

檔 號：  
保存年限：

# 社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 函

地址：台北市復興北路420號10樓  
傳真：(02)25000126  
聯絡人及電話：周雅淑(02)25000133轉211  
電子郵件信箱：oral@cda.org.tw

|      |           |
|------|-----------|
| 收文日期 | 108.10.21 |
| 編 號  | 2244      |

受文者：詳如正本收受者

發文日期：中華民國108年10月14日  
發文字號：牙全源字第0702號  
速別：速件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：詳如說明

主旨：檢轉台灣私立醫療院所協會函一有關衛生福利部「108年度『醫療服務國際化推動計畫』」觀光醫療會員機構甄選，延長申請期間至108年10月31日(四)止，敬請 惠予周知所屬會員，詳如說明，請 查照惠辦。

說明：

- 一、檢附台灣私立醫療院所協會-民國108年9月26日私宏字第0000108153號函，詳如附件。
- 二、有意願參加觀光醫療甄選活動之醫療機構，延長申請期間至108年10月31日(四)止，請依照「108年度醫療服務國際化推動計畫觀光醫療會員機構甄選辦法」提供企劃書、相關資格證明文件(一式7份)及電子檔光碟(一式2份)，以公文袋密封，限持掛號郵寄或快遞送達該協會「國際醫療管理工作小組」收(地址：111台北市士林區中山北路四段16號5203A室)。
- 三、相關事宜，請逕洽該協會：(02)2885-1528#15，黃巧葳專員，E-mail:nhcal3@gmail.com。

正本：台北市牙醫師公會、新北市牙醫師公會、宜蘭縣牙醫師公會、花蓮縣牙醫師公會、基隆市牙醫師公會、桃園市牙醫師公會、新竹市牙醫師公會、新竹縣牙醫師公會、苗栗縣牙醫師公會、臺中市大臺中牙醫師公會、台中市牙醫師公會、彰化縣牙醫師公會、南投縣牙醫師公會、台南市牙醫師公會、雲林縣牙醫師公會、嘉義縣牙醫師公會、嘉義市牙醫師公會、屏東縣牙醫師公會、高雄市牙醫師公會、澎湖縣牙醫師公會、台東縣牙醫師公會、金門縣牙醫師公會

牙醫全聯會  
校對章(216)

理事長 王棟源



請加入牙醫全聯會LINE@

本案依照分層負責規定  
授權 產業發展委員會 主委執行

裝

訂

線

檔 號：  
保存年限：

附

件

## 台灣私立醫療院所協會 函

地址：105台北市中山北路4段16號5203A  
室

聯絡人：黃巧葳

電話：(02)2885-1528#15

傳真：(02)2885-3089

Email：nhcal3@gmail.com

受文者：社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會

發文日期：中華民國108年9月26日

發文字號：私宏字第0000108153號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：(附件一) 108年度醫療服務國際化推動計畫觀光醫療會員機構甄選辦法  
(0000108153\_Attach1.pdf)

主旨：衛生福利部「108年度『醫療服務國際化推動計畫』(採購  
案號：M08A7273)」觀光醫療會員機構甄選，延長申請期  
間至108年10月31日(四)止，敬請佈達轉函通知。

說明：

- 一、本組108年9月19日私宏字第108148號函諒達。
- 二、原訂108年10月2日(三)截止之衛生福利部「108年度醫療  
服務國際化推動計畫」觀光醫療會員機構甄選，延長申請  
期間至108年10月31日(四)止，敬請佈達轉函通知。
- 三、於申請期間倘機構有任何需協助事宜，歡迎來電洽詢本工  
作小組承辦人員：黃巧葳專員，電話：02-2885-1528分機  
15，Email：nhcal3@gmail.com。

正本：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會、台灣美容外科醫學會、台灣整形外科醫學會、  
中華民國美容醫學醫學會、台灣婦產科醫學會、臺灣皮膚科醫學會、中華民國骨科醫學會、  
社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會、基隆市衛生局、臺北市衛生局、新北市政府衛生局、  
桃園市政府衛生局、新竹市衛生局、新竹縣政府衛生局、宜蘭縣政府衛生局、苗栗縣政府衛生局、  
臺中市政府衛生局、彰化縣衛生局、南投縣政府衛生局、雲林縣衛生局、嘉義市政府衛生局、  
嘉義縣衛生局、臺南市政府衛生局、高雄市政府衛生局、屏東縣政府衛生局、花蓮縣衛生局、  
臺東縣衛生局、澎湖縣政府衛生局、金門縣衛生局、連江縣衛生福利局

電子  
文  
騎

6

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會  
醫務部  
發文日期

副本：衛生福利部

電 2019/09/26 文  
交 換 章

裝

訂



線

中華民國 108 年 9 月 26 日  
衛生福利部 函 衛 函 字 第 108 年 第 000000000 號  
受 文 處 衛生福利部 衛生行政司 衛生行政科

# 108 年度醫療服務國際化推動計畫

## 觀光醫療會員機構甄選辦法

公告日期：108 年 9 月 19 日

### 壹、參與醫療機構條件說明

為目標朝向全球華人市場推廣台灣優質觀光與醫療，依據衛生福利部委託辦理 108 年度「醫療服務國際化推動計畫」（以下稱本計畫），訂定參與觀光醫療會員機構（以下稱觀光醫療機構）之基本條件及義務如下：

