

立足台灣放眼國際-擘畫醫療新思維

議題二：健康照護
主題報告一：國際及兩岸醫療



行政院衛生署報告

98年11月2日

報告大綱

- 壹、計畫緣起與背景介紹
 - 國際醫療發展之趨勢分析
 - 台灣發展國際醫療之競爭力分析
- 貳、國際及兩岸醫療推動架構與策略
 - 國際及兩岸醫療整體架構
 - 具體執行計畫
- 參、國際及兩岸醫療之推動實績
 - 醫療服務實績
 - 提升國際形象
 - 輔導醫院建立國際病人服務流程
 - 輔導醫院建置國際病房專區
 - 異業策略聯盟
- 肆、國際及兩岸醫療之展望
- 伍、題綱與討論事項

壹、國際及兩岸醫療新契機 --計畫緣起與背景介紹



國際醫療v.s.觀光醫療

■ 國際醫療

- 係指民眾或保險公司為尋求較低成本及較高品質的醫療，以醫療為目的，接受跨國境的醫療服務
- 本署96年7月11日報行政院核定之「醫療服務國際化旗艦計畫」係國際醫療之一環

■ 觀光醫療

- 係指民眾以觀光為目的，結合美容、牙科等項養生保健，從事跨國境之旅遊活動

醫療服務國際化之需求面

- 國際醫療服務產值在2007年約為美金200億，到2010年將成長至美金400億。(Patients Beyond Borders 2007. Josef Woodman)
- 據統計推估2006年美國人至國外就醫15萬人，2007年成長至30萬人。
- 美國人主要選擇就醫國家包括：印度、泰國、墨西哥、哥斯大黎加，及新加坡。
- 最常使用醫療項目包括：牙科、心臟介入、外科骨科、整形外科、神經外科、不孕症、眼科近視及癌症治療。
- 在2005年光是加拿大就有多達78萬人等待手術。

國際醫療重鎮-亞洲

國際醫療客戶前往亞洲就醫比為世界之冠

Medical travelers by point of origin

國際醫療客戶所在國前往不同國家就醫比例圖

- Africa
- Europe
- Middle East
- Oceania
- Asia
- Latin America
- North America



亞洲致力發展國際醫療之國家：印度、新加坡、泰國、馬來西亞

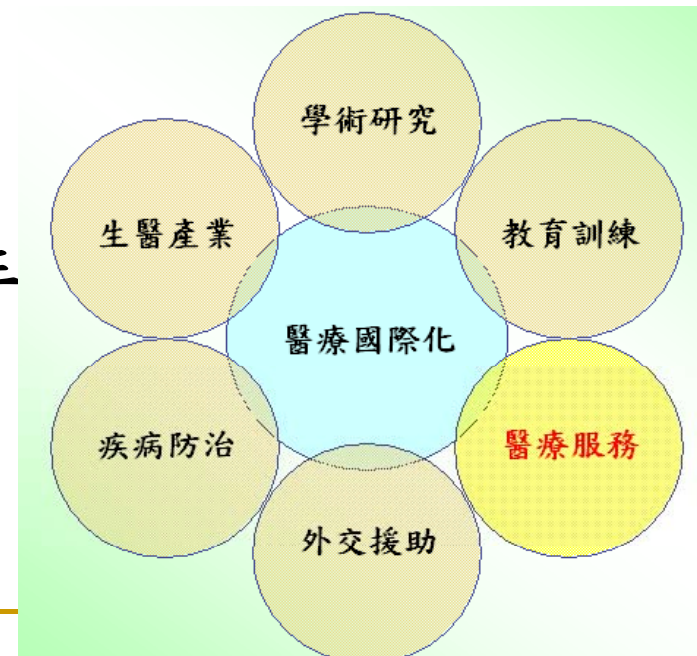
Source: McKinsey.

亞洲國家推動國際醫療之共同特點

- 政府強力支持形成國與國競爭
- 必須具有低成本及高品質的服務
- 先從地緣及文化相近開始推廣
- JCI認證或其他國際認證(ISQua)
- 價格套裝收費及透明化
- 建立標準化服務價值鏈
- 醫療保險公司角色越來越重要
- 建立轉介平台或設立辦事處

臺灣醫療服務國際化之緣起

- 「醫療服務國際化旗艦計畫」於96年7月11日，經行政院同意推動本計畫
 - 計畫執行期程：96年7月至99年6月
- 98年9月8日經行政院核定為六大新興產業之一
 - 健康照護升值白金方案
 - 計畫執行期程：98年至101年
 - 定位為國際及兩岸醫療



國內醫療服務現況分析

- 醫療具國際水準
- 國內醫療需求漸趨飽和
- 供給面尚有餘裕
- 健保財務箝制、持續成長誘因不足
- 整體醫療產業有待策略創新



台灣發展國際及兩岸之競爭力分析

優勢(S)

- 醫療技術進步
- 服務價格優勢
- 華語語系優勢，溝通無障礙
- 制度化的醫療服務內容及收費標準
- 位居亞洲交通樞紐具有交通便捷優勢

劣勢(W)

- 服務模式尚未確立，合作分工亦未明確
- 缺乏包裝、行銷，及異業結盟整合合作平台(網絡、保險)未建立，觀念溝通待協調。
- 整體性國際合作(行銷管道)未通暢。

機會(O)

- 老人健康照護需求增高，增加醫療機會
- 台灣醫院、旅遊服務業等意願高
- 華人市場及吸引大陸白領階級來台。
- 全球「國際醫療」市場商機雄厚

威脅(T)

- 泰國、新加坡、印度先佔卡位。
- 產品(品牌)差異發展待突破。
- 國際語言及文化差異，跨國醫療容易產生醫療糾紛

價格優勢-合理之醫療費用提供高品質醫療服務

(單位：美元)

	台灣	美國	南韓	新加坡	中國*
冠狀動脈繞道手術	\$15,918	\$70,000-133,000	\$31,750	\$19,246	\$2860-5720
膝關節置換	\$5,623	\$30,000-53,000	\$11,800	\$9,600	\$3000-6000
前列腺手術	\$1,694	\$10,000-16,000	\$3,150	\$5,300	\$1500-3000
胃繞道手術	\$10,200	\$35,000-52,000	\$9,300	\$16,500	\$5850-7350

註1.以上為套裝費用，包括檢查費、手術費、醫師診療費等項目，不含特殊醫材

註2.資料來源：醫療服務國際化專案管理中心整理

癌症5年存活率

相對存活率
(單位：%)

國家(年份)	肺癌		結直腸癌		乳房癌
	男性	女性	男性	女性	女性
台灣(2002-2006)	11	15	58	59	84
美國(1996-2004)	13	18	65	64	89
澳洲(1998-2004)	11	14	61	62	88

高醫療品質

肝、腎移植成功率
與癌症治療品質具
國際級水準！

器官移植後3年存活率

器官類別	台灣	美國
腎臟	92	88-94
心臟	66	79
肝臟	84	78-79
肺臟	19	62
心+腎	71	78

註.2001-2004年資料

(單位：%)

