

服薬指導のキャンセル



記載の内容は2024年11月18日現在のものです。サービス内容、およびインターネットサイト上の表示等に変更となる場合がありますのでご了承ください。
© Copyright 2024 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All rights reserved.無断転載・複製を禁止します。
Amazon, アマゾン, Amazon.co.jp, Amazon Services Japan, Merchants@amazon.co.jp, フルフィルメント by Amazon, Amazon マーケットプレイス, セラーセントラル, Amazon プライム, Amazon ロゴ, Amazon.com, Amazon.co.jp ロゴ, Amazon 出品サービス, Amazon出品大学、その他Amazonの製品およびサービスに関するロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

Table of Contents

目次

1. 概要
2. キャンセルの主な理由と対応方法
3. キャンセル方法
4. 参考：カスタマーがキャンセルした場合の通知および表示のされ方

1. 概要

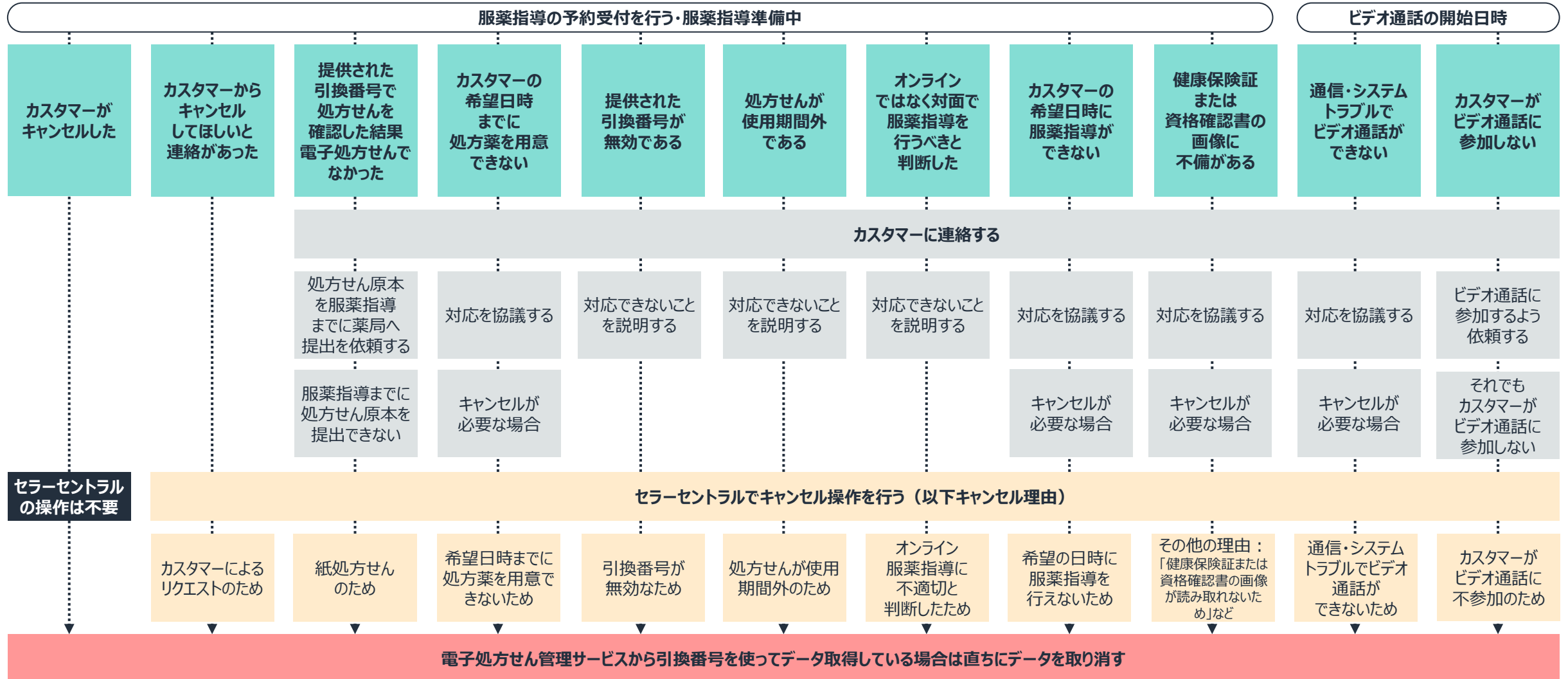
服薬指導またはその準備を行うにあたり、下記のような事情が発生する場合があります。

この資料では、薬局およびカスタマーの都合などにより、服薬指導をキャンセルせざるを得ない場合の薬局の対応方法について説明します。

キャンセル理由の例

- ◆ カスタマーからキャンセルしてほしいと連絡があった
- ◆ 薬局の予定変更・急な事情で服薬指導日時に服薬指導を行えなくなった
- ◆ 処方内容から、オンラインではなく対面で服薬指導を行うのがよいと判断した
- ◆ カスタマーが服薬指導のビデオ通話に参加しない