一、會員機構之權利：可接受本計畫專業輔導，增加建立觀光醫療服務模式之經驗，藉由本計畫整體行銷其醫療服務，並作為其他醫療機構學習標準。

二、申請參與會員機構之基本條件：

1. 具醫院評鑑合格資格之 99 床以下醫院，或符合醫療機構設置標準之診所；
2. 具備合格效期內之財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之美容醫學品質認證或健康檢查品質認證者。
3. 可提供外國籍病人以非現金方式支付醫療費用（如信用卡、晶片金融卡、轉帳匯款、手機 APP、電子錢包等）；
4. 設置專責受理觀光醫療服務之窗口（可為醫療機構內設置或委由合作單位擔任窗口接待）。

上述四點皆具備者始得申請會員。

三、會員機構參與之義務：

1. 指派計畫機構內高階主管代表及聯絡窗口；
2. 依需要參與整體與各組細部規劃與執行分工合作；
3. 提出醫療品質確保方案及管理計畫；
4. 建立醫療機構醫療服務特色與文化；
5. 提供分享該醫療機構之觀光醫療相關資料表單、實施規劃及服

務經驗；

6. 提供足夠且即時之觀光醫療服務相關資訊；
7. 接受本計畫督考與評估，如有違反合約內容、查有非法情事或資格不符，將依會員醫療機構退場機制辦理。

#### 四、撤銷申請及退出會員機制：

參與本計畫之醫療機構得自行評估需求，申請撤銷會退出本計畫，並以行文方式向委辦單位台灣私立醫療院所協會（以下稱私協）提出申請，並副知衛生福利部。

## 貳、甄選辦法及審核流程

### 一、受理方式

1. 醫療機構須提出企劃書，並按照「企劃書內容說明及格式」填寫。
2. 將企劃書及相關資格證明文件（一式7份）及電子檔燒成光碟（一式2份），以公文袋密封，於108年10月31日（四）前以郵戳為憑，以限時掛號郵寄或快遞寄至「國際醫療管理工作小組」收（郵寄地址：111台北市士林區中山北路四段16號5203A室）。
3. 醫療機構應於外標封具體填上「申請參與觀光醫療會員機構」，並應於申請信封上註明申請「醫療機構名稱」、「負責人」及「聯絡方式」等資料，以利審查。凡逾時送達（以送達之郵戳為憑）或未載明上述要求，以致無法判別為本申請者，皆視為無效申請。
4. 醫療機構若未通過審查之服務建議書與附件資料，不予以退還。

## 二、徵選流程

分「資格規格審查」、「觀光醫療服務網站及總機檢核」、「企劃書書面審查」三階段進行，流程圖如圖 2.1 所示。

### 1. 資格規格審查：

由私協成立之衛生福利部國際醫療管理工作小組（以下稱工作小組）進行書面審查，符合申請參與會員機構之基本條件者，始得進入觀光醫療服務網站及總機檢核。

工作小組將於申請收件截止日後 7 個工作天內完成資格規格審查，若申請機構提供之基本條件相關證明文件經審查有缺漏者，工作小組將以 Email 通知機構補件，申請機構應於收到通知信件後 3 個工作天內補足相關資料，未能如期改善者，本階段將列為未通過機構。