關鍵因素與目標市場分析

項目	語言相近	生活文化相近	高品質 合理價位	歷史情感因素	特殊疾病治療	醫療品質優勢
華僑	★	★	★	★	★	★
中國大陸人士	★	★	★	★	★	★
日本人士			★	★	★	
東南亞人士			★		★	★
歐美人士			★		★	

資料來源：醫療服務國際化專案管理中心

醫療服務國際化之競爭力分析

行政院第29次科技顧問會議

國家 項目	新加坡	印度	泰國	台灣
定位	<ul style="list-style-type: none"> • Global Medical Hub 	<ul style="list-style-type: none"> • Global health destination & outsourcing center 	<ul style="list-style-type: none"> • Health Service Center in the Southeast Asia • Health Tourism Hub of Asia 	<ul style="list-style-type: none"> • TAIWAN: Another better Destination for Medical Travel • LOGO: TRUST TAIWAN MEDICINE
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 亞洲中高收入族群，吸引原來印度、泰國客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 西亞、南亞、非洲、中東及印裔為主，12%來自東南亞及鄰近國家 	<ul style="list-style-type: none"> • 吸引中東、日本、美國、澳洲客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本30%、港澳14%、美國13% • 純觀光客：日本45%、港澳25%
觀光產業情況 2004年	<ul style="list-style-type: none"> • 觀光人數571萬人 • 觀光直接收入37.9億美元 	<ul style="list-style-type: none"> • 觀光人數337萬人 • 觀光收入47.7億美元 	<ul style="list-style-type: none"> • 觀光人數1,160萬人 • 觀光收入：100億美元 	<ul style="list-style-type: none"> • 觀光人數295萬人 • 觀光直接收入：40億美元
醫療產業品質 2009年	<ul style="list-style-type: none"> • 2002年WHO評為亞洲第一，世界第六 • 2003年Political at Economic Risk Consultancy評世界第三，次於美、澳 • 十五間醫院獲JCI認證(2008) 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫療保健支出占GDP8.8%(2003) • 十三間醫院獲JCI認證(2009) • 基礎建設不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 七家醫院獲JCI認證(2009) • 四家醫院集團名列亞洲前15大 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫療保健支出占GDP6.1%(2007) • 七家獲美國JCI認證(2009) • 全球健康排名世界第二(EIU, 2000)
政府投入	<ul style="list-style-type: none"> • 10億美元 (0.9%GDP) (政府投入健康照護產業之資源) 	<ul style="list-style-type: none"> • 3億美元 (2003-2004年間投入相關產業) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2004年印度公共衛生部提出五年規劃，推動泰國成為「亞洲健康中心」 	<ul style="list-style-type: none"> • 2015年願景 < 三年衝刺計畫 >：醫療服務國際化 • 目標：顧客走進來，醫療走出去