2. キャンセルの主な理由と対応方法



3. キャンセル方法

服薬指導の一覧に戻る 服薬指導の詳細

服薬指導ID: 2224694511 予約依頼日時: 2024/10/18 13:09

服薬指導の情報を印刷 **1** 服薬指導をキャンセル

調剤・注文状況: 予約受付待ち
速やかに予約受付してください。

✓ 受付して服薬指導の情報を印刷

④ テスト太郎 テストタロウ

性別 (出生時): 年齢: 生年月日: 携帯電話:
男性 24 2000/01/01

健康保険証情報および受給者証、医療証など

健康保険証情報の確認方法
健康保険証または資格確認書

健康保険証
または
資格確認書

受給者証、医療証など

無し

処方せん

引換番号: 123456

お薬手帳

お届け先

テスト太郎, 153-0064 東京都目黒区下目黒1-8-1

カスタマー備考欄

問診表回答

最終更新日 2024/06/19

妊娠と授乳: 副作用のある薬:
妊娠:おそらく 授乳:いいえ 1

喫煙・飲酒習慣: アレルギー:
喫煙習慣:いいえ 飲酒習慣:いいえ いいえ

現在治療中の病気: ジェネリック医薬品の希望:
いいえ はい

現在服用中の薬:
いいえ

服薬指導日時

● 予約受付待ち

🕒 2024/10/21 16:30 - 17:00

注: 「ビデオ通話を開始」ボタンは服薬指導が完了する、もしくはキャンセルされるまで有効です

▶ ビデオ通話を開始

金額および配送情報

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	未入力	未計算
処方せん合計額	未入力	未入力
自己負担合計額 (配送料を除く)	未計算	

配送情報

梱包タイプ
配送料概算 ④
配送会社の配送所要日数 ④

配送料金表

未入力
未計算
未計算

金額および配送情報を追加

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)

クリックして入力

1. キャンセルしたい予約の予約詳細ページを表示します。
2. 「服薬指導をキャンセル」(①) をクリックします。

3. キャンセル方法

服薬指導をキャンセル 1692097336

⚠ 服薬指導をキャンセルする正当な理由がない限り、服薬指導予約のキャンセルは慎重に行ってください。

①

- 薬局キャンセル：紙処方せんのため
- 薬局キャンセル：希望日時までに処方薬を用意できないため
- 薬局キャンセル：処方せん画像に不備があるため
- 薬局キャンセル：引換番号が無効なため
- 薬局キャンセル：処方せんが使用期間外のため
- 薬局キャンセル：オンライン服薬指導に不適切と判断したため
- 薬局キャンセル：通信・システムトラブルでビデオ通話ができないため
- 薬局キャンセル：カスタマーがビデオ通話に参加のため
- 薬局キャンセル：カスタマーによるリクエストのため
- 薬局キャンセル：希望の日時に服薬指導を行えないため
- 薬局キャンセル：その他の理由

②

③

いいえ 服薬指導をキャンセル

- 画面中央にポップアップが表示されます。
 - キャンセル理由（①）を1つ選びます。「その他の理由」を選んだ場合はボックス（②）に理由を記入します。（カスタマーに表示されます。）
 - 「服薬指導をキャンセル」（③）をクリックします。
- （注）電子処方せん管理サービスで引換番号を使ってデータ取得している場合は直ちにデータを取り消してください。

4. 参考：カスタマーがキャンセルした場合の通知および表示のされ方

カスタマーが服薬指導予約をキャンセルした際にはAmazonのシステム（電話番号：050-1807-2420）から薬局の登録電話番号へ発信し、自動音声で通知します。

カスタマーがキャンセルした服薬指導予約は服薬指導の管理ページ内の「キャンセル済み」タブに移動します。「調剤・注文状況」欄でカスタマーのキャンセル理由を確認することができます。

（注1：電話での通知は[服薬指導の設定](#)でオフにすることもできます）

（注2：自動音声は薬局店舗設定にて設定した店舗営業時間外は発信されません）

服薬指導の管理 詳細はこちら 動画マニュアル

予約受付待ち (90) 服薬指導準備中 (9) 服薬指導待ち (36) 服薬指導済み (31) **キャンセル済み**

5件 過去7日間

服薬指導日時	予約依頼日時	服薬指導ID	カスタマー情報	金額および配送情報	調剤・注文状況	アクション
2024/05/14 17:00 - 17:20 ⊗ キャンセル済み	3日前 2024/05/14 16:09	服薬指導ID: 4464933612	削除済み	削除済み	キャンセル済み ⚠ カスタマーキャンセル：予約依頼の誤送信	

Thank you

