

2020年4月 マンスリーレポート

1. 本年度の事業実施のご案内

昨年度に引き続き4月1日より窓口での電話受け付けを始めております。

本事業の一環として、窓口のご説明や昨年の実績に基づく問合せ事例についての説明会の開催を予定しておりましたが、しばらくは新型コロナウイルスの感染拡大により会合を開催することが難しいため、代替案としてプレゼンテーションの動画資料を作成し、宛先を限定して公開する予定です。詳細が決まりましたら、ご案内を差し上げます。

また、本年度は、窓口のWEBページ (<https://emergency.co.jp/onestop/>) に、マンスリーレポートやその他の有用な情報を掲載してまいります。

2. ワンストップ窓口へのご相談事例

相談事例：1

ご相談：観光で来日中の患者（奥様は日本在住の日本人）が1か月以上入院しているが、週末にも亡くなりそう。病院から家族には精神的なショックも考慮し「緩和ケア中」ということを伝えてあるのみ。本人は海外旅行保険に加入しており、ご家族が既に連絡を取って医療費支払いに関しては保険で問題ないことは確認済。病院として事前に準備しておくべき点、知っておくべき点があれば教えてほしい。

ご対応：ご家族に、万一の場合の宗教的なことや火葬にされるか遺体搬送を希望されるかなどのご意向を確認するため、状況を早めに家族に知らせることが必要。また、ご家族から保険会社へこの状況下での再連絡の上、家族側の意向を伝え、今後の進め方について保険会社と相談いただくので、これを病院と連携しながら進める必要がある。亡くなられた場合はご家族を通じて大使館にご連絡いただくことになる旨も併せて案内した。

相談事例：2

ご相談：JMIPの資格取得を検討しており、現在体制を整えている。その一環で、「医療費の支払いに関し患者から海外の旅行保険を使用したいと言われた場合にどのような対応になるか」「どういった対応が一番シンプルで速いのか」「揃えておいた方が良い資料の情報」などを知りたい。

ご対応：患者から海外旅行保険を使用したいと言われた場合の大まかな流れを説明。

- ① 患者がまず医療費の全額を医療機関に支払い、帰国後に保険会社に還付請求して保険金を受け取るパターン（これが最も速くてシンプル）

この場合、診断書（Medical Report）と診療報酬明細書の他に、患者が請求のために保険会社に提出する書類に医療機関が記載するパートがあるため、その記載を依頼されることもある。

- ② 海外保険会社が医療機関に直接医療費支払い保証（および支払い）を行うパターン（海外の保険会社と連絡を取らないといけないので、医療機関にとっては手続きがやや複雑となり、時間もかかる）

- ③ 日本のアシスタンス会社が間に入り医療機関に対して支払い保証を行うパターン（日本語でのやりとりなので複雑ではないが①よりは時間がかかることがある）

②と③の場合、診断書（Medical Report）と診療報酬明細書が必要となる。保険の内容によっては例えば 80%しか保険がカバーできない場合もあり、その場合は、請求書を 80%のものと 20%のものに分ける必要がある。

①②③ともに、診断書（Medical Report）と診療報酬明細書等も英語で求められることもあるので、翻訳体制は準備しておくといよい。

事務手続きとして最もシンプルで速いのは①であり「②や③のような支払い保証は受けられないので、まずはご自身で支払ってください」という方法を提示することができる。一方で、海外保険会社が支払い保証をしてくれる方が、患者にとっては持ち合わせの無い場合に、また、医療機関にとっても未収金の防止の観点から安心である。

相談実例：3

ご相談：GW 後に患者が再診のため来院する予定だが、ベトナム語の通訳について情報がほしい。

ご対応：①厚労省希少言語遠隔通訳サービス（要登録、有料）、②ポリグロットリンク テレビ de 通訳（要登録 5 月末まで無料）、③損保ジャパン（医師賠償責任保険の加入があれば登録の上制限回数まで無料）、④日本医師会医師賠償責任保険付帯の通訳サービス（日本医師会 A1 会員であれば登録の上制限回数まで無料）と電話通訳企業数社を連絡先とともに案内。

以上

【本事業事務局の連絡先】

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

担当者名 麻田 ・ 大久保

TEL 03-6757-1035 E-mail biz-d@emergency.co.jp