資料來源：參酌工業技術研究院(2006)，科技化服務業的新境界，(台北：經濟部技術委託計畫)及IMTJ(2007)整理而成。

貳、兩岸及國際醫療新思維 --推動架構與執行策略



一、國際及兩岸醫療之整體架構

背景

全球化、專精化、多角化跨國就醫趨勢

高品質、高科技具成本效率

因應大陸台商、旅客之醫療需求

瓶頸

現有資源受限
推動力不足

產業模式尚未成熟
行銷通路尚未通暢

國際醫療品牌形象尚待建立

目標

異業結盟合作、型塑優質品牌
醫療國際接軌、整合資源挹注

重症醫療

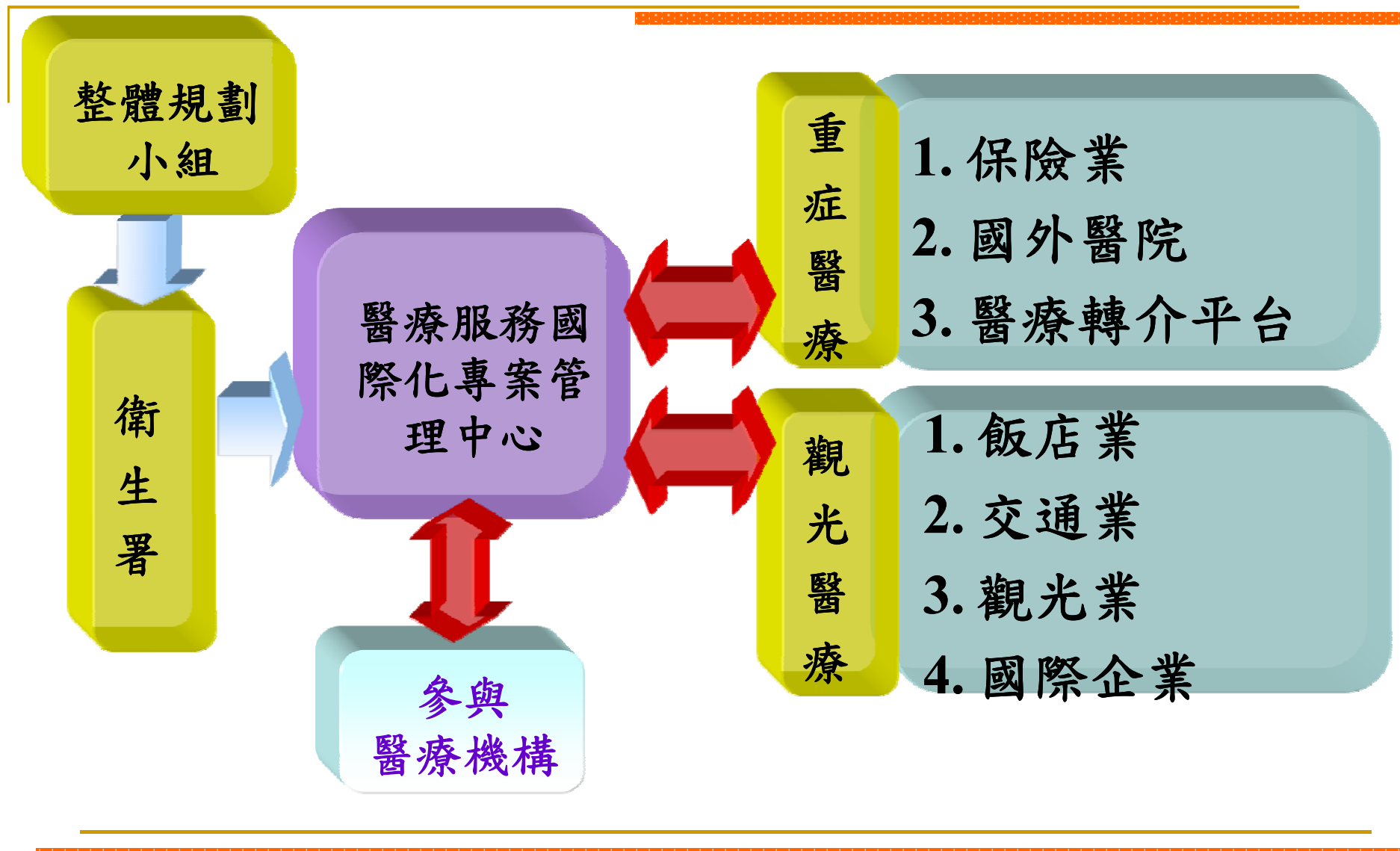
- 建立常態機制，簡化就醫入境程序
- 協助業者醫療機構建立轉介通路。

具體措施

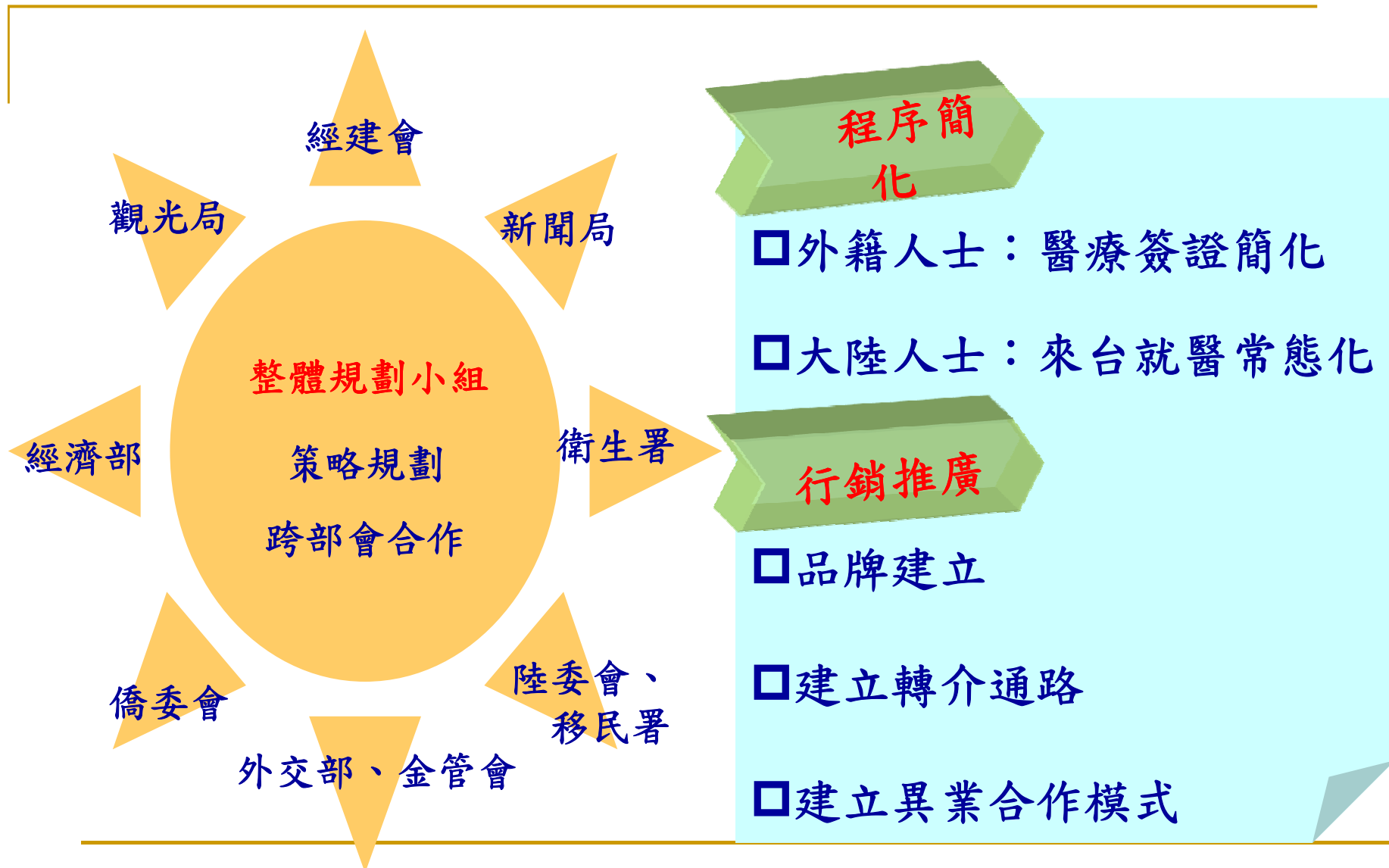
- 串聯旅遊、醫療院所開發養生、保健、醫美行程。
- 鼓勵僑胞返台從事高階健檢。
- 相關法令限制檢討適度鬆綁。

