



海外就医论坛（MTF） 合规指针

2023年7月



一般社団法人 Medical Excellence JAPAN

海外就医论坛合规宣言

我们海外就医论坛（以下称MTF）会员，宣誓基于MTF会章的行动规范，为让赴日就诊者接受到“以患者为中心的合理医疗”，将遵循高伦理性及守法精神开展业务，目标是通过提供更高品质的海外就医支援，对日本的医疗做出贡献以及促进赴日医疗的发展。

要点

<p>构成与目的</p>	<p>该“合规指针”是根据MTF会员规则制定，并基于该规则第4条的“行动规范”构成。</p> <p>此外，为防止解释的出入以及误解、误认，文中尽可能列举了相应的具体事例，目的是重新认识海外就医协调企业的作用，并将其作为MTF会员在日常业务中的合规指针。</p>
<p>会员的义务</p>	<p>MTF会员基于会员规则，有义务遵守该“合规指针”，如存在违规行为，将接受MTF事务局的指导及除名。</p> <p>此外，MTF会员除了应随时对守规情况进行自我核查外，还应服从MTF事务局的核查工作。</p>
<p>制定及修订</p>	<p>该“合规指针”将始终符合社会环境及国际形势等实际情况，并对照MTF的目的，如会员提出建议，将通过包括事务局在内的会员间的商议，随时进行内容的追加制定或修订。此外，在进行追加及修订时，应取得MEJ代表理事的认可。</p>

关于本指针中使用的用语定义如下。

赴日就诊者：以在日本接受医疗服务为目的赴日的国外常住就诊者

海外就医协调企业：受赴日就诊者的委托，负责与医疗机构协调，并为就诊者从赴日到回国进行必要支援的企业

MT论坛、MTF：海外就医论坛的简称

JIH：Japan International Hospitals、有意愿接收赴日就诊者并具备相关体制和措施的医院

AMTAC：认海外就医协调企业、经认证在接受赴日就诊者相关业务中，符合指针标准的企业

1. 法令遵守（信义诚实的原则）

1.1 日本法律的理解

赴日就诊者只要是在日本接受医疗行为，理所当然应遵循日本的法令，海外就医协调企业担负着向赴日就诊者准确传达并使其理解的职责。

- 在赴日就诊者所在国家并不违法的行为，在日本的法律中也有可能是违法的。
- 根据日本的医师法，医师在未对患者进行就诊及诊断的情况下无法开具药剂处方。

1.2 依法开展业务

在开展海外就医协调的相关业务，即收取费用的活动中，需要确认是否存在违反医疗法、旅行业法及其他相关日本法令的行为。

· 未进行旅行业注册的海外就医协调企业，通过接送赴日就诊者收取费用是违法行为（黑车）。此外，通过代为安排接送或住宿等收取手续费的行为也与旅行业法等相抵触。请进行旅行业注册（第1、2、3种）或委托经认可的业者进行安排。

1.3 信息宣传活动的注意事项

不得擅自将医疗机构（建筑物等）以及医师的照片或商标等用于自家公司的信息宣传活动。此外，不得擅自挪用医疗机构的主页或介绍内容。

· 未经医疗机构的许可擅自使用时，将造成侵犯肖像权及著作权等，与日本的法律相抵触。即使仅用于海外的促销活动也不被认可。最重要的是这种行为将会丧失医疗机构的信赖。

1.4 医疗相关信息

医学性的内容即使是从经验上可知的事项，也务必要在向医疗机构及医师确认的基础上告知赴日就诊者。

- 在履行作为海外就医协调企业的职责时，还应避免越权行为。向就诊者提供医学建议有可能会与医师法等相抵触。

1.5 个人信息保护

赴日就诊者的所有信息，需要作为个人信息进行严格管理（个人信息保护法）。请谨慎处理个人信息，严格落实措施防范信息泄露风险。

· 向医疗机构提供赴日就诊者的诊疗信息等个人信息时，如通过电子邮箱发送需对附件设置密码。另外，请注意不要在标题及正文中随意注明赴日就诊者的姓名等。

1.6 文化・宗教・习惯的差异和理解

为避免因赴日就诊者的文化、宗教、习惯差异而产生分歧，需要对此加以理解。请提前从赴日就诊者处获取宗教等相关必要信息。此外，为避免因文化、习惯的差异产生与日本的法律及规则相抵触的行为，请进行充分的考虑和说明。