### 2. 觀光醫療服務網站及總機檢核：

觀光醫療服務網站及總機皆由工作小組進行檢核，兩項目之評分皆達標者，使得進入企劃書書面審查階段。

### 3. 企劃書書面審查：

企劃書書面審查由專家學者組成之評選委員會進行審查及評分，評分達標者，使得成為醫療服務國際化推動計畫觀光醫療機構。

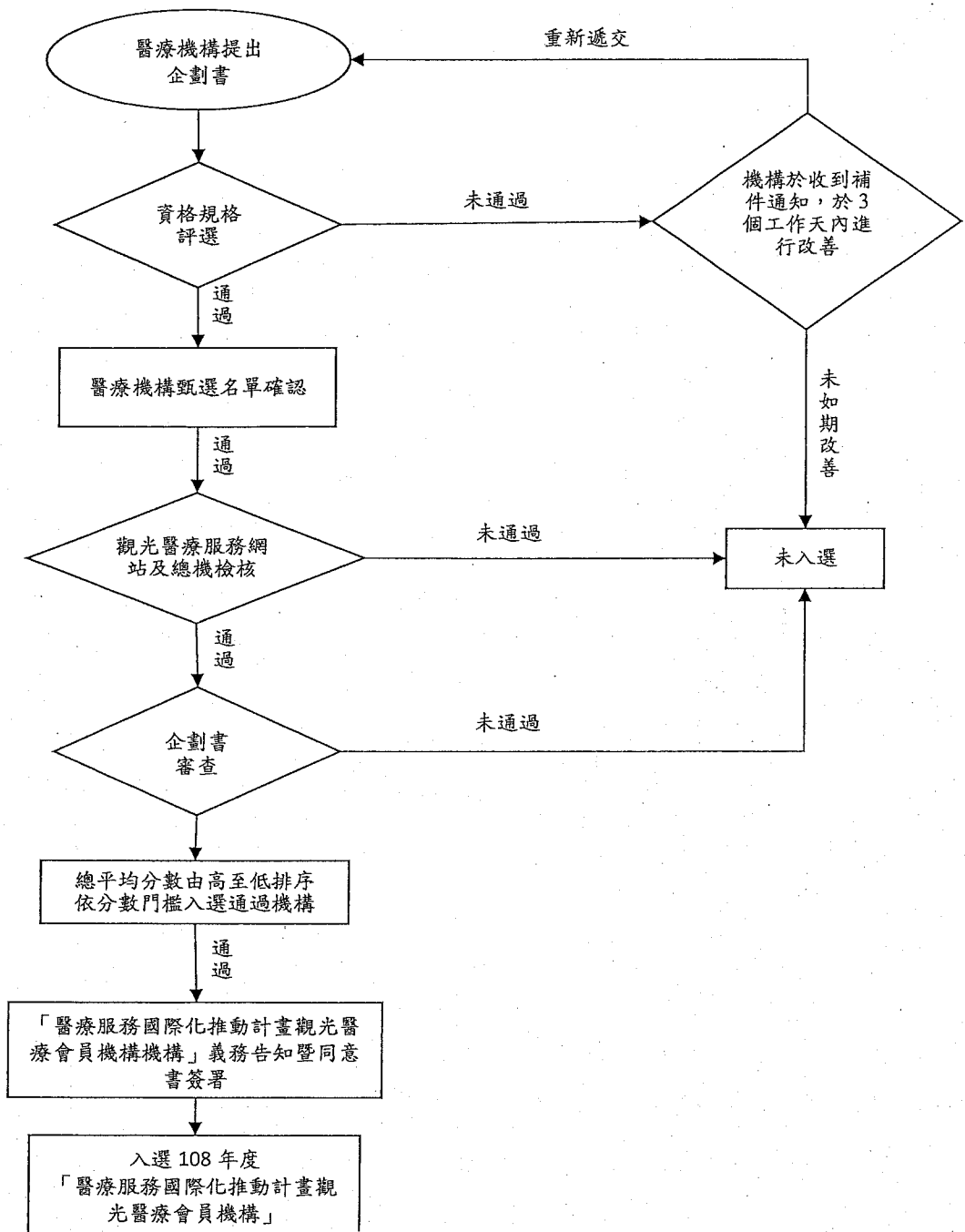
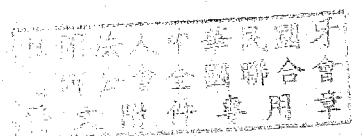


圖 2.1 醫療服務國際化推動計畫觀光醫療會員機構徵選之徵選流程





## 參、企劃書內容說明及格式

### 一、內文格式限制

1. 請以 A4 Word 檔編寫
2. 標題字體大小：16 號字
3. 內文字體大小：12 號字
4. 中文：標楷體
5. 英文：Times New Roman
6. 行距/邊界：固定行高 25 公分，上下左右邊界各留 2 公分
7. 頁數限制：無
8. 內文標號區分：請依壹、一、(一)、1、(1)、a、(a)...方式書寫
9. 文件資料請依上述規定格式撰寫，不符者退回

### 二、注意事項

1. 檢附照片【格式規定】：
  - (1) 請確實命名每張照片名稱（如儀器名稱）
  - (2) 檔案請統一提供 jpg 檔之照片格式
  - (3) 照片請用最高解析度
2. 繳交企劃書時請將說明段內容（橘色斜體 10 號字）刪除

## 肆、評選作業事項說明與評分標準

### 一、資格規格審查

審查申請參與觀光醫療會員機構之基本條件，如下—

#### (一) 醫療機構規模/類別：

醫療機構提供醫療機構開業執照等相關證明文件供審查，審查符合為醫院評鑑合格資格之 99 床以下醫院，或符合醫療機構設置標準之診所者。

#### (二) 品質認證資格：

醫療機構提供合格效期內之財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會之美容醫學品質認證或健康檢查品質認證之認證證書供審查；

若醫療機構為具合格效期內之 Joint Commission International Hospital Accreditation 者，可提供相關認證資料，由工作小組依據該認證所屬效期之認證條文，經與前項認證之審查條文進行比對審查、核定後，始可採認適用之。

#### (三) 國際病人友善服務：

(1) 醫療機構於企劃書中提出可提供外國籍病人非現金方式支付醫療費用之管道，由工作小組審查之。

(2) 醫療機構於企劃書中提出專責受理觀光醫療服務之窗口（可為醫療機構內設置或委由合作單位擔任窗口接待），由工作小組審查之。

經審查符合上述各項基本條件者，使得進入觀光醫療服務網站及總機檢核。

### 二、觀光醫療服務網站及總機檢核

#### (一) 觀光醫療服務網站檢核

##### (1) 檢核目的：

確認海外顧客是否能透過機構提供之觀光醫療服務網站\*了解醫療

服務項目及觀光醫療相關資訊。(\*說明：網站可由機構自行建置，也可多個觀光醫療會員機構共同委託建置，委託對象可為旅行業者、醫療轉介業者等異業合作單位。)

