

交通事故電話対応マニュアル

【患者さんからの電話】

治療に行きたい⇒確認する事

- 1 どのような症状ですか？
- 2 どういった事故だったか？（例：追突、歩行中、自転車、玉突き、自損事故）
- 3 病院には行きましたか？→行っていない場合は病院に行ってからでないと整骨院で治療できない
（整骨院では診断ができず、診断書を発行できない為）
- 4 どちらの病院に行きましたか？
- 5 保険会社には当院で治療することを伝えましたか？→伝えていない場合は連絡してもらう
- 6 保険会社名と担当の名前の確認
（例：東京海上日動、損保ジャパン、三井住友海上、JA共済連、あいおいニッセイ同和損保、共栄火災）

※保険会社が整骨院では治療出来ないと患者に伝えていた場合は交通事故担当から折り返し電話する

【保険会社からの電話】...用件を聞くようにする

来院予定の患者様⇒必ず聞くこと

- 1 患者氏名と生年月日
- 2 事故日
- 3 病院での部位
- 4 保険会社名と担当名
- 5 保険会社電話番号
- 6 一括対応か健康保険使用か