· 关于受文化、宗教、主义等限制的食材及医疗行为，也要求进行信息收集，确认接收的医疗机构能否应对，并向赴日就诊者进行说明获得认可。

· 通过贿赂医师等要求优先就诊以及进行医疗费用的交涉等，在日本的医疗现场是缺乏常识且不被容许的行为。即使赴日就诊者并无恶意，也应根据需要就禁止事项向赴日就诊者加以说明。

2. 就诊者保护（妥善处理）

2.1 赴日就诊者的信息收集

为在日本就诊，除医疗机构所需信息外，还应对赴日就诊者希望在日本就诊的理由及目的进行切实的信息收集。

- 赴日就诊者有时会对在日本就诊抱持过大的期待。在日本就诊是否真正符合赴日就诊者的利益，不应将自家公司的立场强加于人，而是要公正地提供咨询意见。
- 不要进行暧昧的回答以及让其抱持过度的期待，无法达成的事项应该在一开始就予以告知。

2.2 赴日就诊者要求的传达

关于赴日就诊者的信息，不仅要回应医疗机构的要求，还要将赴日就诊者希望向日本的医师、医疗机构传达的事项无巨细地进行传达。并且，经过这些沟通海外就医协调企业应评估该医疗机构是否能够符合赴日就诊者的需求，这点是海外就医协调企业的职责。

- 特别是在翻译时需要注意。应将传达内容无省略、无遗漏地正确传达。
- 此外，当赴日就诊者指定医疗机构时，为了保护赴日就诊者的安全，海外就医协调企业事先确认该医疗机构包括紧急应对能否安全地接受赴日就诊者。如果体制上不够完善，可以考虑向赴日就诊者详细说明情况，并将介绍其他医疗机构。如有疑问，请向MTF事務局咨询。

2.3 就诊内容的确认

预约体检时，要将体检中所包含的项目及不包含的项目等详细内容，事前向赴日就诊者进行准确的确认和切实的传达。接受治疗时，并不总是能够接受期望内容的治疗，各疾病规定治疗适用条件。在准备好赴日就诊者的准确又最新的医疗信息，掌握其疾病的发展程度后，决定赴日前好好与医疗机构或顾问医师确认，赴日就诊者所期望的治疗是否对其疾病有效。

- 赴日就诊者对体检抱有何种期待。特别是申请人与赴日就诊者不同的情况要格外注意。在赴日后即将就诊前的变更会给医疗机构带来巨大麻烦，请充分注意。
- 如果赴日就诊者有想接受的具体治疗方法时，向医疗机构确认该治疗是否适应其疾病，能否在该医疗机构治疗并传达准确的详细内容。
- 从SNS等信息，不少的赴日就诊者对最新的治疗法抱有过度期待。如有必要，请医疗机构的医师或顾问医师来提前说明该治疗的有效性，安全性以及风险等，以防赴日后发生问题。

2.4 就诊注意事项的确认

不少赴日就诊者认为与治疗不同，体检可以随意接受。在不符合体检注意事项的情况下有可能无法就诊。请切实传达注意事项并督促其遵守。

关于接受治疗也规定接受检查和治疗时的注意事项。赴日前请就诊者确认医疗机构的同意书等，请务必传达注意事项，并遵守规定。同时，在“网上医疗咨询/线上医疗咨询”日益增加的情况下，必须明确其意义和定位。

- 向赴日就诊者切实说明体检前的饮食限制及检查就诊时的注意事项等，并督促其遵守该注意事项，并且当身体状况存在疑虑时正确申报也是海外就医协调企业的重要职责。以往曾发生过尽管体内存在金属仍希望进行核磁共振（MRI）检查，或是因在检查前未遵守饮食限制而无法进行正确检查的案例。
- 接受治疗时，依照赴日后的紧密检查或赴日就诊者的身体状况的变化，可能无法接受原来计划的治疗。
- “网上医疗咨询/线上医疗咨询”是为了赴日前的准备为目的（就诊咨询），还是为无法赴日的替代方案（如第二诊疗意见），请务必与医疗机构和就诊者双方确认，以免产生误会或差异。