(2) 檢核語言：

機構可選擇建置簡體中文或英文之外語網站，兩者至少擇一。

(3) 檢核時間：

工作小組將於資格規格審查後進行觀光醫療服務網站檢核，醫療機構應於提出本甄選申請同時，完成網站建置及上線，不得要求重新或延遲檢核。

(4) 檢核項目與配分：

| 觀光醫療服務網站檢核項目 |        |                                  |
|--------------|--------|----------------------------------|
| 1            | 醫院聯繫資訊 | (1) 醫院聯繫基本資訊<br>(2) 專責窗口聯繫方式     |
| 2            | 重點服務項目 | 觀光醫療服務項目相關資訊<br>(項目介紹、基本收費及服務經驗) |
| 3            | 醫師資訊   | 醫師專長、學經歷等                        |
| 4            | 預約資訊   | 預約管道、預約流程說明、預約後提供就診日期與資訊等        |
| 5            | 觀光資訊   | 醫院地圖、交通路線、周邊觀光級飯店資訊等             |

第 1-4 項為必要項目。

(二) 總機檢核

(1) 檢核目的：

了解當海外顧客來電時，**總機**\*接通後是否能具體說明觀光醫療相關資訊。(\*說明：總機可由機構內人員擔任，亦可由多個觀光醫療會員機構共同委託外單位擔任，委託之外單位可為旅行業者、醫療轉介業者等異業合作單位。)

(2) 檢核時間：

工作小組將於資格規格審查後進行總機檢核，時間為週一至週五上午 8 時至 12 時及下午 13 時至 17 時，若於檢核期間電話無人接聽，工作小組將擇期進行檢核。完成檢核後，不接受再次進行檢

核或以其他方式補充資料。

(3) 檢核項目與配分：

| 總機檢核項目 |  |
|--------|--|
| 1      | 觀光醫療專責聯繫窗口                               |
| 2      | 英語服務<br>英文溝通能力                           |
| 3      | 重點服務項目資訊提供<br>說明重點服務項目特色、檢查時間、基本費用等      |
| 4      | 協助預約看診事宜<br>說明約診流程、約診後提供就診日期與資訊、協助預約等    |
| 5      | 協助入台證辦理事宜<br>協助辦證、說明辦證所需文件、申請程序、申請時間及費用等 |
| 6      | 生活住宿安排<br>旅宿安排及轉介、生活安排協助                 |
| 7      | 觀光資訊提供<br>觀光景點推薦、交通方式說明等                 |

第 1-4 項為必要項目。

(三) 網站及總機檢核之篩選標準

- (1) 觀光醫療服務網站檢核結果：機構網站應至少具備「觀光醫療服務網站檢核項目」5 個項目中之 4 項資訊，即符合通過標準（其中第 1-4 項為必要符合項目）。
- (2) 總機檢核結果：機構總機應至少具備「總機檢核項目」中 7 個項目中之 5 項資訊，即符合通過標準（其中第 1-4 項為必要符合項目）。
- (3) 外語網站檢核與總機檢核均通過標準者，得進入第三階段企劃書書面審查。

三、企劃書書面審查

(一) 企劃書書面審查目的

各領域專家將透過各機構提出之企劃書內容瞭解機構推展觀光醫療之具體規劃，評估其加入觀光醫療會員機構之適切性。

## (二) 評審項目與配分

### 企劃書書面審查階段之評審項目標準及配分

| 評選項目   | 配分(%) |
|--|-------|
| <b>一、 機構基本資料</b><br>(1) 醫療機構評鑑、認證資料<br>(2) 觀光醫療專責窗口  | 0%    |
| <b>二、 重點服務項目與目標市場評估</b><br>(1) 醫療團隊重點服務項目<br>(2) 重點服務項目之專科醫師檔案<br>(3) 主要目標市場分析<br>(4) 觀光醫療推動策略分析   | 30%   |
| <b>三、 觀光醫療品質管理及風險管理說明</b><br>(1) 如何維護本國人就醫權利<br>(2) 醫療品質確保方案<br>(3) 轉診管理計畫<br>(4) 就醫品質指標<br>(5) 海外顧客申訴管道<br>(6) 海外顧客糾紛處理流程<br>(7) 醫師責任保險或醫院綜合責任保險或醫療互助基金                 | 30%   |
| <b>四、 觀光醫療標準化流程及異業合作</b><br>(1) 機構組織架構<br>(2) 海外顧客標準化服務流程規劃<br>(3) 同異業合作<br>(4) 受理項目<br>(5) 具體服務經驗與實績<br>(6) 海外顧客資料收集統計能力：包括服務對象特性(國籍別、人次、社經地位、年齡、性別、職業)，並有能力排除外籍勞工及外籍新娘 | 25%   |
| <b>五、 醫療機構之空間與文宣素材規劃</b><br>(1) 硬體設施<br>(2) 文宣及服務資料表單  | 15%   |

## (三) 企劃書書面審查之篩選標準

1. 全部評選項目之合計總分數為 100 分，由各評選委員就評選項目標準及配分進行評分，分數經確認無誤後遞交工作人員。
2. 工作人員將依據各評選委員評定之分數，加總計算平均即得醫療機構企劃書書面審查評選分數。

3. 企劃書書面審查成績達 75 分(含)以上即通過此階段篩選標準。
4. 該機構三項查核—網站、總機、企劃書書面審查皆通過篩選標準者，即入選為觀光醫療機構。

一、機構基本架構—請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 基本資料

|          |  |
|----------|--|
| 機構中文名稱   |  |
| 機構英文名稱   |  |
| 機構地址     |  |
| 機構電話     |  |
| 機構原網站    |  |
| 觀光醫療服務網站 |  |

