

РУКОВОДСТВО ПО ОКАЗАНИЮ МЕЖДУНАРОДНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ КООРДИНАЦИОННЫХ УСЛУГ

Издание первое

Февраль 2023 г.

«Ассоциация компаний по международной медицинской координации
Японии»

International Medical Coordination Companies Association Japan (JIMCA)



Содержание

1. Концепция и предпосылки создания Руководства
2. Сфера применения Руководства
3. Механизм обеспечения качества услуг по международной медицинской координации
4. Пункты, обязательные к соблюдению ассоциацией компаний по международной медицинской координации и схема их соблюдения
5. Содержание хранимых записей и письменных оснований и схема их разглашения
6. Смежные законодательные акты и системы
7. Пересмотр положений Руководства
8. Справочная информация
 - 8-1. Смежные законодательные акты и системы
 - 8-2. Пункты, обязательные к соблюдению ассоциацией компаний по международной медицинской координации и схема их соблюдения (образец)

1. Концепция и предпосылки создания Руководства

1-1. Концепция и предпосылки

Для того, чтобы иностранец, приезжающий в Японию с целью посещения японского медицинского учреждения ¹, мог безопасно получить все необходимые ему медицинские услуги ², необходима тщательная подготовка с учетом японского законодательства и различных существующих в Японии систем, включая систему здравоохранения. Иными словами, необходимо осуществить ряд сопряженных действий, а именно: уточнить медицинскую информацию пациента ³, провести предварительные переговоры с японским медицинским учреждением, предварительно информировать пациента о правилах пребывания в Японии, выступить гарантом при получении им медицинской визы, записать пациента на приём в медицинском учреждении, проверить внесение оплаты за прием, осуществить устный и письменный перевод, организовать пребывание пациента в Японии, а также выполнять роль контактного лица для связи с медицинским учреждением в случае дальнейшего ведения пациента после его возвращения на родину. Последовательное осуществление всех вышеперечисленных действий (далее – международная медицинская координация, или ММК ⁴) невозможно без наличия ассоциации компаний по международной медицинской координации⁵ (далее – ММК г), действующей в тесном сотрудничестве в японском медицинском учреждением.

¹ Медицинское учреждение – учреждение здравоохранения, находящееся в Японии и предоставляющее пациентам медицинские услуги.

² Медицинские услуги: медицинские и сопутствующие услуги, предоставляемые медицинским учреждением, а именно: лечение, исследование, освидетельствование, обследование, осмотр, второе мнение, назначение лекарственных препаратов и т. д.

³ Пациент – пользователь услугой международной медицинской координации (ММК), а именно иностранец, посещающий японское медицинское учреждение (либо въезжающий в Японию с целью его посещения) и не имеющий при этом официального медицинского страхового полиса, выданного соответствующими уполномоченными структурами Японии. Сюда также относятся лица, сопровождающие пациента, и лица, связанные с пациентом и являющимися его контактным лицом для связи с компанией по ММК.

⁴ Международная медицинская координация (ММК) – услуга (кроме непосредственно медицинских), предоставляемая пациенту. Сюда входит уточнение медицинской информации пациента, предварительные переговоры с японским медицинским учреждением, предварительное информирование пациента о правилах пребывания в Японии, выступление гарантом для получения медицинской визы, запись на прием в медицинском учреждении, проверка внесения оплаты за прием, устный/письменный перевод, общая организация пребывания пациента в Японии, а также выполнение роли контактного лица для связи с медицинским учреждением в случае дальнейшего ведения пациента после его возвращения на родину и т. д.

⁵ Международная медицинская координация (ММК) – предоставление пациенту услуги по международной медицинской координации.

Несмотря на то, что с 2012 года, когда Япония начала выдавать медицинские визы, число компаний по ММК продолжает расти⁶, каждый из них устанавливает свои собственные стандарты ведения бизнеса, что не могло не вызвать определенные проблемы. Чтобы их избежать, необходимо было привести все существующие стандарты к единому знаменателю. Одновременно с этим, среди самих компаний по ММК росло осознание необходимости создания отраслевого объединения для обмена информацией о передовом опыте и способах управления рисками⁷. Кроме того, все чаще стал подниматься вопрос о том, что на фоне большого количества компаний по ММК, как медицинские учреждения, так и сами пациенты перестали понимать, каким из них они могут, а каким не могут доверять.

В свою очередь, поскольку каждая из компаний по ММК вела бизнес согласно своим собственным, а не общепринятым для данной области, стандартам, ни одна из них не могла быть уверена в том, что выполняет свои обязанности должным образом, и следовательно не могла справедливо оценить качество своих услуг и способствовать тому, чтобы то или иное медицинское учреждение или пациент выбрали именно её.

Поэтому и было решено создать в качестве отраслевого объединения Ассоциацию компаний по международной медицинской координации Японии (далее – Ассоциация) и разработать настоящее Руководство.

Нужно отметить, что Руководство разрабатывалось на волне пандемии COVID-19, поэтому перед Ассоциацией стояла задача сделать его основным отраслевым документом, в котором бы нашли отражение все существующие правила, в том числе правила въезда в Японию, с учётом постоянно меняющейся ситуации. Тот факт, что медицинские визы из гуманных соображений продолжали выдаваться даже в период, когда Япония строго ограничила для иностранцев въезд в страну, позволил в очередной раз убедиться в значимости и важности данного профессионального Руководства.

