

## 2021年8月 マンスリーレポート

### ワンストップ窓口への相談事例（患者の医療機関探しを直接サポートしてほしいとの要望、治療費が支払えない場合の方策の相談の事例）

#### ご相談：

外国人の方から代理人を通じて、新型コロナウイルス感染症に類似の症状で発熱しているので当院で受診したいとの相談があった。在留外国人のようだが、何らかの事情で日本での健康保険に現段階では加入していないとのこと。そのため、受診となった場合は新型コロナウイルス感染症であっても自由診療としての自己負担が一部発生する。また、当院は200床以上の地域医療支援病院のため、自己負担の治療費用とは別に初診時選定療養費もかかる。

この代理人には県の医療情報ネットで初診時選定療養費のかからない近所の医療機関を探すことを提案したが、発熱症状があることから受入が困難な場合も考えられるため、ワンストップ窓口から直接この代理人に連絡して、受け入れ可能な医療機関を探すサポートができないか。

また、この患者が当院を受診する事になり、保険が無く自己負担額の支払能力がない場合、どのような対応をするべきか教えてほしい。

#### 対応：

当窓口は医療機関向けの窓口であり、外国人患者等個人向けの相談窓口ではないので、当該代理人に直接サポートをすることは困難だが、医療機関からのご相談があれば、要望、条件に見合った近隣の医療機関を探して案内することは可能である旨案内した。ただし、その医療機関が患者を受け入れるかどうかは、その医療機関へ事前に連絡して確認していただく必要があることも念のため補足した。

健康保険に未加入の外国人患者の治療費の未回収を防ぐためには、顔写真付きのパスポートや在留カードでしっかり患者の本人確認を行い、家族や親戚・友人・勤務先・代理人などの連絡先（電話・メール）を国内・母国を問わず可能な限り聞き取り、複数の連絡先・連絡手段を確保しておくこと、クレジットカードでの支払上限や海外旅行保険の加入有無や保障範囲、外貨の両替や海外からの送金も含めた様々な支払い手段の可能性を確認すること、早めに見積額を提示して一部デポジットを受取る、もしくは複数回に分けての支払い方法などの相談をすること、などの方法を案内した。

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