

東京都の事業成功例 ～東京都立小児総合医療センター～

◆事業の成功例 初診待機期間の短縮について

【1】取組み前の課題や問題点

- ①2010年3月 精神科単科病院(梅ヶ丘病院)から小児総合病院の児童思春期精神科へ診療申し込みの心理的ハードルが下がって、受診希望が増加
- ②梅ヶ丘病院時代の予約方法は、家族が予約センターに電話し、予約を取ってから「診療情報提供書」を用意する方法であった。開設数年後に、「診療情報提供書を取得してから、電話申し込み」に変更をしたが、それでも、受診希望が殺到。「6か月先の予約枠をオープンすると、数日で電話が殺到して埋まってしまう」「(Hotlineを除き)患者の重症度に関わらず、一律6か月待ち」
- ③初診キャンセル数が多い
- ④緊急受診(Hotline)システム(入院の必要性の高い症例につき、かかりつけ医からの直接電話により予約取得)があったが、上記の6か月を待ちきれない患者が、Hotlineに入電し、本来の目的である「入院が必要な重症例」をとる枠がなくなってしまった

【2】取組み時苦慮した点

- ①既に6か月分の初診が埋まっている状態からのスタート
- ②「全ての患者さんを診療します」→「入院の必要性が高い方から優先的に診療します」という明確化の許可を院内幹部から取り付けるまでに苦労した
- ③新しいトリアージシステムを地域医療機関にご理解いただくことに時間を要した

【3】取組みによる成功内容

- ①申し込み方法を変更(2015年8月～)
家族による申込書・紹介状を送付していただき、その内容に応じて、重症・中等症・軽症に分類
- ②「入院の必要性が高い重症の患者さんから優先的に診療します」と病院ホームページに掲載
- ③軽症の患者については待機期間が長くなることを説明し「子供の心診療機関マップ」を紹介し、他院に誘導
- ④待機期間の大幅な短縮
従来：(Hotlineを除き)重症度に関わらず6か月待ち
⇒重症ケース：1週間～3週間
中等症ケース：1か月～2か月
軽症ケース：6か月
- ⑤初診キャンセルの減少(キャンセルが出た場合は、空いた枠を重症例の診療にあてた)
- ⑥緊急受診(Hotline)：本来の目的である「入院の必要性が高い症例」に専念することができるようになった