



# アポイント誤りによる 休業補償の請求

## ◆避けて通れない患者クレーム◆

診療をする上で避けて通れないのが、患者からのクレームである。待ち時間の長さへの不満を訴えるもの、治療内容や治療費の説明不足を問題視するもの、医療ミスを主張するものなど、その内容はさまざま。クリニックの中でも相応の理由があるものには、真摯に対応する必要がある。しかし、言いがかりや、因縁をつけ絡んできたと判断される場合には、慎重かつ毅然と対応すべきである。

今回は、「抜歯のために仕事を休んで来院したが、アポイントを間違ってしまった」ケース対応を紹介する。

## 【相談】

て謝罪するが、会社を一日休んだ分の補償については口腔外科の先生に来ても対応が分かれる。

①迷惑をおかけしたこと

②休業の補償金としてお

て謝罪するが、会社を一日休んだ分の補償については口腔外科の先生に来ても対応が分かれる。

①迷惑をおかけしたこと

②休業の補償金としてお

精神的苦痛を訴えた場合には対象となる可能性が出てくるが、今回は仕事を一日休んだことに対する休業

補償的な意味合いでの請求

は、キャンセル料などの請求には対応できないことを伝える。

また、再発を防ぐための対応方法をスタッフとともに検証して、話し合っておくことが重要である。

そのため対象にはならない。そのため、③患者に不快な思いをさせたことに対する賠償書を提出してもらう必要があることを説明する。

提出された場合は支払う（ただし、一日分の補償を支払うために、患者に手間をかけることが良いのか否かという問題は別）。なお、医賠責保険の対象となるか否かは、治療に対して過失があったかによる。保険の対象範囲が対人、対物の事故に対してであり、ケガや物品破損がない場合は、保険の対象外となる。

ただし、無断キャンセルや遅刻の多い患者の場合には、キャンセル料などの請求は行わないものの、時間を確保して準備している旨の説明をその都度付け加え、強まらないように対応することも必要である。

抜歯する予定で派遣の仕事を休んで来院したにもかかわらず、医療機関の不手際で当初の抜歯ができないことには誠意を持つ

## 【対応】

仕事を休むので、休んだ分の賃金（相当額）を補償すべきではないか」との電話があつた。医賠責保険に入しているが、支払われるか。