

 病院間の連絡用回線です。一般の方はご利用できません

この手引きでご案内する内容

-  1 FAX到達確認
-  2 情報提供依頼
-  3 初診予約
-  4 入院相談
-  5 その他ご連絡

電話のながれ

- 1) まず、ご所属の診療所名とご担当のお名前をお伺いします。
- 2) 次に、ご用件の種類を上記からお伺いします。
- 3) AI電話から確認事項の質問があります。この手引きを参考に回答ください。
- 4) 必要に応じ、担当者より折り返しのご連絡を差し上げます。

電話のコツ

- 自然にゆっくりと発話ください。機械音声のような途切れた話し方だとかえって聞き取りが悪くなる場合があります。
- AI電話が復唱している内容が異なる場合、次の質問のタイミングで、「先ほどの電話番号は〇〇です」等の発話で、ひとつ前に戻って内容の修正が可能です。



- ・FAX到着確認の折り返し電話は、原則いたしません。
- ・未着であった場合、内容確認やご説明が必要な場合に限りご連絡させていただきます。何卒ご了承ください。

1 お電話前に用意する情報

- 患者さんの[氏名] [生年月日]
- FAXを送った日付(曖昧であれば、1週間前といった情報)

2 AI電話の流れ【基本情報聞き取り後】

1)患者さんの氏名を教えてください



2)患者さんの生年月日を教えてください



3)FAXを送信した時期を教えてください



1



1 お電話前に用意する情報

- 患者さんの[氏名] [生年月日]
- 返信期限日

2 AI電話の流れ【基本情報聞き取り後】

1)当日内の対応を希望されますか？



「はい」担当へ転送

2)診療科名を教えてください ※コードではありません



3)患者さんの氏名を教えてください



4)患者さんの生年月日を教えてください



5)ご返信の期限を教えてください



2



1 お電話前に用意する情報

- 診療科・グループの番号4桁(付録「診療科コードの調べ方」をご覧ください)
- 患者さんの[氏名]、[生年月日]、[連絡先(ご本人・緊急連絡先どちらでも可)]
- 外来受診の時期(医学的早めかどうか)

2 AI電話の流れ【基本情報聞き取り後】

1) 早めの受診指示がありますか？



「はい」担当へ転送

2) 診療科のコード4桁を入力してください(ダイヤルプッシュ)

予約不要な診療科は
終了

コード一覧(Excel)から診療科コードを調べておいてください

3) 患者さんの氏名を教えてください



4) 患者さんの生年月日を教えてください



5) 患者さんの連絡先を教えてください(ダイヤルプッシュ)



6) 都合の悪い日があれば教えてください



- ① 画像データ受理後にしか予約できないグループ
- ② 受診当日までに画像データを送付するグループ
- ③ その他書類が別途必要なグループ

は、お電話の最後にアナウンスします。①・②はデータを郵送ください。③は折り返しご連絡します

3

入院相談



1 お電話前に用意する情報

- 診療科名
- 患者さんの[氏名][生年月日][連絡先(ご本人・緊急連絡先どちらでも可)]
- 確認が必要な時期(3日以内か)

2 AI電話の流れ【基本情報聞き取り後】

1) 3日以内の対応を希望されますか？



「はい」担当へ転送

2) 診療科名を教えてください ※コードではありません



3) 患者さんの氏名を教えてください



4) 患者さんの生年月日を教えてください



5) 患者さんの連絡先を教えてください





1 お電話前に用意する情報

- 特定の担当宛てであればその氏名
- ご用件の概要

2 AI電話の流れ【基本情報聞き取り後】

1) 問い合わせについて教えてください



留守番電話の要領で、本院の誰に、こういった御用かをお知らせください。
内容を確認の上、対応いたします。

その他AI電話に関するご質問

098-894-1547

琉球大学病院 患者支援センター
受付時間: 平日 8:30~17:00

付録 診療科コードの検索方法

1) コード一覧を取得する

下記のURLより「診療科・グループコード一覧」をダウンロードしてください

琉球大学病院公式HP – 患者さんの紹介について

<https://www.hosp.u-ryukyu.ac.jp/medical/referral.html>

2) コードを検索する

相談したい病名・症状や臓器に近いものを表の「ワード」部分から探して、左端の4桁の数字コードを控えます。

例) 肺疾患の患者さんに関わることであれば、「ワード」に「肺」がふくまれる「0102」の診療科コードを控えます。

code	復唱用名称	ワード1	ワード2	ワード3
0101	第一内科 感染症グループ	COVID-19	コロナ	インフルエンザ
0102	第一内科 呼吸器グループ	肺	喘息	肺がん
0103	第一内科 消化管グループ	消化器内科	胃	腸

3) 電話でプッシュ入力します

AI電話のアナウンスで、4桁コードの入力を求められたら、ダイヤルプッシュで「0・1・0・2」を入力すると、「第一内科、呼吸器グループお間違えありませんか？」と復唱があります。
間違いなければそのまま進めてください。

memo

memo

診療科一覧

感染症・呼吸器・消化器内科（旧：第一内科）

内分泌代謝・血液・膠原病リウマチ内科（旧：第二内科）

循環器・腎臓・神経内科（旧：第三内科）

消化器・乳腺内分泌・小児外科（旧：第一外科）

心臓血管・呼吸器外科（旧：第二外科）

脳神経外科

整形外科

形成外科

産科婦人科

小児科

皮膚科

腎泌尿器外科

耳鼻咽喉・頭頸部外科（旧：耳鼻咽喉科）

眼科

精神科神経科

放射線科

麻酔科

歯科口腔外科

病理診断科

救急科

リハビリテーション科