



ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年12月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- 診察を受け薬を処方されたが、「治りますか？」と聞くと「わかりません」と言われた。こんな診察にお金を払うと思うと馬鹿らしく腹が立つ。
 - 外来受診の際、看護スタッフが「お大事に」の一言もなく態度の悪さが目立った。患者を馬鹿にしているような対応だった。電話対応も悪く、早口で聞き取れなかった。
 - 出張医師による診察を受け、医師の判断で検査を実施したが、検査不要かどうか・金額の説明はしてほしかった。金額を確認してびっくりした。
 - MRIの検査をする人がすごく怖かった。
- > この度は、職員の対応においてご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。改めて、いただいたご意見を職員一同で確認し、真に患者に寄り添った病院となれるよう努力してまいりますので、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 長引く発熱と頭痛、耳の炎症の治療のために入院していましたが、耳鼻科の先生が親身になって治療や原因を突き止めるために最善を尽くしていただき、とても心強かったです。他院へ転院した際も、手術・治療の段取りをつけていただき、感謝の一言に尽きます。耳鼻科にかかりたい人がいたら迷わずこの耳鼻科をお勧めしたいです。
 - 仕事で立ち寄ったところ急な腹痛に襲われた私を助けていただき、本当にありがとうございました。
受付の方をはじめ、急患に対応していただいた内科、連携して対応し手術していただいた外科、各種検査をしていただいた皆様、食事・清掃をしていただいたスタッフの皆様、各種手続きをしていただいた事務の皆様、たくさんのわがままに対応していただき、皆様の優しい対応を忘れません。
 - 病棟の看護師さん方に大変お世話になりました。声掛けが優しく、常に気にかけてくださったので、入院中の生活で困ることは一つもなかったです。手術に関わってくださった看護師さん方にもとてもやさしく話しかけていただいたので、リラックスして手術を終えることができました。
毎日の食事もおいしかったです。3泊4日の短い期間でしたが、とても快適に過ごせて感謝しています。
- > このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。
これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしくをお願いします。

03 質問・要望

- 自動精算機が2台では少なすぎるので増やしてほしい。
バスの時間に間に合わない時がある。
- 自動精算機の利用につきまして、ご面倒をおかけし大変申し訳ありません。令和3年12月に設置した自動精算機については、既存のスペース（正面ホール後方）に設置をしておりますが、台数を増やすことは電源確保やスペースの問題から難しい状況です。
大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
- 保険会社の保険請求に関わる手続きは、保険加入者の経済的緩和のため、領収書・診療報酬明細書で確認して支払いすることが多くの定説である。
現在発行される領収書や診療報酬明細書には、「病名」「手術名」の記載がなく、せっかく経済的負担を行わないようにしているにも関わらず、診断書を取りにいかなければならない。「病名」「手術名」を領収書に記載ほしい。
- 病院及び保険薬局については、平成30年4月から全患者への診療報酬明細書の無料発行が義務化され、当院においても自動精算機により希望者に明細書の発行を行っています。
「病名」については、入院中にお渡しする「入院診療計画書」に記載していますので、そちらでご確認いただけます。また「手術名」については、診療報酬明細書に記載されていますので、ご確認をお願いします。
お問い合わせのありました記載事項につきましては、どちらも現行の発行物で確認できますので、ご理解をお願いします。