觀光醫療

二、具體執行計畫-醫療服務國際化旗艦計畫



醫療服務國際化整體規劃小組



醫療服務國際化專案管理中心

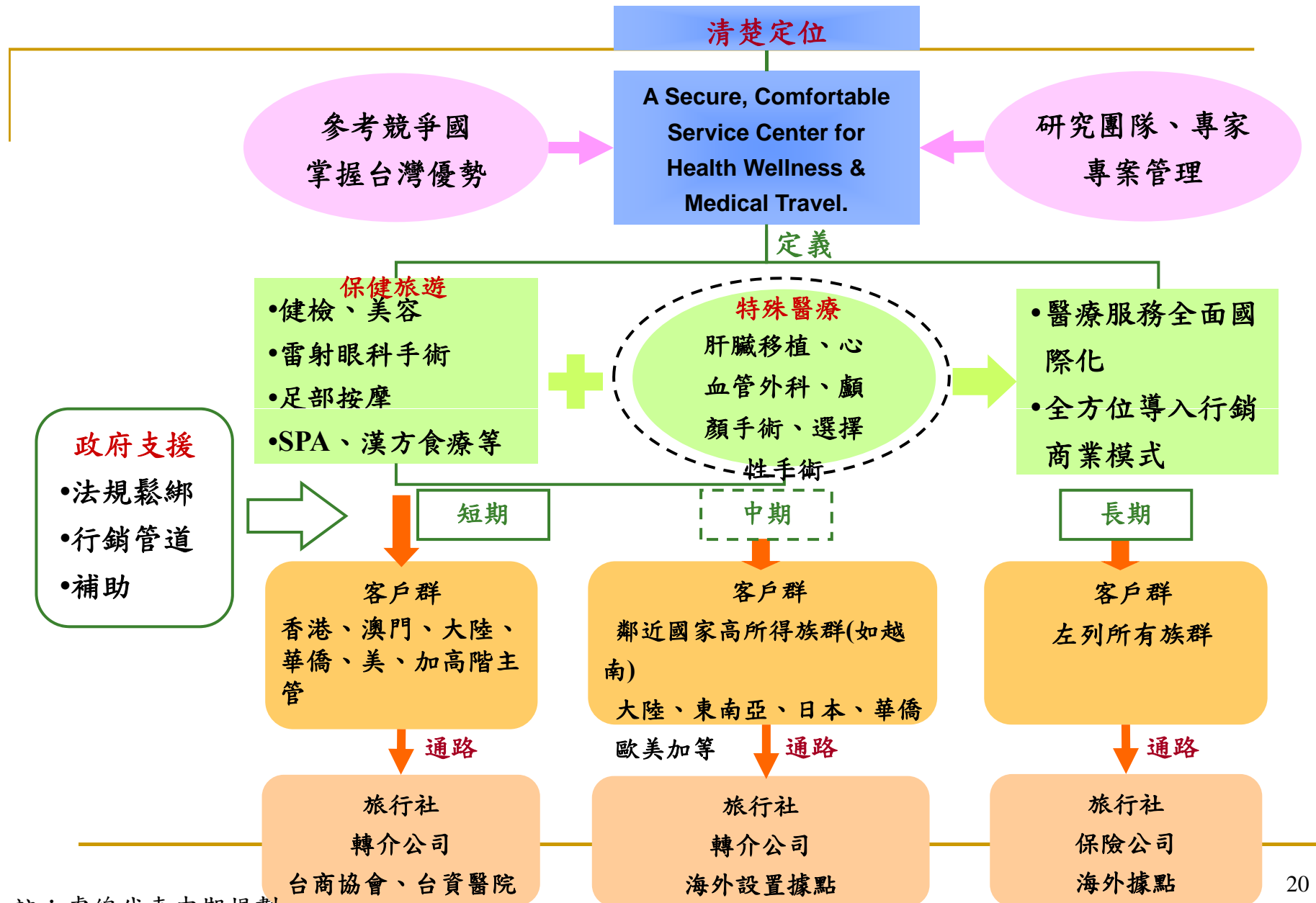
- 96年11月2日委辦台灣私立醫療院所協會成立「醫療服務國際化專案管理中心」

■ 任務

- 資訊平台建立
- 資訊整合和流通
- 國際通路規劃與行銷管理
- 輔導醫療機構創造國際醫療氛圍
- 計畫整體成效及衝擊評估

地區	參與計畫醫療院所
北部	臺大醫院、長庚醫院、萬芳醫院、國泰醫院、新光醫院、馬偕醫院、台安醫院、北醫附醫、壠新醫院、三軍總醫院、振興醫院、耕莘醫院、中山醫院、台北諾貝爾眼科診所
中部	中國附醫、彰化基督教醫院、童綜合醫院、彰濱秀傳醫院、光田綜合醫院、員榮綜合醫院、佑民醫院
南部	成大醫院、高醫附醫、義大醫院、阮綜合醫院、天主教聖馬爾定醫院、佛教慈濟綜合醫院大林分院、生安醫院
東部	花蓮慈濟醫院、羅東博愛醫院

醫療服務國際化營運模式規劃



註：虛線代表中期規劃

參、國際及兩岸醫療之推動實績



一、醫療服務實績

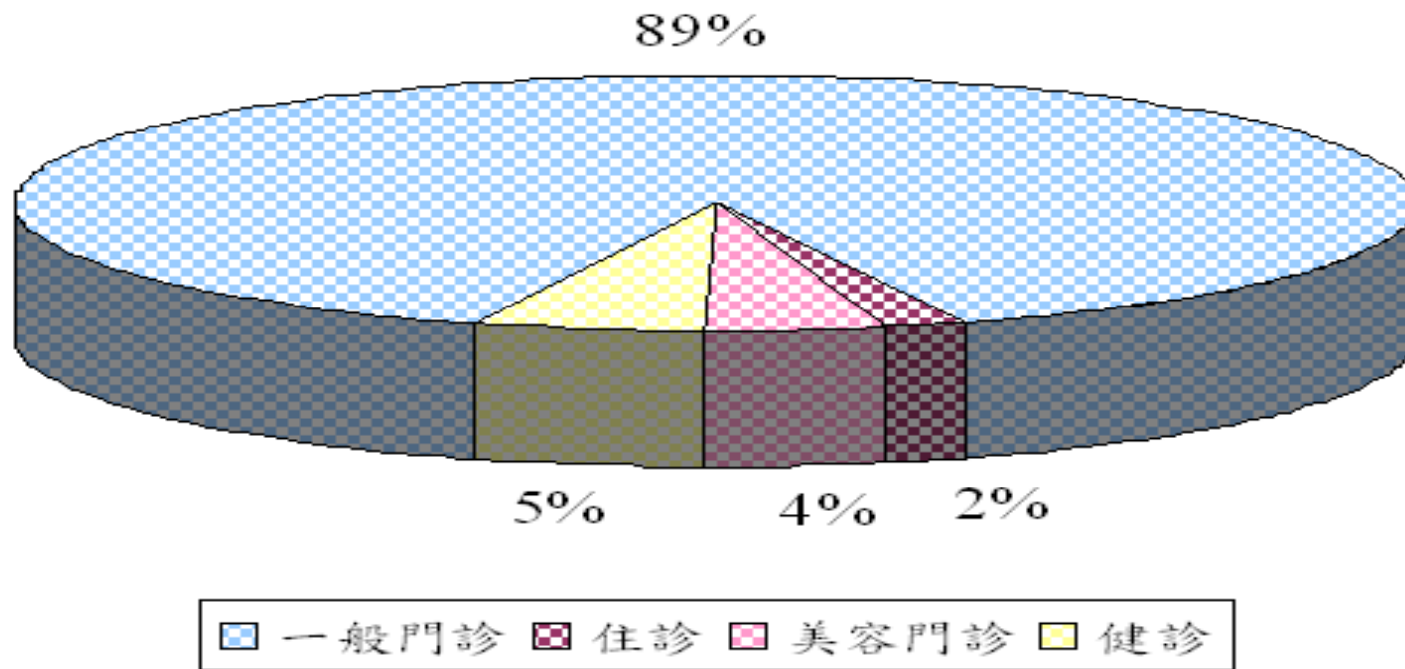
國際病人統計

(單位：人次)

	97年度	98年1-7月份
門診	63,388	42,460
住診	1,102	970
美容	1,072	2,158
健檢	2,983	2,464
總計	68,545	48,052

