

【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】
R4/3/3	【要望】	血液内科に通院しています。血液内科には、他の診療科の受付辺りや入口辺りの壁に取り付けられている「曜日別・1診・2診等の担当医名」の記された表が全くありません。何故ですか？他にどのような医師が担当されているか等々知りたいです。HPをみれば分かるという事かもしれませんがすべての人がHPをみることができるわけでもありません。取り付けをお願いできませんか？	この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございません。案内表示板を設置する方向で検討させていただきます。貴重なご意見をありがとうございます。

【日時】

【項目】

【ご意見・要望等】

【回答】

R4/3/10

【苦情】

自分のしていただいた治療が手術だったのか処置だったのか知りたいため電話したところ、1回目は「個人情報なので回答はできないが、一応主治医に確認する。」2回目「前回回答できないと言いましたよね？」とご立腹の様子。主治医確認の結果は電話では答えられないので文書にて質問してください。とのことでしたので、文書を送付。3回目の電話で看護師に確認したところ、文書では回答できないので、診察するか診断書の発行依頼をして下さいとのこと。何が正しいのでしょうか？ちなみに来院しましたら、口頭で答えていただきました。受付の・・・さんに不信感しかありません。

この度は受付担当者でご不快を与える対応を行い、申し訳ございませんでした。当院は個人情報保護の観点から、電話等での個人情報の照会はお答えしておりません。原則はご来院いただいた際に、ご本人確認をさせていただいた上でお答えしております。この度は、貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/3/17	【要望・苦情】	<p>入院手続きになぜ1時間もかかるのか？窓口対応職員のむだ口が多いのと、入院時に退院のことまで必要か？これで退院時の保険点数を算定してよいのかな？厚生省保険課に問い合わせしてみる。入院時はスムーズにしてもらいたい。</p>	<p>入院手続きに時間がかかり、混みあっているときには特にご迷惑をおかけし申し訳ありません。できるだけ急ぎ、またお待たせ時間が少しでも短時間となるよう努力いたします。そのためにも、スタッフの無駄口は慎むよう厳重に指導します。なお、診療報酬算定についてのご質問は、事務の者からも説明できますのでお問合せください。</p>
R4/3/24	【要望】	<p>入院時だけでなく、通院時もクレジットカード払いできるとありがたいのですが、導入予定はありますか？ご検討いただけませんか？</p>	<p>ご不便をお掛けしまして申し訳ございません。クレジットカードは現金によるお支払いの場合より処理に時間がかかり、レジの待ち時間が現在より長くなることが予想されるため入院費お支払いの方のみとさせて頂いております。現在、外来会計のクレジットカード運用について自動支払機（クレジットカード専用）の導入と併せて検討を行っておりますので、ご理解とご協力のほどお願いいたします。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/3/31	【お礼・要望】	大丸先生大変お世話になりました。心身共に元気づけられて入院生活の苦しさも乗り越えることができました。感謝としか言えませんが本当ありがとうございました。要望です。また大丸先生に奈良病院で診察してもらいたいです。切に願います。	大丸医師が人事異動で近畿大学病院に異動した旨と投書内容について大丸先生にメールで送信した旨連絡いたしました。近畿大学病院で勤務した後に奈良病院に戻ってくる先生もおられますが、あくまでもご本人が決めることですので確約はできませんがご意見として先生にお伝えさせていただきました。