1-2. Особенности услуг по международной медицинской координации

Услуги по международной медицинской координации (ММК) существуют для того,

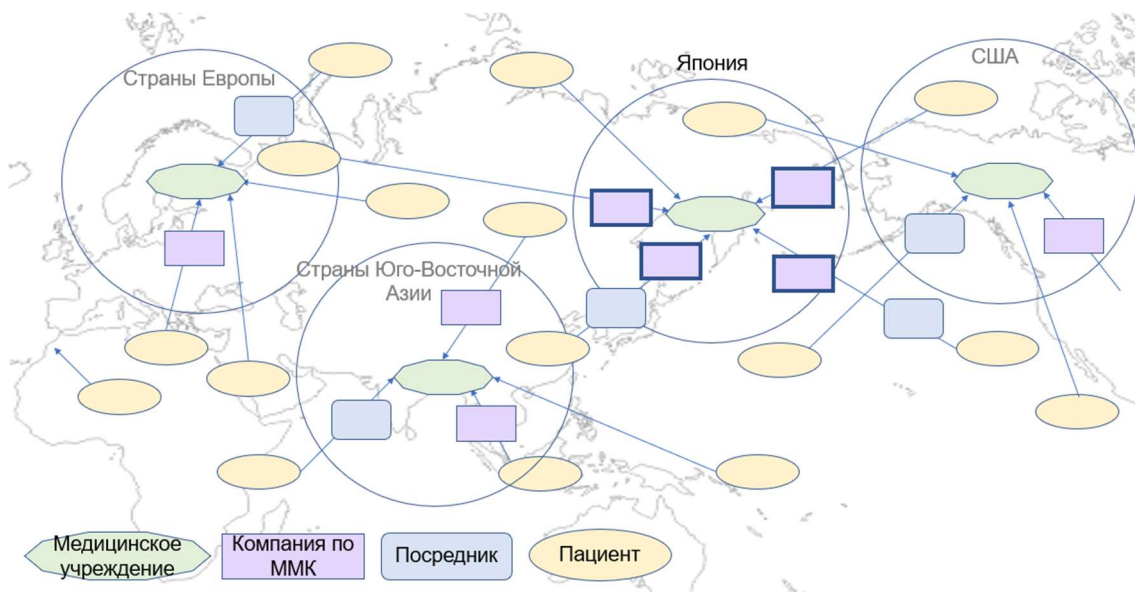
⁶ Количество юридических лиц, имеющих право выступать в качестве гаранта при получении медицинской визы: зарегистрированных в Министерстве экономики, торговли и промышленности Японии – 156 (согласно списку от 01.02.2023; включая лицензированные компании по медицинской координации), зарегистрированных в Японском агентстве по туризму – 64 (согласно списку от 07.09.2022; включая лицензированные компании по туристическим услугам).

⁷ Основные положения доклада Совещания по вопросам выхода на международный рынок в области медицины и здравоохранения (привлечение иностранцев в Японию): https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryu/downloadfiles/kenkoiryu_inbound.pdf

чтобы иностранный пациент мог безопасно получить все необходимые ему медицинские услуги в медицинском учреждении Японии. Услуги ММК являются необходимой составляющей как в процессе пребывания пациента в Японии, так и на этапе его нахождения на родине до и после приезда в Японию, и имеют следующую отличительную особенность.

- Решение о том, ехать ли именно в Японию или выбрать другую страну для получения там необходимых медицинских услуг, пациент принимает на основании информации о медицинских услугах, предоставляемых тем или иным медицинским учреждением (см. Рис.1). Именно поэтому компаниям по ММК при предоставлении пациенту своих услуг необходимо тесно сотрудничать с местными медицинскими учреждениями.

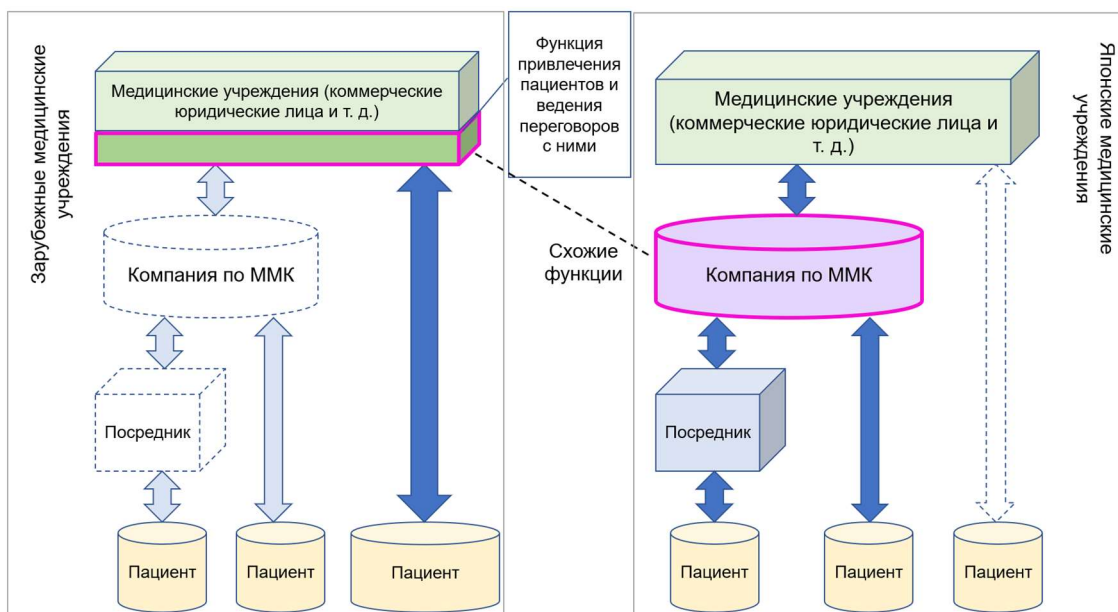
Рис.1: Решение о том, ехать ли именно в Японию для получения той или иной медицинской услуги, принимает пациент.



- Услуги по ММК, в основном, представляют собой услуги, предоставляемые компанией по ММК пациенту одновременно с непосредственно медицинскими услугами, предоставляемыми пациенту медицинским учреждением. За пределами Японии сами медицинские учреждения зачастую выполняют одновременно и функции компании по ММК, однако в Японии данные функции чаще всего берут на себя специализированные юридические лица (см. Рис.2).