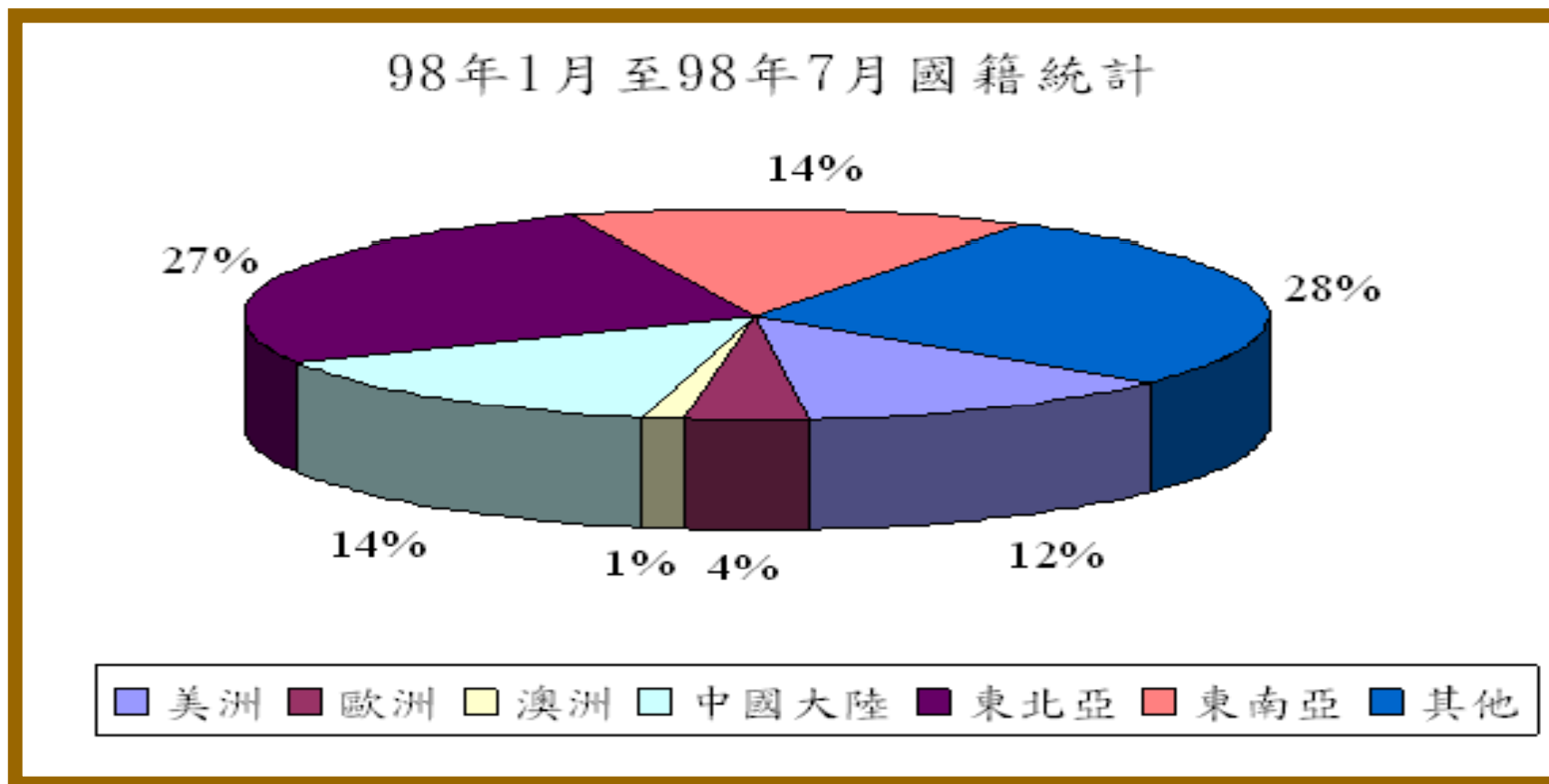
國際病人-服務統計

98年1月至7月國際病人服務統計量



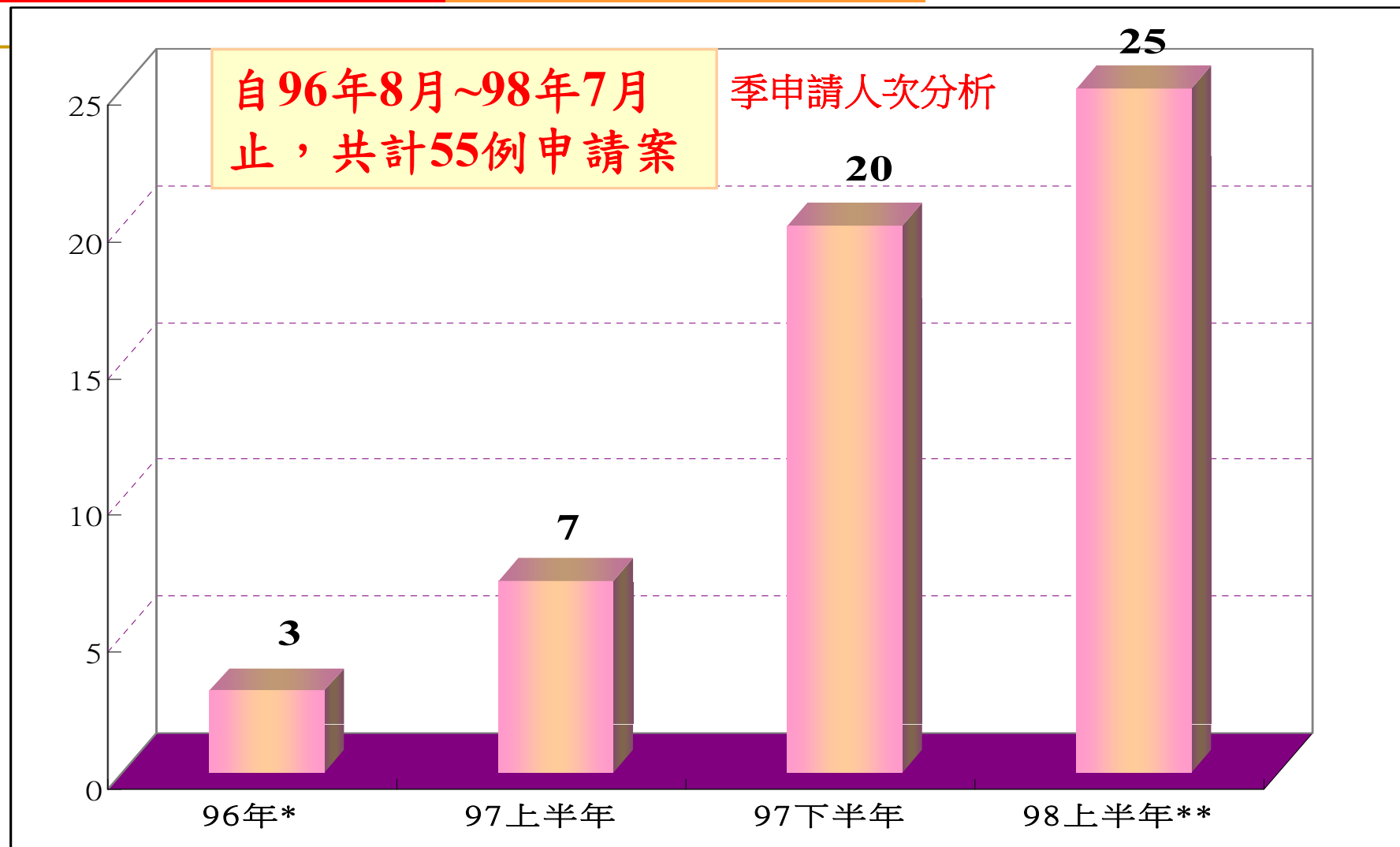
加總上述門診、住診、美容門診及健康檢查之國際病人，98年1月至98年7月共計有48,052名國際人士人次在台接受醫療服務，以門診服務占最高約89%，其次依序為健康檢查(5%)、美容門診(4%)與住診(2%)。