(二) 觀光醫療服務專責代表及聯絡窗口

|        |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|
| 聯絡人    | (1) | (2) | (3) |
| 職稱     |     |     |     |
| 聯絡電話   |     |     |     |
| 傳真號碼   |     |     |     |
| 行動電話   |     |     |     |
| E-mail |     |     |     |

(三) 醫院評鑑及認證

|                        |                                       |                                 |
|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| 新制醫院評鑑等級<br>(專科診所無需填寫) | <input type="checkbox"/> 合格           | <input type="checkbox"/> 優等     |
| 給付等級<br>(專科診所無需填寫)     | <input type="checkbox"/> 地區醫院         | <input type="checkbox"/> 地區教學醫院 |
| 健康檢查品質認證               | <input type="checkbox"/> 通過，效期為：_____ | <input type="checkbox"/> 無此認證   |
| 美容醫學品質認證               | <input type="checkbox"/> 通過，效期為：_____ | <input type="checkbox"/> 無此認證   |
| JCI 國際醫療認證             | <input type="checkbox"/> 通過，效期為：_____ | <input type="checkbox"/> 無此認證   |
|                        |                                       |                                 |
|                        |                                       |                                 |

\*若有其他認證，請自行增刪表格。

(四) 可提供海外海外顧客支付醫療費用之方式 (應至少具備一項以上)

|       |   |         |   |          |   |
|-------|---|---------|---|----------|---|
| 支付方式  | 是否提供  | 支付方式    | 是否提供  | 支付方式     | 是否提供  |
| 信用卡   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 手機信用卡   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 晶片金融卡    | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 轉帳匯款  | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 手機 APP  | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 行動金融卡 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 悠遊卡/一卡通 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |          |   |

## 二、重點服務項目與目標市場評估

請參照【簡介格式須知】填寫

### (一) 觀光醫療重點服務項目：

※ 說明：

請根據醫療機構之請說明服務項目及套餐組合之內容規畫，自行選擇類別項目，進行描述。

1. 健康檢查：

(1)

(2)

2. 美容醫學：

(1)

(2)

### (二) 觀光醫療服務項目之專科醫師檔案

※ 說明：

請醫療機構依據其提出之醫療重點服務項目提出其專科醫師檔案，每一醫師項填寫一張表格，若不敷使用請自請增加表單。

| 基本資料                                |      |                |    |  |
|-------------------------------------|------|----------------|----|--|
| 照片                                  | 姓名   |                | 性別 |  |
|                                     | 現任職稱 |                | 國籍 |  |
|                                     | 語言種類 | 1.<br>2.<br>3. |    |  |
| 專長項目                                |      |                |    |  |
|                                     |      |                |    |  |
| 學經歷                                 |      |                |    |  |
| 學歷 (大學)                             |      |                |    |  |
| 經歷                                  |      |                |    |  |
| 國際/國內<br>證照                         |      |                |    |  |
| 該專長項目<br>手術案例數                      |      |                |    |  |
| 其他卓越<br>成就表現<br>(例如得獎、榮譽、<br>論文、著作) |      |                |    |  |
| 其他                                  |      |                |    |  |
| 項目                                  |      |                |    |  |



### (三) 主要目標市場分析

※ 說明：

請針對選定之主要目標市場國家，進行基本國家資訊（如語言、經濟、衛生統計、宗教文化）、醫療發展（如醫療政策、制度、費用）、全球觀光醫療市場、觀光醫療相關推動政策（如該國推動觀光醫療之主要市場及方式）之現況分析。

### (四) 觀光醫療推動策略分析

※ 說明：

請統合上述目標市場之現況與需求分析，擬定貴院之觀光醫療推動策略，如設定特色醫療推廣項目、訂定收費、行銷方式、異業合作策略等。

### 三、維護本國及海外顧客醫療品質確保方案及管理計畫

請參照【簡介格式須知】填寫

請於本項說明以下各點：

(一) 如何維護本國人就醫權利

(二) 醫療品質確保方案

※ 說明：

請說明貴院未來若要進行觀光醫療相關業務，將如何建立持續性醫療服務品質改善方案，及訂定醫療服務品質監控指標等。

(三) 轉診管理計畫

(四) 就醫品質指標

※ 說明：

請說明貴機構未來將以哪些品質指標確保海外顧客之就醫品質，如手術或處置後 24 小時內非預期至急診、手術或處置後病人 72 小時內再次接受手術或處置、醫療糾紛件數、不良反應通報件數等。

(五) 海外顧客申訴管道

|  |                            |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|
| 1. 醫療機構是否設置海外顧客申訴管道，使海外顧客或其家屬可提出感謝、建議、抱怨？    | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 2. 醫療機構是否設有專責窗口負責海外顧客申訴管道？                   | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 4. 醫療機構是否明訂海外顧客之申訴處理程序，使海外顧客或其家屬可提出感謝、建議、抱怨？ | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 5. 對海外顧客或其家屬的意見及申訴是否能將處理情形適時回覆？              | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| *上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。                        |                            |                            |

(六) 海外顧客糾紛處理流程

|   |                            |                            |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. 醫療機構是否訂有醫療糾紛處理流程，使海外顧客或其家屬可針對發生之糾紛進行申訴？                              | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 2. 醫療機構是否設有專責窗口負責海外顧客醫療糾紛處理流程？  | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| ※ 說明：<br>具體說明此專人是否受過倫理法律或醫療糾紛相關議題及教育課程或訓練，例如：權利相關議題、全人醫療議題、醫療法規議題……等主題。 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 4. 醫療機構過去是否曾進行過實際醫療糾紛之處   | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |

|                                   |  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| 理過程、檢討及研擬防範措施，並備有紀錄，可做為日後改善之參考依據？ |  |  |
| *上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。             |  |  |

