

2023年 10月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 受診について問い合わせの電話をしたが、待たされたあげく電話を途中で切られた。

受付時間が迫っているというが、そちらが電話を待たせている。

受診したが、診察後医師よりエコー室の前で待つよう指示された。エコー室の場所もわからないから自分で場所を聞いてエコー室前に移動したが、エコー室で待つようには案内はしていないと事務が説明に来た。医師からの説明を聞きたいとのことで診察室へ再度入室。医師からはそんな案内はしていないと言われ謝罪がなかった。謙虚さのかけらも感じられなかった。

採血と尿の追加の検査があることの説明もされていない。

(事務代筆)

A) この度は機械トラブルで電話が途中で切れてしまい、また長い時間お待たせし大変申し訳ございませんでした。不安な思いに寄り添った対応を指導徹底して参ります。(事務部)

医師の対応で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当該診療科責任者に投書をお渡しし反省材料とさせていただきます。

(診療部)



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) がん検診に10/16来院し何か見つければ電話しますと言われ終わった。
次の日電話がかかってきて出れなかったので不在着信が入っていた。昨日のことがあるので何か見つかったのだと思い代表番号にかけるも何の用件かわからないので、たらいまわしにされ、待たされたあと会計が間違っていた件だと判明。留守電に入れてほしかった。
(事務代筆)

A) この度は不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。会計作成をした担当者が検診受付の事務とは異なったため、担当者への電話の引継ぎがスムーズにできずお待たせしてしまいました。
留守電に用件をいれるよう、また担当者へ引き継ぐ際には「会計のことで連絡しておりましたので担当者へ代わります。」などの声掛けをし、患者さまの気持ちに寄り添った対応を心がけて参ります。



TAKA General
TSUKI Hospital