

HƯỚNG DẪN
NGHIỆP VỤ ĐIỀU PHỐI Y TẾ QUỐC TẾ

Ấn bản số 1

Tháng 2 năm 2023

HIỆP HỘI ĐIỀU PHỐI VIÊN Y TẾ QUỐC TẾ
International Medical Coordination Companies Association Japan (JIMCA)



MỤC LỤC

1. BỐI CẢNH VÀ MỤC ĐÍCH PHÁT TRIỂN CỦA GUIDELINE
2. PHẠM VI ÁP DỤNG GUIDELINE
3. CƠ CHẾ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỀU PHỐI Y TẾ QUỐC TẾ
4. CÁC HẠNG MỤC ĐIỀU PHỐI VIÊN Y TẾ QUỐC TẾ CẦN TUÂN THỦ VÀ CƠ CHẾ THỰC THI
5. NỘI DUNG LƯU GIỮ HỒ SƠ, CĂN CỨ VÀ CHẾ ĐỘ CÔNG KHAI
6. LUẬT PHÁP, QUY ĐỊNH CÓ LIÊN QUAN
7. SỬA ĐỔI GUIDELINE
8. THAM CHIẾU
 - 8-1. Các luật, quy định liên quan
 - 8-2. Các ví dụ về 「Các cơ chế thực thi và hạng mục cần tuân thủ」

1 BỐI CẢNH VÀ MỤC ĐÍCH PHÁT TRIỂN CỦA GUIDELINE

1-1. Bối cảnh và mục đích

Nhằm mục đích giúp người nước ngoài có thể an tâm tiếp nhận dịch vụ y tế an toàn tại các cơ sở y tế¹ Nhật Bản, việc xem xét và chuẩn bị một cách kỹ lưỡng các vấn đề về cơ chế pháp lý, pháp luật Nhật Bản bao gồm cả các chế độ về y tế là cần thiết. Nói cách khác, các dịch vụ như tìm hiểu và xác nhận thông tin y tế của người khám chữa bệnh², liên hệ trao đổi trước với các cơ sở y tế Nhật Bản, thông báo truyền đạt trước cho họ về luật lệ, quy tắc khi lưu trú tại Nhật Bản, bảo lãnh visa Nhật Bản, đặt lịch thăm khám tại cơ sở y tế, cung cấp dịch vụ biên dịch, phiên dịch, kiểm tra xác nhận thanh toán chi phí y tế, giữ vai trò là đầu mối liên hệ, sắp xếp tất cả các vấn đề trong thời gian lưu trú tại Nhật Bản cũng như theo dõi tình hình sau khi trở về nước, cung cấp các dịch vụ y tế³,... là cần thiết. Để có thể liên kết với các cơ sở y tế và cung cấp một cách nhất quán các dịch vụ như vậy (sau đây gọi là Dịch vụ điều phối y tế quốc tế⁴) không thể thiếu sự có mặt của các nhà cung cấp dịch vụ điều phối y tế quốc tế (sau đây gọi là các Doanh nghiệp điều phối⁵).

Số lượng các doanh nghiệp điều phối đã và đang tăng lên đáng kể từ khi visa y tế được ban hành vào năm 2012⁶, tuy nhiên cho đến nay, các doanh nghiệp điều phối đều tự đặt ra các tiêu chí và hoạt động riêng lẻ, chính vì vậy dễ hạn chế sự cố rủi ro, các dịch vụ cung cấp bởi các doanh nghiệp cần được tiêu chuẩn hóa. Hơn nữa, nhu cầu thành lập một tổ chức, hiệp hội ngành của các doanh nghiệp trở nên cần thiết khi tính thiết yếu của việc trao đổi thông tin lẫn nhau⁷ ví dụ như trao đổi về phương pháp tốt quản lý sự cố rủi ro ngày càng được công nhận, cùng với đó người khám chữa bệnh và cơ sở y tế không nắm rõ được doanh nghiệp điều phối y tế nào có thể tin tưởng được cũng là một vấn đề thường xuyên được nêu lên.

Tương tự đối với doanh nghiệp điều phối, bởi chưa có tiêu chuẩn hay quy định cụ thể nào của ngành, mỗi doanh nghiệp đều tự đặt ra các tiêu chí hoạt động và tiến hành kinh doanh một cách riêng lẻ, khó có thể khẳng định kinh doanh, hoạt động như thế nào là đúng là phù hợp. Vậy nên việc lựa chọn doanh nghiệp điều phối phù hợp với người

¹ *Cơ sở y tế*: Cơ sở, cơ quan, tổ chức y tế của Nhật Bản cung cấp dịch vụ y tế đến bệnh nhân.

² *Người khám chữa bệnh*: Những người sử dụng dịch vụ điều phối y tế quốc tế. Nói cách khác, là người nước ngoài đến Nhật với mục đích tiếp nhận thăm khám dịch vụ y tế hoặc người bệnh đang tiếp nhận dịch vụ y tế tại Nhật mà không có, không tham gia bảo hiểm y tế Nhật Bản. Ngoài ra còn là người đồng hành cùng với người khám chữa bệnh, người liên quan đến người khám chữa bệnh mà các doanh nghiệp điều phối có thể trao đổi, liên lạc.

³ *Các dịch vụ y tế*: là các hoạt động y tế và các dịch vụ đi kèm được cung cấp bởi các cơ sở y tế. Nói cách khác đây là các dịch vụ bao gồm trị liệu, khám chữa bệnh, kiểm tra, xét nghiệm, thăm khám, second opinion, ...

⁴ *Dịch vụ điều phối y tế quốc tế*: Là các dịch vụ khác ngoài những dịch vụ thăm khám y tế mà người khám chữa bệnh tiếp nhận. Là các dịch vụ như xác nhận các thông tin y tế của người khám chữa bệnh, liên hệ trao đổi trước với các cơ sở y tế, truyền đạt cho người khám chữa bệnh về luật lệ, quy tắc khi lưu trú tại Nhật Bản, bảo lãnh visa, đặt lịch thăm khám tại cơ sở y tế, dịch vụ thông dịch, phiên dịch, kiểm tra, xác nhận thanh toán chi phí y tế, đầu mối liên hệ, sắp xếp các vấn đề trong thời gian lưu trú tại Nhật, liên hệ theo dõi sau khi trở về nước,...

⁵ *Nhà cung cấp dịch vụ điều phối y tế quốc tế*: Các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ điều phối y tế.

⁶ *Số lượng các cơ quan bảo lãnh visa y tế*: 156 công ty được đăng ký bởi Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp (theo danh sách các cơ quan bảo lãnh (điều phối viên y tế đã đăng ký) cập nhật ngày 1/2/2023), 64 công ty được đăng ký bởi cơ quan du lịch Nhật Bản (theo danh sách các cơ quan bảo lãnh (các công ty du lịch đã đăng ký) ngày cập nhật 7/9/2022).

⁷ Tóm tắt Báo cáo của Nhóm Nghiên cứu về Phát triển Quốc tế của Y tế sức khỏe và các ngành liên quan đến y tế

https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/iryoudownloadfiles/kenkoiryoudownload_inbound.pdf

khám chữa bệnh và các tổ chức cơ sở y tế dựa trên đánh giá khách quan công bằng về chất lượng nghiệp vụ của chính doanh nghiệp là một vấn đề khó khăn.