國際病人-住診國別分析



98年1月至98年7月來台住院之國際人士以東北亞占27%最多，其次為東南亞與中國大陸各佔14%，再次之為美洲12%，其餘依序為歐洲4%，而來台就診人數最少的是澳洲籍病患，約占1%。

大陸地區人民-來台就醫統計

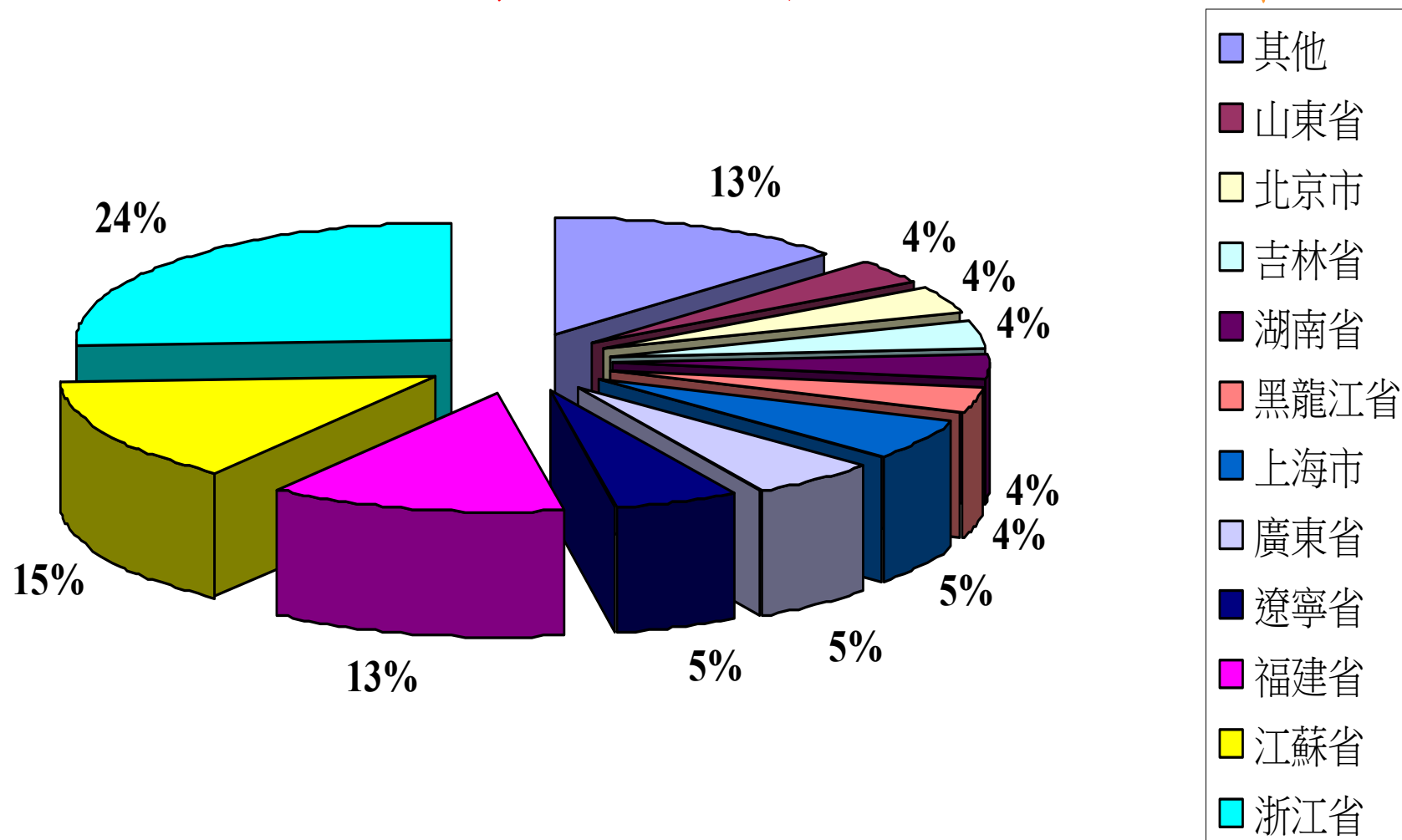


註1. 此資料已扣除回診申請案例

*註2. 96年統計期間自96年8月至96年12月

**註3. **註. 98年上半年統計期間自98年1月至98年7月

大陸地區人民來台就醫-居住地分析



註.「其他」包括天津市、四川省、江西省、河北省、海南省、陝西省與湖北省，各有1名申請者。

二、提升國際形象-媒體露出

- 出版台灣版國際醫療專書—「Patients Beyond Borders Taiwan Edition」
- 編製「台灣醫療特輯文宣」刊登於讀者文摘
- 於德國法蘭克福機場設置「台灣醫療服務國際化」廣告燈箱
- 觀光局雙月刊行銷台灣醫療 Travel in Taiwan
- 新聞局促成澳亞衛視報導肝臟移植及人工生殖成功案例



三、提升國際形象-建置統一入口網站-1

回首頁 | 設為首頁 | 網站導覽 | 服務價格試算 | 與我們聯繫 | Q & A | 線上詢問 | 線上報名

台灣時間：2009-10-26 PM 7:47 繁體中文 | 簡體中文 | English | Tiếng Việt

認識台灣醫療 專案管理中心 醫療體系介紹 醫療旅遊導覽 旅客須知 影片播放

四種語言

會員登入 Email: 密碼: Sign in 加入會員 忘記密碼

SEARCH GO

最新公告 投票活動 問卷調查 討論版

- ◆ 網站申請無障礙標章認證申請作業期間暫停後台更新操作公告 **HOT**
- ◆ 南京名品交易會 台灣醫療形象專區首次登「陸」 共創兩岸未來健康美麗商機 **HOT**
- ◆ 首屆兩岸醫療產業發展與合作論壇暨交流會
- ◆ 歡迎使用討論版功能

更多內容

醫院評鑑

- 繼美國、加拿大、澳洲後第四個國家執行醫院評鑑制度
- 評鑑機構通過國際評鑑機構 International Society for Quality in Healthcare (ISQua) 之認證，為亞洲第一，全球第八。
- 醫院評鑑

	特優	優等	合格	需所
家7	12	12	5	1

通過JCI醫院

1. 萬芳醫院
2. 彰化基督教醫院
3. 義大醫院
4. 康怡醫院
5. 康寧醫院
6. 和信醫院

最新動態 ...More

- NEW 行銷台灣 觀光局結合醫療、娛樂 **NEW**
- NEW 澳門在台設辦事處 **NEW**
- NEW 電腦斷層升級 640切登場
- NEW 中市引進新醫療技術 「萬能刀」年底前免自費
- NEW 肝癌合併療法「血管栓塞術」與「射頻燒灼術」

醫療服務價格試算

醫院搜尋 醫師搜尋

台灣天氣

電子報訂閱/取消

專案管理中心串聯貼

醫療服務流程 (介紹與說明)

