

## 虹の箱「みなさんの声」 利用委員会4月検討分

意見	回答
<p>ふれあい予約センターへ電話したところ、予約が2/25と3月初めしか空いていないと言われ、2/25に予約をし当日10時前に来院し受付機へ診察券を通したところ予約内容が表示されず、受付窓口へ行ったら予約がないと言われ、何度予約が2/25にしてあると言い張っても今日の(2/25)当日予約にしか出来ない、お待ち頂くことになるの一点張りで予約の意味がない。あんな予約専用電話番号など必要ないと思うほど腹が立った。病院側の手違いで予約が入ってなかったのだから、どうにかして10時に近いところで入れるのが当たり前ではないのか？お詫びも1つもなくこちらは仕事もわざわざ抜けてきているのにどうしてくれるつもりだ。こんな不手際をだまっただまにしておくわけにはと思ひ投稿し</p>	<p>予約センターでの不手際でご希望の予約をお取りしておらず、ご来院の際不快な思いをおかけしたこと、誠に申し訳ありませんでした。当日ご希望に沿えなかった事、またご納得のいく対応が出来なかった事、深くお詫び申し上げます。予約センターではカルテで予約取りを完了したことを確認した後、画面終了をするようにしておりますが、今後画面終了の前に再度確認するよう徹底いたします。この度は大変申し訳ありませんでした。</p>
	ふれあい事務課 課長 植田淳子