

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R2-39①

ご提言要旨 接遇	回答 医療安全管理センター
<p>先般、ご多忙中の所、時間をとらせて申し訳なく思っております。しかし、まだスッキリしないことが2、3ありますので報告致します。</p> <p>①まず、別室にて接見中、他部署からの電話で「今、クレーム対応中・・・」などの発言があったと思うが、普通、本人の前では言わないものです。</p> <p>②担当医から、ここにはのどから入れる内視鏡はあるが鼻からのものはない。それは個人の医療機関がもっているもので、そちらの方へという発言があり、そのことを担当医に確認後、それを詫びることもなく、より精密な検査が必要である為、前述の様な表現をしたものであると断定している。</p> <p>③約2年前のカメラ検診後の投薬がなかったことの指摘をすると何故、薬を下さいと言わなかったのかというまるで私にも責任があるかの様な対応。</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項に続く</p>	<p>〇〇様から、当院の診療に対してご要望があり担当者としてお話を伺っていた際のことに対するご提言かと思えます。</p> <p>①「今クレーム対応中」との発言があったと書かれてありますが、発言はしておりません。しかしながら、〇〇様がそのように感じたのであれば、その場を退席して電話の対応をするべきであった事については反省しております。</p> <p>② ご要望の内容が不明ですので、返答は控えさせていただきます。</p> <p>③ 当該診療科において、この度のご意見に対する検討会を実施し、お電話や窓口での対応の仕方についても指導致しました。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R2-39②

ご提言要旨 接遇	回答 医療安全管理センター
<p>④他の医療機関からの人間ドックデータを確認することもないままの対応で、“今日はどうしましたか？”みたいな表情で何の為の準備だったのか？受付の間診もしかり、あまりにも“いいかげん”である。</p> <p>上記の様な対応のまずさが露呈しています。一人の軽率な対応がその病院の信頼を失つさせます。</p>	