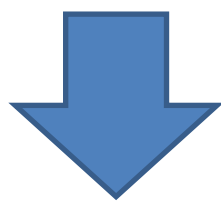


【ご意見】

予約診療にきたのに時間がかかりすぎて、予約の意味がない。

同じところに何度も行かされ、不手際が目立った。
—考願います。



【回答】

この度は、診察まで長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ございませんでした。

診察時間は各患者様の症状や診療内容によるため予定どおりに進めることは難しいですが、予約時間より大幅にお待たせしている場合には、診療科受付スタッフや看護師等から適宜ご案内・お声かけをすることを改めて徹底します。

今後も、受診される方のご負担を軽減できるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどお願いいたします。

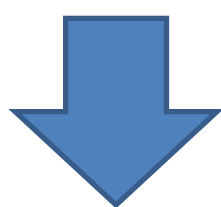
貴重なご意見をありがとうございました。

【ご意見】

受付の態度が悪い。笑顔ひとつなく、上から目線でものを言う。

自分自身が医療に携わる人間なので、私たちは徹底的に笑顔と人にもものを言う時には優しく接するよう指導しています。

とにかく上の方がしっかりといい指導をしてください。



【回答】

この度は、事務職員の不適切な対応により、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

ご指摘いただきました笑顔と言葉遣いについては、これまでも指導しておりましたが、患者様やご家族に寄り添った接遇の重要性について、改めて研修等を通じて徹底してまいります。

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。