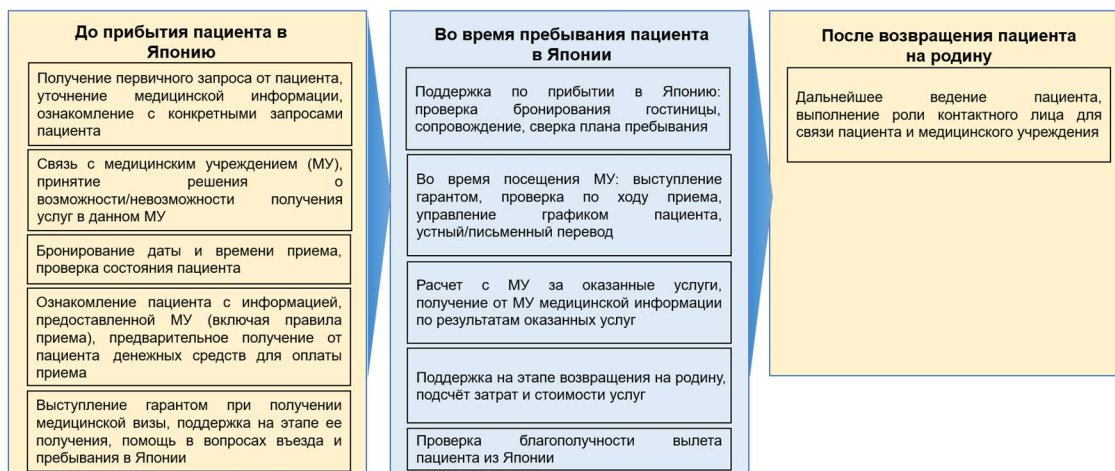
Рис.2: Отличие зарубежных и японских медицинских учреждений, принимающих большое количество иностранных пациентов

(Некоторые зарубежные медицинские учреждения представляют из себя акционерные общества, имеющие возможность реинвестировать свои внутренние активы не только в медицинское обслуживание, но и в сами услуги. В отличие от них, японские медицинские учреждения, как правило, реинвестируют только в медицинское обслуживание, при этом не имеют возможности выделить бюджетные средства на создание особого штата сотрудников для работы с иностранными пациентами. Поэтому данную функцию вместо них берут на себя компании по ММК.)



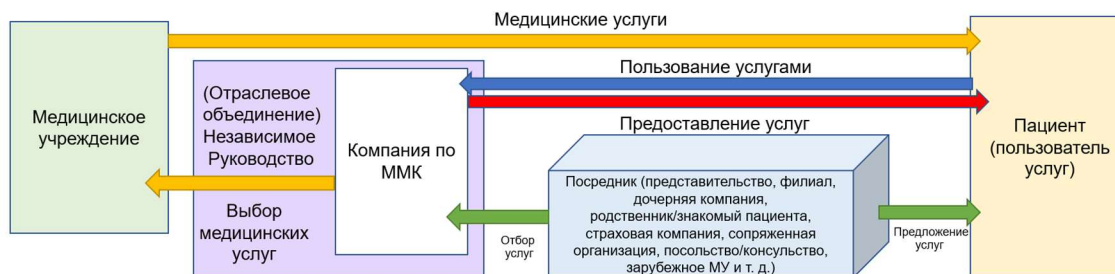
- Услуги по ММК включают в себя уточнение медицинской информации пациента, предварительные переговоры с японским медицинским учреждением, предварительное информирование пациента о правилах пребывания в Японии, выступление гарантом при получении им медицинской визы, запись на прием в медицинском учреждении, проверку внесения оплаты за прием, устный/письменный перевод, общую организацию пребывания пациента в Японии, а также выполнение роли контактного лица для связи с медицинским учреждением в случае дальнейшего ведения пациента после его возвращения на родину и т. д. (см. Рис.3).

Рис.3: Различные составляющие услуг ММК



- До того, как компания по ММК начнет предоставлять пациенту свои услуги, между ней и пациентом может иметься посредник⁸, однако, как правило, услуги ММК предоставляются непосредственно компанией пациенту. Кроме того, связь между МУ и пациентом также осуществляется через компанию по ММК (см. Рис. 4).

Рис.4: Услуги по ММК предоставляются непосредственно компанией пациенту.



1-3. Цели

Основная цель Руководства – повысить качество услуг ММК, предоставляемых компанией, тем самым создать условия для беспрепятственного предоставления медицинских услуг медицинским учреждением и безопасного их получения пациентом. Это может помочь как медицинским учреждениям, так и самим пациентам, выбрать лучшую по их мнению компанию по ММК, которая, в свою очередь, выстраивая доверительные отношения с соответствующими министерствами, ведомствами и организациями, будет вносить вклад в здоровое развитие всей отрасли в целом.

⁸ Посредник – лицо, не являющееся компанией по ММК, но занимающееся предложением пациенту данных услуг, а также их отбором.

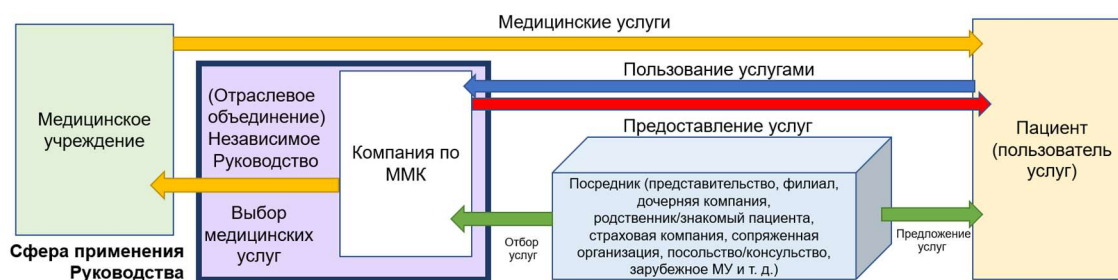
2. Сфера применения Руководства

Данное Руководство применяется ко всей деятельности компаний по ММК (см. Рис. 5).