2.5 向赴日就诊者出示的金额

要求赴日就诊者支付的金额，应在向医疗机构确认的基础上算出适当的价格。
（在与医疗机构签订了合同的情况下，应遵守该合同）

- 即使是在自家公司和赴日就诊者之间有其他当地中介业者参与的情况下，也需要进行监督以免赴日就诊者支付的金额与医疗机构同意的金额相距甚远。

2.6 赴日就诊者的入境管理与签证

请务必确认赴日就诊者赴日的签证种类。掌握有效期、种类（目的）等，注意避免在结果上造成袒护非法居留。此外，在为医疗居留签证提供身份保证时，一定要注意其责任的重大性。

- 持医疗居留签证赴日的赴日就诊者，原则上应在提供身份保证的医疗机构就诊。（“医疗机构出具的就诊等预定证明书以及身份保证机构出具的身份保证书”）
- 若由自家公司进行协调的赴日就诊者在其他机构进行了身份保证，（原本这种情况不应该发生，但在以往也有过诸多案例），请向MTF事务局报告。
- 在提供医疗居留签证的身份保证时，需确认该医疗机构是否能对赴日就诊者履行医疗上的责任。有些医疗机构不具备对于紧急状况发生时的应对方式，因此应注意不要轻易接受身份保证。

2.7 赴日就诊者的行动掌握

即使在没有参与旅行安排的情况下，也应掌握赴日就诊者在日本的居留场所及行动。至少始终保持能够取得联系的状态，预备突发的事态也是海外就医协调企业的职责。

- 除了为医疗居留签证进行身份保证这一原因以外，即使不进行身份保证也应防备突发情况，对就诊者赴日期间的行动进行掌握。如在不知情的情况下发生禁止行为（在其他医疗机构接受治疗等），赴日就诊者自身的身体风险自不必说，也会给自家公司委托的医疗机构带来困扰。

2.8 与赴日就诊者的沟通

与赴日就诊者的沟通为避免因语言产生传达错误，应借由优质的医疗口译进行顺畅的事前准备。

- 除诊疗信息的翻译外，日常的沟通也应注意避免发生因误译引起的问题。例如，即使一概而论说“免疫疗法”，也应说明具体是指什么。需要使用精通艰深医疗用语的优质医疗口译，正确传递信息，并注意赴日就诊者是否正确理解。

2.9 就诊后的后续跟踪

即使在赴日就诊者顺利完成在日本的就诊回国后，也应进行随访观察等就诊者的后续跟踪。

- 即使没有医疗机构的指示，也应进行回国后的跟踪，如症状出现异常，应向进行诊疗的医疗机构反馈。

2.10 死亡案例

在日本的治疗期间中，拥有途中过世的可能性。在失去亲人的悲痛中，家属在陌生的环境之下得应对各种处理，请真诚地、尽最大的能力去帮助家属。

- 必须得认知到作为海外就医协调企业，道德上尽可能回应的责任。
- 为了以防万一的紧急状况，为各种办理和运输方法等程序构筑一个系统，以便任何突发情况做好准备，并在不惊慌的情况下采取行动。

3. 与医疗机构的合作（为健全的运营做出贡献）

3.1 作为法人的与医疗机构的合作

与医疗机构进行业务往来时，应签订必要的合同及备忘录等，明确双方的职责及任务所在。

- 若医疗机构只与指定业者进行交易，应向指定业者或MTF事务局咨询。
- 如医疗机构无需合同及备忘录，为避免日后出现纠纷，请与医疗机构切实进行磋商。（作为案例请向MTF事务局报告）

3.2 医疗机构的选定（事先的确定）

赴日就诊者在赴日前，必须从医疗机构得到接受其患者的确切保证。不可在确定前赴日。日文称“应召义务”的滥用是违反合规的行为。“应召义务”为日本医师法第19条规定，没有正当理由的情况下，医师不得拒绝诊治病患，违反最重吊销执照。

