

皆様の声

松戸市立病院病院長
(平成24年9月10月分)

内 容	当該部署よりの回答
<p>妊婦検診のチケットを使っても1万円以上支払うことになった。 チケットを使えば無料になると思っていたのでびっくりした。 一言あっても良いと思う。</p>	<p>妊婦検診において、妊娠初期の検査につきましては、助成券を使用しても助成券では賄えない検査等も同時に実施していることから、自己負担が15,000円程発生することとなります。 自己負担分に関しては、事前にご説明させていただいていますが、今回、十分な説明が成されずご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。 今回のご意見を踏まえまして、産婦人科外来の前に助成券を使用しましても自己負担分が発生する可能性があることを周知可能な掲示等を行い、看護師からの説明につきましても漏れないよう努めて参ります。</p>
<p>今回孫が入院し、手術料等結構高額になりました。 支払いの際、高額支払いにもかかわらず、何の説明もなく、その上記入漏れで再度支払いの請求を受けました。 不審に思い説明をうけ、一応納得はしましたが、不親切感が残りました。 やはり、入院する際、外来で高額医療の話とか手続きの方法を、事前にていねいに教えてほしいです。急に高額を支払いを請求されても無理があると思います。</p>	<p>請求漏れによる再度のお支払いにつきましては、手術使用薬剤のデータの手違いにより発生してしまいました。ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 また、高額医療についてのご案内につきましては、通常、入院予約の際にお渡ししておりますが、小児科の場合、「子ども医療受給券」がありますので、これまでご説明しておりませんでした。 しかしながら今回、患者様が受給券の対象ではありませんでしたので入院の際、ご説明させて頂く配慮が不足しておりました。 今後は、同様なことで患者様にご迷惑をお掛けしないよう患者様へのわかりやすい説明に努めてまいります。</p>
<p>病院内での携帯電話の使用についてはどうなっていますか？</p>	<p>当院では、医療機器に影響のない範囲で、携帯電話、スマートフォン等の多機能携帯電話をご利用いただいております。 院内では、マナーモードに設定の上、通話をご遠慮ください。通話は横玄関、休憩コーナー、各病棟の待合など、定められた場所をお願いします。 メールについては、使用の制限はありません。 院内に注意喚起の掲示を行っておりますので、ご協力をお願いします。</p>
<p>先日主人が眼科の検査日程を変更するのに、午前中に病院に電話したところ、14:00~16:30と言われて、仕事の昼休みにかけたので、結局その日に変更できず、妻の私に頼んできました。私は次の日に14:00にかけましたら、火曜日は休診と言われ結局水曜日になりました。 せめて、診察時間中でも予約変更できるようにお願いできませんか。</p>	<p>午前中は来院患者が多く診察、処置、窓口対応で追われ、更に電子カルテの使用も多いため、予約の確認をするのも大変な状況です。 比較的落ち着いた午後には予約の変更をお願いしておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 14時以降であれば、休診でも電話がかかってくるよう対応しています。</p>
<p>泌尿器科外来の診察順番の表示ボードは、なぜ活用されていないのか。</p>	<p>診察・検査で一人の患者さんに複数回入室していただくので、診察が次のように表示されても、患者さんの出入りがあるため苦情がよせられましたので、使用を中止しています。</p>
<p>整形外科受診。 初診だったので、問診票を書きましたが、数種類あったので、どれに書いたら良いのか分かりづらかった。 スタッフもいなかったため、聞くことができませんでした。 また問診票を出す場所もトレーが置いてあるだけで、表向きに出してしまいましたが、個人情報ちゃんと保護してもらえているのでしょうか。 診察室に名前が呼ばれましたが、マイクのボリュームが小さくて、年配の方には聞こえないのではないかと感じました。</p>	<p>今回ご意見のあった内容を検討させていただき、以下のようにさせていただきました。 ・受付は2人で対応していますが、席を離れる際は一人必ず対応できるようにします。 ・受付が初診の患者さんには、診察までの流れを説明をします。 ・問診票等見えないよう収容の箱を準備しました。 ・呼び出しはマイク音量の調節や、待合室での声掛けもします。 ・問診票は新患・予約外・薬のみとわかりやすいように、説明文を貼りだしました。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>受付から診察までの流れが不明なので、本当に受付がされているのか不安になりました。 初めて来た場合にはとてもわかりづらいと思います。</p>	<p>初診の患者様につきましては、申込用紙を記入していただき、正面窓口にて受付を行っております。その際、特に受付票はお渡ししておりませんが、受付が完了した旨を患者様にお伝えし、受診なさる診療科をご案内させていただいております。 今回のご意見を踏まえまして、今後も更に患者様にとって分かり易い受付業務を心掛けてまいります。</p>
<p>先生方、看護師さんたちは本当にこまめにみて頂いて感謝しています。よく声をかけて下さって、丁寧に対応して頂いて、疑問に思ったことも丁寧に回答してもらえたので、入院中もひとつずつ心配がなくなっていきました。本当にありがとうございました。</p>	<p>嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。 今後も「ここに来てよかった」と思われる病院をめざします。</p>