Поскольку услуги ММК, предоставляемые компанией, направлены на пациента, он же является их конечным потребителем. С другой стороны, пациент является также и потребителем непосредственно медицинских услуг, предоставляемых ему медицинским учреждением, поэтому между медицинским учреждением и компанией по ММК также должны существовать тесные партнерские отношения.

Между пациентом и компанией по ММК, а также между медицинским учреждением и компанией по ММК может существовать посредник, занимающийся предложением и отбором необходимых услуг.

Рис.5: Сфера применения Руководства



3. Механизм обеспечения качества услуг по международной медицинской координации

Для обеспечения качества услуг ММК Ассоциация компаний по международной медицинской координации Японии, выступая в роли отраслевого объединения и основываясь на декрете Министерства экономики, торговли и промышленности Японии «О том, какими должны быть руководства и прочие нормативные документы в сфере здравоохранения», заявляет следующее. Для постоянных членов Ассоциации строгое соблюдение пунктов Руководства является обязательным условием вступления в Ассоциацию, для всех же ассоциативных и частных членов Ассоциации соблюдение Руководства является требованием.

Ассоциация также ведет подготовку собственной системы лицензирования компаний по ММК, которая в будущем станет частью механизма обеспечения их качества.

4. Пункты, обязательные к соблюдению компаниями по международной медицинской координации и схема их соблюдения

Компания по ММК должна разработать конкретные пункты, обязательные для соблюдения, а также схему, по которой они будут соблюдаться, учитывая три основных

вектора – безопасная медицинская поддержка, соблюдение законодательства и доверие. Образец пунктов, обязательных к соблюдению, и образец схемы их соблюдения приведен в разделе 8 «Справочная информация» (8-2).

Кроме того, компаниями по ММК должна обращать особое внимание на ведение переговоров и распределение ответственности сторон в случае, если имеется посредник.

4-1. Разработка пунктов, обязательных к соблюдению

Компания по ММК должна разработать конкретные пункты, обязательные для соблюдения, а также схему, по которой они будут соблюдаться, строго придерживаясь данного Руководства и учитывая три основных вектора – безопасная медицинская поддержка, соблюдение законодательства и доверие.

Пункты, обязательные к соблюдению, должны быть распределены по трем этапам (до приезда пациента в Японию, во время его пребывания в Японии и после его возвращения на родину) и включать пункты, касающиеся обращения с соответствующими министерствами, ведомствами и организациями, а также пункты, касающиеся повышения качества услуг, оказываемых самой компанией.

4-2. При наличии посредника

В случае, если между пациентом и компанией по ММК имеется посредник, занимающийся предложением и отбором необходимых для пациента услуг, компания по ММК должна быть предельно внимательной, а именно: четко очертить сферу ответственности посредника и заручиться его письменным согласием во избежание случаев попадания через посредника к пациенту неверной информации.

5. Содержание хранимых записей и письменных оснований и схема их разглашения

Компания по ММК обязана хранить следующие записи и письменные основания, позволяющие объективно судить о качестве оказываемых ей услуг, и раскрывать их в случае необходимости.

5-1. Записи и письменные основания, позволяющие судить о безопасности самой компании по ММК

Сюда входят:

- доказательства того, что компания по ММК не является антисоциально настроенным лицом (юридическим или частным);

- доказательства того, что компания по ММК официально зарегистрирована в качестве юридического лица или частного предпринимателя и размещает подлинную информацию о себе на собственной интернет-странице и т. д.;
- доказательства того, что компания имеет соответствующую систему оказания услуг ММК, в частности, зарегистрирована как организация, имеющая право выступать гарантом при получении иностранным пациентом японской медицинской визы и т. д.;
- доказательства того, что компания по ММК ранее не совершала правонарушений и не подвергалась административным и прочим наказаниям со стороны надзорных и иных органов власти.

5-2. Записи и письменные основания, позволяющие судить о безопасности услуг ММК, оказанных компанией

Сюда входят:

- доказательства, включающие в себя историю переговоров и содержание соглашения между компанией и пациентом;
- доказательства, включающие в себя историю переговоров и содержание соглашения между компанией и медицинским учреждением;
- необходимая документация и т. д. по вопросам системы здравоохранения.

6. Смежные законодательные акты и системы

Компания по ММК обязана быть осведомлена и соблюдать соответствующие законодательные акты, системы и т. д. Наиболее важные из них (на основании конкретных прецедентов) размещены разделе 8 «Справочная информация» (8-1).

Однако следует иметь в виду, что перечень законодательных актов, содержащийся в данном Руководстве, может быть неполным. В частности, в случае, если пациент и/или посредник находятся или проживают за пределами Японии, к ним может быть применено законодательство соответствующей страны/региона.

7. Пересмотр положений Руководства

Данное Руководство будет пересматриваться и изменяться каждые два года в следующих случаях:

- в случае запуска Ассоциацией собственной системы лицензирования компаний по ММК;
- в случае, если очевидны изменения в самих потенциальных посредниках и пользователях услугами ММК, а также изменения в их потребностях;
- в случае изменений в смежном законодательстве;

- в случае, если требуются новые подтверждающие данные (основания), касающиеся предоставляемых компанией услуг ММК;
- в случае, если были объективно пересмотрены вопросы безопасности услуг ММК, а также их эффективности с точки зрения здравоохранения и профилактики заболеваний;
- в случае, если имеется вероятность появления на рынке качественно новой медицинской услуги;
- в случае, если возникла необходимость в пересмотре и внесении поправок на основании ситуации с соблюдением компаниями по ММК пунктов, прописанных в данном Руководстве;
- в иных случаях, когда возникла необходимость в пересмотрении руководящих принципов в связи с изменением социально-экономических условий и т.д.

