

よくあるお問い合わせ 【FAQ】

◎ サービス全般について

Q. 診療費後払いサービスを使えない人はいますか？

A. 以下の方は診療費後払いサービスを利用いただけません。通常どおり診察終了後に、8番計算窓口で手続きし、4番会計窓口にてお支払いください。

- ① 病院内のおくすり窓口でお薬を受け取られている方
- ② 入院費のお支払いの方（「診療費後払いサービス」は現在、外来の医療費のみ対応しています。）
- ③ 各種公費の自己負担上限額管理票（小児慢性特定疾患、自立支援医療、指定難病・肝炎等）をお持ちの方
- ④ 医療費の未払いが残っている方

Q. 診察終了が遅くなった時や時間外・休日に受診したときは利用できますか？

A. 診療費後払いサービス利用受付機の開設時間は、平日8時15分～17時となっております。

通常診療時間内でのみの利用になり、救命救急外来では対応しておりません。

Q. 診療費後払いサービス受付機で利用票を発行した後、今日は後払いサービスを使いたくないという日があっても大丈夫ですか？

A. 診察室で診療費後払いサービス利用票を提出せず、通常どおり診察後に8番計算窓口にグリーンファイルを提出してください。その後、4番会計窓口若しくは診療費支払機にてお支払いしてお帰りください。

なお、後払い利用票を発行していただいたにもかかわらず、窓口でのお支払いをお願いする場合がございます。（院内処方のある方など）

Q. 診療費後払いサービス受付機で利用票を発行した後、利用票の提出を忘れてしまった場合や紛失した場合は、その日の後払いサービスの利用はどうなりますか？

A. 当日の後払いサービスはご利用できませんので、ご注意ください。また、利用票を紛失した場合の再発行はできませんので、その場合は後払い利用とはなりません。

Q. 医療費はどのように分かりますか？

A. 後日、ご登録いただいたメールアドレスに、医療費の金額とクレジット支払い完了をお知らせいたします（通知は診療日から5日後）。

Q. 後払いで医療費を分納できますか？

A. 一括払いのみとなります。

◎ 登録・ログインについて

Q. 「診療費後払いサービス」の登録を病院でもらえませんか？

A. クレジットカードなどの重要な個人情報の入力が必要なため、病院で登録することはできません。ご自身（ご家族可）でご登録ください。

また、紙面での申込みは行っておりません。スマートフォンやパソコンにてご登録ください。

Q. 患者本人以外のクレジットカードは登録できますか？また、デビットカードやキャッシュカードでは登録できませんか？

A. ご家族等のクレジットカードでも登録可能です。その際カード名義の方が利用登録の操作を行ってください。また、登録はクレジットカードのみとなっており、一括払いで決済されます。デビットカードやキャッシュカードは登録できません。

Q. ID・パスワードはどんな時に使いますか？

A. クレジットカードの変更・更新（更新期限が来て、新しいカードが届いたら、登録変更が必要です）、住所等の変更時に使います。

Q. IDとパスワードを忘れてしまいました。

A. 登録内容変更URL ⇒ <https://s4.medicalpay.jp/iwata/login/> を開くと、画面下部に問合せ箇所があります。メールを送って取り寄せることができます。

Q. 新規登録ができません（申込URLのメールが届きません）

A. 以下の2点の原因が考えられます。

①ご入力メールアドレスに誤りがあります。ご確認のうえ、再度手続きしてください。

②メールが迷惑メールとして振り分けられているか、ブロックする設定になっています。

当院からお送りするメールアドレスのドメイン「@s4.medicalpay.jp」を受信できるよう設定のうえ、再度手続きを行ってください。

※スマートフォンの場合、ご自身で迷惑メール防止機能の受信拒否などを設定していない場合でも、スマートフォン以外のメールは受信しないよう、標準設定がされていることがあります。詳しくは各携帯電話会社へご確認ください。

Q. 利用登録情報を変更したいのですが？

A. 利用登録したWEBサイトにログインして、いつでも変更可能です。

登録内容変更URL ⇒ <https://s4.medicalpay.jp/iwata/login/> から住所やクレジットカード等の変更ができます。

ただし、住所や電話番号のみの変更でも、クレジットカード情報の入力が都度必要です。

Q. 利用登録を解除したい。

A. 当院での設定が必要なため、医事課（平日8時15分～17時 TEL：0538-38-5000（代）※土日、祝日、年末年始を除く）へお申し出ください。手続きが完了しましたら、病院からお知らせします。

◎ 利用方法について

Q. 「診療費後払いサービス」を利用したいのですが？

A. 事前登録が必要です。スマートフォンでQRコードを読み込むか、スマートフォンやパソコンでURL入力の上、新規登録を行ってください。

Q. 当日登録しても利用はできますか？

A. 利用可能です。スマートフォンやパソコンで事前登録をしていただき、登録完了メールが届いたあと、約15分後から利用ができます。

Q. 診療費後払いサービス受付機から「診療費後払いサービス利用票」が出てきません。

A. 以下2点の原因が考えられます。

①利用登録はお済みですか？登録完了メールをご確認ください。

②利用登録いただいている方でも、利用条件により利用できない場合があります。詳しくは医事課までお問い合わせください。（医事課 平日8時15分～17時 TEL：0538-38-5000（代）※土日、祝日、年末年始を除く）

Q. 決済完了のメールが来ないのですが？

A. 登録時からメールアドレスを変更していませんか？また、医療券や受給者証の関係で当日の支払いがない場合は、決済完了のメールは届きません。（領収書発行もできません。）

Q. 「決済が失敗しました」というメールが届いたのですが？

A. カード情報に誤りがない場合は、ご利用のクレジットカード会社へご確認ください。

※エラーの詳細は当院ではわかりかねますのでご了承ください。

◎ 領収書・明細書について

Q. 領収書・診療明細書はもらえますか？また、郵送はしてもらえますか？

A. 後日、決済完了メールが届いたら、院内の診療費後払いサービス領収書発行機に診察券を通して、ご自身で発行していただくことになります。一度発行した領収書は再発行できませんのでご注意ください。

なお、郵送は承っておりません。

Q. 領収日はいつになりますか？

A. 決済完了日（受診日の5日後）が領収日です。領収日に金額を記入した決済完了（または失敗）のメールをお送りいたします。なお、12/27～12/31の診療費は決済完了日（受診日の5日後）が翌年のため、支払いは翌年となります。

医療費控除の申請にはご注意ください。