

トラブルが発生した場合の事故処理・苦情処理サービスについて

事故発生!!! 苦情発生!!

救急処置

〔 救急処置に
全力を尽くす 〕

上席医や看護長等上司に連絡し、
医療上の指示と応援を仰ぐ。

①正確な記録の作成

②証拠物品・データ等の保存

③現場の保存

記録の整理、清書等は事故の処理が一段
落した後、関係者が集まって直ちに行う。

家族への連絡

↓
家族の来院

↓
家族への説明

協会に連絡

〔 クレーム発生報告
フォームにて連絡 〕

審査会にて過誤判定

当事者による交渉が不調・決裂した場合
委任弁護士による **示談** もしくは **裁判**

有責 事故として処理

保険金支払

〔 過誤を確認、症状が固定
した時点で賠償金額の
査定を行なう 〕

無責 苦情として処理

事故センターで処理

〔 クレーム・エージェント
と選任弁護士とで
和解あるいは拒絶 〕