8. Справочная информация

8-1. Смежные законодательные акты и системы

	Категория	Подкатегория	Основные смежные законы, акты, руководства, стандарты	Основные положения
1	Передвижение и проживание пациентов в Японии	Всё, что касается проживания и плана пребывания пациента в Японии	Закон о туристическом бизнесе (Глава 3)	<p>- Любое лицо, планирующее открыть собственный бизнес в качестве туроператора или турагентства, должно быть зарегистрировано главой Японского агентства по туризму.</p> <p>- Определения понятий «туроператор» и «турагентство» можно найти в Статье 2 Закона о туристическом бизнесе.</p> <p>- За нарушение законодательства предусмотрены штрафные санкции.</p>

		<p>Всё, что связано со встречами/проводами пациента в Японии</p>	<p>Закон о наземных перевозках (Статья 4, часть 1)</p>	<p>- Лица, осуществляющие хозяйственную деятельность в качестве перевозчика пассажиров по их требованию, с использованием автомобильного транспорта и за определенное вознаграждение, должны получить разрешение на данную деятельность от министра земли, инфраструктуры, транспорта и туризма Японии.</p> <p>- За нарушение законодательства предусмотрены штрафные санкции.</p>
2	<p>Предоставление информации и показ рекламной продукции пациенту</p>	<p>Всё, что связано с рекламой в медицинской сфере</p>	<p>Закон об оказании медицинских услуг (Статья 6, часть 5), Положения о применении Закона об оказании медицинских услуг (Статья 1, часть 9)</p> <p>Руководящие принципы, касающиеся рекламы в области медицины и стоматологии, а также рекламы в помещении амбулаторных и стационарных медицинских учреждений (Руководство по рекламе в области оказания медицинских услуг)</p>	<p>- Для того, чтобы предоставляемая пациенту информация была объективной, верной и помогала его выбору, запрещается использовать заведомо ложную рекламу, неправомерно присвоенную в целях сравнения рекламу, преувеличенную рекламу, рекламу, содержание которой противоречит общественному порядку и морали, а также рекламу, вводящую в заблуждение относительно содержания и результатов</p>

		<p>Закон об обеспечении качества, эффективности и безопасности фармацевтических препаратов и медицинской техники (Статьи 66-68)</p> <p>Стандарты надлежащего обращения с рекламой фармацевтических препаратов (Приложение к сообщению главы Бюро фармацевтики и бытовой гигиены Министерства здравоохранения, труда и благосостояния Японии №0929-4 от 29.09.2017) ·</p>	<p>лечения, и т. д. Кроме того, как правило, ограничивается список товаров и услуг, которые могут быть рекламированы.</p> <p>- Положения, как правило, распространяются на всех лиц, включая компании по ММК.</p> <p>- За нарушение законодательства предусмотрены прямые и косвенные штрафные санкции. Кроме того, нарушение может быть обнародовано в качестве прецедента.</p>
	Прочие положения о рекламе и её показе	<p>Закон об укреплении здоровья нации (Статья 65), Закон о недопущении необоснованного дарения и демонстрации продукции (Глава 5), Закон о недопущении недобросовестной конкуренции (Статья 2, часть 1, пункт 20)</p>	<p>- Запрещается демонстрировать в рекламных целях продукты питания, информация о влиянии которых на укрепление здоровья существенно противоречит действительности либо вводит в глубокое заблуждение (в том числе, относительно качества услуг, предоставляемых компанией по ММК).</p>

3	Обращение с персональными данными	Правила обращения с персональными данными в Японии	<p>Закон о защите персональных данных (Главы 1 и 4)</p> <p>Руководство по применению Закона о защите персональных данных (Раздел «Общие положения») (Извещение №6 Комитета по защите персональных данных от 2016 г.)</p> <p>Руководство по применению Закона о защите персональных данных (Раздел «Предоставление персональных данных третьему лицу, находящемуся за пределами Японии») (Извещение №7 Комитета по защите персональных данных от 2016 г.)</p> <p>Руководство по применению Закона о защите персональных данных (Раздел «Обязательное ведение проверки и учета при предоставлении персональных данных третьему лицу») (Извещение №8 Комитета по защите персональных данных от 2016 г.)</p> <p>Руководство по</p>	<p>- Определены правила обращения с персональными данными (в том числе, обязанность указывать цель использования персональных данных (в зависимости от цели использования имеются определенные ограничения), использовать надлежащие способы получения персональных данных, уведомлять о цели использования данных на этапе их получения, обеспечивать достоверность содержания данных, заручаться предварительным согласием лица, чьи данные будут предоставлены третьему лицу.</p> <p>- В сфере услуг ММК к персональным данным относится такая информация, как история болезни пациента, результаты его медицинского обследования, содержание лечения, сведения о выдаваемых рецептах и прочая медицинская информация. Данная информация относится к категории «особо важной» и требует особо внимательного</p>
---	-----------------------------------	--	--	--

		надлежащему обращению с персональными данными в области оказания медицинских и сестринских услуг (Министерство здравоохранения, труда и благосостояния Японии)	обращения.
	Правила обращения с персональными данными в других странах/регионах	Законы и прочие нормативные акты, касающиеся защиты персональных данных в стране/регионе проживания пациента	- Независимо от того, имеет ли компания по ММК филиал или представительство в соответствующей стране/регионе, в случае, если он предоставляет услуги лицу, проживающему в данной стране/регионе, при обращении с его персональными данными чаще всего применяются нормативно-правовые акты соответствующей страны/региона. Следовательно, необходимо владеть информацией о законодательстве соответствующей страны/региона и строго соблюдать его.
	Положения, касающиеся трансграничной передачи персональных данных	Нормативно-правовые акты, касающиеся защиты персональных данных в Японии, а также стране/регионе проживания пациента	- При передаче персональных данных за границу той или иной страны/региона чаще всего применяются более строгие требования и законодательство, чем в случае, когда данные передаются

