

| No. | 開業医の先生方の意見・要望 | 当院の対応 |
|-----|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 問い合わせについてこちらの意図が何度お話ししても通じなくて困ることがあります。 | お問い合わせには可能な限りスムーズにお答えできるよう、QA集や用語集を改善し、職員の教育に努めます。また、こちらからお名前を告げる際、併せて職種もお伝えするようにいたします。 |
| 2 | 予約日を早くしてほしい。 | ご紹介いただくにもかかわらず、お受けするにあたっての条件が多いことが原因であり、ひいては予約日の遅延にも繋がっていると反省しております。ご紹介にスピーディに対応出来る体制をめざし、ご予約に関する方法を見直して参ります。見直し後には可能な限りわかりやすい形で体制についてご案内いたします。 |
| 3 | 受け入れの承諾をいただくまでに時間がかかりすぎる。 | |
| 4 | 緊急患者の受け入れをスムーズにしてほしい。医師や看護師等とのやりとりが反復して行われ待たされること、断られることが多い。 | 緊急を要するご紹介の患者さんにつきましては、患者支援センターではなく救命救急センターの専用ダイヤル「内因性重症コール」にて医師が直接承るよう体制を見直します。 |
| 5 | 当院の地区から堺市立総合医療センターまで距離が遠すぎて紹介しづらい。 | 当院へのアクセスに関する問題につきましては、開業医の先生方や患者さんのご要望にお応えできるよう調査・研究して参ります。 |
| 6 | 逆紹介の場合、必ず、事前に対応可能か否か問い合わせてください。 | 患者さんの状態などに応じできる限り事前に確認させていただきよう、医師に改めて周知いたします。 |
| 7 | 予約票をFAXしましたが、患者の旧姓がわからないので予約できないと予約してもらっていない。 | 現在、旧姓を確認する運用は廃止しております。 |
| 8 | 退院前カンファレンスに歯科従事者の参加を常にしてその情報共有を密にしたいと希望します。 | 地域の歯科の先生方で退院前カンファレンスへの参加をご希望の場合は患者支援センターまでお申し付けください。 |
| 9 | 紹介後の返信がないことが多い。 | 医師にはご紹介いただいた患者さんの情報提供が大切であることを周知するとともに、連携を密にするためのチェック体制を構築して参ります。 |
| 10 | できればまたリウマチ診療できる内科医師の再配置をお願いいたします。 | 現在、関連機関に人員を要請しているところですが、再配置は実現していません。引き続き粘り強く要請して参ります。 |