

一般社団法人 日本美容医療責任共済会の「クレーム対応」のご案内

本美容医療賠償責任共済会は、本会に加入されている病院や医師の皆様方が、施術を受けた患者から「施術の結果などについてクレーム」を受けた場合に、皆様方に協力してクレームを円満に解決するサービスを用意しております。

審査会の結論が出るまでの患者対応について

本会会員が患者からクレームを受けたとき、共済会事故センターへその内容を通知し、共済会審査会が法的責任の有無を判断したうえ、その後の対応につき会員へ連絡するという手順を採っておりますが、審査会の判断が出るまでの間、患者に対しどのように対応するのが良いかは難しいことですが、以下は一例としてご参考頂ければと存じます。

「〇〇様

本日、当病院・医院の〇〇医師が〇〇年〇〇月〇〇日に施しました〇〇〇〇の手術に関し〇〇様よりクレームを提起されましたこと確かに承りました。当病院・医院は法律家および専門家（医師資格者）で構成される事故対応機関（審査会）に貴殿のクレームの内容を相談できることになっています。同審査会にはクレームと診療行為の内容を正確に報告し、当病院・医院に過失があると判断されましたときは、速やかに対処させていただきますので、審査会の判断がなされるまでしばらくの間お待ちいただきますようお願いいたします。

〇〇年〇〇月〇〇日
〇〇病院・〇〇クリニック」