				в пределах одной страны/региона. Следовательно, необходимо владеть информацией о законодательстве соответствующей страны/региона и строго соблюдать его.
4	Визовые и прочие процедуры	Критерии регистрации организаций, имеющих право выступать гарантом при получении медицинской визы	<p>Критерии регистрации компаний ММК, имеющих право выступать гарантом при получении медицинской визы (Министерство иностранных дел Японии, Министерство экономики, торговли и промышленности Японии)</p> <p>Критерии регистрации компаний туристических услуг, имеющих право выступать гарантом при получении медицинской визы (Министерство иностранных дел Японии, Японское агентство по туризму)</p>	<p>- В качестве одного из требований при регистрации в качестве организации, имеющей право выступать гарантом при получении медицинской визы, является обязательное наличие персонала, владеющего соответствующими языковыми навыками (что необходимо для беспрепятственного прохождения пациентом медицинских процедур в японском медицинском учреждении), а также создание условий, позволяющих оперативно реагировать в случае возникновения чрезвычайной ситуации, связанной с ММК услугами, в любом месте в пределах Японии и оказывать всяческую помощь путем сотрудничества с соответствующими организациями.</p> <p>- В случае, если</p>

				будет выявлено, что ранее зарегистрированное лицо не отвечает изначальным критериям, его регистрация может быть аннулирована.
		Штрафные санкции за содействие незаконной иммиграции и т. д.	Закон о контроле пересечения границы и признании беженцев (Статья 74-6)	Лицо, оказывающее содействие незаконной иммиграции и получающее от этого экономическую выгоду, подлежит штрафным санкциям.
5	Получение денежных и прочих поощрений от медицинских учреждений		<p>Положения о медицинских и учреждениях и лицах, оказывающих медицинские и сестринские услуги в рамках медицинского страхования (Указ №15 Министерства здравоохранения, труда и благосостояния Японии от 1957 г., Статья 2-4-2)</p> <p>Ответ Министерства здравоохранения, труда и благосостояния Японии от 19 июня 2020 г. на заявление о введении системы разрешения спорных вопросов</p>	<p>- Учреждения, оказывающие медицинские услуги в рамках медицинского страхования, не имеют права предоставлять денежные средства или товары компаниям по ММК (равно как и отдельным их сотрудникам) в обмен на направление к ним пациента, а также совершать любые иные действия, предполагающие экономическую выгоду, нарушающую принципы здоровых торговых отношений в области медицинского страхования.</p> <p>- В то же время, учреждение, предоставляющее медицинские услуги как в рамках медицинского</p>

				страхования, так и при отсутствии страхового полиса, может предоставлять компаниям по ММК денежное поощрение за направление к ним пациента в случае, если это касается той части услуг, которая оказывается без страхового полиса (медицинское обследование, прививки и т. д.).
6	Злоупотребление полисом медицинского страхования		<p>Закон о медицинском страховании населения (Статьи 5 и 6-11), Положения о применении Закона о медицинском страховании населения (Статья 1)</p> <p>Закон о медицинском страховании населения (Статьи 5 и 6), Положения о применении Закона о медицинском страховании населения (Статьи 37-2 и 37-3)</p> <p>Уголовный кодекс (Статья 246)</p>	<p>- Незаконное получение полиса медицинского страхования, а также пользование медицинскими услугами на основании незаконно полученного полиса медицинского страхования может являться нарушением Закона о медицинском страховании населения, Закона о медицинском страховании либо правонарушением мошеннического характера согласно Уголовному кодексу.</p> <p>*Для справки: «О способах идентификации личности в учреждениях, оказывающих медицинские услуги в рамках медицинского страхования»</p>

7	Предотвращение рисков по сделкам		Гражданский кодекс (Статьи 415, 709 и 715)	<p>- Пациент имеет право предъявить иск о возмещении убытков на основании несоблюдения компанией по ММК своих обязательств по договору либо на основании совершения компанией по ММК противоправных действий, вызванных, в том числе, неправильным устным переводом со стороны переводчика.</p> <p>- В целях предотвращения подобных рисков необходимо создать соответствующие исключаяющие их условия, а также проводить с пациентом (и другими имеющими отношение лицами) обязательно предварительное согласование условий договора.</p>
---	----------------------------------	--	--	--

* <https://kouseikyoku.mhlw.go.jp/hokkaido/info/tsuchi/sonota/000119110.pdf>

8-2. Пункты, обязательные к соблюдению компаниями по международной медицинской координации и схема их соблюдения (образец)

Компании по ММК вправе использовать данный образец в качестве основы для разработки и соблюдения собственных пунктов.

(1) Обращение с пациентом

[До приезда пациента в Японию]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
1	Не только получить от пациента его полную медицинскую информацию, но и подробно уточнить его	Безопасная медицинская

	конкретные запросы и пожелания.	поддержка
	1-1. Отобрать наиболее подходящее пациенту медицинское учреждение с учетом его пожеланий и медицинской информации.	Безопасная медицинская поддержка
	1-2. Определить, действительно ли пациент нуждается в услугах японского медицинского учреждения, а также не имеет ли он целью использовать статус медицинской визы для въезда в Японию по личным соображениям.	Соблюдение законодательства
2	Не руководствоваться личной выгодой при выборе медицинского учреждения и рекомендации его пациенту.	Безопасная медицинская поддержка
3	Должным образом передавать пациенту указания и объяснения, полученные от медицинского учреждения. Объяснить пациенту, что его прием японским медицинским учреждением еще не гарантирует полного выздоровления и что не стоит возлагать чрезмерных надежд.	Соблюдение законодательства Безопасная медицинская поддержка
4	Довести до сведения пациента следующие моменты на этапе его подготовки к приезду в Японию.	Безопасная медицинская поддержка
	- процесс приема в японском медицинском учреждении, необходимость заранее выбрать целевое медицинское учреждение	Соблюдение законодательства
	- правила, вытекающие из визового статуса пациента (в том числе, в случае медицинской визы)	
	- особенности японских традиций и обычаев, а также особенности медицинских учреждений Японии	Безопасная медицинская поддержка
	- внутренние правила японских медицинских учреждений	
	- особенности общей системы здравоохранения Японии (в том числе, системы страхования)	
	- необходимость иметь туристический страховой полис	
5	С учетом содержания пункта 4 заключить с пациентом двусторонний договор о правах и обязанностях сторон, который бы включал в себя также положения об обращении с персональными данными.	Соблюдение законодательства
	5-1. Ознакомить пациента со стоимостью приёма в целевом медицинском учреждении, а также стоимостью прочих сопряженных расходов.	Безопасная медицинская поддержка
	5-2. Заранее получить от пациента денежные средства на оплату приёма.	
	5-3. Должным образом распорядиться полученными от пациента денежными средствами.	
	5-4. Убедиться в платежеспособности пациента на случай возникновения непредвиденных расходов.	
6	Провести переговоры с целевым медицинским учреждением, на основе чего продумать дальнейший план и забронировать дату и время первого приема.	Безопасная медицинская поддержка
	6-1. Проверить наличие в теле пациента вспомогательной медицинской аппаратуры и сообщить о них в целевое медицинское учреждение.	

