

ジャパン柔道整復師会通信

[季刊誌]

春号 | Vol.18
2020年4月

pickup!

復活!! 返戻考察

保険者からの照会について

コラム

施術費でのトラブル
ミラー事故

特集

楽宝堂

ノーリスクで新しい売上

賠償責任保険

過去1年間の事故ワーストランキング

編集後記

復活!! 返戻考察



数年前のジャパン通信で不定期連載していた返戻考察が満を持しての復活です！保険者からの返戻を分析し、その対策を考える本コーナー。今回は、「保険者からの照会」について考えてみたいと思います。

アンケートに答えなかったらどうなるの？

ご存知の通り、患者照会とは、来院された患者様に、保険者側からアンケート用紙が送られ、レセプト上の施術内容と患者様の回答との整合性を調査するものです。内容が相違していた場合、照会相違という形で返戻となるのですが、今回は、この照会相違をなくするための方法についての考察ではありません。

今回、皆さんに知っていただきたいのは、『患者様が回答しなかった場合どうなるのか』です。もし、患者様が保険者からのアンケートに回答しなかったらどうなると思いますか？どこかであきらめて入金してくるのでしょうか？

それとも、患者様から回答がないことを理由に返戻してくるのでしょいか？前者はありえないから後者かな？と思われる先生が多いと思います。が、実はこれ、どちらでもないのです。

この場合、保険者はどうするのか。正解は、『回答がもたらすまでひたすら待つ』です。保険者は、患者様からの回答があるまで入金も返戻もしてきません。どれだけの督促を行っているのかは保険者それぞれだと思えますが、とにかく回答をもらうまでは保留し続けます。

最近では、保険者側から患者様へ連絡が取れないので、先生の方からアンケートに回答するように患者様に連絡してほしい、と依頼してくる保険者もいます。こういったところはまだ良心的なのですが、ひどい保険者になると、連絡が取れないことを理由にひたすら放置し、レセプトの有効期限である2年が過ぎたところで不支給決定してくる保険者もあります。

回答を促す仕組みが重要

このようなことにならないように、保険者からのアンケート

には速やかに回答するよう先生方からも促していただく必要がありますが、残念ながらどの患者様が照会未回答の患者様なのか、先生方が判断することは困難です。

ジャパン柔道整復師会では、このようなことにならないように、請求から6カ月の期間未入金となっているものをリストアップし、保険者へ状況確認を行っています。その結果、患者様からの回答待ちで保留となっているものは、各施術所の先生に状況をお伝えしています。我々から連絡があった際は、極力放置せず、可能な限り該当の患者様に連絡を取り、アンケートに回答しない場合不支給となる可能性があるので、早急に回答するよう促すことをお勧めします。

照会相違の返戻を防ぐには

もちろん、アンケート記入の際に誤った内容を記入されないよう対策を講じることも重要ですが、インフォームドコンセントの徹底は大前提ですが、患者照会対策として、定期的に患者様に「施術内容説明書」をお渡しするというのも、大きな返戻削減効果が見込めま

す。NOAHの窓口随時処理画面もしくはカルテ入力画面から、患者様ごとの「施術内容説明書」が出力できますので、是非ご利用ください。

健康保険法第59条(文書の提出等)

保険者は、保険給付に関して必要があると認めるときは、保険給付を受ける者（当該保険給付が被扶養者に係るものである場合には、当該被扶養者を含む。第121条において同じ）に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を命じ、又は当該職員に質問若しくは診断をさせることができる。

健康保険法第121条

保険者は、保険給付を受ける者が、正当な理由なしに、第59条の規定による命令に従わず、又は答弁若しくは受診を拒んだときは、保険給付の全部又は一部を行わないことができる。

【保険者からの不支給決定通知】

氏名	記号番号	区分	増減金額	理由
〇〇 〇〇	〇〇〇〇〇	1. 減額 ② 不支給 3. 再検査 4.	9,991円	健康保険法第59条および第121条により不支給
〇〇 〇〇	〇〇〇〇〇	1. 減額 ② 不支給 3. 再検査 4.	11,102円	健康保険法第59条および第121条により不支給
〇〇 〇〇	〇〇〇〇〇	1. 減額 ② 不支給 3. 再検査 4.	9,821円	健康保険法第59条および第121条により不支給

こんなとき、どうする!? 整骨院のための交通事故対策コラム

渋谷アクア法律事務所
弁護士 金刺啓太

No. 8 施術費でのトラブル<<ミラー事故>>

ミラー事故という交通事故の類型があります。患者さんの車の衝突部位がミラーのみという場合です。ミラー事故の場合、一般的に車体への衝撃が少ないと考えられるため、患者さんの負傷について保険会社から異議を唱えられることが多いです。そのため、初回問診時等に、なぜ痛くなったのかの問診を丁寧にしないと施術費を否定されるケースもありますので、注意をしておくべきです。



ノーリスクで新しい売上を作ませんか。

元手
不要

保険請求だけでは利益を出すのに限界があり、自費治療の導入を実施されている院も多いと思います。また、広告の規制などで集客もこれまで以上に注意が必要となってきています。楽宝堂グループは、四十年以上に渡り健康食品・化粧品など開発から通信販売し、様々なノウハウを蓄積して参りました。通信販売は、新規顧客を創造しリピートして頂くことで売上を上げるビジネスモデルです。この異業種のノウハウを整骨院にも応用してみませんか？

