

## 【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】
R4/11/11	【苦情】	CT検査を10時30分に受け結果が出るまで待ってくださいと言われ何度も何時くらいになるかを聞いても「まだ出ていない」と言われ結局出ないまま診察（2時）何時位になるくらい伝えてほしい	CT検査の結果の判明する時間について、何度もお問合せ頂き、また結果をお伝え出来ずに申し訳ございませんでした。CT検査の結果が判明する時間は、当日の撮影状況によりかかる時間が異なりますが、お問合せ頂いた際には、受付と放射線部門が連携し、ある程度目安となる時間をお伝えできるよう改善いたします。貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございました。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/11/11	【要望】	会計終わって再び病棟に戻ってこいというシステムやめてほしい	ご要望の件ですが、「入院のご案内」にも記載しているとおり、原則として退院時に全額の精算をお願いしております。そのために、会計精算が完了していることを各病棟で確認のうえで、診察券の返却や次回のご予約、服薬の説明等をさせていただくという現状の運用をお願いしておりますので、ご理解とご協力のほどお願いいたします。
R4/11/11	【要望・お礼】	売店でカード支払いが可能になってほしいです	ご不便をお掛けしまして申し訳ございません。ローソンにつきましてはキャッシュレス決済がご利用いただけますが、売店につきましては現時点でクレジットカード運用について導入検討中です。ご理解とご協力のほどお願いいたします。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/12/9	【要望】	<p>各科に備えられている電子パネル、診療案内に使用するため設置されているが、殆ど使用されていない。順番待ち、呼び出しの為に利用して欲しい、折角あるのもったいない。</p>	<p>診察の順番をお示しするために、各科外来に電子掲示板を設置して運用しています。しかし、一部の診療科では、検査結果の判明する順番が事前に判断しづらいこと、また診療の合間に処置や救急対応を行うことから、診療の順番が前後することが多く、診療案内に電子パネルを使用していません。</p> <p>これら一部の診療科を受診頂いている患者様には、大変申し訳ございませんが、診療科の特性等にご理解を賜れますようお願いいたします。貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございます。</p>

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/12/28	【要望】	2才児の予約受診、血液検査があると聞いておらず、受付してはじめてわかる。結果が出るまで待たされ結局予約時間を大幅にすぎた1時間半と少し後に診察、2才児はいつ呼ばれるかわからない状況でずっと待たされるのは無理。改善を	検査結果の件をお伝えできておらず、誠に申し訳ありませんでした。なるべく気を付けるように致します。もし、次回、検査があるかどうか不確かな場合、外来中にご確認いただけると、スムーズかと存じますので、よろしくお願いいたします。

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
R4/12/28	【苦情】	診察や検査結果を聞くために予定を入れるが毎回1、2時間待たないといけません。予約の意味がないし、コロナ感染等を考えると、待ち時間を短くしたい。もっと予約システムの改善をして欲しい。	診察などの待ち時間が長くなっており、誠に申し訳ございません。病院全体の課題として、待ち時間の削減を常に考えながら業務に取り組んでいるところでございます。今後も努力してまいりますので引き続きよろしくお願い致します。貴重なご意見をお聞かせいただきありがとうございました。