

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。
これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6.12.19	要望 苦情	少し前の事になるのでどうしようかと随分迷いましたが、今後の人のこともあるのでコメントすることにしました。障害年金に係る診断書の作成を依頼した時の事です。受診科の受付で、事務職員の方に書類一式を手渡したところ、依頼書の用紙に必要事項の記入を求められました。ひとり記入して受付の方に提出したとき「診断書の検査欄は今日の日付のもので良いですね」と言われました。私の病気は波があり、とても悪い時もあれば、少し良くなる時も有ったりと色々なので、「先生には直近で一番悪かった時も含めて、症状に波が有るといような感じで診断書を作って欲しい。以前も同じような感じでお願いしていたと思うので、先生は分っておられると思うけれど」と言いました。すると、「そういうのは出来ません。今日の日付のものにしておきます。」と返答されていました。気になって、帰り際に受付の方に「先程のことですが、こういうことに詳しい人に相談して書き方について確認したい。今日明日中に、診断書の書き方について電話します。」と言うと、「じゃあ、今日先生にこの書類を廻すなということですか？」と言われてしまいました。「遅くとも明日には電話しますので、もう少し待って下さい。」とだけ言って、その日は帰宅しました。次の日、受付の方にお電話し、診断書の検査日時の件や一般行動区分のことについて、「先生に〇〇の様な感じでご記入頂きたいと一応お伝え願います。」と言ったところ、「先生の判断で書かれるので、出来るかどうか分かりません」と言われたので「もちろん承知していますが、一応、先生には私からの要望という形でお伝えください。」と言うと、「さあ、出来るかどうか分かりません」と言うばかりなので、もう仕方なく電話を切りました。※次項へ続く	この度は、診療科ブロック受付の対応に関して、患者様にご不快なおもいをさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。 本来であれば、患者様からのご意向をお伺いし、医師に伝えるべきところ、受付者個人の判断で対応してしまい、配慮に欠けておりました。 診療科ブロック受付職員には、ご指摘内容を伝え、厳重に注意をいたしました。 今後このようなご迷惑をおかけすることのないよう、指導を徹底してまいります。 この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。
これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6.12.19	要望 苦情	※前項続き このような対応を、どのように思えばよいのでしょうか？障害年金について、診断書はとても重要な判断材料になります。私も年金に詳しい社労士の先生や同じ病の人などに色々と尋ねて、受付の方に「要望」として担当医に伝えて欲しいとお願いしたのです。実は以前大阪の別の大学病院へ通っていたのですが、そのときは普段から日常生活の困り事などを診断時に相談することもあったので、診断書の作成時にもこのような日常生活のあれやこれやを鑑みて診断書を作成していただきました。が、こちらの近大病院へ移ってからは、実際、受診時間もとても短く2～3分位で終わるので、普段の生活について色々と申し上げる機会もなく、日々私がどのような暮らしをしているか、恐らく担当医はご存知ないと思います。ですからこのような3分程度の診断で判断されて診断書を作成されては、実際のところとかなり違っている部分もあります。診断書の作成について、当事者の患者本人の要望や意見なども聞いて、それを踏まえて記入していただくのが理想だと思いますが、どう見てもそんな時間が取れそうにないことは十二分に理解できます。なので、一応受付の方に「私の要望としてお伝えください」と申し上げたのですから、「分かりました。とりあえずお伝えはしておきます」と答えていただけたら、患者としてはホッとひと安心できるのに、つっけんどんとした言い方で対応されると不安が増し、もやもやした気持ちになりました。年金の支給不支給は、正直、生活がかかっているところもあるので、もう少し丁寧な対応をお願いしたいと思います。私は、キチンと専門の社労士の先生などとも相談して要望を出しました。勝手な無理難題を言ったとは思いません。病院は、ケガや病気を治すところでもあります。心の安心を患者に感じさせるのも大切な場所ではないでしょうか？	

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R6.12.5	要望	以前もお願いしましたが、車イスのためロータリーに患者を送る必要があります。障害者用は遠すぎます。早期解決をお願いします。	当病院正面玄関前には、駐車場を設置するだけの十分なスペースがございません。車椅子を利用される患者様等につきましては、乗り降りの際に一時的にお車を正面玄関前に駐車していただくことは可能ですので、そのように対応していただき、お車は身体障害者専用駐車場若しくは外来用駐車場に駐車していただくようお願いいたします。ご不便おかけし申し訳ございませんが、何卒、ご理解、ご協力のほどお願い申し上げます。
R6.12.19	要望	受付方法について マイナンバーカードの受付なのに10名くらい並び、保険証と同じになっています。京大病院も北野病院も別になっており、スムーズに受付ができる。受付をマイナンバーカード別にしてください。カード読み取り機は多数あります。	以前は当院でもマイナンバーカードを利用される方とそうでない方の列をわけていましたが、列により順番が前後することが良くないとのご意見を頂いた結果、現在の列をわけない運用にしております。今回頂いたご意見を踏まえ引き続き検討してまいります。当面は現在の列での運用にご理解を頂きますようお願いいたします。この度は貴重なご意見をありがとうございました。