

ハイウェイメディカルコールサービスの概要

1. ご利用の方法

- ① ご利用を希望のお客様は、サービスエリアのコンシェルジュへ（コンシェルジュのご案内時間外は、ショッピングコーナーのレジ従業員へ）お申し出ください。
- ② コンシェルジュが、お客様にハイウェイメディカルコールサービス専用の携帯電話をお貸しします。通話方法などについては、コンシェルジュから説明をお受け下さい。
- ③ お客様からコールセンターに相談電話を掛けていただきます。（短縮ダイヤル 1 押し、続いて通話ボタンを押す）
- ④ コールセンタースタッフの対応に先立ち、お客様には診断・投薬指示などの医療行為は行えないこと、相談内容が録音されることなどの説明アナウンスが自動的に流れます。
- ⑤ まずは、看護師または救急救命士が一元的に対応し、お客様の症状に対する「緊急度」（その場で救急車を呼ぶべきか、自分で医療機関に行ってもいいか、そのまま様子をみてもいいかなど）についてや、その症状に対する応急手当などについてアドバイスします。
- ⑥ 対応した看護師または救急救命士が、救急医から直接アドバイスする方がよいと判断した場合は、常駐する救急医が対応します。
- ⑦ アドバイスに引き続き、必要に応じてお客様に医療機関を案内します。なお、救急医が相談対応した場合にも、その間、看護師が電話をモニターしており、スムーズに医療機関案内に引継ぎます。

なお、「ハイウェイメディカルコール」サービスの内容と電話操作方法を案内している案内板（次頁参照）をSAに設置しています。

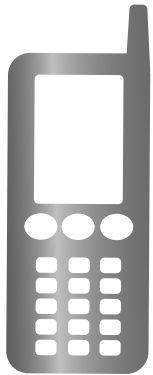
2. サービス提供の契約者及び契約内容

契約者：東京海上日動メディカルサービス(株)

契約内容：全国の高速道路休憩施設約 200 ヲ所

（中日本高速道路(株)管内：45 ヲ所）

ハイウェイメディカルコールのご案内



ハイウェイメディカルコールとは、高速道路使用中に病気やけがにより、応急手当方法や医療機関を案内して欲しいというお客様のご要望にお応えするサービスです。

ご利用を希望のお客様は、コンシェルジュへお申し出ください。コンシェルジュ終了後は、ショッピングコーナーのレジ従業員へお申し出ください。

- ▲ハイウェイメディカルコール専用であり、他の電話番号にはかかりません。
- ▲応急処置の電話相談であり、診療・治療に関わる相談はできません。
- ▲道路情報のご案内はできません。
- ▲相談内容によっては、救急車の要請を助言することもあります。

電話のかけかた

番号ボタンの **1** を押してください。
続いて、**通話** ボタンを押してお話してください。

コールセンターには次の内容をお伝えください。

- 1** 表示してある現在地 (都道府県名・エリア名・上下線)
- 2** 相談対象者の年齢・性別
- 3** 電話をかけている方と相談対象者が違う場合は、相談対象者との関係 ※夫婦・兄弟・子供など
- 4** 医療機関の案内を希望する場合は、降りる予定のインターチェンジ名