

## 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。

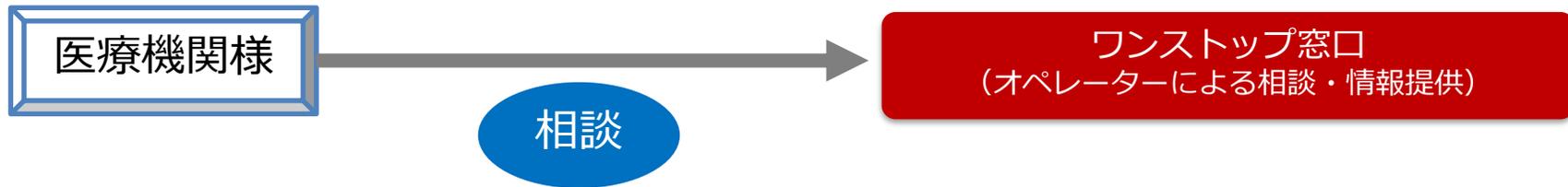
外国人対応に関する課題が発生した際に、医療機関関係者様に対し、助言や情報提供をする窓口です。

- 利用可能時間： 平日17時から翌9時まで、土日祝日24時間
- 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：2020年4月1日（水）17：00から  
2021年3月31日（水）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把握すべき情報</li> <li>外国人患者受入れのための体制やフロー、用意する書類などのご相談</li> <li>医療機関の案内</li> <li>言語サポートの案内</li> <li>各種トラブルのご相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療費の未収金防止対策</li> <li>来院時に確認すべき情報</li> <li>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</li> <li>窓口で支払いに問題が生じた際の対応策など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在留資格やビザについて</li> <li>国民健康保険や社会保険など</li> <li>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</li> <li>患者がお亡くなりになった際のご遺体搬送や手続きについて</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。