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

受文者：詳如正本收受者

發文日期：中華民國108年7月23日
發文字號：牙全源字第0325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

裝

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』」，敬請　惠予周知所屬會員報名參與，詳如說明，請　查照惠辦。

訂

說明：

一、檢附台灣私立醫療院所協會-民國108年7月16日私宏字第0000108089號函，詳如附件。

二、有意願參加醫療服務國際化推動計畫甄選活動之醫療機構，請於108年7月31日(三)下午17點前，依照「108年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選辦法」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工作小組（地址：111台北市士林區中山北路四段16號5203A室）。

線

三、相關事宜，請逕洽該協會：(02)2885-1528#15，黃巧葳專員。

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

理事長 王棟源

本案依照分層負責規定
授權 產業發展委員會 主委決行

108.7.24.	收文
□存查 ☑轉知	彙辦
PO網	擬辦
煒 2019 07 24	簽名

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：nhca13@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7月16日
發文字號：私宏字第0000108089號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：108年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選辦法1份（0000108089_Attach1.pdf）

主旨：敬邀貴單位會員共同參與衛生福利部「108年度『醫療服務國際化推動計畫』(採購案號：M08A7273)」會員醫療機構甄選，並請佈達轉函邀請醫療機構參與。

說明：

一、本會自96年起受衛生福利部委託辦理醫療服務國際化推動計畫，並成立「國際醫療管理工作小組」(簡稱工作小組)，推動醫療服務國際化平台建立以及醫院輔導。本年度工作小組持續辦理「醫療服務國際化推動計畫」醫療機構甄選，以期更多新血之參與，共同推展台灣國際醫療。

二、有意願參加醫療服務國際化推動計畫甄選活動之醫療機構，應依照「108年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選辦法」(如附件一)所列項目，準備書面企劃書及相關資格證明文件，於企劃書中需充分表達貴機構於此計畫預計參與程度，評估其國際競爭優勢以及醫療服務國際化之結構、環境、資源、策略之實際運作、執行情況或未來規劃

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 發文附件章明章

等事項。詳細電子檔等相關資料請逕至「臺灣國際醫療全球資訊網/醫療動態/政府公告/108年醫療服務國際化推動計畫醫療機構甄選活動公告」(https://www.medicaltravel.org.tw/News-Content.aspx?l=1&nid=234&p=1&title=&fromCnt=0)下載。

三、敬請意願機構於108年7月31日(星期三)下午17點前，將企劃書及相關資格證明文件(一式7份)，及電子檔光碟(一式2份)，以公文袋密封，限時掛號郵寄或快遞送達本工作小組(郵寄地址：111台北市士林區中山北路四段16號5203A室)。

四、若有其他未盡事宜，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：nhca13@gmail.com。

正本：台灣醫院協會、中華民國醫師公會全國聯合會、社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會、中華民國中醫師公會全國聯合會、台灣整形外科醫學會、中華民國美容醫學醫學會、台灣社區醫院協會、公立醫院協會、中華民國基層醫療協會、社團法人台灣醫務管理學會、中華民國區域醫院協會、中華民國眼科醫學會、台灣生殖醫學會、台灣醫學會、台灣兒科醫學會、台灣骨科醫學會、台灣內科醫學會、台灣家庭醫學醫學會、台灣消化系醫學會、台灣外傷醫學會、台灣婦產科醫學會、台灣腎臟醫學會、臺灣皮膚科醫學會、中華民國癌症醫學會、基隆市衛生局、新北市政府衛生局、臺北市政府衛生局、桃園市政府衛生局、新竹市衛生局、新竹縣政府衛生局、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、嘉義縣衛生局、嘉義市政府衛生局、臺南市政府衛生局、高雄市政府衛生局、屏東縣政府衛生局、宜蘭縣政府衛生局、花蓮縣衛生局、臺東縣衛生局、澎湖縣政府衛生局、連江縣衛生福利局、金門縣衛生局

副本：衛生福利部 電子公文交換章 2019/07/17 13:51:51

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 發文附件專用章

108 年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選辦法

公告日期：108 年 7 月 16 日

壹、參與醫療機構條件說明

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)，訂定參與國際醫療會員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，增加建立國際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醫院，或符合醫療機構設置標準之診所；

