

病院長への手紙に対する回答(R5.12.25回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9552	<p>主人は、呼吸器内科と口腔外科にお世話になっているが、とても親切で優しい。口腔外科の先生は、痛みが突然発症した場合、随時、予約日以外に随時で電話しても直ぐに対応してもらえる。私の担当の先生も同じく、とても良い先生で、再診のため、安心して元気な気分で帰れる。</p>	<p>お手紙ありがとうございます。</p>
9553	<p>クリニックでがんの疑いと告げられた時はショックだったが、当病院を訪れたらとても素敵な病院だった。主治医の先生、カウンセリングの看護師さんは、質問には何でも答えてくれそうで、診察日には何を尋ねようかと前もって準備した。入院日には、受付から看護師さん、超音波の技師さん、スタッフの方達の言葉遣いがとても丁寧で感動した。手術の日も同様に、主治医、そのほかの先生方も皆さん丁寧な言葉遣いで、この病院でよかった。病棟のトイレが一つ一つ独立しているのもよい。また、食事も美味しかった。</p>	<p>お手紙ありがとうございます。</p>
9554	<p>がんと言われ、こちらの病院を紹介された時はショックで不安だったが、担当の先生や看護師さん、受付の方がとても親切で優しく、徐々に不安が無くなり前向きに安心して治療に向き合う気持ちになった。</p>	<p>お手紙ありがとうございます。</p>
9555	<p>①外来、入院を含め案内が分かりにくく説明不足が目立つ。特に受付はレベルが低く、設置が無駄にさえ感じる。例えば、「奥の青い椅子にかけてお待ちください」と言われたが、かなりの椅子が並んでいて、どの辺りに座ればよいか分からなかった。基本的にどの科も尋ねなければ、検査、診察終了後に、次はどうするか案内がない。</p> <p>②この病院は、公立のせいか固定観念化した形式にこだわったことばかりが目立ち、日本の悪しき体質で、これでよいと安心する風潮そのものを、随所から感じる。その根本原因は、経営陣と首脳、管理職の向上意識のなさ、レベルの低さに起因する、深く考えない体質そのものが反映されている組織と体質によるものと思われる。</p>	<p>①このたびはご不便をおかけして申し訳ありません。当院では、予約時間、内容、受付窓口番号を記載した受付案内票をお渡しするとともに、呼出受信機でご案内をしているところです。初診の方には初診受付窓口や外来受付でそのような流れをご説明しておりますが、再診の方はご指摘のとおり、正面玄関脇にある再来受付機で受付いただいた後は、ご自身で受付案内票を見てご移動いただいております。頂いたご意見は、今後、制度やシステム改善の際の参考とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>②この度は、貴重なご意見をありがとうございます。頂いたご意見を幹部職員間でも共有して真摯に受け止め、今後の病院運営に役立ててまいります。</p>
9556	<p>高齢者高額療養費制度に不便を感じているので改善してほしい。1か月毎に病院と薬局に支払った金額が自己負担限度額を超えた場合、超えた分の医療費が払い戻されるが、受診した病院の全てが正確に反映されているわけではなく、支払いも数か月後というのは遅すぎる。病院側と薬局側のコンピューターシステムを統合すれば制度以上の金額を払わなくて済むので、改善すべき内容としてしかるべきルートで手配してもらいたい。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。埼玉県を担当部署に、このようなご意見を頂戴したことについてお伝えしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
9557	<p>入院手続きの病棟で、座ってお待ちくださいと言われたが、椅子が満席で座れない。また、書類を書けと言われたが、テーブルがいっぱいで書けない。このことを担当は分かっているのに言った。どういうことか。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。周りの状況を確認せず、決まった対応のみを行っておりました。その時々状況に合わせて対応してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>