

【ご意見】

皮膚科に定期通院しており先日予約の変更を依頼するためにコールセンターと皮膚科に電話をかけ続けましたがなかなか応答がなく3日目でようやくつながり事情を伝えたところ「人手不足で応答できず申し訳ありません」との回答でした。このような状態では病院組織として危機的と考えます。常態化しないように本気で善処願います。



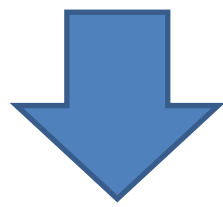
【回答】

当院受診予約のご連絡に関しまして、大変なご不便とご不快な思いをおかけいたしましたこと、誠に申し訳ございません。

コールセンターについては、患者様からのお電話が集中した場合など、ご指摘のとおり、非常につながりにくい状況が生じていました。そのため、昨年より対応する人数を増やすなど、改善に向けて努めておりますので、何卒、ご理解いただけますようお願いいたします。

【ご意見】

保険証確認の際、有効期限を見誤ったにもかかわらず「期限が切れています」と言われた。きちんと謝っていただきたい。高齢者であれば困惑してしまうと思う。



【回答】

この度は、受付担当者の対応、態度につきましてご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、誠に申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。

頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、患者さんが安心して当院をご利用いただけますよう、職員教育に努めてまいります。