

2024 年 8 月 マンスリーレポート

夜間・休日ワンストップ窓口への相談事例

(外国人患者の医療搬送帰国に関する問い合わせ)

ご相談内容：

当院に入院している訪日外国人患者の医療搬送に関し伺いたい。

この患者は当院で入院・治療を行っており 2 週間後には退院できる見込みではあるが、担当医は帰国に際し医師同行の医療搬送が必要と判断している。

そのため、この患者は自身が加入している海外旅行保険会社に医療搬送サービスについて確認したところ、この患者が契約している保険の補償範囲外であることが判明した。

補償の範囲外ではあるが、この保険会社でも国際医療搬送の手配が可能のため概算費用を確認したところ 870 万円との回答であった。

この患者としては高額であるため、他社を検討したいと言っている。

当院でも国際医療搬送サービスを提供する業者を数社あたったが個人からの依頼、もしくは保険外の依頼は受付けていないと断られた。夜間・休日ワンストップ窓口で医療搬送業者を紹介していただけないか。また、医療搬送費用について大使館に交渉を依頼すると安くなることはないか。

対応内容：

当窓口から以下を案内した。

- ① 国際医療搬送では、帰国後の空港から自宅や医療機関への移動など母国内での医療搬送も伴うことがあるため、母国のアシスタンス会社に依頼するとよいことを伝え、患者母国の医療アシスタンス会社を案内。また、医療搬送費用が高額になってもこの患者が加入している保険会社は患者のこれまでの経緯や医療情報等も把握しているためスムーズに医療搬送が行えることが考えられることを伝えた。
- ② 国内の国際医療搬送サービスを行う業者については、この医療機関がすでに問い合わせた業者以外の 4 社を案内した。

実際に搬送を依頼する場合はご自身でよく確認の上ご利用いただくように伝えた。

- ③ 通常、大使館等在日公館が経済的支援をすることはなく、大使館等に費用の交渉を依頼することはないことを伝えた。

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