(七) 醫師責任保險或醫院綜合責任保險或醫療互助基金

|                                    |                            |                            |                                |
|------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1. 貴機構是否有院內補助互助辦法？                 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |                                |
| 2. 貴機構是否有院內補助互助辦法<br>投保醫療機構賠償責任保險？ | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 | 保險公司名稱：_____<br>保額：_____萬/case |
| *上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。             |                            |                            |                                |

#### 四、觀光醫療標準化流程及異業合作

請參照【簡介格式須知】填寫

##### (一) 機構組織架構

##### (二) 海外顧客標準化服務流程規劃

※ 說明：

請說明服務項目及套餐組合之內容規畫，並至少提出貴院計劃階段、接待階段、入院前置作業、出院前後照顧之服務模式。

##### (三) 同異業合作

※ 說明：

✓ 倘機構具有同業通路之行銷通路或合作協議之合約，請詳列所有項目，並附上附件資料呈現貴機構與同業合作之行銷通路與協議之合約。合作對象舉例如下—

1. 旅行社—提出旅行業者合作之完備套裝行程、合作進度或合約等資料

2. 醫療專業團體—如：海外合作醫事人員/單位、合作轉介醫院機構等

3. (醫療)保險公司—此處保險公司係指有與國外醫療保險相關業者合作，能針對外國人士在台就醫給付，或進行海外醫療救援等相關公司、

✓ 倘機構具有異業通路之行銷通路或刊登機制，如 1. 媒體 2. 報紙 3. 雜誌 4. 網路 5. 旅行社 6. 航空公司，請詳列所有項目，並附上附件資料呈現貴機構與同業合作之行銷通路與協議之合約。

1. 旅行社

2. 醫療專業團體

3. 醫療轉介業者

4. (醫療)保險公司

5. 其他

##### (四) 受理項目

1~15 項之說明，應包含 SOP 標準化作業流程

|              |                            |                            |     |
|--------------|----------------------------|----------------------------|-----|
| 1. 行程預約及安排   | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 2. 機場接送      | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 3. 海外顧客與家屬住宿 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |

|                        |                            |                            |     |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|-----|
| 4. 醫生介紹                | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 5. 生活環境介紹              | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 6. 帳單及財務諮詢、貨幣兌換        | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 7. 郵寄/傳真/影印/郵電/打字服務    | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 8. 處理相關簽證              | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 9. 與旅行相關的服務            | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 10. 生活翻譯               | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 11. 台灣文化特色介紹           | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 12. 協助日常生活物品採買         | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| 13. 其他項目 _____ (請說明)   | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 無 | 說明： |
| *上述問題答「有」者，請於附上相關資料備查。 |                            |                            |     |

#### (五) 具體服務經驗與實績

※ 說明：

請以文字或圖片摘要說明，可包含機構過去服務海外顧客之案例、經驗分享及海內外新聞媒體報導等，並提供量化具體資料，例如國籍別、人次、社經地位。

(六) 依據衛生福利部要求，請說明是否具有海外顧客資料收集統計能力：

包括服務對象特性（國籍別、人次、社經地位、年齡、性別、職業），並有能力排除外籍勞工及外籍新娘。請填寫 107 年度資料作為說明，證明院內資訊系統能夠依條件進行項目篩選統計。

※ 說明：醫療機構就院內資訊系統能力所及範圍內提出即可，若無法統計之資料請填入 N/A

統計期間：107 年 1~12 月

醫療機構名稱：

一、醫療服務總量及收入平均

| 項目                   | 一般門診 | 住診 | 健診 | 美容門診 |
|----------------------|------|----|----|------|
| 海外顧客總人次              |      |    |    |      |
| 本醫療機構總人次             |      |    |    |      |
| 比例                   |      |    |    |      |
| 華僑人次<br>(選擇性提供)      |      |    |    |      |
| 海外顧客平均月收入<br>(單位：台幣) |      |    |    |      |

註：1.應以海外顧客（非本國人、非健保）自費個案為填表目的。

2.應排除外籍勞工來台職前健檢，以及應排除外籍新娘來台婚前健檢，若無法排除者，請勾選：

- 無法排除外籍勞工職前健檢  
 無法外籍新娘排除婚前健檢

二、門、住診國籍分布統計

(1) 以五大洲分類：(未明列:非列於五大洲之中)

|      | 亞洲 | 美洲 | 歐洲 | 大洋洲 | 非洲地區 | 未明列 | 未填 |
|------|----|----|----|-----|------|-----|----|
| 一般門診 |    |    |    |     |      |     |    |
| 住診   |    |    |    |     |      |     |    |
| 健診   |    |    |    |     |      |     |    |
| 美容門診 |    |    |    |     |      |     |    |

(2) 以國家分類：已列出台灣觀光醫療主要推廣行銷客群所在國家，以及未來潛力客群之國家

※ 其他國籍分類請詳表單最後(國籍備註)，若有不明確之處，請來電詢或電子信件詢問，謝謝!!