2. 當年度申請醫院評鑑之醫院（機構應於通過本徵選之同年度，取得醫院評鑑合格之資格）；

3. 兩年內未曾喪失國際醫療會員機構資格；

4. 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、全國繳費網、手機 APP、電子錢包等）；

5. 成立國際醫療受理專責單位；

6. 設置提供國際人士醫療服務之專區；

7. 具有外語服務團隊；

8. 具風險管理機制；

9. 具國際醫療之經驗與實績資料。

三、會員機構參與之義務：

1. 指派計畫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國際醫療相關資料表單、實施規劃及服務

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會

經驗；

6. 提供足夠且即時之國際醫療服務相關資訊；
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」(分為醫院及診所兩格式）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7月31日（三）下午17點前**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「申請參與醫療服務國際化醫療機構」，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，除保留兩份備查外，其餘得予退還。

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 發文附件專用章

二、徵選流程

分「資格規格審查」、「外語網站及總機測試」、「簡報評選」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，凡符合申請參與會員機構之基本條件者，始得進入外語網站及總機測試。

2. 外語網站及總機測試：

外語網站及總機皆由工作小組進行測試，兩項目之評分皆達標者，使得進入簡報評選階段。

3. 簡報評選：

簡報評選由專家學者組成之評選委員會進行審查及評分，通過前兩階段之醫療機構，應於工作小組通知之簡報評選會議時間，派員前來進行簡報、答詢。

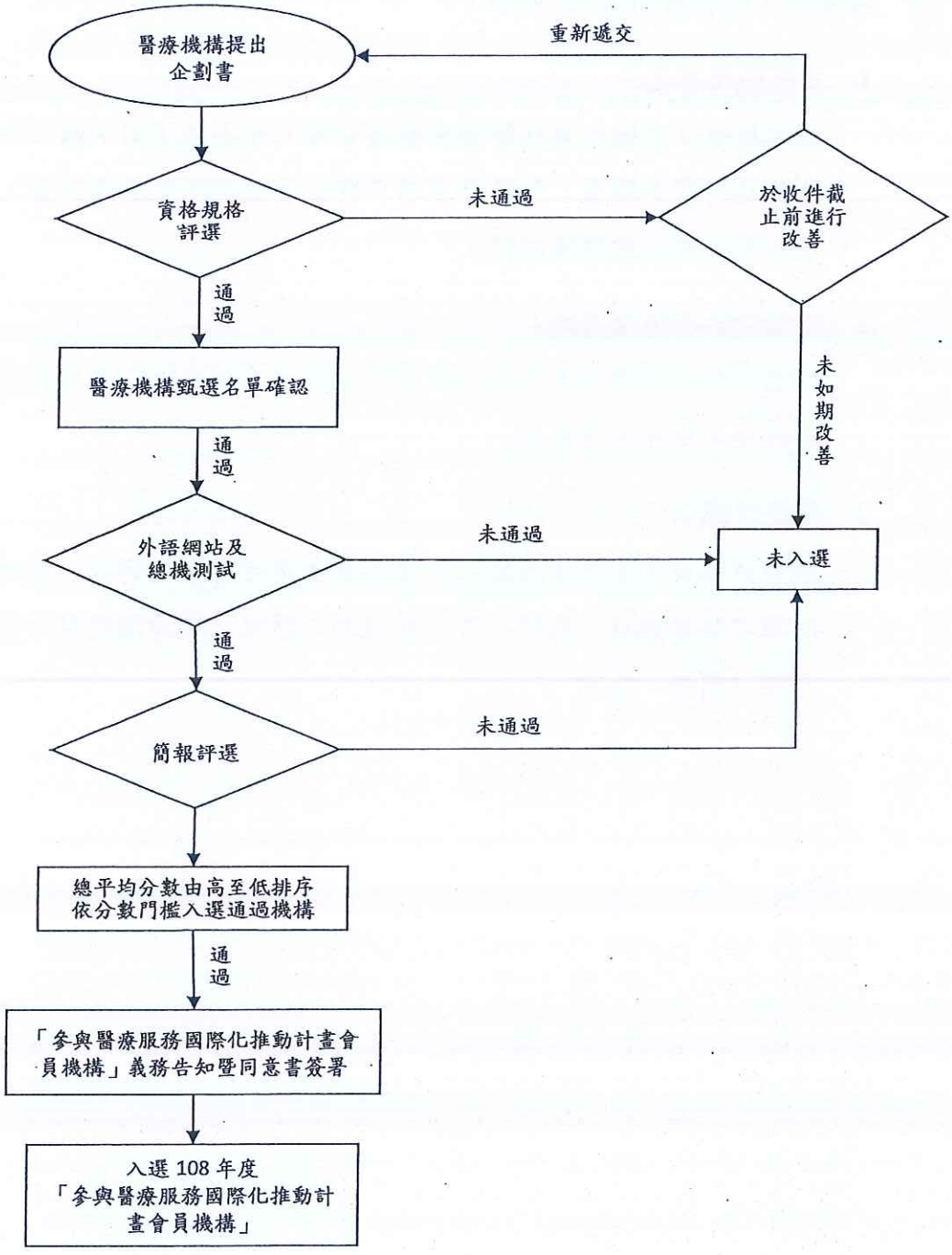

圖 2.1 醫療服務國際化推動計畫會員機構徵選之徵選流程

社團法人中華民國牙
醫師公會全國聯合會
收文附件專用章

參、企劃書內容說明及格式

一、企劃書格式

本企劃書分【醫院版】(詳見附件一) 及【專科診所版】(詳見附件二)，請依據機構類別分別撰寫。

二、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：14 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

