

# 患者さまの声

ご入院中・通院中の患者さま、ご面会に来られた皆さま方からの御意見を頂けたら幸いです。良かった事・悪かった事・気になった事等、どのような意見も有り難く頂戴いたします。

戸塚共立いずみ野病院 院長

## ご意見

受付の番号札を取り、受付開始8：30頃に再度来院しようと番号札を取ると、8：30に間に合わないなら札は取らない方がいい、番号札と受付・診察の順番がどうなるか聞くも、とても不愛想で冷たい対応され不愉快だった。また、これまでは早い時間に来て受付番号を持ち帰り、8：30前に来院して受付していて1度も番号札を持ち帰るのをダメと言われなかったが、今回初めてこのような対応をされ、今後はどうすればよいのか不明である。

会計をクレジットカード払い等の対応してほしい。



待ち時間が長いため、ネット等での予約制度を取り入れてほしい。

## 回答

この度は、当院の受付対応につきましてご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

本来、8時30分の呼び出し時にご不在の場合はご来院時点での受付順となる運用でございますが、そのルールや意図について十分にご説明できておらず、またスタッフ間でも案内にばらつきがあったことが今回の要因であると認識しております。

今後は、受付ルールをより分かりやすく院内掲示等で事前に案内すると共に、スタッフ間での認識と説明内容の統一を徹底し、これまで通り安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

クレジットカード払いやインターネット予約につきましても検討してまいります。

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。重ねてお詫び申し上げます。