

② 患者さまのために

みなさまの健康を支えるために サービスとシステムの機能強化につとめています

病院探しを手助けする「病院なび」、
探した病院の初診や人間ドックの申し込みが簡単にできる「初診受付サービス」、
OTC医薬品などを予約購入できる「e健康ショップ」などをご紹介します。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」で病院探しをお手伝いします

東邦ホールディングスは、2014年6月に医療機関検索サイト「病院なび」を運営する株式会社eヘルスケアの発行済株式の70%を取得いたしました。

「病院なび」は、患者さまが自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトで、月間900万人の人がアクセスしています。医療機関の住所や電話番号、診療時間などの基本情報に加えて、2015年4月以降は医師の専門分野、対応可能な主な疾患と治療法、診察可能な難病の種類、受診しやすい時間帯、病院の雰囲気わかる写真など、MSが収集した当社独自のより詳しい情報が掲載され、患者さまが少しでも安心して病院を訪れることができるようになりました。

なお、患者さまが知りたい情報は各医療機関のホームページにも掲載されていなければなりません。そこで、2010年から医療機関のホームページを作成する「病院なびホームページサービス」の提供も行っています。診療科目、外来受付時間、休診日、医師のプロフィールや専門分野、治療方針といった情報とともに、医師やスタッフの人となりや伝わるようなブログなどのコンテンツも設けています。2016年11月末時点で、1,800軒の医療機関が「病院なびホームページサービス」を利用しています。

「病院なび」と「病院なびホームページサービス」によって、患者さまは自分に合った医療機関をより確実に選べるようになりました。

「初診受付サービス」では「事前問診」をできるようにしました

「初診受付サービス」は、「病院なび」や各医療機関のホームページから24時間いつでも簡単に初診の受付ができるサービスです。2012年2月に開設され、2015年1月からは「事前問診」の機能が追加されています。

どのような症状か、いつごろから続いているか、薬や食べ物のアレルギーはあるか……などについての詳しい情報を患者さまに入力していただくと、その情報がFAXやメールなどで医療機関に届きます。いつどんな症状の患者さまが来院す

るか事前に把握できるので、医療機関は診察の準備を整えることができます。よりスムーズで、より質の高い診療を行うことが可能になりました。「事前に詳しく症状を伝えられるので、初診でも緊張せずに、安心して受診できるようになった」という患者さまの声もたくさん届いています。

「初診だけでなく2回目以降も使いたい」という声も数多くあがり、2015年秋からは2回目以降の受診でも、「初診受付サービス」と同様の簡単な手順でインターネット受付を利用できるようにしました。

「初診受付サービス」は、2016年11月末の時点で全国7,300軒の医療機関で稼動しています。サービスを利用する患者さまは日々増加しており、累計52万人に達しています。

人間ドックと健診の予約をできるようにしました

国によるセルフメディケーションの推進もあり、ここ10年で人間ドックを受ける人の数が増えています。とくに「脳

「初診受付サービス」の流れ

- 1 体調不良を感じたときに、自分の症状に合った医療機関を探します。
- 3 事前に症状を伝えておけば、患者さまは不安を軽減でき、医師もスムーズな診察が行えます。



- 2 画面の案内に沿って入力していけば、簡単に初診の受付ができます。「口頭では言いにくい症状でも画面入力なら伝えやすい」と好評です。

ドック」「胃の内視鏡検査」「乳がん検診」への関心は高く、こうした状況に対応するため、2016年10月から人間ドックや健診の予約ができるようにしました。



「病院ナビ」の「人間ドック」画面。希望のコースを選べる

患者さまが手軽に病院やクリニックを見つけて診療の受付ができるように、今後もサービスの充実に取り組んでいきます。

「診療予約システム」もますます進化させています

1995年、東邦薬品(株)は24時間いつでも診療時間を予約できる診療予約システム「LXMATE(エルエックスメイト)」を開発し(医薬品卸売会社としては初)、グループ会社とともにその普及に取り組んできました。2000年には後継機として「LXMATE HeLios(エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売。さらにインターネットの普及を受けて、2007年にはインターネット専用の診療予約システム「SELENE(セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」をスタートしました。

