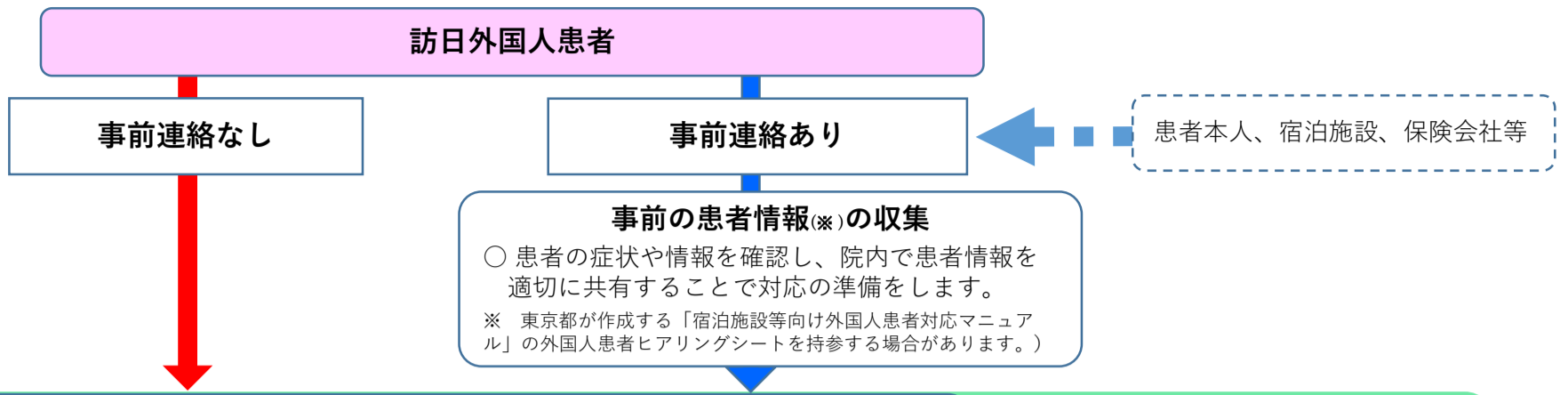


<前提>

患者が自力で来院する場合を想定し、救急搬送の場合等を除きます。



医療機関受付
 事前連絡がない場合は、患者の様子・症状を確認し、緊急性がないか、感染症の疑いがないか等確認し、一般診療の場合は、以下を確認します。

【基本情報の確認】

- 言語の確認**
 - 外国人患者とコミュニケーションを取ることができる言語を確認
 - ✓ 指さしシート
- 本人確認**
 - パスポート、在留カードなどで、氏名や顔写真を確認
 - ☞ 個人情報の取扱いに注意しましょう。
- 来院目的の確認**
 - 来院目的を確認
 - 薬局へ案内など

【書類の記入・確認】

- 診療申込書の記入**
 - 名前、性別、年齢、生年月日、国籍、住所、連絡先等を確認
 - 宗教・医療文化上等の理由による配慮事項等を確認
 - ✓ 厚生労働省：外国人向け多言語説明資料(以下「多言語説明資料」)「診療申込書(厚労省)」
 - https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokusai/setsumei-ml.html
- 問診票の記入**
 - 日本人に確認する内容と同様の事項を確認
 - 症状を確認し、診療料を決定
 - ✓ 多言語説明資料「診療料ごとの問診票(厚労省)」

【支払いの確認】

- 保険加入の確認**
 - 旅行保険証書を確認し、患者から保険会社に連絡し、保険内容を確認してもらう
- 支払い方法の確認**
 - 現金、クレジットカードなどの支払い方法を本人(又は同行者や親族等から)確認
 - 必要に応じてデポジット等を請求
- 概算医療費の提示**
 - 概算の医療費を提示
 - ✓ 多言語説明資料「概算医療費(厚労省)」

対応可否の確認

- 自院での対応が不可な場合は、他の医療機関を案内します。
- 対応が難しい場合、自院で対応可能な代替案を提示します。

対応不可

対応可能

他の医療機関を案内

- 他の医療機関を案内します。
- ☞ 事前に連携先リストを作っておきましょう。
- ☞ 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」や「JMIP」・「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」から医療機関を検索できます。

診療

- 検査・治療方針について、患者の同意を得てから、双方が納得した上で、診療を開始
- 事前に確認した「宗教・医療文化上等の理由による配慮事項」を踏まえ、対応
- 必要に応じて、診断書を作成し交付
- ✓ 多言語説明資料「同意書(厚労省)」

会計(支払い)

- 請求書を作成し、金額を請求
- 事前に確認した方法で金額を受領
- 領収書・明細書を発行
- ✓ 多言語説明資料「医療費請求書、医療費領収書(厚労省)」

院外処方の場合

薬局への案内

- 外国語対応を行っている、薬局等へ案内
- ☞ 東京都薬局機能情報提供システム「t-薬局いんぷお」で検索できます。
- ✓ 多言語説明資料「院外処方箋の説明(厚労省)」

帰宅

通訳サービス、翻訳機器等の活用

- ✓ 医療機関向け救急通訳サービス【東京都】
 - ※①英語・中国語
 - 24時間365日
 - ②韓国語・タイ語・スペイン語・フランス語
 - 平日 17時～20時
 - 土日祝日 9時～20時
- ✓ 希少言語に対応した電話通訳サービス【国】
 - ※24時間365日、12か国語で対応
- ☞ その他の事業の一覧はこちら。

※ 上記のフローチャートは、訪日外国人患者対応の基本的な流れであり、自院のマニュアル・方針がある場合は、そちらに従い、本フローチャートを参考にしながら、適切に対応してください。