

かすみがうら

第108号
 <毎月1日発行>
 発行所
 霞ヶ浦医療センター
 かすみがうら編集局
 〒300-8585
 土浦市下高津2-7-14
 Tel 029-822-5050
 Fax 029-824-0494
 E-mail & Web Site
 kasumi@kasumi.hosp.go.jp
 http://www.hosp.go.jp/
 ~kasumi/

診療予約センターが開設されます！

診療予約センター担当 関 春香



霞ヶ浦医療センターでは、平成22年8月1日付で診療予約センターが開設されることとなりました。業務開始は8月2日(月曜日)となります。今までは、各診療科で看護師が午後2時から3時まで予約・予約変更業務を行っていましたが、今後は、平日の午後12時30分から午後4時まで、予約・予約変更の電話連絡を患者様よりお電話にてお受けすることとなりました。大変長らくご不便をおかけいたしました。大変申し訳なく、診療予約センター開設についてご案内・お知らせさせていただきます。

平成21年10月、新型インフルエンザ予防接種予約開始時、小児科外来には予約・問合せが殺到し、診療に支障が出るほどでした。診察を受けに来院された患者様はもちろん、お電話いただいている方にも大変ご迷惑をおかけいたしました。そこで、「診療予約センター」の立上げを本格化させることとなり、「看護師ではなく事務方に対応できないか」、「時間延長できないか」な

ど院内での調整が始まりました。産婦人科の午後2時〜3時は電話が絶えず鳴り響いているのを、ご存知の方もおられるかとは思いますが、予約・予約変更の電話連絡最多は産婦人科です。医師からは、「診療の妨げになっている」という意見がありました。こちらでも診察を受けに来院された患者様はもちろん、お電話いただいている方にも大変ご迷惑をおかけしております。しかしながら、看護師は診療介助・看護が仕事です。ここに、支障が出る患者様に対するサービス低下となります。

開設の為、診療予約センター設置部会にて作成されたフローチャートを基に、7月1日スタート目標とな

業務の患者サービス落とさずに開設する、「予約センター」始動は4月となりました。まず、産婦人科から事務方での予約を受け始めること、患者様から貴重なご意見も伺うことが出来ました。「受付時間が短い」が最も多いご意見でした。その他「昼休みにかけられない」、「ずっと話中でなかなか繋がらない」、「初診の予約はなぜ取れないのか」など。中には、予約時間に電話がか



りました。予約用端末を設置し担当者との打合せ・シミュレーションを行いました。問題山積みで、7月1日も延期となりました。

当院では、医療水準の向上や地域住民に対し安全安心な医療を提

供できるよう、病院の現状の問題点を客観的に把握し改善に努め、地域住民から信頼を得られるよう日本医療機能評価機構の「病院機能評価審査」を受けるため、平成22年4月から準備に努力いたしてお

へご迷惑をかけないよう「機能評価受審終了後の開設がベスト」と判断し、診療予約センター設置部会にて開始日は、8月2日(月)に決定いたしました。今回クリアできない課題もありますが、将来的には予約について全て対応できる診療予約センターを目指すこととなっております。

患者様が診療科にて予約を取りますと、7月14日より診療予約券と一緒に左記のメモをお渡ししてまいります。予約・予約変更について左記内容をご確認の上、お電話ください。よろしくお願いいたします。

今までは、看護師が予約電話連絡をお受けしておりましたが、今後は事務員での対応となりますので、診療内容についてのお問合せはご容赦下さい。また、予約を取るには、患者登録番号が必要になります。恐れ入りますが、

お知らせ

予約方法が変わります！

当院では、平成22年8月2日より診療予約センターにて予約・予約変更の電話連絡を承ります。

予約・予約変更は

平日 12:30 ~ 16:00

029-826-6471

までご連絡下さい。

お願い

- 診察券をお手元にご用意頂いてお電話下さい。
- 今までは外来看護師が対応しておりましたが、今後は事務で対応させていただきます。診療内容についてのお問い合わせはお受けできませんので、ご理解・ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。

独立行政法人国立病院機構
 霞ヶ浦医療センター

駐車場ご利用の方へ

企画課



当院の駐車場は、有料で管理しており、検印を受けることにより料金の割引を実施して

ます。その検印場所を本年6月1日から変更しました。

今までは、駐車場管理室にて検印を実施しておりましたが、そのたびに領収書や処方箋の提示をお願いし、ご不便をお掛けしました。