	6-2. Проверить общее актуальное состояние пациента и наличие/отсутствие у него вирусных заболеваний.	
7	<p>Должным образом использовать выданную пациенту визу (в том числе, медицинскую) и произвести все необходимые для этого приготовления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продумать рациональный план обследования пациента в медицинском учреждении, а также план его пребывания в Японии; - выбрать подходящего сопровождающего; - принять верное решение относительно наличия/отсутствия необходимости в многократной визе - выбрать наиболее подходящий статус пребывания пациента в Японии; - продумать такой маршрут пациента в Японию, который бы наилучшим образом соответствовал его актуальному состоянию; - выбрать и забронировать наиболее подходящую гостиницу. 	Соблюдение законодательства
8	Проверить информацию об актуальных правилах въезда в Японию и сообщить о них пациенту.	Безопасная медицинская поддержка
9	<p>В случае, если общение с пациентом проходит через посредника.</p> <p>9-1. Донести до сведения посредника пункты, обязательные к соблюдению компанией по ММК, дать указания посреднику вести переговоры с пациентом согласно данным пунктам, а также проверять их соблюдение посредником.</p> <p>9-2. Если посредник рекомендовал пациенту услуги, предоставляемые данной компанией по ММК, последний обязан должным образом раскрыть соответствующую информацию о своей деятельности с учетом положений о хранимых записях и письменных основаниях.</p>	Безопасная медицинская поддержка

[Во время нахождения пациента в Японии]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
10	<p>Обеспечить прохождение пациентом приема согласно указаниям медицинского учреждения.</p> <p>10-1. Обеспечить явку пациента в забронированную дату и время, а также сопровождать его во время приема для проверки хода оказываемых услуг.</p> <p>10-2. Лицо, сопровождающее пациента во время приема, обязано иметь полное представление о содержании оказываемых услуг.</p> <p>10-3. Обеспечить должное качество устного перевода. Безошибочно передавать пациенту любые указания со стороны медицинского учреждения независимо от того, даны ли они в устной или письменной форме.</p> <p>10-4. Строго соблюдать правила приема, установленные целевым медицинским</p>	Безопасная медицинская поддержка

	учреждением.	
	10-5. Делать все возможное для того, чтобы прием пациента прошел безопасно и без происшествий. В случае, если от медицинского учреждения поступило какое-либо указание либо предупреждение в отношении пациента, незамедлительно сообщить последнему об этом и обеспечить неповторение подобных нарушений.	
	10-6. Ограничить прямое общение пациента с медицинским учреждением и организовывать его исключительно через ответственное лицо силами самой компании по ММК во избежание причинения пациентом неудобств медицинскому учреждению попытками ведения переговоров о снижении стоимости приема и т. д.	
11	Не приводить пациента на прием в медицинское учреждение без предварительного бронирования даты и времени.	Безопасная медицинская поддержка
12	В случае, если ожидания клиента от приёма в медицинском учреждении не оправдались, довести до сведения пациента причины, по которым это могло произойти, и заручиться его пониманием.	Безопасная медицинская поддержка
13	Непрерывно поддерживать связь с пациентом, сверяя с ним его планы, список гостиниц и контактную информацию.	Безопасная медицинская поддержка
	13-1. Быть постоянно осведомленным о действиях лица, сопровождающего пациента.	
	13-2. Строго соблюдать смежное законодательство при бронировании гостиницы и подготовке маршрута передвижения пациента.	Соблюдение законодательства
14	В случае наличия посредника по мере необходимости обмениваться с ним соответствующей информацией, при этом уделяя особое внимание правилам обращения с персональными данными.	Безопасная медицинская поддержка

[После возвращения пациента на родину]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
15	Обеспечить возможность связи с пациентом в случае наличия такой необходимости исходя из содержания лечения либо соответствующих указаний со стороны медицинского учреждения (лечащего врача).	Безопасная медицинская поддержка
16	Обеспечить возможность связи с медицинским учреждением после возвращения пациента на родину в случае, если клиентом высказано соответствующее пожелание.	Безопасная медицинская поддержка
17	В случае наличия посредника по мере необходимости обмениваться с ним соответствующей информацией, при этом уделяя особое внимание правилам обращения с персональными данными.	Безопасная медицинская поддержка

