよう、継続的に指導して参ります。</p>
<p>MRIの耳せんがしっかりついていなくて音がうるさかった。</p> <p>MRI検査が終わったらほったらかしにされて受付まで一人で帰った</p> <p>帰りの道順も教えないまま。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。</p> <p>担当した職員に確認したところ、検査室への誘導時にご案内すべき帰路の道順を案内出来ていなかったと確認しました。全ての患者さんに対し、丁寧な案内をするようにと注意をしております。</p> <p>MRI検査時の騒音について、今回のように騒音対策としてのヘッドホンをしたとしてもうるさいと感じられる検査室もあるかと存じます。お手数ではございますが、検査時にはヘッドホンに加えて耳栓のご使用をご希望ください。</p>