Chính vì vậy, tập thể các doanh nghiệp trong ngành điều phổi đã thành lập “Hiệp hội điều phổi viên y tế quốc tế” (sau đây gọi là Hiệp hội) và phát triển Guideline - Hướng dẫn dịch vụ điều phổi y tế quốc tế.

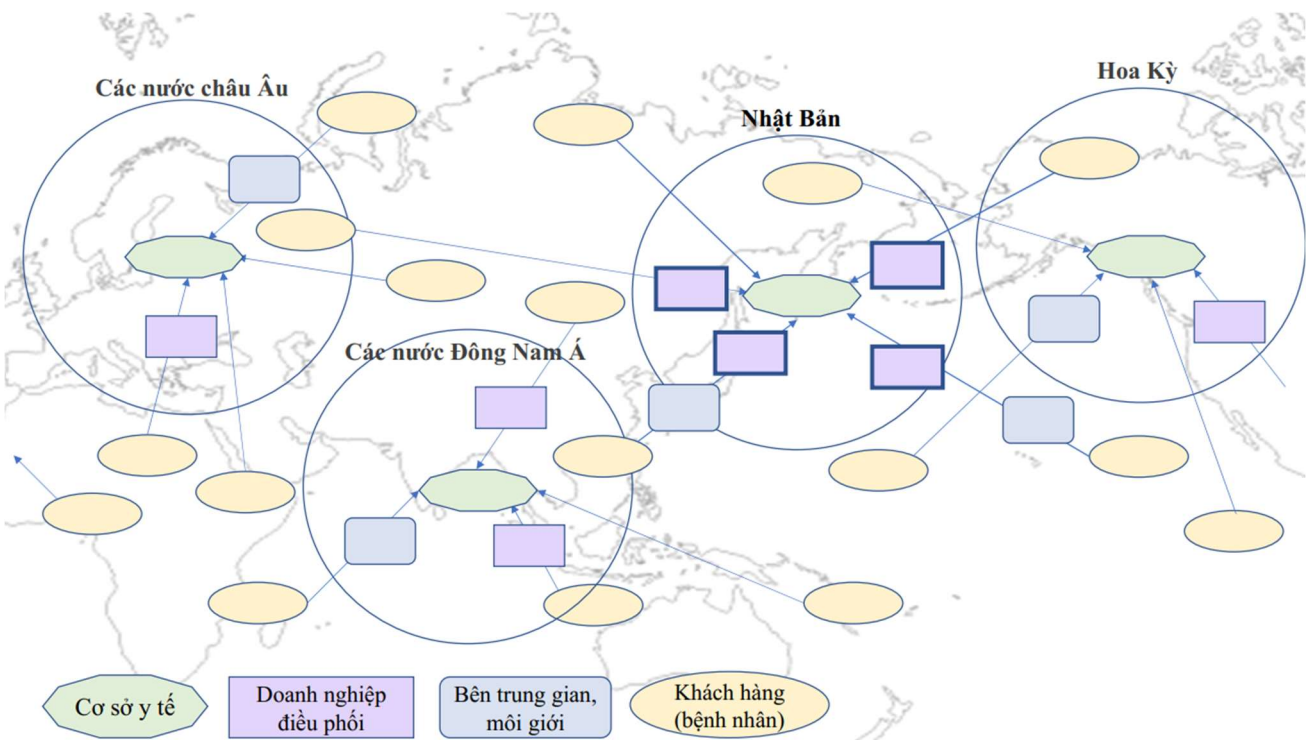
Được hoạch định xây dựng cùng thời kì với đại dịch toàn cầu COVID-19, Guideline đặt mục tiêu sẽ trở thành hướng dẫn cơ bản thông dụng của ngành điều phổi y tế quốc tế, có thể được sử dụng để xem xét về những quy tắc thay đổi phụ thuộc theo tình hình ví dụ như quy tắc nhập cảnh vào Nhật Bản. Thực tế ngay cả khi người nước ngoài bị hạn chế nhập cảnh vào Nhật Bản, việc người khám chữa bệnh đến thăm khám lưu trú tại Nhật Bản bằng visa y tế với mục đích nhân đạo đã tạo cơ hội khẳng định ý nghĩa và tầm quan trọng của Guideline ngành điều phổi y tế.

1-2. Đặc trưng của dịch vụ điều phổi y tế quốc tế

Dịch vụ điều phổi y tế quốc tế là dịch vụ cần thiết cho quá trình trước - trong - sau khi người khám chữa bệnh lưu trú tại Nhật Bản, nhằm mục đích giúp họ có thể an tâm tiếp nhận được các dịch vụ y tế an toàn và phù hợp tại các cơ sở y tế Nhật Bản. Sau đây sẽ là một số đặc trưng của dịch vụ điều phổi y tế quốc tế:

- Người khám chữa bệnh cần nhắc xem xét liệu Nhật Bản có thể là một điểm đến trong số các nước trên thế giới hay không dựa trên các dịch vụ y tế được cung cấp bởi các tổ chức y tế (xem hình 1). Do đó, rất cần các doanh nghiệp điều phổi liên kết, hợp tác chặt chẽ với các tổ chức y tế và đồng thời cung cấp dịch vụ cho người khám chữa bệnh.

Hình1. Cân nhắc lựa chọn liệu Nhật Bản có thể trở thành điểm đến trong số các nước trên thế giới.

