

ホームページからのご意見・ご要望への回答

「予約変更の電話をした際、担当者の電話対応が良くない。言葉遣いが不適切で変更できない、の一点張りである。ホスピタリティが感じられず、接遇研修をした方が良い。何度か予約変更の電話をしたが、こんなに不愉快になったのは初めてである。」とのご意見でした。

このたびは、職員の不適切な電話対応により、大変不愉快な思いをさせてしまいましたこと、また、ご要望にお応えできなかったことにつきまして、お詫び申し上げます。

ご意見を真摯に受け止め、今後このようなことがないように担当職員を指導し、接遇向上に努めてまいります。

なお、当院では、原則、診察の際、担当医師と患者様及びそのご家族様との相談の上、次回の外来診療や諸検査を予約しております。特に諸検査を伴う予約の変更は、検査機器及び担当医師の日程調整両方が必要であり、ご希望の日程での調整が困難な場合も多くなる傾向があります。恐れ入りますが、この点につきましてご理解のほどよろしくお願いいたします。

今後とも、患者様及びそのご家族様に寄り添った対応に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年4月13日

No. 8

ホームページからのご意見・ご要望への回答

「必要があって診断書を区役所に提出したところ、追記が必要と言われ、再度主治医に依頼したが、書いて欲しいことと違うことが書かれていて、再度、追記の指示があった。何度も何度も、バカにされている気分である。情報開示が出来ないのは、医療行為的にどうなのか。」とのご意見でした。

この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。

匿名でのご意見でしたので、具体的な内容を把握することはできませんが、患者様の診療情報については、原則、開示することができます。

ご希望がありましたら、診療情報室（tel 022-391-5111（代表））までご相談ください。

今後とも、患者様及びそのご家族様に寄り添った対応に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

病 院 長