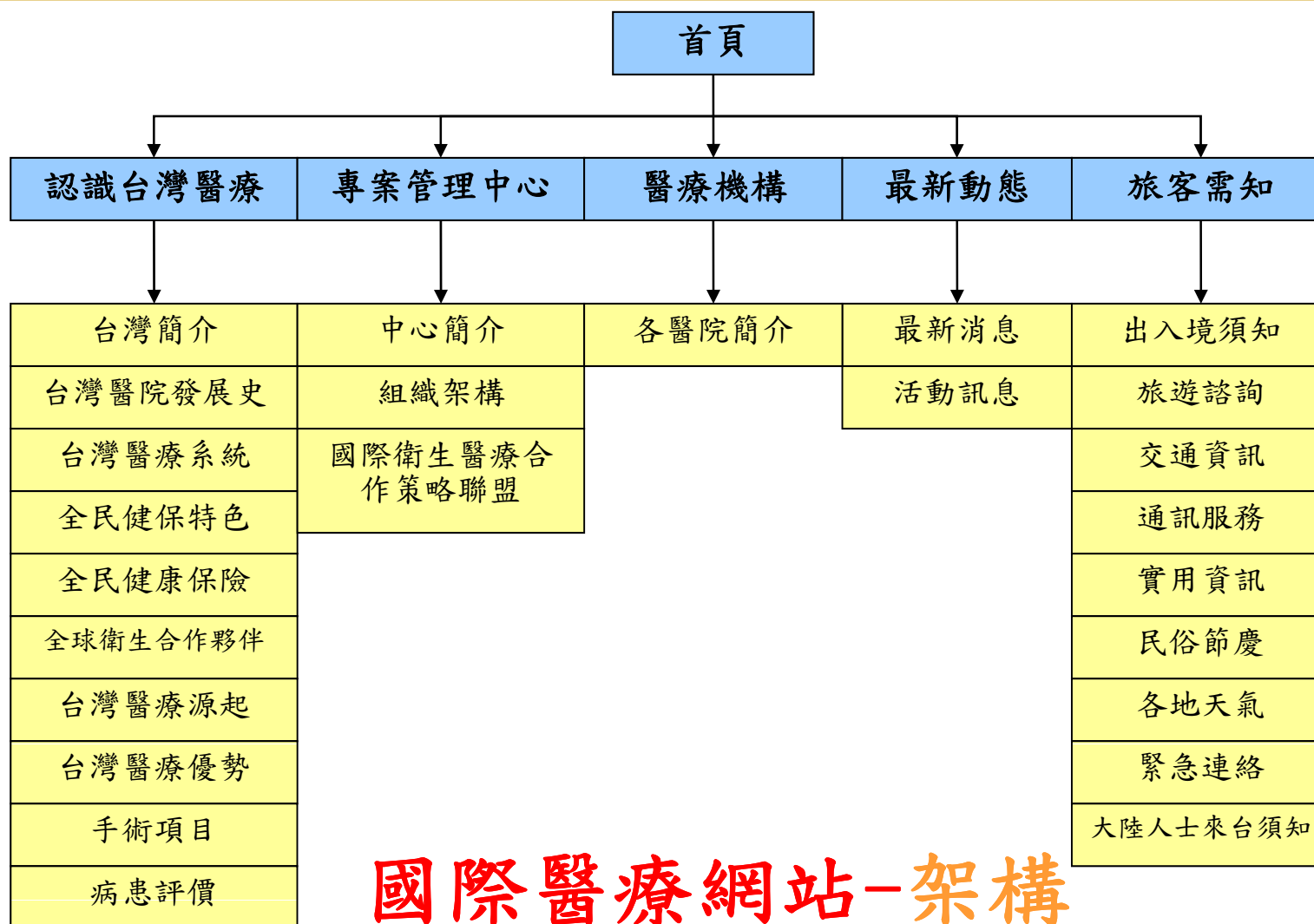
醫療服務價格說明 THAT THE PRICE OF MEDICAL SERVICES

(Domestic) 台灣價格查詢

(International) 國際價格比較

線上詢問 (Talk to Me)

三、提升國際形象-建置統一入口網站-2



國際醫療網站-知識庫關鍵字搜尋

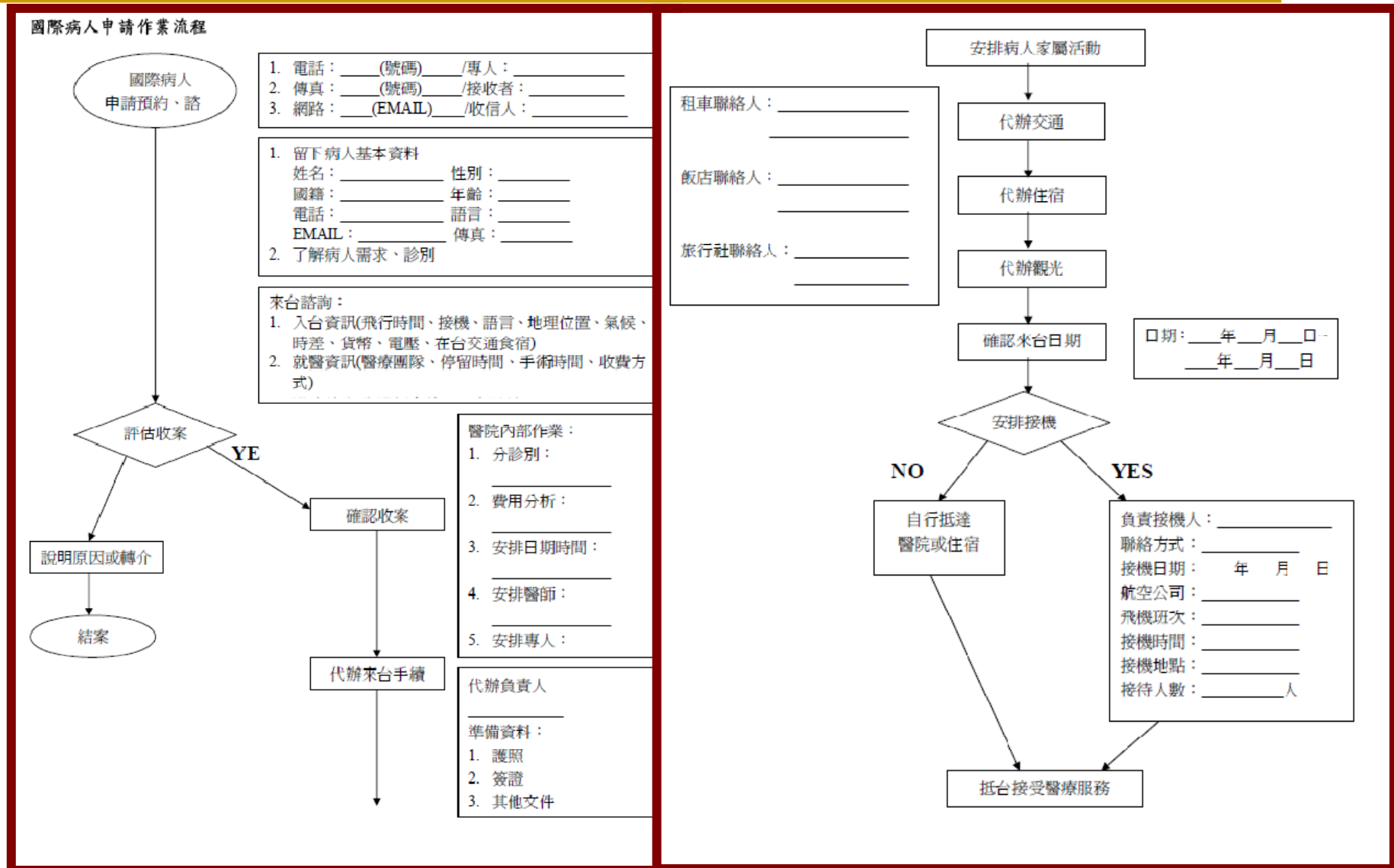
- 網路關鍵字搜尋
 - Google中文網：Medical Travel→排名第一
保健旅遊→排名第一
台灣國際醫療→排名第二
 - Google全球網：Medical Travel→排名第二
保健旅遊→排名第一
台灣國際醫療→排名第二
 - Yahoo中文網：Medical Travel→排名第二
醫療旅遊→排名第二
 - Yahoo全球網：Medical Travel→排名第八
醫療旅遊→排名第二
- ➔ 網站流量分析
 - 每日點閱率約1000-2000筆
 - 造訪國家以台灣為第一，美國為第二



