

患者様は医師の診察や判断への期待値がとても高いといえます

医師へのご要望

～患者様の声一例～

- 前回の医師と今回の医師で言っていることが違う
- 医師が費用はかからないと言ったのに加算されていておかしい
- 担当医は手術の際に執刀せず指導する立場だった
- 親身になってくれず質問しづらい雰囲気だった

ご提案

- 可能な範囲で違う医師の診察を受けてみる
- 自分と相性のよい先生、話しやすい先生を探す
- 質問があれば臆さず聞く
- 医師の治療方針に関しては診察室で確認すること
(診察内容に関わることは受付ではお答えできません)

対応のポイント ～クレーム防止の観点より～

- 慌てたり、面倒がったりせず礼節をもって対応する
- 患者様の話しをよく聞き、主訴をしっかりと理解する
- 一方的に内容の判断をしない
- さらなる不満や不信感をまねかないように、医師や院内の方針を理解し、勝手な判断をしないようにする（発言に気を付ける）
- 付添者などキーパーソンが同行していたら、場合によっては情報共有し、解決の手がかりを得る
- トラブルに発展しそうな場合は、男性職員や上級医師を呼ぶなどして支援を得る
- 院内規定（コードホワイト等）を知っておく
- 個人的な連絡先などは教えない