２０２５年度

2月患者ご意見・謝辞

長文の為、要旨のみ
呼吸器内科の再開を検討しただきたい。武田先生のクリニックに定期的に通院していますが、夜間、休日等の発作の際に他の病院へいくしかありません。他の科も受診しているので、呼吸器内科がないのが残念です。ご検討を宜しくお願いします。

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。
本院や他院へも呼吸器内科医師の人材を確保すべき対応しておりますが、呼吸器内科医の不足は全国的な問題となっていることをお伝えしなければなりません。
厳しい状況ではありますが、引き続き、医師の確保に努めて参ります。

2/1に介護施設から、尿が出ないことから、救急で足立医療センターで無事に処理、2/19に事前に予約をしました。予約もそのままということで、2/19に受診しましたが、医師から2週間しかたってないので処置する必要ないと説明されました。それでしたら、2/1の際に予約を変更していましたし、介護タクシーに数万円の費用を使って来院しませんでした。予約の意味が全くないと思います。費用も無駄にかかりました。また、その旨を泌尿器科のドクターに伝えたら、まるで反抗期の女子高性のような逆ギレした態度で「はい、すみませんでした」と対応されました。

**　ご指摘のように、救急での次回の受診についての説明不足や、その後の医師の失礼な態度に関しまして深くお詫びいたします。診療科に報告し厳重注意しましたことをご報告させていただきます。**

初診の場合、予約時間の１時間前位に来院するように言われたが、実際にはもっと待った。初診受付、問診カウンターの周囲が大変にぎやかすぎて待っているだけだが、赤ちゃん連れの自分にとってとてもつらかった。赤ちゃん連れや高齢者の方のためにも改善してほしい。とにかく待ち時間が長すぎる。

**　初診受付では、持参頂いた診療情報提供書と CD-ROMの画像を取り込みカルテ作成をしております。受付窓口業務や医事システムへの登録業務を少しでも早く処理して待ち時間の短縮につながるよう日々努めておりますが、混雑する時間では、どうしてもお待たせする時間も長くなってしまいます。頂きましたご意見のようにお待たせしている方々のご様子にも配慮しお声掛けを行うなど取り組んで参りたいと思います。**
この度は貴重なご意見ありがとうございました。

2017/8/1、東京女子医大東医療センターへの紹介入院からお世話になっております。泌尿器科での腎臓摘出手術から始まり転移した右肺の手術、白内障手術そして足立医療センターでの継続治療。その間に今回、膵臓の異常を発見していただき外科での癌化前の手術。再び私の寿命を延ばしていただきました。まさしく女子医大足立医療センターの皆様に生かされていただいている実感すると共に、もう少し生きて世の為に働けと言われているようです。今回の入院、手術を通じて女子医大足立医療センターでの最新医療設備と医師の方々の高度な技術に改めて驚嘆と感謝感激です。それに加えて看護師さんをはじめの各部門医療スタッフの皆様方の献身的な対応には感謝しきれません。そして今回手術を担当していただいた〇〇先生には、感謝、感謝、感謝です。ありがとうございます。

ご丁寧なご意見を頂きまして、私共の方から感謝のお気持ちをお伝えしなければなりません。病院職員に対する温かな言葉は、何よりの励みになります。誠にありがとうございました。

妊婦健診から出産までお世話になりました。不妊治療を経ての妊娠かつ不育症治療も同時並行で行ってきましたが、無事に出産を迎えられて、本当に感謝しています。私がこの病院を選んだきっかけが、ＮＩＣＵを併設した大きな病院であるという安心感です。出産後、我が子に何かあった時にすぐに対応してもらえるという環境が心配性の私にはひったりでした。初めての出産から産後は、ずっと思い描いたイメージとはがらっと変わり、赤ちゃんはＮＩＣＵ、私は産婦人科と離ればなれ。周囲から聞こえる赤ちゃんの泣き声に辛くて涙することもありましたが、助産師さん達が話を聞いて、沢山フォローしてくれて、入院期間を前向きに過ごすことができました。ＮＩＣＵがすぐに近くにあるので、入院中も沢山面会に行けました。「赤ちゃんが〇〇になったんです。」という私の話もいっしょに喜んで聞いてくださり、私のメンタルの安定につながったのではないかと思いました。産院を選ぶ理由はひとそれぞれだと思いますが、次の妊娠の時もまた、こちらでお世話になりたいです。

妊婦健診から出産まで、本当にお疲れ様でした。
NICUでのお子様のご様子や当院スタッフの関りが見えてくる丁寧なご報告に感謝申し上げます。
今後も足立区の唯一の周産期センターとして、地域の方々の妊娠・出産に丁寧に関わって参ります。

2/6（木）総合受付で西新井へ行くバスを問い合わせました。若手の女性でとてもいい加減な対応をされました。周辺をご存じないようで、全然違う方向を教えられ、阿弥陀橋バス停まで歩いてしまいました。受付は熟知された案内のプロを配置すべきと考えます。直行ではなく、王40江北１丁目のバス停も活用可能な旨、ご案内のバリェーションを加えてください。

この度は、バス停のご案内に不備があり申し訳ありませんでした。
案内スタッフとは頂いたご意見を共有し、適切なご案内となるよう指導いたしました。
尚、バス停のご案内、時刻表は1階総合案内近くにもご用意させていただいておりますので併せてご利用ください 。

先日、外来受診した時に頻尿を落ち着かせる薬を変えたいので、かかりつけの先生へ手紙を書いて送りますと説明された。その後、かかりつけの病院に受診したら、手紙は届いていなかった。その日に女子医大へ電話したら、看護師さんが電話に出られ、こちらからかかりつけの病院の住所を伝えると看護師さんから「そんなのわかってます」ときつい言い方をされた。とてもショックで屈辱としか思えない。先生からは、謝罪がありました。大学病院の中で患者に対してこんなにも理不尽な思いをするのは、はじめてです。患者を扱っている仕事ならば「わかりました。参考までに伺っております」と対応することが、専門職なんかじゃないのか。事務的な処理をするのもいいが、相手のことを考えて親切な対応をお願いしたい。女子医大の評判にかかわること。改めてほしいとの思い書かせてもらいました。

この度は大変失礼な対応があり申し訳ございませんでした。
ご指摘頂かなければこのような対応をしていることに気づくことができませんでした。
接遇に関しまして指導して参りますことをご報告させていただきます。