

ホームページからのご意見への回答

「6月15日、入院のための診察に訪れました。計測、血液検査、レントゲンと終わり、麻酔科の受付にカルテを入れました。麻酔科の掲示には、「PHSにて呼び出したします。診療待合室周辺及びまほうの広場あたりでお待ちください」との旨の記載がありました。そのため、7か月の息子を連れた私は、まほうの広場のあたりで待つことにしました。ですが、一向に連絡はなく不安になり戻ると、待合室前には誰もいなく、中では診察されている方がいるようでした。しばらく待っていると、中から出てきたのは私の次に待っていた方でした。確かに、「診察時間優先なので前後することがあります」とは書いてありましたが、私より後にレントゲンで呼ばれているのを見ていたので、本当に診察時間の問題なのかなと。私が呼ばれた時に、「あの方より先に来たんですけど」と看護師さんにお話すると、「そうだったんですね。すみません。」というだけでした。中にいた先生も、謝ることなく説明が始まり、何で早く行ったのに、掲示されていることを守っていたのに、後から来た人の分まで待たなければ行けないのかと甚だ疑問で、重要な説明とはわかっているものの、説明を聞きたくない気分でした。息子

も前のかたが終わるのを待つ時からグズリ始めましたし、幼稚園に通う娘もいつもはバスなのですが、お迎えがいいと言っていた為に、予約より少し早めに行って、余裕を持ってお迎えに行きたかったのに、結局その余分な待ち時間 2、30 分のせいでイライラしたきもちになり疲れてしまい、迎えに行くことができませんでした。

納得がいかなかった為、説明終わりで順番前後していないか聞いたところ、先生の話では、「今日、血液検査よりこちらに先に来た人がいたので順番がぐちゃぐちゃになってしまった」と言っておられました。それこそ「診察時間優先」にするべきなのではないでしょうか。カルテを入れるところも、手前に入れてくださいと書いてありましたが、ポケットのようになっていると、よく読んでいない人は後ろに入れるんじゃないでしょうか。私もそれは後から気づきましたし、私の次の人も確かに私の後ろに入れていたためにおきたことなのではないでしょうか。そもそも、PHSで呼ぶと書いてあるのに、なぜ電話が来なかったんでしょうか。書いてあることを忠実に守ったが為に、順番が遅くなり、大変不快でした。こんなことなら、診察待合から離れずに待っていれば良かったです。やらないなら電話連絡の旨の掲示なくす、やるなら毎回ちゃんとやる、診察時間優先との記載の件も然りだと思います。謝られても時間は返ってこないですよ。診察する方、全員を平等に扱ってほしいです。その為にも、事前の確認や、

マニュアルをきちんと守ること、間違いを防ぐことなど改善をお願い致します。」
とのご意見に回答いたします。

この度は、長時間お待たせし、また説明不足で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

診察の順番については、診療時間のみならず、他の患者さんの状態などによって入れ替えが生じる場合もありますが、その説明を行うことが必要でした。

また、ファイルの置き方について改善をしておりますので、ご利用ください。

診察までの待ち時間は、院内でしたらどちらにいていただいても結構です。待つ場所で順番が変わることはありません。PHSでの呼び出しも、通常通り行っております。

今後とも、ご理解とご協力をお願いいたします。

病 院 長