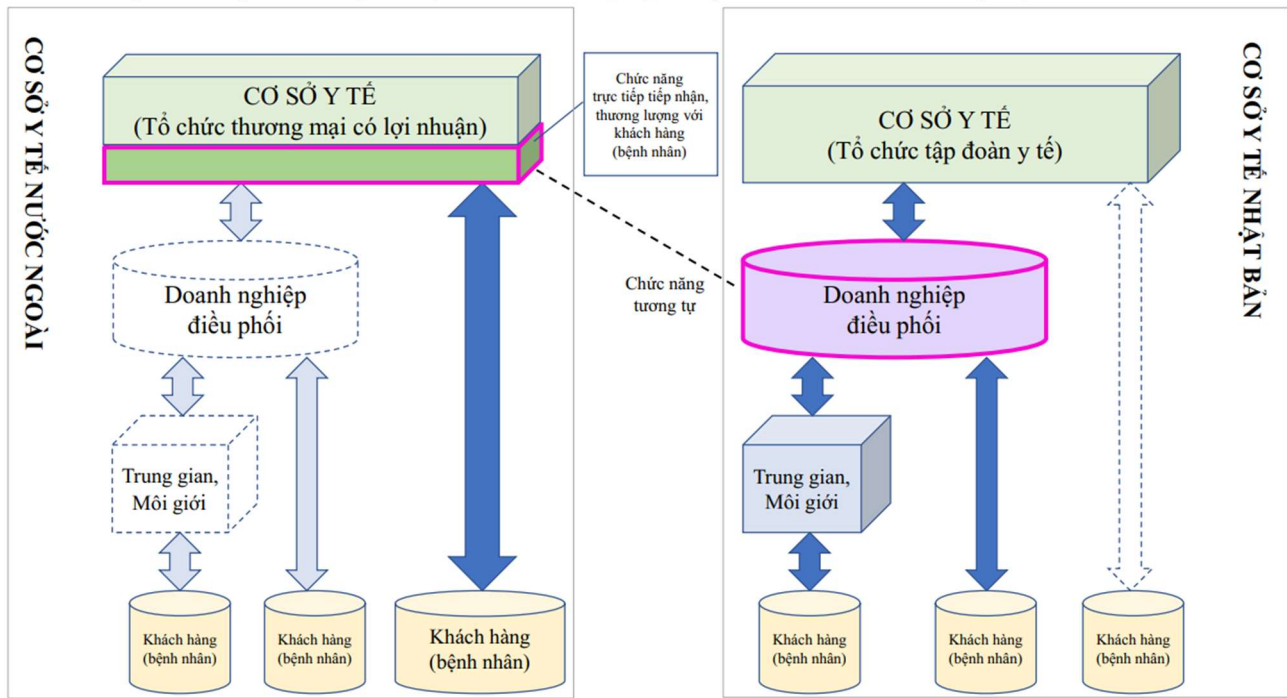


- Dịch vụ điều phổi y tế quốc tế về cơ bản là các dịch vụ được cung cấp cho người khám chữa bệnh bởi các doanh nghiệp điều phổi, cung cấp cùng với các dịch vụ y tế do các cơ sở y tế cung cấp. Ngoài ra, có thể thấy ở các cơ sở y tế nước ngoài hầu hết nhiều trường hợp các tổ chức y tế có chức năng tự cung cấp các dịch vụ điều phổi y tế quốc tế

còn ở Nhật Bản trong nhiều trường hợp chức năng này lại được thực hiện bởi các doanh nghiệp điều phối (xem hình 2).

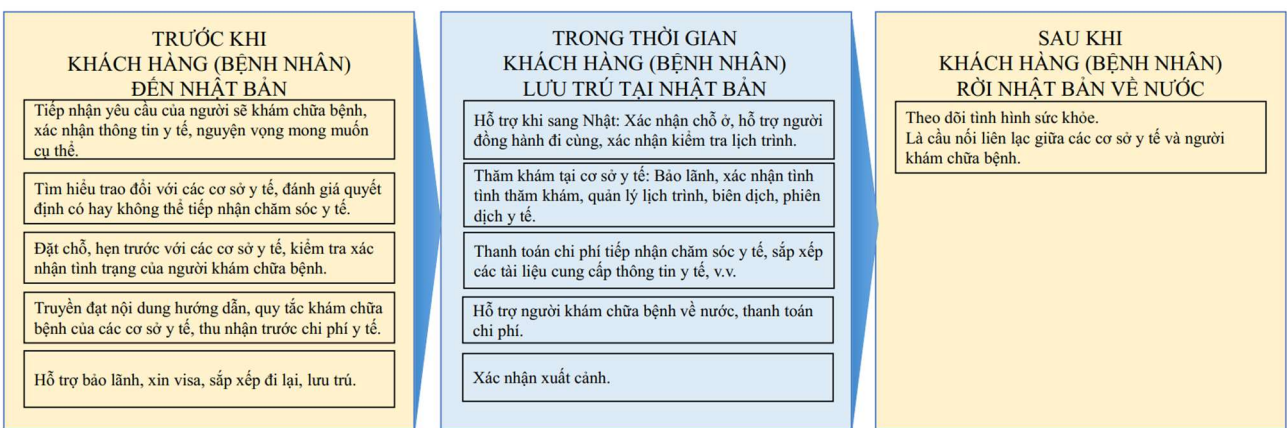
Hình 2. Sự khác biệt trong việc tiếp nhận nhiều người nước ngoài của cơ sở y tế ở các nước khác và cơ sở y tế tại Nhật Bản.

(Cơ sở y tế ở nước ngoài dưới hình thức công ty cổ phần có thể tái đầu tư dự trữ nội bộ không chỉ vào y tế mà còn vào chính dịch vụ của mình, trong khi đó các tổ chức y tế Nhật Bản chỉ tái đầu tư vào y tế, bởi có khó khăn trong việc chi ngân sách cho đội ngũ nhân viên chuyên trách người nước ngoài, vậy nên các doanh nghiệp điều phối sẽ đảm nhận chức năng đó.)



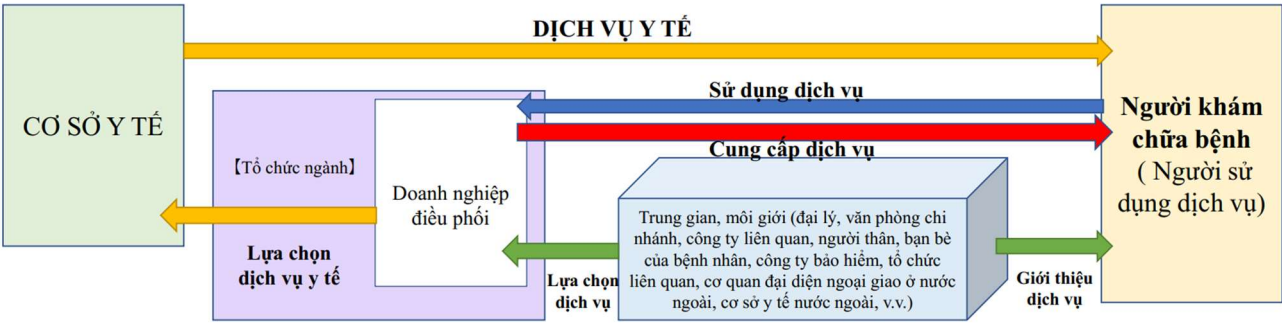
• Dịch vụ điều phối y tế quốc tế bao gồm các dịch vụ như xác nhận các thông tin y tế của người sẽ tiếp nhận dịch vụ y tế, liên hệ trao đổi trước với các cơ sở y tế, truyền đạt thông báo trước cho người khám chữa bệnh về luật lệ, quy tắc khi lưu trú tại Nhật Bản, bảo lãnh visa, đặt lịch thăm khám tại cơ sở y tế, cung cấp dịch vụ biên dịch, phiên dịch, kiểm tra, xác nhận thanh toán chi phí y tế, cầu nối liên hệ, sắp xếp tất cả các vấn đề trong thời gian lưu trú tại Nhật Bản cũng như hỗ trợ người khám chữa bệnh sau khi trở về nước,.. (xem hình 3).

Hình 3 Các yếu tố của dịch vụ điều phối y tế quốc tế



Trong quá trình cung cấp dịch vụ điều phối y tế quốc tế, có thể có sự tồn tại của bên trung gian⁸ xuất hiện giữa doanh nghiệp điều phối và người khám chữa bệnh, tuy nhiên về nguyên tắc dịch vụ điều phối y tế quốc tế được doanh nghiệp điều phối cung cấp trực tiếp cho người khám chữa bệnh. Ngoài ra, mọi thông tin liên lạc giữa cơ sở y tế và người khám chữa bệnh cũng được thực hiện thông qua doanh nghiệp điều phối (xem hình 4).

Hình 4. Các doanh nghiệp điều phối cung cấp trực tiếp dịch vụ điều phối y tế quốc tế đến người khám chữa bệnh.



