

病院長への手紙に対する回答(R5.8.21回収分)

| 番号   | 手紙の主旨   | 対応状況  |
|------|---|---|
| 9442 | がんセンターの先生方、看護師、スタッフの皆さんが、患者目線で物事を語ってくれて、それが患者にとって何事にも代えがたく、生きる勇気をもらっている。  | お手紙ありがとうございます。  |
| 9443 | 月初に限度額認定証の処理が市役所から届かず、月の内に処理できると言われたが、マイナンバーカードを出すと、今月中はできないとのことであった。システムはどうなっているのか。  | <p>限度額処理が当月中にできない理由としては、次の3つの場合がございます。</p> <p>①マイナンバーカードで手続をする際に、限度額適用認定証等の情報提供に係る同意で「いいえ」を選択している場合がございます。お手数をおかけしますが、カードリーダーで手続をする際に、カードリーダー画面のご確認をお願いします。</p> <p>②市役所の処理が完了していない、または、処理が完了後、データが反映されるまでの時間が経過していない場合があります。ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>③その月の法定自己負担限度額をすでに越えてしまっている場合がございます。その場合、「次月分からが対象になります。」と受付でお伝えしております。ご理解くださるようお願いいたします。</p> |
| 9444 | <p>デイルームについて</p> <p>①デイルームが狭く、入院手続待ちの人や手術待機家族など多くの人が入り込んで座れない。</p> <p>②窓際は日差しが強く暑すぎる。</p> <p>③手術待ち等で長時間待機するには椅子が良くない。</p> <p>④看護師からの個人説明が周りの人に丸聞こえである。少し離れたところでやるべきである。</p> | <p>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。</p> <p>①頂いたご意見は、より良い療養環境の検討の際に参考とさせていただきます。</p> <p>②デイルームの窓際にはカーテンがございますので、適宜対応いたします。お近くのスタッフまでお声がけください。</p> <p>③ご不便をお掛けして申し訳ありません。長時間お待ちいただくときには、声がけを行っております。患者さんやご家族にご不便がないよう、今後も配慮してまいります。</p> <p>④貴重なご意見ありがとうございます。説明の場所に関しては、個人情報に留意し対応することが必要でした。個人情報の保護や接遇について指導を行うとともに、患者さん・ご家族に優しい病院を目指してまいります。</p>         |
| 9445 | 入院支援センターで「入院申し込み」だけであったが、「順番で呼びます」と言われ2時間近く待たされた。事務の人は座っているだけですぐに対応してほしかった。   | この度はご不便をおかけして申し訳ございません。入院申し込みの方につきましては、1階⑦入院受付窓口にお越しいただき、入院待ち番号札を取り、番号が呼ばれるまで近くでお待ちくださるようお願いしております。スタッフ一同、できる限り迅速な対応を心掛け、引き続き待ち時間短縮に努めてまいります。   |