- 即使是万不得已未在得到医疗机构的答复之前或未确定医疗机构前赴日的情况下，对未经告知就诊者为赴日就诊者就直接带往医疗机构的行为，MTF将其视为违反合规。

3.3 赴日就诊者的就诊咨询

大多数医疗机构对于赴日就诊者与一般的国内就诊者的接受体制不同。在进行接受的委托时，首先应告知对象为赴日就诊者，并通过相关窗口进行就诊咨询。

- 赴日就诊者的咨询窗口与名称是各医疗机构有所不同。也有未设专职部门的医疗机构。请根据该医疗机构的实际情况进行处理。赴日就诊者的咨询窗口与名称是依医疗机构有所不同。

3.4 赴日就诊者的就诊咨询规则

关于赴日就诊者的就诊咨询，各医疗机构所需的诊疗信息及程序有所不同。为顺利接到就诊，请向各医疗机构确认海外就医的规则以及程序，并推进相关工作。

- 有的医疗机构在判断能否接受时需要收费、也有专门的申请表、还有的需要特殊的诊疗信息等，不同的医疗机构分别设有各自的规则和程序。该医疗机构在接受时需要哪些手续，需要事前确认规则和程序。
- 需要充分留意的是，因联络遗漏、误译、误认等产生的纠纷责任将由海外就医支援企业承担。

3.5 就诊所需诊疗信息的整理

在就诊时虽然信息多多益善，但海外就医协调企业的重要职责并不仅仅是将赴日就诊者在本国或是他国接受诊断的结果等诊疗信息进行翻译后直接交给医疗机构，而是应将必要的信息进行整理后提交。

- 如此一来，作为接受方的医疗机构对于经过整理的信息也可以快速进行确认，并尽早给予赴日就诊者答复。除了就诊者所在的当地医疗机构的诊疗信息外，海外就医协调企业也可以将疾病名、按时间顺序的就诊记录、现在的症状以及赴日就诊者的希望等完整清晰地汇总在1张摘要上。

3.6 医疗机构信息的传达

通过将医疗机构的通知、指南恰当且准确地传达给赴日就诊者，避免就诊者出现误解及误认。

- 需要充分留意的是，因联络遗漏、误译、误认等产生的纠纷责任将由海外就医协调企业承担。

3.7 诊疗计划、事前说明和同意（知情同意）

诊疗合同及知情同意，虽然是在医疗机构与赴日就诊者之间直接进行，但应在赴日前将相关内容及重点提前告知就诊者。海外就医协调企业应理解医疗机构的站位以及赴日就诊者的心态，提前向赴日就诊者进行传达。

接受“网上医疗咨询/线上医疗咨询”时，事前与医疗机构确认咨询时的条件，同时进行就诊者的希望等各调整以及进行事前说明，双方的事前准备是非常重要的。

- 应当向赴日就诊者说明医疗机构虽然会尽全力，但无法保证根治，同时也需要赴日就诊者信赖医疗机构，以及自身对治愈的努力和配合，不能一味依赖医疗机构。
- 虽然医疗机构会考虑所有情况开展治疗，但也可能会发生治疗开始前意想不到的突发情况，提前向赴日就诊者告知这一点十分重要。

3.8 礼仪及院内规则的彻底告知

为避免在医疗机构设施内发生问题，事前将日本医疗机构内的礼仪及规则告知赴日就诊者也是海外就医协调企业的职责。

- 请预先提醒赴日就诊者绝对不要在医院的候诊室等公共场所大声喧哗，或是在未经许可的场所饮食、吸烟、接打电话等。万一发生问题时，需负责处理解决。

3.9 日本的医疗制度（自由诊疗）

日本实施全民保险制度，该保险给付的医疗服务价格被规定为诊疗费用。这些是加入公共医疗保险的被保险人所领取给付的价格，称作“保险诊疗”。赴日就诊者的就诊为“自由诊疗”，价格与公共医疗保险的投保人不同。对于与保险诊疗不同的医疗费抱有疑问的赴日就诊者，应当正确告知避免日后发生问题。

- 以就诊为目的赴日后，原则上不允许被日本居住者抚养等，中途切换为保险诊疗。对于存在该可能性的赴日就诊者应事前告知，防患于未然。虽然MTF会员对此行为进行袒护是荒谬至极的，但万一被认定存在提供建议等袒护行为时，将会被MTF除名。