三、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. 繳交企畫書時請將說明段內容 (橘色斜體 10 號字) 刪除

社團法人中華民國
醫師公會全國聯合會
發文附件專用章

肆、評選作業事項說明與評分標準

一、資格規格審查

經書面審查符合申請參與會員機構之基本條件者，使得進入外語網站及總機測試。

二、外語網站及總機測試

1. 外語網站測試

(1) 測試目的：

確認外籍病患是否能透過網站了解醫療服務項目及國際醫療相關資訊。

(2) 測試時間：

工作小組將於資格規格審查後進行外語網站測試，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測試。

(3) 測試項目與配分：

外語網站測試項目			配分
1	外語網站基本資訊	多國語言設置、成功案例分享、聯絡窗口資訊	20%
2	醫療強項	國際醫療服務項目相關資訊（服務成效、經驗、風險、衛教資訊等）	40%
3	醫師資訊	醫師專長、學經歷、語言能力等	25%
4	交通、觀光資訊	醫院地圖、交通路線、周邊觀光級飯店資訊等	5%
5	其他	基本收費、線上預約機制、病人互動機制等	10%

2. 外語總機測試

(1) 測試目的：

了解醫療機構應對外籍病來電時之基本應對能力。

(2) 測試時間：

社團法人中華民國牙...

工作小組將於資格規格審查後進行外語總機測試，時間為週一至週五上午 8 時至 12 時及下午 13 時至 17 時，若於測試期間電話無人接聽，工作小組將擇期進行測試。完成測試後，不接受再次進行測試或以其他方式補充資料。

(3) 測試項目與配分：

測試項目			配分
1	切換英文語音系統	外語專線或總機是否正確轉接	10%
2	總機轉接專人服務等待時間	轉接次數及等待所需時間	20%
3	主要服務項目資訊提供	能說明主要服務項目特色、檢查時間、基本費用等	50%
4	英文流暢度		10%
5	服務態度		10%

3. 階段篩選標準：

依據各醫療機構外語網站及總機查核結果，兩項分數皆達 60 分(含)以上之機構者，得進入第三階段簡報評選。

三、簡報評選

1. 簡報評選目的

透過口頭簡報與答詢之方式，使各領域專家更瞭解機構推展國際醫療之具體規劃，評估其加入會員機構之適切性。

2. 簡報及答詢注意事項

(1) 簡報時間及地點：

由工作小組另行通知當天會議地點除準備投影硬體設備外，其他必要設備由醫療機構自行攜帶準備。

(2) 出席人員：

中華民國醫師公會全國聯合會 收文附件專用章

醫療機構至少應派一位國際服務中心負責人或指定授權人員出席簡報，列席簡報人次最多 3 人，所有參與人員請攜帶相關證件備查。

(3) 簡報順序：

順序依照工作小組安排通知。醫療機構簡報時，其他醫療機構應退出場外。簡報當日若經工作小組唱名三次未到者，視同放棄「簡報及答詢」機會，該項目以「0」分計，評選委員得逕依書面資料內容進行評分。

