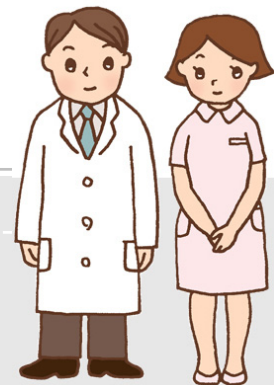


2010年5月回収分



患者さま： 西4階入院 50歳代 女性 (5月21日回収分)

ご意見

- 不満や不安に感じたこと、改善してほしいこと
適確に検査時間や食事の時間などはっきり言ってくれない。
イライラして、よけいに病気になるそう!!
- 職員へのメッセージ
患者はしんどくて入院しているのに笑って大きな声で話している。
もう少し、病人の気持ちになってほしい!!

対応部署： 西4階

回答

入院中、ご不快な思いさせて申し訳ありません。検査時間については、外来患者様の状況で予定時間とずれが生じる事もありますので、予定時間の前には確認してお知らせするように努めます。看護師の言動について、ご指摘を真摯に受け止め、対応に配慮いたします。

患者さま： 西3階入院 60歳代 女性 (5月21日回収分)

ご意見

- 会計・医事係の対応がわるい。(受付の女性も不親切)
- ①保険証の番号が変更していたのに、チェックがもれていた。
 - ②請求もれがあったと TEL あったが、高額医療請求後だったので、その後どう処理したのか全く連絡もなし。

対応部署： 医事課

回答

- ①保険証をご提示いただいたにも関わらず、変更の確認が漏れてしまい申し訳ございませんでした。今後は、保険証確認の際には指差し呼称を徹底することで、登録誤りの防止に努める所存です。
- ②医療費を追加請求させていただくというご迷惑をおかけしたことに加え、高額療養費請求との関わりで疑問や不安をいだかれていたにも関わらず、速やかなご返答が出来ず誠に申し訳ありませんでした。関係者間で振り返りましたところ、追加請求を患者様に連絡したスタッフと高額療養の件を健康保険に問合せしたスタッフとの間の申し送りが不十分だったことが原因であることがわかりました。
今後は、医療費の請求漏れを起こさないよう慎重に計算業務を行うとともに、スタッフ間の申し送りについてもきちんと確認し、このような事がないよう努めたいと思います。