これらのシステムを導入すれば、患者さまの待ち時間は大幅に短縮されます。院内や待合室での滞在時間が短くなるので、院内感染のリスクが軽減され、駐車場の混雑も緩和されます。医療機関側も予約状況を容易に確認できますし、患者さまひとりひとりの診察時間が増えることにつながります。

今後も患者さまが、より簡単に、よりいっそう安心して利用できるようシステムの機能拡充に努めていきます。

「e健康ショップ」でOTC医薬品などを予約・購入できるようになりました

東邦ホールディングスは、2011年1月にウェブサイト「e健康ショップ」を立ち上げ、「おくすり予約システム」をスタートさせました。これは、ウェブサイト上でOTC医薬品を予約し、患者さまの指定した調剤薬局(「e健康ショップ」の加盟薬局)で購入して受け取れるサービスです。

OTC医薬品は種類が多く、店頭で並ぶ商品のごく一部です。薬局が薬を取り寄せようとしても納品までに時間がかかる……という問題もありました。「e健康ショップ」では、当社の物流システムを利用することによって、医薬品1個だけの予約でも3日程度で指定薬局に薬をお届けしています。

2014年6月に改正薬事法が施行され、一定の条件のもとでOTC医薬品のインターネット販売が可能になりました。患者さまの「自宅に配送してほしい」という要望も多く、「e健康ショップ」では、2014年8月にOTC医薬品の自宅配送サービスをスタートさせました。体調が悪くて調剤薬局に出かけられないという方に好評です。

ただし、「e健康ショップ」では第一類と指定第二類のOTC医薬品については自宅配送を行っていません。服用のリスクも高く、薬局で薬剤師が患者さまと対面して販売することが大切だからです。さらに、調剤薬局は地域住民のみなさまが気軽に健康相談できる拠点でもあります。頻繁に足を運んでいただくことによって、ひとりでも多くの方々の健康に貢献したいと考えているからです。

「最適の薬」を探すための情報を提供しています

患者さまは多種多様な医薬品の中から自分の症状に合ったものを見つけなくてはなりません。そこで「e健康ショップ」では、「花粉症対策」や「風邪・インフルエンザ予防」など流行りの病気に合わせてお薬の情報を紹介する「季節特集」を提供しています。2015年からは、今月の新着、オススメ商品や特集ページを紹介する「e健康ショップニュース」を月1回配信しています。

介護用品の取り扱いに力を入れています

「e健康ショップ」では、2017年1月末時点で3,400品目のOTC医薬品を取り扱っています。家庭薬や伝統薬なども購入できるので、患者さまから「ずっと探していた薬が見つかった」という声が数多く届いています。OTC医薬品以外にも、健康食品や日用品、ヘルスケア用品を取り扱っており、2017年1月末時点で1万9,000品目に達しています。

近年、在宅医療・在宅介護の重要性が増していることを受けて、2016年からは介護用品の専用ページを設けました。専門的な医療材料を含めて約4,000品目の商品を取り揃えています。

「e健康ショップ」の加盟薬局は、2017年1月末時点で全国で1万3,000軒。町を歩いていてひと目でわかるように、加盟薬局には「e健康ショップ」のステッカーが貼られています(ウェブサイトでも加盟薬局を検索できます)。

いま、薬局には「かかりつけ薬局」(p21)としての役割が求められています。加盟薬局を増やすとともにさらにサービスの充実をはかって、患者さまの健康をサポートしてまいります。



「e健康ショップ」の介護用品のページ

「ENIファーマシー」は薬局での待ち時間を短縮します

東邦薬品(株)およびグループ会社は、医療機関に処方せんFAXシステム「ENIファーマシー」を提案しています。患者さまが、病院などから受け取った処方せんを調剤薬局にFAX送信すると、調剤薬局ではあらかじめ医薬品が用意されるため、患者さまの待ち時間が短縮されます。2016年11月末までに41都道府県、437施設に導入されています。