|      | 亞洲地區 |       |     |    |      |      |    |     |    |    |    |      |    |     |    |      |        |      |     |     |
|------|------|-------|-----|----|------|------|----|-----|----|----|----|------|----|-----|----|------|--------|------|-----|-----|
|      | 中國大陸 | 香港、澳門 | 東北亞 |    |      | 東協十國 |    |     |    |    |    | 南亞六國 |    |     |    | 中東地區 | 亞洲其他地區 |      |     |     |
|      |      |       | 日本  | 南韓 | 馬來西亞 | 新加坡  | 印尼 | 菲律賓 | 泰國 | 越南 | 汶萊 | 寮國   | 緬甸 | 柬埔寨 | 印度 |      |        | 斯里蘭卡 | 孟加拉 | 尼泊爾 |
| 一般門診 |      |       |     |    |      |      |    |     |    |    |    |      |    |     |    |      |        |      |     |     |
| 住診   |      |       |     |    |      |      |    |     |    |    |    |      |    |     |    |      |        |      |     |     |
| 健診   |      |       |     |    |      |      |    |     |    |    |    |      |    |     |    |      |        |      |     |     |
| 美容門診 |      |       |     |    |      |      |    |     |    |    |    |      |    |     |    |      |        |      |     |     |

|      | 美洲地區 |    |     |    |     |        | 歐洲地區 |    |    |     |    |    |     |     |    |    | 大洋洲 |        | 非洲   |     | 其他<br>未明列 |         |    |        |
|------|------|----|-----|----|-----|--------|------|----|----|-----|----|----|-----|-----|----|----|-----|--------|------|-----|-----------|---------|----|--------|
|      | 加拿大  | 美國 | 墨西哥 | 巴西 | 阿根廷 | 美洲其他地區 | 比利時  | 法國 | 德國 | 義大利 | 瑞士 | 荷蘭 | 西班牙 | 奧地利 | 希臘 | 瑞典 | 俄羅斯 | 歐洲其他地區 | 澳大利亞 | 紐西蘭 |           | 大洋洲其他地區 | 南非 | 非洲其他地區 |
| 一般門診 |      |    |     |    |     |        |      |    |    |     |    |    |     |     |    |    |     |        |      |     |           |         |    |        |
| 住診   |      |    |     |    |     |        |      |    |    |     |    |    |     |     |    |    |     |        |      |     |           |         |    |        |
| 健診   |      |    |     |    |     |        |      |    |    |     |    |    |     |     |    |    |     |        |      |     |           |         |    |        |
| 美容門診 |      |    |     |    |     |        |      |    |    |     |    |    |     |     |    |    |     |        |      |     |           |         |    |        |

三、門、住診科別統計

| 科別名稱 | 不分科  | 外科  | 兒科    | 內科   | 婦產科   | 家醫科  | 泌尿科  | 骨科   | 神經科  | 精神科 |
|------|------|-----|-------|------|-------|------|------|------|------|-----|
| 門診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 住診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 科別名稱 | 耳鼻喉科 | 復健科 | 核子醫學  | 放射腫瘤 | 急診醫學科 | 眼科   | 神經外科 | 皮膚科  | 整型外科 | 牙科  |
| 門診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 住診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 科別名稱 | 心臟外科 | 中醫  | 放射診斷科 | 營養   | 睡眠    | 臨床試驗 | 美容醫學 | 健檢中心 | 腫瘤   | 麻醉科 |
| 門診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 住診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 科別名稱 | 安寧   | 檢驗科 | 生殖醫學  | 基因醫學 | 其他    |      |      |      |      |     |
| 門診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |
| 住診人次 |      |     |       |      |       |      |      |      |      |     |

四、海外顧客性別統計

| 性別 | 男性 | 女性 |
|----|----|----|
| 人次 |    |    |

五、海外顧客年齡統計

| 年齡 | 20歲以下 | 21-40歲 | 41-60歲 | 61歲以上 |
|----|-------|--------|--------|-------|
| 人次 |       |        |        |       |



六、**海外顧客職業別統計（選擇性提供）**

（職業類別僅供參考，請依照貴院內統計項目更改職業統計類別）

|    |     |     |     |     |    |       |       |
|----|-----|-----|-----|-----|----|-------|-------|
| 職業 | 金融業 | 電子業 | 資訊業 | 營建業 | 記者 | 運輸通訊業 | 百貨零售業 |
|----|-----|-----|-----|-----|----|-------|-------|

人次

|    |     |     |     |     |     |     |      |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 職業 | 出版業 | 觀光業 | 廣電業 | 工程師 | 會計師 | 服務業 | 家庭主婦 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|

人次

|    |     |     |     |    |    |      |      |
|----|-----|-----|-----|----|----|------|------|
| 職業 | 自由業 | 保險業 | 紡織業 | 警察 | 軍人 | 公務人員 | 醫護人員 |
|----|-----|-----|-----|----|----|------|------|

人次

|    |    |    |     |    |  |  |  |
|----|----|----|-----|----|--|--|--|
| 職業 | 教師 | 學生 | 營業員 | 其他 |  |  |  |
|----|----|----|-----|----|--|--|--|

人次

七、**海外顧客收入統計（選擇性提供），年收入以美元為單位。**

| 年收入 | \$20,000 以下       | \$20,001-\$40,000  | \$40,001-\$60,000 |
|-----|-------------------|--------------------|-------------------|
| 人次  |                   |                    |                   |
| 年收入 | \$60,001-\$80,000 | \$80,001-\$100,000 | \$100,001 以上      |
| 人次  |                   |                    |                   |

