

横浜市夜間急病センターは横浜市の初期救急をになう医療機関として 365 日毎夜間、診療に当たると共に市民に信頼される医療機関としてスタッフ一同、医療安全に常日頃より心掛けております。

しかしながら、時として患者様および付き添いの方から、診療内容や受付対応などについて、厳しいご意見や色々なご質問を寄せられております。

以下はこれまでに寄せられたご意見・ご質問を掲載しておりますのでご参考にしてください。

\* 個人情報に触れない限り正確に公開しております。

-平成 30 年 5 月-

**【ご意見】** 待合室で遊んでいた子どもに対して、看護師さんが高圧的な態度で子どもを叱りつけたが、もう少し違う言い方があったのではないのでしょうか？（平成 30 年 5 月） **New**

**【お答え】** 患者様ならびにご家族の方に不快な思いをお掛けしまして申し訳ございませんでした。発言した看護師に対して注意を行い、今後このような事がないよう指導しました。今後ともスタッフ一同、患者様および付添いの方々に安心して診療が受けられるよう努力してまいります。

なお、施設内では思わぬ事故も発生しますので、小さいお子様をお連れの方は十分お気をつけください。

**【ご意見】** 夜間の先生は少し、冷たいイメージを持っていたけど、とても温かい印象の先生と看護師さんで、心配な事を聞いたり出来て良かったです。（平成 29 年 5 月）

**【お答え】** ご意見有難うございます。今後もスタッフ一同、患者様（付添い）に安心して診療が受けられるよう努力してまいります。

**【ご意見】** 個人情報が記載してある保険証の取扱い（受付窓口）が気になった。（平成 28 年 6 月）

**【お答え】** 患者様の個人情報が他の人に盗み見られたり、漏れないようスタッフ一同に取扱いの注意を促しました。

**【ご意見】** 対応した看護師さんが差別的な発言をして不快でした。（平成 27 年 12 月）

**【お答え】** 誠に申し訳ございませんでした。今後、患者様に誤解や不安を抱かせる不用意な発言はつつむようスタッフ一同に指導しました。

**【ご質問】** 診断書の記載をお願いしたいのですが。 また、費用はおいくらでしょうか。

**【お答え】** 受診当日に担当医師または看護師にその旨をお伝えください。後日の場合は、医師が常勤でない関係で、約 1 か月以上作成に時間を要しますので予めご了承ください。

費用は条例上、本センター所定様式は 1,000 円、民間保険等様式は 3,000 円となっております。

**【ご質問】** 修学旅行中に来所したのですが、保険証のコピーは使えますか。

**【お答え】** 申し訳ございませんが、当センターでは保険証（原本）をもって確認させて載せております。当日は一旦、自費扱い（10 割負担）となりますが、後日、加入している保険組合から所定用紙を載せて、必要事項記入の上、当センターに郵送して戴ければ、保険分返金に係る書類を作成してご返信致します。なお、詳細については受診当日に受付窓口にてご説明します。

**【ご質問】** 受付時間は何時からですか、それ以前には施設に入れますか。

**【お答え】** 受付時間は 19 時 30 分からです。それ以前は建物の防犯上、ご遠慮戴いておりますので、受付時間に合わせてお越しください。

**【ご質問】** 診療（内科・小児科・眼科・耳鼻咽喉科）に当たる先生は専門の医師ですか。

**【お答え】** 各診療科とも専門の医師が診療に当たります。

**【ご質問】** 駐車場はありますか。

**【お答え】** 10台分程度の駐車スペースはありますが、お越しの際は警備員の誘導に従ってください。

**【ご質問】** 施設住所をナビに登録したいのですが。

**【お答え】** 「横浜市夜間急病センター」もしくは「横浜市中区桜木町2-1」で入力してください。

**【ご質問】** 生活保護受給者ですが、普通に受診できますか。

**【お答え】** 通常の診療申込みで受診できます。横浜市の場合は「休日夜間医療証」をお持ちください。

**【ご質問】** 横浜市外の者ですが受診できますか、また小児医療証は使えますか。

**【お答え】** 横浜市外の方でも、通常の診療申込みで受診できます。神奈川県内であれば「小児医療証」なども利用できます。

**【ご質問】** 他の救急施設では会計が預り金でしたが、貴施設ではどうですか。

**【お答え】** 本センターでは保険診療にそって当日中に会計処理します。

**【ご質問】** 保険証を持参できないのですが。

**【お答え】** 当日は一旦、自費扱い（10割負担）になりますが、後日、保険証をお持ち戴ければ精算して保険分をご返金します。