

コロナが定着すると、患者の意見が強くなる。

ごく自然にこの状態が進行します。患者は、PCR 検査も自由にできると思い込んでいます。確かに行政の説明では、読み方によってそう受け止められても仕方ないものもあります。

ところが検査キットは潤沢に数があるわけではなく、病院は困惑しています。来院したのに、検査が出来ない。説明を聞いても、納得しない。検査する場所も非難する。こんな患者は増える一方のような気がします。

対応は、医院に合った状況で、または、保険医協会などでは ZOOM にしてみたら如何でしょう。ご相談の上、ご検討ください。

苦情・クレーム対応アドバイザー 関根真一