四、輔導醫院建立國際病人服務流程

- 規劃設計醫療服務國際化價值鏈所需之專業訓練課程與辦理相關培訓
 - 規劃特殊醫療及保健旅遊服務之SOP
 - 建立各類醫事人員工作說明及工作範本(英文版) 15種
 - 辦理標竿服務業標竿學習活動
- 整理侵入性與非侵入性的檢查說明書及同意書(英文版200種，日文版80種)
- 完成國際醫療糾紛標準處理流程及作業規範
- 辦理輔導訪查
 - 不定期瀏覽醫療網站資訊及電話外語化服務
 - 實地訪查醫院醫際病房專區的設置、聯絡中心的建置及各項服務流程

提供國際病人申請-標準作業流程



五、輔導醫院建置國際病房專區

- 國際病人之獨立空間、雙語化標示
- 國際特色病房之裝潢佈置與設備
- 國際病人之飲食菜單設計



六、異業策略結盟

日期	簽約機構	說明
98年 3月	廣州錫安健康管理公司 (4家直營店， 600多家加盟店)	<ul style="list-style-type: none"> □合作內容：專案管理中心協助10家參與醫院與廣州錫安健康管理公司進行轉介合作，該公司表示，未來將引介其會員，逾60萬人陸續來台進行健檢及醫學美容(新聞資料) □98年6月已帶領31人來台健檢，98年11月國際醫療展預計帶至少35人來台健檢
98年 6月	台灣雅頓健康管理顧問有限公司	<ul style="list-style-type: none"> □合作內容：專案管理中心與台灣雅頓健康管理顧問有限公司簽訂合作備忘錄，未來如有大陸民眾有意至台灣接受健康檢查，將優先轉介至專案管理中心轄下30家參與醫院

日期	簽約機構	說明
98年 6月	加拿大 Canadian Allied Development Services International Inc.	<ul style="list-style-type: none"> □合作內容：專案管理中心與加拿大 Canadian Allied Development Services International Inc. 簽訂合作備忘錄 □未來如有加拿大民眾有意至台灣接受健康檢查，將優先轉介至專案管理中心轄下30家參與醫院
98年 9月	Formosa Health Business Company Ltd.	<ul style="list-style-type: none"> □合作內容：協助3家參與計畫醫院與Formosa Health Business Company Ltd. 進行轉介合作，若未來美國民眾有意來台接受人工關節置換手術，該公司將啟動醫療轉介合作模式，優先轉介至3家參與醫院。
98年 10月	亞太海外醫療 聯盟	<ul style="list-style-type: none"> □合作內容：專案管理中心協助台灣5家醫院與亞太海外醫療聯盟進行合作意向書簽約儀式，未來將積極轉介美西華人來台接受健康檢查與疾病治療。

與旅遊業結盟（參考行程）

第一天	機場→飯店
第二天	上午 醫院健診
	下午 台北市區觀光：參觀故宮博物院、忠烈祠、中正紀念堂、台灣政經中心【博愛特區】（晚餐：鼎泰豐）
第三天	上午 鶯歌陶瓷博物館：觀賞得獎陶瓷作品、台灣陶瓷歷史、陶瓷製造過程 體驗捏陶DIY 或鶯歌觀光老街：是一條專賣陶瓷藝術品的街道，商家內販賣的陶瓷商品琳瑯滿目，大至觀賞用花器，小至用餐的小碟子應有盡有是選購送人禮物的好去處（午餐：博物館內）
	下午：回台北自由採購時間(新光三越、紐約紐約、101大樓)可登至101看夜景
第四天	上午：空出
	下午：搭乘火車前往花蓮轉搭專車前往兆豐農場（晚餐：兆豐風味晚餐）
第五天	上午：遊園
	下午：轉搭專車前往太魯閣國家公園：欣賞舉世罕見的大理石峽谷風光，燕子口、錐麓峭壁、九曲洞、慈母橋、長春祠！大理石加工廠！體驗台灣「後山」風情！搭乘自強1090(1731/1940)返回台北（晚餐：台南海鮮）
第六天	專車送往桃園機場 → 搭機離台！

肆、國際及兩岸醫療之展望

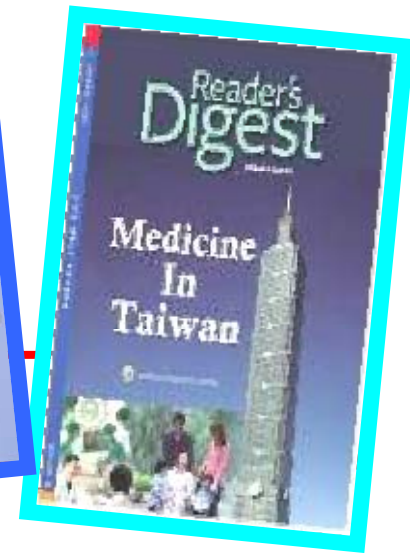


預期效益

- 善盡地球村的一份子
 - 提升國際形象
 - 醫療品質、外交及觀光
 - 強化臺灣醫療外交
 - 提升國內醫療界持續進步動力
 - 促進跨部會合作機制
 - 帶動相關產業進步
-

未來展望

- 聚焦國際目光、打造台灣品牌新形象
- 強化醫療與異業整合程度，促進民間投資醫療相關產業
- 提昇整體國家競爭力



肆、題綱與討論



題綱與討論事項

- 政府在於國際及兩岸醫療推動過程中之職權角色定位？
- 主管機關新思維！保障全民健康與扶植醫療產業化間，如何拿捏平衡點？
- 國際及兩岸醫療服務如何打開國際大門？

感謝聆聽，懇請指教！

打造台灣醫療國際品牌
顧客走進來 醫療走出去