3.10 结算业务（代理结算）

海外就医协调企业代替赴日就诊者向医疗机构支付费用时（代理结算），应事前就支付方法及时间等向医疗机构确认。（合同中有相关记载时按照相关内容执行）

- 在住院等就诊过程中，有可能会发生追加费用。关于代理结算需充分预想相关细节，事前与医疗机构达成协议。

3.11 结算业务（赴日就诊者结算）

也有部分医疗机构不认可由代理业者进行支付。这种情况下，需要辅助赴日就诊者按照医疗机构要求的方法和时间内进行支付。

- 也有医疗机构对自由诊疗的结算方法不甚了解，这时需要进行细致的说明，按照双方都能接受的方法进行结算。

3.12 医疗口译人员的安排和品质管理

为对口译品质进行管理，应在取得医疗机构认可的基础上，安排具有医疗口译资格的人员，或是具有护士资格等医疗专业知识的人员。

- 特别是在治疗时，需要高度的专门知识。事前提供相关资料让口译人员学习等，对口译人员的品质进行管理也是海外就医协调企业的职责。

3.13 医疗口译人员的现场职责

当外部委托的医疗口译人员兼任协调员，并作为海外就医协调企业的代理人前往医疗机构时，要求其遵守本合规指针。

- 注意不要将现场完全交给外部委托的医疗口译人员，要意识到责任始终是由海外就医协调企业承担，应与医疗机构展开紧密合作。

3.14 现场的口译业务

在对口头问诊及医师的诊断说明等进行口译时，为确认是否存在漏译及误译，根据情况不仅要做笔记还要对交谈进行录音等，口译时应细心注意。

- 对交谈进行录音时，需事前取得医疗机构及就诊者的同意。

3.15 确认受理医疗机构的体系

确认该医疗机构是否具备接受赴日就诊者的体系。

- 如果赴日就诊者指定的医疗机构或首次合作的医疗机构时，应仔细确认是否能安全地接受赴日就诊者（各种手续和应急措施等），以及是否能应对入境后就诊之前的紧急状况等。如有疑问请咨询MTF事务局。

4. 海外就医的健全发展 (安心、安全、高品质的支援服务)

4.1 海外就医协调企业的站位

海外就医协调企业的职责是在赴日就诊者与医疗机构之间进行协调。因此必须始终站在双方的立场，努力取得对方的理解。

- 不得将赴日就诊者、医疗机构任意一方的要求强加给对方。在不知如何判断时，请与MTF会员成员及事务局咨询。

4.2 医疗机构的选定（禁止故意诱导）

医疗机构的选定归根结底是由赴日就诊者决定的，海外就医协调企业仅负责提供必要的信息即可。此外，应将赴日就诊者的意向作为最优先考虑，不得为追求自身利益而诱导其至特定的医疗机构。

- 曾有案例以与赴日就诊者希望的医疗机构关系不紧密为由，表示就诊内容相同，诱导其前往相熟的医疗机构。这种做法将会丧失医疗机构的信任，因此请不要这样做。

4.3 禁止医疗机构及同业者相关信息的操作

在医疗机构的选定中，不得向赴日就诊者告知虚假或不准确的信息。此外，不得自行传播对医疗机构不利的信息（构成诽谤中伤的行为）。

- 在传达医疗机构的信息时，应向就诊者出示出处并让赴日就诊者自己判断真伪等，不应加入自己的感想和意见。
- 严格杜绝任何故意向医疗机构或就诊者传递可能会损害（贬低）其他公司的信息的行为。

