

## 営業担当者が見た待合室

山内 将史

<masashi@bitcoffee.com>

予約診療というものは、多くの先生が「ウチは予約とか合わないから」「電話で対応すればいいから大丈夫、要らないよ」ということを仰られます。

確かにこれは事実で、圧倒的に高齢者の多い病院では、そもそもウェブにつなぐ端末がないという患者さんがいらっしゃるでしょうし、恒常的に急病患者で溢れている病院ともなれば、そもそも予約という枠を設けること自体が難しいということになってしまいます。

ただ、この予約診療は、一方で大きな力を持っていることも間違いありません。その中の一つとして、「患者さんの感染症予防になる」ということがあります。

外来患者様の来院が多い病院様になると、待合室は非常に混雑します。何時間も待たなければ診察を受けることすらままならないことも多々あります。このとき、患者さんは混雑した待合室で順番を待つことになるわけですが、その待っている間、患者さんは非常に感染のリスクが高い状況で順番を待たなければならないのです。

例えば、インフルエンザなどが流行している時期に、病院の待合室にいけば、インフルエンザに罹患した患者さんが大勢来院されていることでしょう。その状況に、体が弱った病人の方が長時間待合室に居るといふシチュエーションは、院内感染のリスクが高そうです。

これを、ある程度の時間帯での予約制に切り替えることで、患者さんは病院の混雑状況を把握することができます。そのことによって、患者さんは空いている時間帯を選んで来院することが可能になります。つまり、待合室の混雑を分散させることができ、とても効率的です。

内科などの場合は、基本的に患者さんが外来で来院されるのは、身体の具合が悪くなったときです。「具合が悪くなったので予約をする」というのは、ちょっとステップがまどろっこしく、問題ではないか、というご意見も頂戴いたしました。

しかし、よくよく考えてみれば、1分1秒を争う事態というのは、あまり一般的なケースではありません。その場合は、電話などでご連絡していただき、病院様の指示を仰ぐなどすべきです。また、そういった急患でない場合は、どんなに急いで病院に行ったとしても、混雑していれば待合室で待たなければなりません。

つまり、その日の混雑状況を把握して、家でできるだけ身体を休ませて、診察を受けられる時間になったときに初めて来院した方が、その患者さんにとっても、周りの患者さんにとっても、また、病院様にとってもメリットが大きいのではないかと思います。

Dr.Net 予約くんは、予約状況の混雑具合が患者さんの予約画面からもチェックすることができます。また、病院様の予約状況を把握することが、グラフィカルに行うことができます。混雑した待合室に効くカンフル剤、それが Dr.Net 予約くんです。