(2) Обращение с медицинскими учреждениями

[До приезда пациента в Японию]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
18	На основании имеющегося договора или партнерского соглашения вести переговоры с медицинским учреждением о приеме пациента. В случае, если с целевым медицинским учреждением ещё не заключен договор или партнерское соглашение, проверить наличие/отсутствие возможности приёма им иностранных пациентов, а также общую направленность и внутренние правила данного медицинского учреждения, прежде чем заключать с ним соглашение.	Безопасная медицинская поддержка
	18-1. Связываться с медицинским учреждением через установленный данным медицинским учреждением отдел, занимающийся вопросами приёма иностранных пациентов.	Безопасная медицинская поддержка
	18-2. На начальном этапе переговоров поставить медицинское учреждение в известность о том, что посещение его пациентом еще окончательно не решено и существует вероятность отмены бронирования.	
	18-3. Обладать всей информацией об особых процедурах и правилах, применяемых данным медицинским учреждением в отношении иностранных пациентов.	
19	По требованию медицинского учреждения в полном объеме предоставить достоверную медицинскую информацию о пациенте, необходимую для принятия решения о возможности/невозможности его приема данным медицинским учреждением.	Соблюдение законодательства
	19-1. Помимо медицинской информации также сообщить медицинскому учреждению о личных пожеланиях пациента, если таковые имеются.	Безопасная медицинская поддержка
	19-2. Иметь полное представление об основных заболеваниях и истории болезни пациента и вести на этом основании переговоры с целевым медицинским учреждением о возможности/невозможности приема данного пациента.	
	19-3. Уточнить, кто будет сопровождать пациента во время его пребывания в Японии, и сообщить данную информацию в медицинское учреждение.	
20	Обменяться контактными данными на случай чрезвычайной ситуации и заранее обсудить пути её решения.	Безопасная медицинская поддержка
21	По возможности заранее проверить ситуацию с распространением инфекционных заболеваний в стране/регионе, где проживает пациент, и максимально исключить риск заражения посетителей медицинского учреждения.	Безопасная медицинская поддержка

22	Не требовать от медицинского учреждения заключения эксклюзивного договора или соглашения.	Соблюдение законодательства
----	---	-----------------------------

[Во время пребывания пациента в Японии]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
23	Тщательно согласовать с медицинским учреждением содержание услуг и их стоимость и в случае любых планируемых изменений заручиться согласием пациента.	Безопасная медицинская поддержка
24	В период госпитализации пациента (если таковая имеет место), особенно тесно контактировать и обмениваться информацией с ответственным лицом от медицинского учреждения.	Безопасная медицинская поддержка
25	Установить правила относительно привлекаемых к работе устных переводчиков, а именно: поручать перевод лицензированным медицинским переводчикам, либо лицам, имеющим равносильную квалификацию, либо лицам с достаточным опытом работы в сфере устного перевода. В зависимости от условий, где будет иметь место устный перевод, при согласии на то медицинского учреждения и самого пациента допускается возможность пригласить для перевода любое иное лицо, обладающее необходимыми навыками перевода. 25-1. В случае, если планируется вести аудиозапись беседы и устного перевода во время приема, заранее заручиться согласием всех вовлеченных лиц.	Безопасная медицинская поддержка
26	В случае, если по инициативе пациента возникла ситуация, явно не соответствующая правилам данного медицинского учреждения, сообщить и проконсультироваться об этом с медицинским учреждением, а также принять соответствующие меры для устранения данной ситуации, в том числе, обсудить ее с самим пациентом.	Безопасная медицинская поддержка
27	В полном объеме выполнить все договоренности с медицинским учреждением.	Доверие
28	Иметь четкое представление о ходе приема, постоянно сверяться с графиком получения пациентом медицинских услуг и при необходимости забронировать дату и время следующего приема.	Безопасная медицинская поддержка
29	Вести с медицинским учреждением переговоры о максимально удобном и рациональном графике внесения оплаты за оказываемые медицинские услуги согласно графику приема пациента.	Безопасная медицинская поддержка
30	Производить оплату за прием оперативно, без задержек, на заранее оговоренных условиях.	Доверие
31	Иметь возможность предварительно уточнить, может ли пациент продолжать необходимое лечение или принимать необходимые лечебные препараты после своего возвращения на родину. (Создать условия для того, чтобы по возвращении домой пациент под личную	Безопасная медицинская поддержка

	ответственность мог продолжать следовать инструкциям, полученным от японского медицинского учреждения.)	
--	---	--

[После возвращения пациента на родину]

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
32	Иметь возможность сообщить медицинскому учреждению о состоянии пациента после его возвращения на родину в случае наличия соответствующих указаний со стороны медицинского учреждения.	Безопасная медицинская поддержка
33	Разъяснить пациенту содержание выписанных рецептов и т. д. согласно инструкциям медицинского учреждения.	Безопасная медицинская поддержка

(3) Обращение с соответствующими министерствами, ведомствами и организациями

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
34	Строго соблюдать все соответствующие правила, вытекающие из статуса организации, имеющей право выступать гарантом при получении медицинской визы, а также принимать все необходимые меры для эффективного их соблюдения.	Соблюдение законодательства
35	В полной мере владеть информацией о правилах, установленных организациями-партнёрами.	Доверие
36	Стараться быть информированным о вопросах и проблемах, существующих в данной сфере. При необходимости сообщать о них в соответствующие министерства и ведомства и консультироваться по вопросам их решения.	Доверие
37	По мере необходимости предоставлять соответствующим министерствам и ведомствам нужную информацию.	Доверие

(4) Схема ведения бизнеса компанией по ММК, повышение качества услуг и продвижение их на рынке

	Пункты, обязательные к соблюдению, и схема их соблюдения	Категория
38	Стремиться улучшить качество оказываемых услуг. Повышать профессионализм, в том числе, квалификацию координаторов и переводчиков.	Доверие
39	Исключать контакты с антисоциально настроенными лицами.	Доверие
40	Прилагать усилия для обеспечения собственной финансовой стабильности.	Доверие
41	Должным образом продвигать свои услуги как на внутреннем, так и на международном рынке (при этом	Соблюдение законодательства

	не допускать незаконного использования фотографий, данных и других материалов, защищенных авторским правом).	
42	Не наносить вред репутации пациента, медицинского учреждения, а также иных лиц, связанных с предоставлением ММК услуг.	Доверие