

### ● “採血に必要な書類がない”と言われた

第2内科の受付より診察前の採血で担当した人は、診察券と予約票を渡し、検査室へと言われ、採血室33番の札をもらう。33番の人というので行くと採血の方は赤いファイルをもらわなかったかという。自分は診察券と予約票のみ、第2内科の受付より言われるまま来たという。採血担当の人はTELで直接来たかのように話しをする。私としては言われた通りにしているのにとっても不愉快だ。今日は採血する気にはなれない。おまけに、検査室は離れて何度もいかせるのはきつい。特に今日は身体の調子がわるい。きちんとできた人を受付におくべき。病院も患者の気持ちになってほしい。

### ● 検査部からの回答

今回の御指摘は、附属病院内の検査依頼手順の不徹底と連絡の不備が原因です。

まず、担当医師が外注検査の依頼伝票をあらかじめ準備していませんでした。二番目に、診療科外来の受付担当者が依頼伝票を患者様に手渡したと誤認して、担当医師に適切に連絡、照会することを怠りました。その結果として、採血室で事実関係を確認する間、患者様を待たせることになりました。

このような事例が頻発していることもあり、検査部からも診療科および看護部へ改善を強く申し入れたいと考えます。