

## 夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社は、医療機関の外国人患者対応支援に係る都道府県の取組を補完するため、厚生労働省より「医療機関における外国人対応に資する夜間・休日ワンストップ窓口事業」を受託いたしました。本件に関しまして、以下の通りご案内いたします。

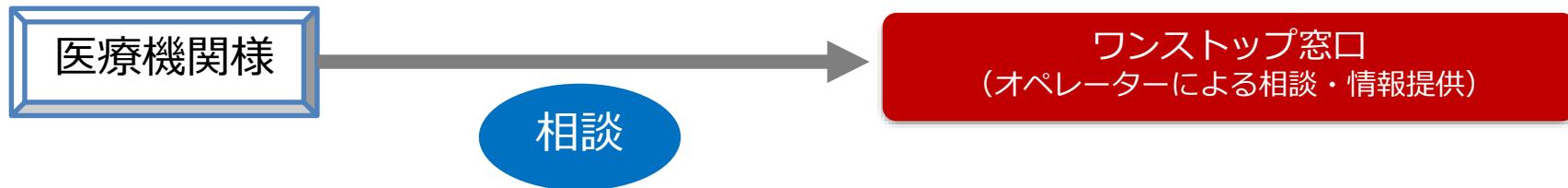
外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供をする窓口です。

- 利用可能時間： 平日17時から翌9時まで、土日祝日24時間  
(2020年1月1日～3日は祝祭日扱いとなります)
- 電話番号： **03-6371-0057** (通話料は利用者負担となります)
- 利用方法： ①コールセンターに、都道府県名、医療機関名 (またはその他機関名)、所属部署、電話口の方のお名前をオペレーターにお伝えください。  
②お困りの事項についてお話しください。

**※なお、患者様等個人からの相談はお受けしておりません。**

- 窓口開設時期：2019年10月28日 (月) 17:00から  
2020年3月31日 (火) 9:00まで

# 夜間・休日ワンストップ窓口サービスの概要



状況の把握・情報整理	支払いサポート	院外機関情報提供・手続き説明	重篤案件対応の情報提供
<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人患者の来院時に状況を把握するために聞くべき情報と、把握した状況分類に従って患者から収集しておくべき情報の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療費の未収金防止対策として、来院時に確認しておくべき諸条件の情報提供、諸保険に加入している場合の患者および医療機関で必要となる手続きについての説明、窓口で支払いに問題が生じた際の対応策の助言提供等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人患者が受診中および受診後、さらに自国に帰国するまでに関わりうる院外の大使館等の公的機関や航空会社等の事業者の案内と諸手続きについての情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>転院や帰国医療搬送が必要になった際の、患者および医療機関で発生する手続きについての説明、具体的なシミュレーション例の情報共有、重篤案件の手配が可能な業者の紹介等</li> </ul>

※ 受け付けた相談内容については、弊社から当該相談内容に関係する都道府県の窓口に対し、特段の申出がない限り、相談を行った機関名、担当者名及びその相談内容を当日の相談窓口業務終了後速やかにメールにて共有させていただきます。なお、相談内容に患者の個人情報が含まれる場合は、当該情報を伏せた上で共有いたします。