

Q 臨時休診が多いけど、何を
しているの？

A

学会に行っています。

専門の分野の最新の研究を発表し議論する場が学会です。学会は国内外にあり、院長は様々な学会に参加しています。日本では北海道から九州まで、海外ですと、去年はバルセロナで今年はパリです。眼科の分野も日々研究が進んでいて、特に院長が専門とする緑内障は、知識をアップデートすることにより、診療や治療の幅が各段に広がります。また、特に遠方の学会であればあるほど、各分野で権威と呼ばれる医師や、意識が高い医師が集まり、そういう医師と出会う、情報交換をする事で得られるものは、はかり知れません。休診にしてしまい患者様にはご迷惑をお掛けしますが、特に緑内障では、学会に参加した結果、全国でも実施できる医師が数少ない最先端の手法を取り入れ、格段に治療の質を上げる事ができるなどの、非常に大きなリターンもあります。

Questions and Answers Part3

よくある患者様からの質問にお答えします。3

いとう眼科では、患者様からスタッフに関して質問いただく事が多いです。今回はよくある質問に対してお答えいたします。

Q スタッフの人数が多いように
思うけどどこなんぞ？

A

スタッフの採用人数に制限
をしていません。

通常は規模や売り上げに応じてスタッフの数を決めています。いとう眼科では採用数に制限をしていません。いい出会いがあったら、何人だろうと採用しています。本当にいい出会いは、どのタイミングでくるかわかりません。もし、人が足りなくなったら、そのタイミングでいい出会いがなくても、人が足りないのを妥協して採用してしまうかもしれないので、私達は採用には妥協しない決めていて、いい出会いがなければ採用はしません。ただ、現実問題はスタッフが少ないければ患者さんに迷惑をかけてしまうので、当院は常に余裕のある採用を心掛けており、今は通常必要数の1.5倍ぐらいのスタッフがおります。スタッフの数が多ければ多いほど、患者様のお話を沢山聞く事もできるし、説明にも時間をかける事ができます。また、スタッフ自身もスタッフの子ども体調を崩すことがありますが、そういう時にスタッフの数が多ければ無理なく休めます。患者様にとってもスタッフにとっても、本当にいいスタッフなら多いに越したことはありません。今後も採用は積極的に行っていききたいと思っています。

Q 予約したのに診察の待ち時間
が長いのは何故？

A

たいへん申し訳なく思っ
ております。

眼科における一般的な待ち時間は、受付してから検査にお呼びするまでの待ち時間と、検査が終わってから診察までの待ち時間、診察が終わってから会計までの待ち時間があります。予約いただいた方に関しては、受付から検査にお呼びする際は極力予約時間通りにお呼びするよう強く意識しておりますが、検査が終わってから診察までの待ち時間は長くなってしまう傾向があります。当院はスタッフは多いですが、医師は院長一人です。医師が増えれば診察までの待ち時間は減りますが、医師なら誰でもいいという訳ではありません。特にいとう眼科は、緑内障に特化しており、緑内障の患者様が非常に多いですが、緑内障は医師の知識や経験によって大きく診断が変わってしまいます。院長が任せられる医師じゃないと、いとう眼科の大切な患者様の診察は任せられないので、簡単に医師を増やすことが出来ず、診察までの待ち時間も長くなってしまう。



また、当院は予約制を導入していますが、急に症状が出た方、予約制だと知らずにお越しの方、急な手術後に頻繁に通院していただく必要がある方も沢山いらっしゃると思います。そういう方が予約を取ろうと思っても、予約は常時数ヶ月先まで埋まっていてすぐに予約は取れないので、予約以外でも患者様をお受けしております。予約いただいた方は極力お待ちしておりますようにしておりますが、予約外の方で急な処置が必要になったり、診察での細かい説明が必要の方が重なってしまうと、予約された方に対しては、診察までお待ちいただくせしめざるを得ない状況です。何とかお待ち、医療の性質上、患者様に対応する時間を制限したり、受け入れを断ったりする訳にはいかず、待ち時間に関してもどうにもできないケースもあり、大変申し訳なく思っております。

Q 他の眼科に移ったら
やっぱり嫌な気分なの？

A

信頼関係が最優先です。

医療機関と患者様は信頼関係が何より大切だと思っています。私達は経営（売上げ）の為に患者様に来ていただくたいと思っております。私達を信頼し頼って下さる方に、なんとか力になりたいと思っております。ただ、考え方の違いや相性の良し悪しも実際問題としてあると思います。もし、私達の考えや姿勢に納得できなかったり、信頼できない何かを感じたなら、他の眼科に転院することは、至極当然なことだと思っております。大切な体を預けるので、ご自身が納得でき、信頼できると思った医療機関で手術や治療を受けたい事が一番望ましい事だと思っております。病院を選ぶ事はとても大切な事だと思っております。ただ、同じ病院でも、純粋な医療の質のレベルの差は非常に大きくあります。特に緑内障などは、最先端の治療や手術ができるクリニックが少ないのも事実です。症状によっては、相性だけで医療機関を選べない現実もあるので、当院は一人でも多くの患者様に信頼していただけるよう頑張りたいと思っております。