1-3. Mục đích

Mục đích chính của việc xây dựng Guideline này là nâng cao chất lượng dịch vụ điều phối y tế quốc tế do các doanh nghiệp điều phối cung cấp, các tổ chức y tế có thể cung cấp dịch vụ y tế một cách thuận lợi, người khám chữa bệnh có thể được tiếp nhận dịch vụ y tế an toàn tại Nhật Bản. Dựa vào kết quả đó các cơ sở y tế cũng như bệnh nhân, người khám chữa bệnh có thể lựa chọn được doanh nghiệp điều phối tốt phù hợp hơn, từ đó sẽ xây dựng được mối quan hệ tin cậy với các bộ và cơ quan, tổ chức liên quan tạo lên sự phát triển lành mạnh của toàn ngành.

2 PHẠM VI ÁP DỤNG GUIDELINE

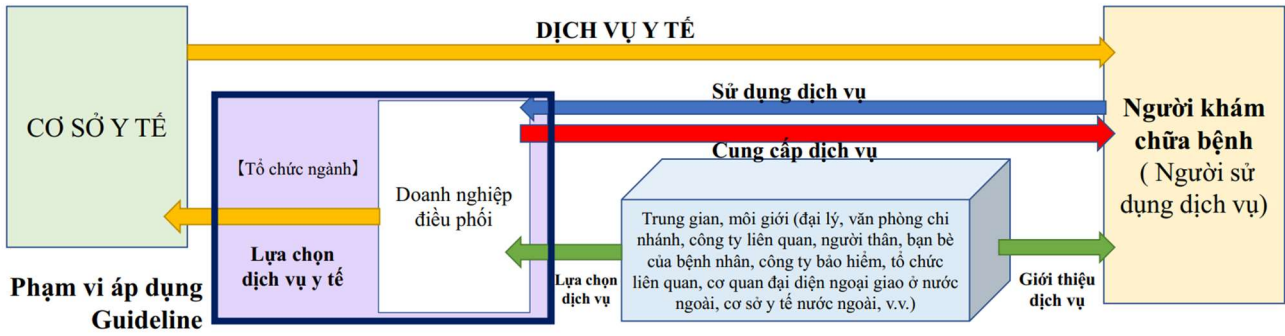
Bản hướng dẫn Guideline áp dụng cho các doanh nghiệp điều phối (xem hình 5).

Các dịch vụ điều phối y tế quốc tế do các doanh nghiệp điều phối cung cấp là dịch vụ cung cấp cho người khám chữa bệnh, vậy nên người sử dụng chính là người khám chữa bệnh. Mặt khác, mối quan hệ hợp tác mật thiết, chặt chẽ giữa các cơ sở y tế cung cấp dịch vụ y tế cho người khám chữa bệnh và các doanh nghiệp điều phối cũng rất cần thiết.

Trong một số trường hợp, giữa người khám chữa bệnh và doanh nghiệp điều phối hoặc giữa cơ sở y tế và doanh nghiệp điều phối sẽ xuất hiện một bên trung gian làm nhiệm vụ lựa chọn, giới thiệu các dịch vụ do doanh nghiệp điều phối cung cấp.

⁸ Trung gian, môi giới: Không phải là các doanh nghiệp điều phối, là bên đứng ra lựa chọn, giới thiệu dịch vụ mà các doanh nghiệp điều phối cung cấp cho người khám chữa bệnh.

Hình 5 Phạm vi áp dụng Guideline



3 CƠ CHẾ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỀU PHỐI Y TẾ QUỐC TẾ

Để đảm bảo chất lượng của các dịch vụ điều phối y tế quốc tế do các doanh nghiệp điều phối cung cấp, Hiệp hội với tư cách là một tổ chức ngành dựa trên "Hướng dẫn dịch vụ chăm sóc y tế" do Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp quy định đã đưa ra tuyên ngôn hoạt động của mình. Đối với các thành viên chính thức của Hiệp hội, việc tuân thủ Guideline là một điều kiện để trở thành thành viên, đối với các thành viên dự bị hoặc các thành viên cá nhân có tham gia vào hoạt động kinh doanh điều phối y tế quốc tế được yêu cầu tuân thủ theo các hướng dẫn.

Trong tương lai, Hiệp hội thực hiện hoàn thiện hệ thống chứng nhận, đặt mục tiêu xây dựng được cơ chế bao gồm các doanh nghiệp điều phối có thể duy trì chất lượng của các dịch vụ dựa trên các chứng nhận mà hiệp hội thông qua.

4 CÁC HẠNG MỤC ĐIỀU PHỐI VIÊN Y TẾ QUỐC TẾ CẦN TUÂN THỦ VÀ CƠ CHẾ THỰC THI

Các hạng mục mà các doanh nghiệp điều phối cần tuân thủ và cơ chế thực thi cần được phát triển, hoàn thiện cụ thể từ 3 tiêu chí là "Hỗ trợ y tế an toàn", "Tuân thủ pháp luật" và "Sự tin tưởng". Tham khảo "Các hạng mục cần tuân thủ và cơ chế thực thi" được trình bày trong Phần 8 "Tham chiếu" mục 8-2.

Lưu ý trường hợp có sự tồn tại của bên trung gian thì cần phải lưu ý tới phạm vi trách nhiệm và các công việc liên quan.

4-1. Hoàn thiện các hạng mục tuân thủ

Doanh nghiệp điều phối cung cấp các dịch vụ tuân thủ theo Guideline, phát triển hoàn thiện các hạng mục cần tuân thủ và cơ chế thực thi triển khai từ 3 tiêu chí là "Hỗ trợ y tế an toàn", "Tuân thủ pháp luật" và "Sự tin tưởng".

Các hạng mục cần tuân thủ và cơ chế thực thi triển khai bao gồm việc xây dựng hoàn thiện quy trình tiếp nhận người khám chữa bệnh (trước khi sang Nhật, lưu trú tại Nhật, sau khi về nước) đồng thời trao đổi, giải quyết với các bộ ban ngành, các tổ chức liên quan, nâng cao chất lượng công việc của chính các doanh nghiệp điều phối.

4-2. Bên trung gian, môi giới.

Có thể xuất hiện một bên trung gian giúp giới thiệu hoặc lựa chọn dịch vụ do doanh nghiệp điều phối cung cấp cho người khám chữa bệnh. Trường hợp có sự tồn tại bên trung gian, doanh nghiệp điều phối cần chỉ rõ phạm vi trách nhiệm của bên trung gian, có biện pháp cần trọng, chẳng hạn như xác nhận bằng văn bản cần thiết rằng bên trung gian sẽ không cung cấp thông tin sai cho người khám chữa bệnh.

5 LƯU GIỮ HỒ SƠ, CĂN CỨ VÀ CHẾ ĐỘ CÔNG KHAI

Doanh nghiệp điều phối sẽ lưu giữ các hồ sơ, căn cứ bằng chứng khách quan để chỉ ra chất lượng các dịch vụ và có thể công khai trong trường hợp cần thiết.

5-1. Hồ sơ căn cứ chứng minh sự an toàn của bản thân các doanh nghiệp điều phối

- Không phải là cá nhân hay tổ chức chống đối xã hội
- Có đăng ký pháp nhân hoặc báo cáo mở doanh nghiệp tư nhân, có công khai thông tin trên trang Homepage...
- Có hệ thống cung cấp dịch vụ phù hợp, ví dụ như duy trì đăng ký là cơ sở bảo lãnh visa y tế.
- Không bị trừng phạt, tố tụng bởi cơ quan có thẩm quyền như cơ quan giám sát, không vi phạm pháp luật.

