

## 2022年12月 マンスリーレポート

### ワンストップ窓口への相談事例（治療費に納得しない患者に関する問合せ）

#### ご相談：

親族訪問で来日した外国人が、当院に緊急搬送され入院。治療が終わり、近日退院予定。

日本の公的保険未加入のため自由診療となり、当院では200%診療となるが、この旨説明したところ患者は納得せず費用を抑えることはできないかと言っている。

患者説得のため、自由診療に関する外国語の説明書があればよいが、ないため困っている。

なお、滞在期限は2023年3月までなので、すぐ帰国するわけではない。

#### 対応：

日本の公的保険に加入していない外国人患者、特に医療費が高額になる入院・手術などが必要な場合は、出来るだけ早い段階で治療方針と医療費の概算を患者及び関係者に提示し相談することが重要。

公的保険に加入していない患者の自由診療については、通常行っている事前説明に加え、より丁寧な説明が必要となる。外国人患者の場合は出身国、国民性や民族性の違いにより医療費に対する理解が様々であり、トラブルになることもありうるので、日本では医療費は医療機関が定めた料金体系で支払っていただくことになっており減額交渉や値引きはできないことや海外渡航前に海外旅行保険への加入を推奨することも含めて、丁寧に事前説明ができるよう予め説明資料を日本語と英語で用意しておくことをお勧めした。特に今回は日本の公的保険に加入している親族がいたため、自由診療と保険診療でかかる医療費の差が大きくなるのでより丁寧な説明が必要。

これに関連し病院側への参考資料として下記を案内。

- ・外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/10800000/000795505.pdf>

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