說明：

國籍備註：

((亞洲))

- (1) 中東地區：巴林王國、埃及、伊朗伊斯蘭共和國、伊拉克共和國、以色列、約旦哈什米王國、科威特、黎巴嫩共和國、阿曼王國、卡達、沙烏地阿拉伯王國、敘利亞阿拉伯共和國、阿拉伯聯合大公國、葉門共和國、巴勒斯坦、馬格里布國家（阿爾及利亞、利比亞、摩洛哥、突尼西亞）、蘇丹、茅利塔尼亞，以及索馬利亞
- (2) 亞洲其他地區：阿富汗、亞美尼亞共和國、亞塞拜然共和國、白俄羅斯共和國、喬治亞、哈薩克共和國、吉爾吉斯、摩爾多瓦共和國、蒙古國、俄羅斯聯邦、塔吉克共和國、土耳其共和國、土庫曼、烏茲別克共和國、東帝汶、馬爾地夫、哈薩克

((美洲))

- (3) 美洲其他國家：安提瓜和巴布達、巴哈馬、巴巴多斯、伯利茲、玻利維亞、智利、哥倫比亞、多米尼加、多米尼克、哥斯達黎加、厄瓜多爾、薩爾瓦多、格林納達、危地馬拉、圭亞那、海地、洪都拉斯、牙買加、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、巴拉圭、秘魯、聖盧西亞、蘇裏南、委內瑞拉、烏拉圭、特立尼達和多巴哥、古巴、聖基茨和尼維斯、聖文森特和格林納丁斯

((歐洲))

- (4) 歐洲其他國家：阿爾巴尼亞、保加利亞、波黑、克羅地亞、捷克、愛沙尼亞、匈牙利、拉脫維亞、立陶宛、波蘭、馬其頓、摩爾多瓦、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛文尼亞、烏克蘭、吉爾吉斯斯坦、格魯吉亞、阿塞拜疆、塞爾維亞共和國、黑山共和國、安道爾、丹麥、芬蘭、冰島、愛爾蘭、列支敦士登、盧森堡、馬耳他、摩納哥、挪威、葡萄牙、聖馬力諾

((大洋洲))

(5) 大洋洲其他國家：斐濟、新西蘭、巴布亞新幾內亞、所羅門群島、瓦努阿圖、薩摩亞、馬紹爾群島、帕勞、密克羅尼西亞、基里巴斯、瑙魯、湯加、圖瓦盧

((非洲))

(6) 非洲：阿爾及利亞、安哥拉、貝寧、博茨瓦納、布基納法索、布隆迪、喀麥隆、佛得角、中非、乍得、科摩羅、剛果(布)、科特迪瓦、吉布提、埃及、赤道幾內亞、埃塞俄比亞、厄立特裏亞、加蓬、岡比亞、加納、幾內亞、幾內亞比紹、肯尼亞、萊索托、利比裏亞、利比亞、馬達加斯加、馬拉維、馬裏、毛裏塔尼亞、毛裏求斯、摩洛哥、莫桑比克、納米比亞、尼日爾、尼日利亞、盧旺達、聖多美和普林西比、塞舌爾、塞內加爾、塞拉利昂、索馬裏、斯威士蘭、坦桑尼亞、多哥、突尼斯、烏幹達、剛果(金)、讚比亞、津巴布韋、蘇丹

七、醫療機構之空間與文宣素材規畫

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 空間規畫

※ 說明：可包括諮詢室、診療室、診療設備、健康檢查空間、健康檢查設備、衛教專區、無障礙空間、裝潢，以及院內外語標示（如簡體中文、英文標示）等

|   |   |
|---|---|
| <p>1. 諮詢室(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>  | <p>2. 諮詢室(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>  |
| <p>3. 診療室(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>  | <p>4. 診療室(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>  |
| <p>5. 診療設備(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p> | <p>6. 診療設備(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p> |
| <p>7. 衛教專區(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p> | <p>8. 衛教專區(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p> |

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
|                            |                           |
| 9. 各公共區域標示<br><br>[照片]     | 10. 各公共區域標示<br><br>[照片]   |
| 11. 各公共區域標示<br><br>[照片]    | 12. 各公共區域標示<br><br>[照片]   |
| 13. 健康檢查空間 (1)<br><br>[照片] | 14. 健康檢查空間(2)<br><br>[照片] |
| 15. 健康檢查設備 (1)             | 16. 健康檢查設備 (2)            |



- 項目相關外語版文宣出版品，每種至少一份。
- ✓ 請依照需求，選擇性增加欄位及列，並請附上相關資料備查。
  - ✓ 文宣品設計應注意下列事項：
    1. 以顧客角度，了解病人注意事項及指引相關事宜
    2. 適法性：需有考量文件之法律完備性及國家地區適用性

| 語言<br>文件種類    | 繁體中文 | 簡體中文 | 其他_____ (請詳列) |
|---------------|------|------|---------------|
| 醫療機構簡介        |      |      |               |
| 醫療服務說明書       |      |      |               |
| 同意書           |      |      |               |
| 衛教單           |      |      |               |
| 媒體影音出版品       |      |      |               |
| 其他_____ (請詳列) |      |      |               |