5-2. Hồ sơ căn cứ chứng minh sự an toàn của dịch vụ điều phối y tế quốc tế

- Hồ sơ, căn cứ thể hiện nội dung liên hệ, đồng ý với người khám chữa bệnh.
- Hồ sơ, căn cứ thể hiện nội dung liên hệ, đồng ý với các cơ sở y tế.
- Tài liệu cần thiết liên quan đến cơ chế, quy định.

6 LUẬT PHÁP, QUY ĐỊNH CÓ LIÊN QUAN

Khi doanh nghiệp điều phối cung cấp dịch vụ điều phối y tế quốc tế, phải căn cứ vào các luật lệ, quy định, tình huống cụ thể, đặc biệt là các luật lệ liên quan cần được xem xét kiểm tra như nội dung đã được soạn thảo tại Phần 8 "Tham chiếu" mục 8-1.

Tuy nhiên, có thể có các luật lệ, quy định khác ngoài nội dung được soạn tại Guideline này, ví dụ như trường hợp người khám chữa bệnh hay bên trung gian có địa chỉ hoặc cư trú tại nước ngoài có thể áp dụng theo luật pháp quy định của địa phương, nước sở tại vậy nên các doanh nghiệp điều phối cần đặc biệt chú ý.

7 SỬA ĐỔI GUIDELINE

Guideline này sẽ được xem xét và sửa đổi 2 năm 1 lần khi cần thiết trong các trường hợp sau:

- Tại thời điểm Hiệp hội thành lập hệ thống chứng nhận.
- Khi có thay đổi về bên trung gian và người già định, khi xác nhận được thay đổi về nhu cầu của bên trung gian và người khám chữa bệnh.
- Khi có sự thay đổi về luật pháp và quy định liên quan.
- Khi cần có dữ liệu bằng chứng mới liên quan đến các dịch vụ do doanh nghiệp điều phối cung cấp.
- Sau khi kiểm tra lại tính an toàn, phòng ngừa và hiệu quả sức khỏe của các dịch vụ y tế.
- Khi có khả năng cung cấp các dịch vụ y tế mới
- Khi xét thấy cần cân nhắc xem xét sửa đổi tùy thuộc vào tình hình tuân thủ các vấn đề được quy định trong hướng dẫn này của doanh nghiệp điều phối.
- Ngoài ra, khi xét thấy cần xem xét sửa đổi lại hướng dẫn do điều kiện tình hình xã hội thay đổi.

8 THAM CHIẾU

8-1. Các luật lệ, quy định có liên quan

	Mục chính	Mục lẻ	Guideline, các luật lệ, quy định chính có liên quan, tiêu chuẩn	Khái quát quy định
1	Di chuyển và lưu trú của người khám chữa bệnh tại Nhật Bản	Các mục liên quan đến việc lưu trú và hành trình của người khám chữa bệnh tại Nhật Bản	Điều 3 Luật Kinh doanh Lữ hành	<ul style="list-style-type: none"> • Người có ý định điều hành hoạt động kinh doanh du lịch hoặc kinh doanh đại lý du lịch phải được đăng ký bởi Cục trưởng Tổng cục Du lịch Nhật Bản. • Định nghĩa “kinh doanh du lịch” và “kinh doanh đại lý du lịch”, tham khảo Điều 2 cùng bộ luật. • Xử phạt nếu vi phạm.
		Các mục liên quan đến việc đưa đón, di chuyển của người khám chữa bệnh tại Nhật Bản	Điều 4 Khoản 1 Luật Giao thông vận tải đường bộ.	<ul style="list-style-type: none"> • Những người sử dụng xe cơ giới có tính phí để vận chuyển hành khách theo yêu cầu của người khác phải được sự cho phép của Bộ trưởng Bộ Đất đai, Cơ sở hạ tầng, Giao thông và Du lịch. • Xử phạt nếu vi phạm.
2	Hiện thị quảng cáo và cung cấp thông tin cho người khám chữa bệnh	Liên quan đến quảng cáo y tế	<ul style="list-style-type: none"> • Điều 6-5 Luật y tế, Điều 1-9 Quy định thi hành luật y tế • "Quy định liên quan đến quảng cáo ngành y, nha khoa hay phòng khám, bệnh viện" (Guideline quảng cáo y tế) • Điều 66 đến điều 68 của Luật đảm bảo chất lượng, hiệu quả và an toàn của dược phẩm và thiết bị y tế. • "Tiêu chuẩn để quảng cáo dược phẩm phù hợp" (Thông báo số 0929 Số 4 Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi Ngày 29 tháng 9 năm 2017 PSE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Để hỗ trợ lựa chọn cũng như cung cấp thông tin khách quan và chính xác cho người khám chữa bệnh, nghiêm cấm quảng cáo gây hiểu lầm quảng cáo sai sự thật, quảng cáo mang tính chất tương đối, quảng cáo phóng đại, quảng cáo có nội dung trái với đạo đức, trật tự công cộng, sai nội dung hoặc tác dụng của phương pháp điều trị. • Quy định áp dụng cho bất kỳ ai, kể cả điều phối viên y tế quốc tế. • Có hình phạt trực tiếp và gián tiếp đối với các vi phạm. Các vi phạm cũng được công khai.
		Các quy định liên quan đến quảng cáo, hiện thị khác	Điều 65 của Luật nâng cao sức khỏe, Điều 5 của Luật chống lại phí bảo hiểm không hợp lý và trình bày sai lệch, Điều 2, Đoạn 1, Mục 20 của Luật ngăn ngừa cạnh tranh không lành mạnh.	<ul style="list-style-type: none"> • Cấm dán nhãn hiện thị sai trái với sự thật, lừa đảo về tác dụng duy trì và tăng cường sức khỏe của thực phẩm để bán; Cấm trình bày sai lệch, gây hiểu lầm về chất lượng dịch vụ do điều phối viên y tế quốc tế cung cấp, v.v.

