

※本フローチャートは、外国人患者の対応に慣れていない医療機関で活用されることを想定して、訪日外国人患者対応の基本的な流れを示したものです。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。

患者(治療目的で来日する外国人を除く)が自力で来院する場合は想定し、救急搬送の場合等を除きます。

訪日外国人患者

事前連絡あり

事前連絡なし

事前の患者情報(*)の収集
○患者の症状や情報を確認し、院内で患者情報を適切に共有します。
*東京都が作成する「宿泊施設等向け外国人患者対応マニュアル」の外国人患者ヒアリングシートを持参する場合があります。

他の医療機関を案内

医療機関受付
☞患者の様子・症状とともに、以下を確認することで、自院での対応可否を確認します。

※自院での対応が難しく、応招義務の観点から「診療しないことが正当化される」場合(文化や言語の違い等により、診療行為そのものが著しく困難であるといった事情が認められる場合等)は、他の医療機関を案内します。
(「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」令和元年12月25日付医政発1225第4号厚生労働省医政局長通知)

他の医療機関を案内

①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	②来院目的の確認 ○来院目的を確認 →薬局へ案内など
--	---

すぐに利用できる医療通訳サービス等

✓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

対応案の提示
○対応案を患者に提示し、患者に確認します。

①診療申込書の記入 ○名前、性別、年齢、生年月日、国籍、滞在先、連絡先(電話・メールアドレス)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/setsumeimi.html	②本人確認 ○パスポートなどで、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。
--	---

③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POSIT等を請求
☞基本は、患者本人から直接お支払いいただきます。患者が海外旅行保険に加入している場合は、その種類に応じて対応します。(別紙参照)
☞可能ならば概算医療費を患者へ事前に提示することで、未収金を未然に防止することに繋がります。

✓希少言語に対応した電話通訳サービス【国】
※24時間365日、17か国語で対応

理解が得られない場合

理解が得られた場合

対応可能

問診票の記入
✓多言語説明資料「診療科ごとの問診票(厚労省)」

診療
○「宗教・医療文化上等の理由による配慮事項」等を踏まえ、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)」

入院等

会計(支払い)
✓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-薬局いんふお」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)」

宿泊施設等(滞在先へ)

※患者の症状などで特筆する事項がある場合は、患者本人に宿泊施設等へ可能ならば情報提供するよう伝えると良いでしょう。

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

☞その他の事業の一覧はこちら。

(出典) 厚生労働省「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」、沖縄県「医療機関で働く人のための外国人患者対応マニュアル～基本編～」、国土交通省九州運輸局「訪日外国人旅行者受付・診療マニュアル」、東京都「平成30年度医療機関における外国人患者対応支援研修実践編(窓口編)研修資料「医療制度の違い及び外国人患者への対応方法と留意点」

海外旅行保険加入の確認の流れ

海外旅行保険加入あり

保険の種類を確認

海外旅行保険加入なし
(又は 保険適用対象外)

1
海外旅行保険 Pay&Claim型

【医療機関における確認・対応】

- 保険未加入者等と同様に、患者本人に医療費を請求します。
- 後日、患者から海外旅行保険の医療費償還に必要な関係書類(診断書等)の発行依頼が求められるため、診断書等を発行し、患者に交付します。

2
海外旅行保険 医療アシスタンスサービス付

【医療機関における確認・対応】

- 医療アシスタンス会社に支払い保証の範囲(補償範囲や補償限度額等)を確認します。
- 医療アシスタンス会社に医療費を請求します。
- 医療アシスタンス会社から送付される「支払い保証書」を受領します。
- 支払い保証外の費用がある場合、その費用を患者本人に請求します。

3
海外旅行保険 Direct&Billing型

【医療機関における確認・対応】

- 保険会社に支払い保証の範囲(補償範囲や補償限度額等)を確認します。
- 保険会社に医療費を請求します。
- 保険会社から送付される「支払い保証書」を受領します。
- 支払い保証外の費用がある場合、その費用を患者本人に請求します。

4
海外旅行保険の未加入の方
又は 保険適用対象外の方

【医療機関における確認・対応】

- 患者本人に医療費を請求します。

※上記の保険は主な3つのタイプを示しており、「Pay&Claim型」と「医療アシスタンスサービス付」が複合された保険があるなど、その他の保険もあるためご注意ください。