

刊行にあたって	003	CASE 13 返金不可は通用しない!?	056
CASE 01 抜歯後に麻痺が出てしまって……	006	CASE 14 治療費未払いの患者さんが急患で来院!	060
CASE 02 抜く必要がない歯を勝手に抜かれた!?	010	CASE 15 カルテのコピーを求められたらすぐに渡さないといけないの?	064
CASE 03 患者さんの言ったとおりに治療したのに……	014	CASE 16 患者さんにカルテのコピーを渡さなかったらどうなるの?	068
CASE 04 患者さんが希望する医学的に問題のある治療法を拒否してもOK?	018	CASE 17 長い待ち時間でクレームが……	072
CASE 05 ごちゃごちゃ言うのでおカラダのこと聞くのを止めたんですけど……	022	CASE 18 患者さんとのチャットのやりとりがクレームに発展!?	076
CASE 06 認知症が疑われる患者さんのご家族からクレームが……	026	CASE 19 患者トラブル時の話し合いは、どのように臨めばよいでしょうか	080
CASE 07 身に覚えのない Google マップの口コミが……	030	CASE 20 裁判所から訴状が届いたけど、放置しても大丈夫?	084
CASE 08 「白すぎる!」って言われても……	036	CASE 21 スタッフへのセクハラ行為を繰り返す患者さんを何とかしたい!	088
CASE 09 誹謗中傷なんてしてません! 言いがかりですって!!	040	CASE 22 器具を壊されてしまいました	092
CASE 10 自由診療の治療費を先に支払ってもらってもよいですか?	044	CASE 23 自転車を盗まれたのは医院のせい?	096
CASE 11 診療予約のキャンセル料ってとれるんですか?	048	CASE 24 インフルエンサー広告ってダメなの!?	100
CASE 12 返金したからもう終わったと思ってたのに……	052	あとがき	105