3	Sử dụng thông tin cá nhân	Quy định xử lý, sử dụng thông tin cá nhân tại Nhật Bản	<ul style="list-style-type: none"> • Chương 1 và 4 Luật về Bảo vệ Thông tin Cá nhân. • "Guideline luật bảo vệ thông tin cá nhân (Quy tắc chung)" (Thông báo của Ủy ban bảo vệ thông tin cá nhân số 6 năm 2016). • "Guideline luật bảo vệ thông tin cá nhân (Cung cấp cho bên thứ ba ở nước ngoài)" (Thông báo của Ủy ban bảo vệ thông tin cá nhân số 7 năm 2016). • "Guideline luật bảo vệ thông tin cá nhân (Nghĩa vụ xác nhận và ghi lại khi cung cấp cho bên thứ ba)" (Thông báo Ủy ban bảo vệ thông tin cá nhân số 8 năm 2016). • "Hướng dẫn xử lý hợp lý thông tin cá nhân của doanh nghiệp điều phối có liên quan đến dịch vụ y tế và điều dưỡng" (Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi). 	<ul style="list-style-type: none"> • Quy định về nguyên tắc xử lý, sử dụng thông tin cá nhân như nêu rõ mục đích sử dụng thông tin cá nhân, giới hạn mục đích sử dụng, thu thập thông tin cá nhân phù hợp, thông báo mục đích sử dụng tại thời điểm thu thập, đảm bảo tính chính xác của nội dung dữ liệu và khi cung cấp thông tin cá nhân cho bên thứ ba, cần có sự đồng ý trước của chính cá nhân đó. • Trong hoạt động điều phối y tế quốc tế, các thông tin cá nhân của người khám chữa bệnh như tiền sử bệnh, kết quả khám bệnh, chi tiết nội dung dịch vụ y tế, chi tiết đơn thuốc và các thông tin y tế khác cũng được xử lý. Đây là những thông tin cần xem xét khi sử dụng vậy nên cần đặc biệt lưu ý khi xử lý thông tin cá nhân.
		Quy định xử lý, sử dụng thông tin cá nhân ở các quốc gia, khu vực khác ngoài Nhật bản	<ul style="list-style-type: none"> • Các luật liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân tại quốc gia, khu vực nơi người khám chữa bệnh cư trú. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp xử lý thông tin cá nhân của người cư trú mà tại quốc gia, khu vực họ sinh sống (ngoài Nhật Bản) có hay không có văn phòng kinh doanh thường áp dụng tuân thủ theo các luật và quy định liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân ở quốc gia hoặc khu vực sở tại. Việc xác nhận, kiểm tra và tuân thủ các luật và quy định có liên quan của quốc gia hoặc khu vực hiện hành thuộc đối tượng khu vực áp dụng là cần thiết.
		Quy định trao đổi, chuyển giao dữ liệu thông tin cá nhân xuyên biên giới	<ul style="list-style-type: none"> • Các luật và quy định liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân tại Nhật Bản và quốc gia hoặc khu vực nơi người khám chữa bệnh cư trú 	<ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp chuyển giao dữ liệu thông tin cá nhân xuyên biên giới giữa các quốc gia hoặc khu vực luật pháp và quy định áp đặt các yêu cầu khắt khe hơn so với trường hợp chuyển giao dữ liệu thông tin cá nhân trong cùng quốc gia hoặc khu vực. Việc xác nhận, kiểm tra và tuân thủ các luật và quy định có liên quan của quốc gia hoặc khu vực hiện hành thuộc đối tượng khu vực áp dụng là cần thiết.

4	Xử lý visa	Tiêu chuẩn đăng ký cơ quan bảo lãnh visa y tế	<ul style="list-style-type: none"> "Tiêu chuẩn đăng ký cơ quan bảo lãnh visa y tế đối với điều phối viên y tế "(Bộ Ngoại giao, Bộ Kinh tế, Thương mại và Công nghiệp) "Tiêu chuẩn đăng ký cơ quan bảo lãnh cho visa y tế đối với các công ty du lịch" (Bộ Ngoại giao, Tổng cục Du lịch Nhật Bản) 	<ul style="list-style-type: none"> Đối với điều kiện đăng ký trở thành cơ quan bảo lãnh visa y tế, cần hoàn chỉnh một hệ thống phân bổ nhân sự có năng lực, kỹ năng ngôn ngữ cần thiết để tiếp nhận bệnh nhân vào các cơ sở y tế trong nước một cách thuận lợi. cần có đầy đủ các hệ thống hỗ trợ như đảm bảo có thể phản hồi nhanh chóng ngay cả trong tình huống khẩn cấp liên quan đến ngành xảy ra ở bất cứ đâu tại Nhật Bản hay hợp tác với các tổ chức cơ sở có liên quan, v.v. Ngay cả sau khi đăng ký, nếu xác định rằng không đáp ứng đủ các tiêu chí, tiêu chuẩn, đăng ký có thể bị hủy bỏ.
		Quy tắc xử phạt đối với việc liên quan đến nhập cảnh bất hợp pháp	Điều 74 khoản 6 Luật kiểm soát nhập cảnh và công nhận lưu trú tị nạn	Áp dụng hình phạt đối với những người tạo điều kiện cho việc thực hiện nhập cảnh bất hợp pháp với mục đích trục lợi.
5	Biên nhận bồi thường từ các tổ chức y tế		<ul style="list-style-type: none"> Điều 2 khoản 4-2 Tổ chức Bảo hiểm y tế và Quy định về trách nhiệm điều dưỡng y tế bảo hiểm (Sắc lệnh số 15 năm 1957 của Bộ y tế và Phúc lợi) Phản hồi của Bộ y tế, Lao động và Phúc lợi đối với đơn đăng ký loại bỏ vùng gray zone ngày 19 tháng 6 năm 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Các tổ chức bảo hiểm y tế không được sử dụng tiền hoặc vật phẩm cung cấp cho các doanh nghiệp điều phối hoặc nhân viên để đổi lấy việc giới thiệu người khám chữa bệnh, không dụ dỗ, xúi giục người khám chữa bệnh dùng bảo hiểm y tế của cơ sở mình để khám chữa bệnh bằng cách cung cấp các lợi ích kinh tế có thể gây ảnh hưởng đến tính lành mạnh trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp bảo hiểm y tế khác. Mặt khác, một cơ sở y tế cung cấp cả bảo hiểm y tế và dịch vụ dịch vụ y tế tư nhân có thể thanh toán phí giới thiệu cho người giới thiệu đối với phần dịch vụ y tế tư nhân (khám bệnh, tiêm chủng, v.v.).
6	Lạm dụng thẻ Bảo hiểm y tế		<p>Điều 5 Luật Bảo hiểm y tế quốc dân, Điều 6 cùng bộ luật, Điều 1 Pháp lệnh thi hành luật tương tự.</p> <p>Điều 246 Bộ luật hình sự.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Việc nhận bảo hiểm y tế một cách bất hợp pháp hoặc nhận các dịch vụ y tế dựa trên bảo hiểm y tế có được một cách bất hợp pháp là vi phạm Luật Bảo hiểm y tế quốc dân và Bảo hiểm sức khỏe, có thể cấu thành hành vi gian lận. * Tham khảo: "Phương pháp xác minh nhân thân tại cơ sở khám chữa bệnh bảo hiểm"

7	Phòng tránh rủi ro giao dịch		Điều 415, 709 và 715 của Bộ luật dân sự	<ul style="list-style-type: none"> • Liên quan đến vấn đề dịch sai của phiên dịch viên, người khám chữa bệnh có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại do trách nhiệm pháp lý đối với hành vi không thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng hoặc trách nhiệm pháp lý liên quan đến hành vi sai trái. • Để giảm thiểu những rủi ro như vậy, việc xây dựng một hệ thống và tiến hành xác nhận trước giữa các bên thông qua hợp đồng là cần thiết.
---	------------------------------	--	---	--

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

8-2. Các ví dụ về 「Các hạng mục cần tuân thủ và cơ chế thực thi」

Doanh nghiệp điều phối cần tham khảo thực hiện các hạng mục cần tuân thủ và cơ chế thực thi.

