

患者の負担軽減へ

徳大病院 13日からアプリ導入

徳島大病院は、診察や会計の待ち時間による患者の負担を減らそうと、患者支援アプリを導入する。診察までの待ち時間が予測できるほか、クレジットカードを登録すれば後払いにできる。導入は13日から。

導入するのは、プラスメデイ(東京)が開発したアプリ「weilcine(ウエルコネ)」。診察までの待ち人数が表示されるため、待ち時間を有効に使うことができる。自動の後払いシステムを使えば会計を待たずに帰宅することもでき、利用時の手数料負担もない。3割の患者が後払いシステムを利用すれば、システムを利用していない人の待ち時間を最大で25分ほど短縮できる効果があるという。

多い日には1日約2千人を超える患者が同病院を訪れており、当初想定していた1500人を大きく上回

っている。そのため、診察待ちや会計待ちの長時間化が課題だった。

2022年4月に診療担当副院長の西良浩一教授を長とする「待ち時間短縮プロジェクト」を立ち上げ対応を検討。約1年かけて実態調査を行ったところ、患者の約7割が午前中に来院し、診察までの待ち時間が

2時間以上に及ぶ診療科があることが分かった。23年3月に導入に向けて予算を獲得。現在は登録や利用方法の説明を行う専用のサポートブースを1階の正面玄関付近に設けている。

西良教授は「待ち時間の短縮は患者の心理的・肉体的負担の軽減につながる。「患者ファースト」が目的なので、ぜひ使用してほしい」と話す。

同じアプリは23年12月時点で全国の4病院が導入している。(佐藤聡美)



徳島大病院が導入する支援アプリの使い方を説明する西良教授＝徳島市の徳島大蔵本キャンパス