

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

(令和4年度「外国人患者受入れ医療機関対応支援事業(夜間・休日ワンストップ窓口事業)受託業者)

2022年10月 マンスリーレポート

ワンストップ窓口への相談事例 (海外旅行保険加入の患者の支払いにする問い合わせ事例)

ご相談：

本日、外国人短期留学生（3ヵ月のみ滞在）の方が内科の症状で緊急搬送されてきた。救急隊員からの引継ぎでは本人が担保限度額無制限の海外旅行保険に加入していると言っているとのことである。

クレジットカードも所持しているとのことだが、病院としてはまだ本人・付添い（日本人）の方とは詳しく話ができておらず確認がとれていない。

医療費は現時点で本日の支払いだけでも12万円ほどになる見込み。

この場合、クレジットカード等で支払いをいただいてからから保険会社に連絡するのか、それとも先に保険会社に連絡すべきか、進め方を確認したい。

対応：

この場合の旅行保険の利用方法については、患者がクレジットカード等で支払う用意があるようなので、基本的にPay and Claim方式（患者がまず医療費の全額を医療機関に支払い、帰国後、患者本人より保険会社に請求して保険金を受けとる）にて対応いただくことになる。

手続きの進め方に関する留意事項として以下をお伝えし、また、この説明の際には双方の意思疎通で齟齬が生じないように付添いの方にも同席を依頼し、両人に伝えるのが良いとアドバイスした。

① 外国人の方が受診してきた際は、海外旅行保険の加入の有無と、その保険がどのようなタイプかきちんと把握して適切な対応を取ることが重要。まず患者本人から保険会社に連絡を取り、日本で病気を発症して受診したこと、病状、病院名等を伝え、保険契約内容と医療機関への支払い方、保険請求に必要な書類等を確認いただく。なお、訪日外国人が加入している海外旅行保険は、Pay & Claimタイプが珍しくない。

② 本日分の医療費、および後日の診療が見込まれる場合は今後の支払うべき医療費、そして保険請求に必要な文書の文書料に関して、金額の概算とその明細を患者に提示し、診療後に医療費の請求を行うことを説明する。また、診断書等保険請求に必要な追加書類は有料である旨を明確にしておく。

③ 自院での可能な支払い方法を説明する。（本人所持のクレジットカード、デビットカード、もしくは日本円など）状況により不足する場合は、付添いの方に立て替えてもらうこと等を相談いただく。

次回の診察があれば、その際も同様な対応で支払ってもらう。

④ パスポートなどで患者の基本情報を確認しておく。学生証で学校名や所属部門、連絡先そして帰国後の本人の連絡先も確認いただく。

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