(1) Đối với người khám chữa bệnh

【Trước khi người khám chữa bệnh đến Nhật Bản】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
1	Về người tiếp nhận khám chữa bệnh, nắm bắt chính xác không chỉ thông tin y tế mà cả mong muốn và nguyện vọng cụ thể.	Hỗ trợ y tế an toàn
	1-1. Khi lựa chọn cơ sở y tế để trao đổi tư vấn, xem xét mong muốn của người khám chữa bệnh và đưa ra quyết định phù hợp dựa trên thông tin y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
	1-2. Xác nhận người khám chữa bệnh có thực sự cần được kiểm tra, tiếp nhận y tế tại Nhật Bản hay không? Xác nhận liệu họ có đang lợi dụng vào lí do y tế với tư cách là người bệnh để cố gắng nhập cảnh vào Nhật hay không.	Tuân thủ pháp luật
2	Không ưu tiên lợi ích, cố tình xúi giục khi lựa chọn cơ sở y tế để tiếp nhận dịch vụ y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
3	Truyền đạt chính xác các hướng dẫn và giải thích từ các tổ chức y tế cho người khám chữa bệnh. Giải thích rõ ràng việc đến tiếp nhận chăm sóc tại cơ sở y tế ở Nhật Bản không đảm bảo chữa khỏi hoàn toàn căn bệnh, không kỳ vọng quá nhiều vào việc khám sức khỏe tại Nhật Bản.	Tuân thủ pháp luật Hỗ trợ y tế an toàn
4	Giải thích và nhận được sự lý giải, thông hiểu của người khám chữa bệnh về những việc cần chuẩn bị trước khi đến Nhật sau đây:	Hỗ trợ y tế an toàn
	<ul style="list-style-type: none"> • Quy trình tiếp nhận dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế của Nhật Bản và cần phải quyết định lựa chọn cơ sở y tế nào để thăm khám trước khi đến Nhật Bản. • Quy định về visa, bao gồm cả visa y tế. 	Tuân thủ pháp luật
	<ul style="list-style-type: none"> • Sự khác biệt về phong tục và đặc điểm đặc trưng của các cơ sở y tế Nhật Bản. • Quy định trong nội bộ cơ sở y tế. • Hệ thống y tế phổ thông ví dụ như chế độ bảo hiểm. • Tính cần thiết tham gia bảo hiểm tai nạn du lịch. 	Hỗ trợ y tế an toàn
5	Theo mục 4 ở trên, Thực hiện ký hợp đồng về phối hợp y tế và hợp đồng về việc xử lý thông tin cá nhân với người khám chữa bệnh.	Tuân thủ pháp luật
	5-1. Nêu rõ ràng cụ thể chi phí y tế và các chi phí khác.	Hỗ trợ y tế an toàn
	5-2. Thu trước chi phí y tế	
	5-3. Quản lý hợp lý chi phí y tế đã thu nhận.	
	5-4. Xem xét khả năng cao hơn của chi phí y tế dự kiến, xác nhận khả năng chi trả của người khám chữa bệnh.	

6	Đặt lịch khám lần đầu sau khi trao đổi và xác nhận với cơ sở y tế, lên lịch trình khám chữa bệnh.	Hỗ trợ y tế an toàn
	6-1. Kiểm tra thiết bị có trong cơ thể người khám chữa bệnh và báo cáo cho cơ sở y tế.	
	6-2. Xác nhận kiểm tra tình trạng hiện tại của người khám chữa bệnh, có mắc các bệnh truyền nhiễm hay không.	
7	Thiết lập hoàn thiện hệ thống với mục đích sử dụng hợp lý visa đến Nhật Bản chẳng hạn như tư cách lưu trú visa y tế. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lên lịch trình tiếp nhận dịch vụ y tế và lịch trình lưu trú tại Nhật Bản hợp lý. ▪ Người đồng hành phù hợp. ▪ Cần đánh giá sự cần thiết của visa multi. ▪ Xác định được tư cách lưu trú. ▪ Lên kế hoạch lộ trình di chuyển phù hợp với tình hình hiện tại của người khám chữa bệnh. ▪ Sắp xếp, đặt trước nơi ở phù hợp cho người khám chữa bệnh. 	Tuân thủ pháp luật
8	Xác nhận và truyền đạt tới người khám chữa bệnh về quy định nhập cảnh Nhật Bản	Hỗ trợ y tế an toàn
9	Trường hợp trao đổi tương tác với người khám chữa bệnh qua bên trung gian,	Hỗ trợ y tế an toàn
	9-1. Yêu cầu bên trung gian hiểu rõ các vấn đề mà doanh nghiệp điều phối phải tuân thủ, đồng thời dựa trên mục đích đó hướng dẫn và xác nhận việc tương tác trao đổi với người khám chữa bệnh.	
	9-2. Trường hợp bên trung gian đặt câu hỏi về các dịch vụ do doanh nghiệp điều phối cung cấp, có thể tiết lộ thông tin một cách thích hợp dựa trên các hồ sơ và cơ sở lưu giữ.	

【Trong thời gian người người khám chữa bệnh lưu trú tại Nhật Bản】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
10	Tiếp nhận dịch vụ y tế theo chỉ thị, hướng dẫn của cơ sở y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
	10-1. Luôn có mặt tham gia để xác nhận nội dung, ngày giờ tiếp nhận dịch vụ y tế đã đặt hẹn lịch	
	10-2. Người phụ trách luôn có mặt và nắm rõ về nội dung kiểm tra	
	10-3. Quản lý chất lượng phiên dịch. Truyền tải chính xác các hướng dẫn, chỉ thị của cơ sở y tế đến người khám chữa bệnh bằng cả lời nói và văn bản.	
	10-4. Tuân thủ các nguyên tắc, quy định về tiếp nhận dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế.	
	10-5. Nỗ lực để việc tiếp nhận dịch vụ y tế diễn ra một cách an toàn, không có sự cố. Trường hợp cơ sở y tế có lưu ý hay cảnh báo ngay lập tức thông báo cho người khám chữa bệnh và cố gắng cải thiện.	
	10-6. Đảm bảo không có phiền phức rắc rối với cơ sở y tế, ví dụ như việc người khám chữa bệnh thương lượng giảm giá chi phí thăm khám bệnh, quán triệt bằng việc các doanh nghiệp điều phối liên lạc với các cơ sở y tế thông qua người phụ trách.	
11	Không đưa người khám chữa bệnh đến cơ sở y tế chưa có hẹn trước.	Hỗ trợ y tế an toàn
12	Trường hợp đến cuối cũng không thực hiện được nguyện vọng mong muốn của người khám chữa bệnh, giải thích chính xác lí do đến khi nhận được lý giải thông hiểu của người khám chữa bệnh.	Hỗ trợ y tế an toàn
13	Đặc biệt quản lý lịch trình, địa điểm lưu trú cũng như thông tin liên lạc của người khám chữa bệnh, và giữ liên lạc với họ.	Hỗ trợ y tế an toàn
	13-1. Luôn theo dõi hoạt động của người đồng hành đi cùng.	
	13-2. Sắp xếp chỗ ở và phương tiện đi lại phù hợp tuân thủ quy định, luật pháp có liên quan.	Tuân thủ pháp luật
14	Trường hợp có sự tồn tại của bên trung gian, cần trọng trong việc xử lý thông tin và chia sẻ thông tin với bên trung gian khi cần thiết.	Hỗ trợ y tế an toàn

【Sau khi người khám chữa bệnh rời Nhật Bản về nước】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
15	Có thể liên hệ với người khám chữa bệnh mọi lúc phù hợp theo hướng dẫn của cơ sở y tế (bác sĩ phụ trách) hay theo nội dung tiếp nhận y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
16	Có thể trao đổi, tư vấn với cơ sở y tế đã tiếp nhận ngay cả sau khi về nước theo nguyện vọng của người khám chữa bệnh.	Hỗ trợ y tế an toàn
17	Trường hợp có sự tồn tại của bên trung gian, cần trọng trong việc xử lý thông tin và chia sẻ thông tin với bên trung gian khi cần thiết.	Hỗ trợ y tế an toàn

