

院内の混雑解消に向けた取り組み

○海老原 充生

獨協医科大学病院医事保険課

大学病院医事部門(入院課・外来課・医事保険課)では、新型コロナウイルス感染症予防対策として、パーティションの設置や入院受付窓口・退院会計窓口を分離するなど、物理的な間隔を設ける対策を実施し、一定の効果をえました。

しかしながら、「他にも院内の混雑を解消する方法はないか?」という急務の課題が残りました。

今回は、特に混雑する会計窓口において、新たな決済方法である“医療費あと払いクレジットサービス”を導入することで、患者さんの院内滞在時間を減らし、結果として人流抑制の効果が得られた事例を紹介します。

また、他の運用改善と組み合わせることで、混雑解消と患者サービスの向上を併せて目指す取り組みを紹介します。