1 在庫を持つ
必要なし

3 発送する
必要なし

2 ネット店舗
を作る必要なし

4 カスタマー
サポート

四つの安心をお約束
楽宝堂がすべて
サポートいたします

自信をもってお薦めいたします商品はコチラ

健康食品の中でも”腸活”に着目し、誰でも実感が得られる自社契約農場で栽培するアロエベースのサプリメントをご用意しています。もちろん通信販売サイトですから将来的には商品ラインナップを増やすことも可能です。



オーガニックアロエサプリメント
ORGANIC ALOE SUPPLEMENT

日本生まれの乳酸菌をはじめとする4種類の乳酸菌と、自社農園で育てた「3年完熟キダチアロエ」さらに85種類の酵素と酵母の働きが、皆様の健康維持と美容をサポートします。



マクロビオティック酵素
MACROBIOTIC KOUSOU

8年熟成酵素、業界最多※126種類の酵素原料ガラクトオリゴ糖。長い年月をかけて丁寧に作られた本格酵素サプリメント。体内への吸収率が非常に高く、効果的に酵素を取り入れることができます。※独自調査による結果



オーガニックプロテインスムージー
ORGANIC PROTEIN SMOOTHIE

日々の食生活で不足しがちな栄養素を濃縮し、毎日の健康と美容の土台作りを内側からサポートいたします。ビープロテインや植物性タンパク質を贅沢に配合しました。ダイエットにはもちろん、美肌やツヤ髪、代謝促進にも強い味方になってくれるスムージーです。

お手続きはカンタン！お申込方法はコチラ

紙面右下の
QRコードから
お申込み



楽宝堂が店舗専用
のサイトを開設
店頭で告知・宣伝



お客様がサイト
からご注文



楽宝堂が商品を発送
お客様の元へ



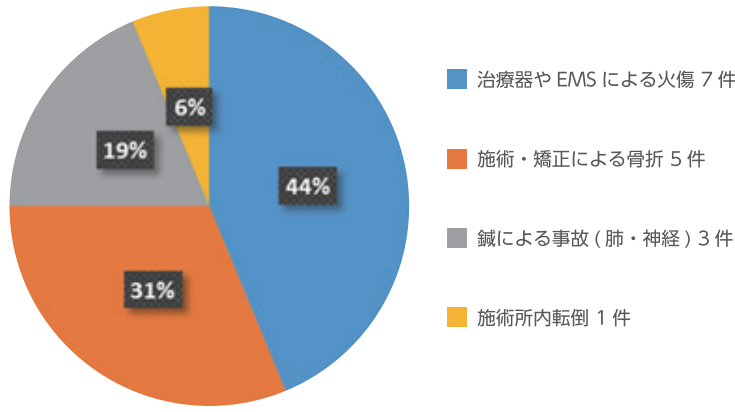
月末締めにて
翌月20日に
手数料をお振込み



施術中の事故に注意を要す！

柔整パートナークラブの賠償責任保険に保険金請求のあった、過去1年間の事故ワーストランキングを作成してみました。是非とも施術所事故防止の参考にして下さい。

事故ワーストランキング



治療機器やEMSが原因となる火傷が全体の半数近くを占めています。中には同一施術所で2回発生ケースもあり。機器の使用には充分ご注意ください。

蛇足ですが、ジャパンがお勧めするエムズランチャーは火傷の危険性はありませぬ。2位以下は左記のとおりです。

2位：施術・矯正による骨折5件

3位：鍼による事故(肺・神経)3件

4位：施術所内転倒1件

ランキングにはカウントしていませんが、事故報告をいただいた中には明らかに施術が原因とは言えないわゆる「因果関係が疑われる症状」の補償を訴える患者さんのケースもありました。もちろんこのような場合に保険金は支払われません。

なお、保険金支払について患者さんとの話し合いが難航しそうな場合等には、弁護士に交渉依頼が出来る特約を使えますのでジャパNSTAFFにご相談下さい。

保険金が支払われない場合も！

施術所移転のご連絡をお忘れなく！ 施術所移転の際は保険会社に届け出が必要。万が一届け出漏れのまま事故が発生した時は、最悪の場合補償対象外になります。移転の際は、お電話で結構ですのでジャパNSTAFFに報告ください。

ご入会ありがとうございます。

新たにジャパNSTAFF柔道整復師会にご入会された皆様

中国/四国/九州

1件

北海道/東北

6件

関東

7件

編集後記

編集担当 桐明

桜も散って杜の都は青々としてきたように感じます。今年は新型コロナウイルスの影響により、全国的な自粛ムードで少し寂しいお花見シーズンとなってしまいましたね。ジャパNSTAFF柔道整復師会でも予定していたフォーラムを開催することが叶わず、会員の皆様に満足いただきたい一心で準備していたスタッフも残念そうにしております。が、次のイベントに向けて準備をはじめようですのでご期待いただければと思います。今回の紙面はいつもと趣きを変えて商材のご案内をさせていただきました。これからも整骨院でご利用いただけそうな商材をご紹介します予定なので注目してください☆

特集は「復活!! 返戻考察」と題して、久々の返戻分析ということで受診者照会アンケートの仕組みを詳しくご紹介しました。ジャパNSTAFFでもできる限りの対策をしていることを説明しましたが、患者様にも速やかに正しく回答をもらえるように、NOAHの「窓口随時処理画面」または「カルテ入力画面」から出せる「施術内容説明書」を患者様へお渡しするなど各院ごとの対策も大切になってきます。過去の記事をお持ちの会員様はそちらを読み返していただくことで更なる返戻防止につなげられそうです。

次回は7月発行予定です。お楽しみに！