(2) Đối với các cơ sở y tế

【Trước khi người khám chữa bệnh đến Nhật Bản】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
18	Trao đổi về việc người khám chữa bệnh có thể được tiếp nhận dịch vụ y tế hay không với các tổ chức, cơ sở y tế có hợp đồng liên kết. Đối với các cơ sở không có hợp đồng liên kết, xác nhận việc người nước ngoài đến thăm Nhật bản có thể được tiếp nhận dịch vụ y tế hay không, thỏa thuận sau khi xác nhận chính sách cũng như quy tắc của cơ sở y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
	18-1. Liên hệ với đầu mối liên lạc dành cho người nước ngoài đến thăm khám Nhật Bản do cơ sở y tế thành lập	Hỗ trợ y tế an toàn
	18-2. Thông hiểu và truyền đạt việc chưa xác nhận khả năng tiếp nhận thăm khám và có thể bị hủy lịch tại thời điểm bắt đầu trao đổi.	
	18-3. Xác nhận các thủ tục và quy tắc kiểm tra y tế được áp dụng đặc biệt cho du khách nước ngoài đến Nhật Bản.	
19	Cung cấp chính xác và phù hợp thông tin y tế cần thiết (thông tin y tế dựa trên hướng dẫn của cơ sở y tế) để quyết định người khám chữa bệnh có thể tiếp nhận dịch vụ y tế hay không. Cần thận trọng việc xử lý thông tin cá nhân.	Tuân thủ pháp luật
	19-1. Truyền tải thông tin y tế cũng như nguyện vọng của người khám chữa bệnh một cách cụ thể.	Hỗ trợ y tế an toàn
	19-2. Tìm hiểu bệnh tình cũng như tiền sử bệnh của người khám chữa bệnh, trên cơ sở đó trao đổi khả năng tiếp nhận với các cơ sở y tế phù hợp.	
	19-3. Xác nhận và thông báo trước về những người đồng hành đi cùng người khám chữa bệnh đến Nhật Bản.	
20	Xác nhận thông tin liên lạc và phương thức đối ứng trong trường hợp khẩn cấp.	Hỗ trợ y tế an toàn
21	Kiểm tra, xác nhận khả năng tình trạng lây lan các bệnh truyền nhiễm ở khu vực, quốc gia nơi người khám chữa bệnh sinh sống, chú ý đến nguy cơ lây nhiễm cho tất cả những người đến bệnh viện.	Hỗ trợ y tế an toàn
22	Không yêu cầu thỏa thuận độc quyền.	Tuân thủ pháp luật

【Trong thời gian người khám chữa bệnh lưu trú tại Nhật Bản】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
23	Xác nhận cẩn thận với cơ sở y tế về nội dung, lệ phí thăm khám, trong trường hợp thay đổi lịch trình phải có sự đồng ý của người khám chữa bệnh.	Hỗ trợ y tế an toàn
24	Trong thời gian người khám chữa bệnh nhập viện, liên hệ trao đổi thông tin đặc biệt mật thiết với người phụ trách tại cơ sở y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
25	Về phiên dịch, quy định sử dụng phiên dịch viên y tế có chứng chỉ hoặc trình độ tương đương, phiên dịch viên y tế có kinh nghiệm. Cần nhắc việc cử người được coi là có khả năng phiên dịch, sau khi có sự đồng ý của cơ sở y tế và người khám chữa bệnh tùy thuộc vào bối cảnh phiên dịch, 25-1. Xin sự đồng ý khi ghi âm các cuộc hội thoại và phiên dịch của những người có liên quan tại các thời điểm trong quá trình điều trị y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
26	Trường hợp phát sinh vấn đề người khám chữa bệnh có nguyện vọng không tuân thủ chính xác các quy tắc của cơ sở y tế, sẽ báo cáo và tham khảo ý kiến của cơ	Hỗ trợ y tế an toàn

	sở y tế, đồng thời thực hiện các biện pháp thích hợp như tổ chức một hội thảo để trao đổi, thảo luận với bệnh nhân.	
27	Thực thi đến cuối cùng, hoàn thành công việc, nghiệp vụ đã thỏa thuận trước với cơ sở y tế.	Sự tin tưởng
28	Nắm bắt chính xác tình hình khám chữa bệnh, quản lý được lịch khám bệnh và đặt lịch khám tiếp theo khi cần thiết.	Hỗ trợ y tế an toàn
29	Điều chỉnh tương thích với các tổ chức y tế để có thể thiết lập lịch thanh toán phù hợp với lịch kiểm tra y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn
30	Sau tham vấn, không chậm trễ thanh toán theo các điều kiện đã thỏa thuận.	Sự tin tưởng
31	Có thể xác nhận trước rằng sau khi người khám chữa bệnh về nước có thể được thực hiện điều trị y tế, thuốc uống cần thiết, đúng cách ở nước sở tại hay không. (Người khám chữa bệnh có trách nhiệm làm theo hướng dẫn của cơ sở y tế ngay cả sau khi về nước.)	Hỗ trợ y tế an toàn

【Sau khi người khám chữa bệnh rời Nhật Bản về nước】

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
32	Trường hợp nếu có chỉ thị hướng dẫn của cơ sở y tế, có thể báo cáo tình hình người khám chữa bệnh sau khi về nước.	Hỗ trợ y tế an toàn
33	Về đơn thuốc, giải thích cho người khám chữa bệnh theo chỉ dẫn của cơ sở y tế.	Hỗ trợ y tế an toàn

(3) Đối với các bộ, ngành, đoàn thể, tổ chức có liên quan.

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
34	Xây dựng cơ chế thiết yếu tuân thủ quy tắc với tư cách là cơ quan bảo lãnh visa y tế,	Tuân thủ pháp luật
35	Hiểu rõ quy tắc được lập bởi các tổ chức có liên quan.	Sự tin tưởng
36	Nỗ lực nắm bắt hiểu rõ các thắc mắc, vấn đề ở hiện trường. Xin ý kiến, giải quyết, báo cáo các bộ, ngành liên quan trong trường hợp cần thiết.	Sự tin tưởng
37	Cung cấp thông tin phù hợp khi cần thiết cho các bộ, ngành, các tổ chức liên quan.	Sự tin tưởng

(4) Xúc tiến, quảng bá, nâng cao chất lượng nghiệp vụ, cơ chế thực thi của tổ chức.

	Hạng mục tuân thủ và cơ chế thực thi	Nhóm
38	Nỗ lực cải thiện chất lượng nghiệp vụ. Cải thiện năng lực, khả năng của điều phối viên, phiên dịch viên.	Sự tin tưởng
39	Loại trừ tội phạm có tổ chức, lực lượng chống phá xã hội.	Sự tin tưởng
40	Nỗ lực đảm bảo tài chính lành mạnh.	Sự tin tưởng
41	Tiến hành quảng bá, xúc tiến trong và ngoài nước một cách phù hợp. (Ví dụ như không sử dụng tài liệu có bản quyền như hình ảnh hay dữ liệu khi chưa được cho phép).	Tuân thủ pháp luật
42	Không làm tổn hại đến danh tiếng của người khám chữa bệnh, tổ chức y tế, doanh nghiệp, v.v.	Sự tin tưởng