4.4 健全的经营和保管费用的管理

请切实管理事前保管的医疗费及居留费等。

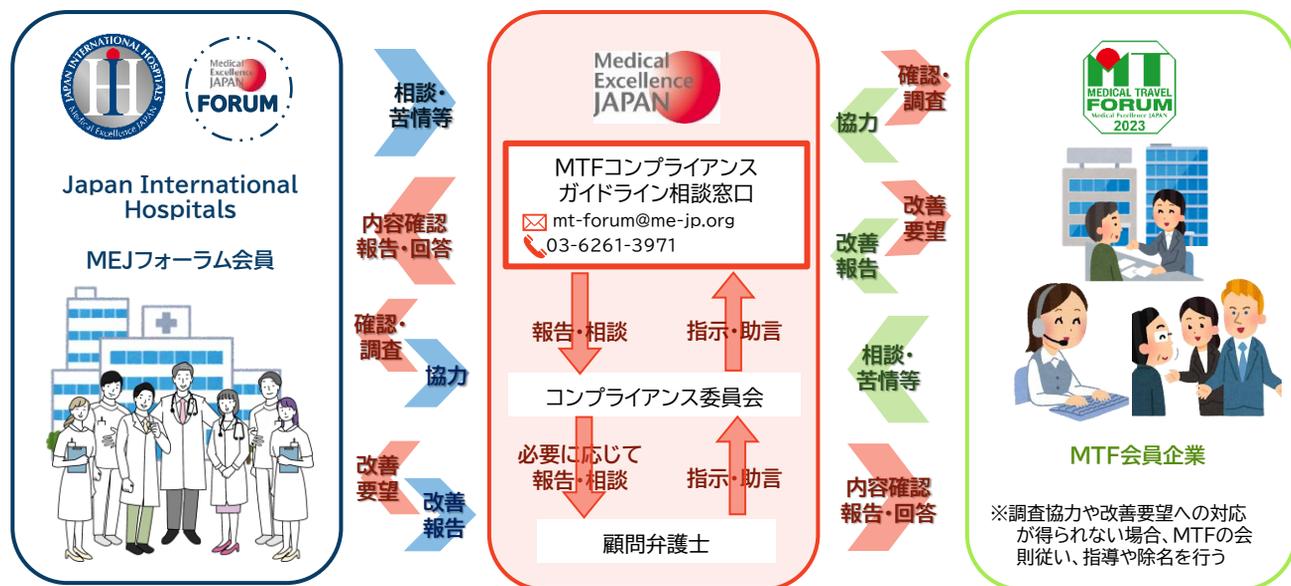
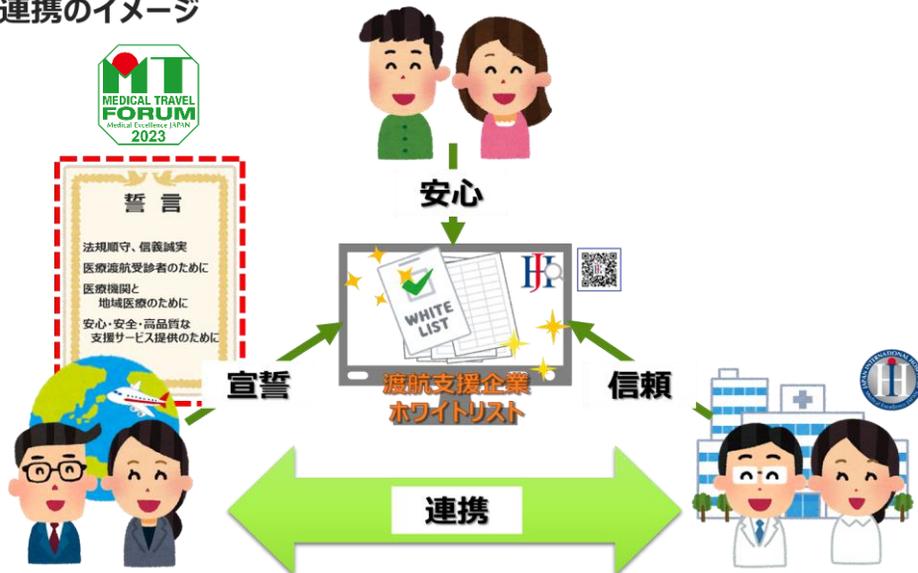
- 请不要将保管的医疗费挪用于企业运营等，给赴日就诊者和医疗机构带来不利。

为了构筑医疗机构与MTF的良好合作关系

为了让医疗机构和MTF会员双方安心合作，我们设立了MTF论坛合规指针咨询窗口。

如有任何疑问或报告等，随时与我们联系。

連携のイメージ



※調査協力や改善要望への対応が得られない場合、MTFの会則に従い、指導や除名を行う

MTF论坛合规指针咨询窗口

一般社団法人Medical Excellence JAPAN
海外就医论坛Team

東京都千代田区一番町13番地 一番町法眼坂大楼3楼
TEL: 03-6261-3971 MAIL: mt-forum@me-jp.org

