

# よくある質問

## EMR\*9999について

### EMR\*9999とは何ですか？

EMR\*9999は、ファミリーメディカルプラクティスが運営する、ベトナム初の民営、24時間体制の救急医療・救急搬送サービスです。米国の緊急・救急時サービス911のシステムを導入し、国際医療搬送アカデミー(IAED)の認証を受けています。救急時、ホーチミン市内にて\*9999にダイヤルいただくと、救急オペレーターが救命サポートをします。日本語通訳サポートも可能です。

### EMR\*9999を利用するメリットは何ですか？

#### タクシーなどで、一番近くの病院に行ったほうが早いのではないですか？

\*9999に電話がつながった瞬間から、救急救命サポートが開始されます。

国際基準の資格を持つEMR救急オペレーターのガイダンスに従って、すぐに救命処置を開始することで、患者の生存率を上げることができます。救急時、電話にて救命サポートを受けることで、現場に医療スタッフが居なくても、患者の生存率が高くなるという調査結果も出ています。

また、搬送中に救急車両内で医療処置をすることができ、時間のロスを最小限に抑えます。

EMR\*9999は、ICU(集中治療室)の機能を備えた最新の救急車両を導入し、経験・知識が豊富な救急救命チームが乗車。救急車の救急チーム、EMRコールセンター、そして、クリニックで受け入れの待機をする救急医療チームとが、遠隔医療通信システムで情報を共有。適切な処置がすぐに開始できるよう準備をして、患者の到着を待ちます。

## EMR\*9999サポートの流れ

### \*9999にダイヤルすると、どうなるのですか？

EMR救急オペレーターが、状況の判断、患者の状態を診断するために、\*9999のプロトコルに沿って質問をします。このプロトコルは、世界中の様々な救急時事態の経験を元に作られた、緊急国際救急救命システムを導入しています。なるべく落ち着いて、正確に、オペレーターの質問に答えてください。

患者の状態の情報が入力され、救急搬送が必要かどうかをシステムが自動判断。即座に出動の指示が出されます。そして、救急車が到着するまで、オペレーターが、応急医療処置の指示をします。

### 救急オペレーターには何を聞かれますか？

電話が切れてしまった場合、すぐに掛け直せるよう、ダイヤルしたご本人の名前、電話番号、現在地を聞きます。そして、現在地の詳細、状況、患者の状態などを質問します。慌てずに、オペレーターの質問に正確に答えるようにしてください。

### どうしてそんなにたくさんの質問がされるのですか？

状況、患者の状態の判断をするためです。できるだけ詳細の情報を得ることで、心肺機能蘇生などを含む、適切な応急処置の指示を出すことが可能となります。救急車が到着するまでの間、現場にて救急医療処置をすることで、患者の生存率を上げることができます。落ち着いて質問を聞き、的確に答えることが、患者を救うことにつながるのです。

### オペレーターは日本語が話せますか？

EMR\*9999の救急オペレーターは、英語・ベトナム語で対応します。

日本語通訳が必要と判断されると、ファミリーメディカルプラクティスの日本人通訳スタッフがすぐに同時通訳に入ります。日本人通訳スタッフも、緊急時24時間体制で対応しています。

# よくある質問

## EMR\*9999への加入について

### 加入費はいくらですか？何が含まれるのですか？

EMR\*9999の加入費は、お一人様 / 年間 VND 575,000 です。

加入費には以下のサービスが含まれます。

- 緊急時24時間いつでも、英語・ベトナム語にて救急オペレーターが対応。日本語通訳・サポートも可能。
- ホーチミン市内のカバレッジゾーンにて、回数無制限の救急車出動。
- 搬送中の応急医療処置。

### 加入している場合、救急車の出動費用やその他の医療費は払わなくていいのですか？

カバレッジゾーン内での救急車出動の費用、搬送中の医療処置費用は、EMR\*9999の加入費に含まれています。搬送先の病院での医療費は、別途発生する可能性があります。

### EMR\*9999は、加入しないと利用できないのですか？

加入していなくても、ホーチミン市内全域でサービスをご利用いただけます。

救急時\*9999にお電話いただくと、EMR救急オペレーターが、24時間体制で電話にてサポートを提供します。

加入者は、ホーチミン市内のカバレッジゾーンにて（カバレッジゾーンについては、下記をご参照ください）、回数無制限で救急車出動、応急医療処置のサービスを受けることができます。

非加入の場合、救急車室同・搬送中の医療処置の費用が発生します。

### 医療保険に加入しています。EMR\*9999に加入する必要はありますか？

救急医療・救急搬送が、保険の適用になるかについては、ご加入の保険契約内容をご確認ください。

適用だと思っていたら、結局は自己負担になってしまった、というケースも考えられます。

多くのみなさまにご利用いただけるよう、年間加入費を抑えております。ご自身・ご家族の安全のために、念のために加入されることをお勧めします。

### 自分が加入していて、EMR\*9999を利用を希望。

#### 救急時、それが周りに伝えられない場合はどうすればいいでしょうか？

加入者カードを発行いたしますので、持ち歩くようお願いいたします。

しかし、救急時、周囲の人がそれを見つけられるとは限りません。ご家族や友人、職場の人達に、自分がEMR\*9999に加入していて、救急の時には\*9999に電話して欲しいことを伝えておきましょう。

EMRの電話番号「\*9999」を、携帯電話に登録していただくと、安心です。

## EMR\*9999のカバレッジゾーン

### カバレッジゾーンとは何ですか？

カバレッジゾーンとは、加入者が、追加費用なしで、救急車出動、応急医療処置のサービスが受けられる地域です。救急オペレーターによる電話サポート、救急車出動は、ホーチミン市内全域で可能です。

### カバレッジゾーンはどこですか？

1区、2区、3区、4区、5区、6区、7区、8区、10区、11区、Phu Nhuan区、Binh Thanh区、Go Vap区、Tan Binh区 となります。

### カバレッジゾーン外で、救急事態が発生。EMR\*9999のサポートは受けられますか？

カバレッジゾーン外からでも、\*9999にお電話いただけます。ただし、加入・費加入関係なく、救急車出動の費用が別途発生します。

# よくある質問

## EMR\*9999の救急車出動・病院搬送

### 救急車はいつでも出動できるのですか？

EMR\*9999の救急車は8台が待機しています。24時間体制で、いつでも出動可能です。

### \*9999に電話すると、救急車はすぐに出動するのですか？

\*9999に電話がつながった瞬間から、救急救命システムが作動。患者の状態の情報を基に、システムが緊急性を判断し、自動的に救急車を出動させます。救急であっても、緊急搬送が必要でない場合も多くあります。

世界中のたくさんの救急データを元に作られた、救急システムによって、的確な判断が可能となります。

### 希望する病院に搬送してもらうことは可能ですか？

患者ご本人が希望する病院がある場合は、考慮されますが、病気や怪我の状態によって、最適な病院に搬送することが優先となります。

### どこの病院に搬送されるのですか？

搬送先は、国際的なスタンダードで、医療施設の整った病院のみとなります。

患者の状態により、医師が最適な処置・治療ができる搬送先を決定します。



救急・救急搬送サービス  
EMR \*9999

# \*9999

救急時すぐにダイヤル