(4) 簡報安排：

每家機構簡報總時間為 25 分鐘，分為 15 分鐘口頭簡報與 10 分鐘答詢。簡報結束前 3 分鐘按鈴聲-短音，簡報時間到按鈴聲-長音，長音響鈴後，醫療機構應立即停止簡報。

(5) 簡報形式與內容：

簡報型態由醫療機構自行決定，簡報內容以書面資料原有方案內容表達為主。現場可接受醫療機構補充資料，但簡報內呈現之資料須與書面資料文件內容相同。簡報結束後，得由各評選委員就醫療機構簡報及書面資料內容提出詢答。

3. 評審項目與配分

簡報評選階段之評審項目標準及配分

評選項目	配分(%)
一、 **機構基本資料** (1) 醫療機構評鑑等級 (2) 國際醫療專責人員 (3) 品質認證-加分項目（醫療機構如通過國際品質認證或醫策會健康檢查認證、美容醫學認證或疾病照護品質認證等，提具一項加 1 分、兩項加 2 分，加分最多以 2 分為限）	0% +2%
二、 **醫療強項之醫療水準及服務品質** (1) 醫療機構 SWOT 分析 (2) 醫療團隊重點服務項目 (3) 國際醫療服務項目之專科醫師檔案	15%

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 專用章

評選項目	配分(%)
三、 主要目標市場評估 (1) 目標市場之國家別 (2) 現況分析 (3) SWOT 分析 (4) 趨勢及策略分析 (5) 商業服務運轉模式	15%
四、 維護本國及國際病人醫療品質確保方案及管理計畫 (1) 如何維護本國人就醫權利 (2) 醫療品質確保方案與管理計畫 (3) 轉診品質確保方案與管理計畫 (4) 滿意度調查 (5) 就醫品質指標 (6) 醫療品質之管理 (7) 其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果	15%
五、 風險管理機制及醫療責任保險 (1) 國際病人追蹤管理機制 (2) 國際病人醫療申訴管道 (3) 國際病人醫療糾紛處理流程 (4) 專人處理醫療糾紛案件 (5) 醫師責任保險或醫院綜合責任保險或醫療互助基金	15%
六、 國際醫療受理專責單位 (1) 組織架構 (2) 運作模式 (3) 受理項目 (4) 駐外服務據點 (5) 服務經驗：國籍別、人次、社經地位 (6) 國際病人資料收集統計能力：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	5%
七、 國際人士醫療服務專區 (1) 空間規劃 (2) 軟體服務 (3) 硬體設施 (4) 標準化服務流程圖	10%
八、 外語服務 (1) 外語醫療網站(網站測試) (2) 外語服務團隊，提供外語能力證明，服務經驗說明(電話測試) (3) 外語出版品及服務資料表單	5%
九、 國際醫療之經驗與具體實績	5%
十、 異業合作 (1) 保險公司	15%

社團法人中國醫師公會全國聯合會
發文附件專用章

評選項目	配分(%)
(2) 旅行社 (3) 其他	

4. **階段篩選標準**

(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簡報評選分數。

(3) **簡報評選成績達 75 分(含)以上，且該機構三項查核—網站、總機、簡報評選之總合平均成績須達 70 分(含)以上，即入選為會員機構。**

◎ 附件一、【醫院版】

一、機構基本架構—請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 基本資料

醫院中文名稱	
醫院英文名稱	
醫院地址	
醫院電話	
醫院網址（繁體中文）	
醫院網址（外語）	*（若有多種語言請自行增加欄位）*

(二) 國際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

國內評鑑結果		
新制醫院評鑑等級	□合格	□優等
給付等級	□醫學中心 □地區醫院	□區域醫院 □地區教學醫院
健康檢查品質認證	□通過	□未認證
醫學美容品質認證	□通過	□未認證
疾病照護品質認證	□有，認證疾病別為_____	□無相關認證
國際品質認證		
名稱	結果	

(四) 可提供外國籍病人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	□是 □否	全國繳費網	□是 □否	晶片金融卡	□是 □否
轉帳匯款	□是 □否	手機 APP	□是 □否	手機信用卡	□是 □否
行動金融卡	□是 □否	悠遊卡/一卡通	□是 □否	其他(請說明)	□是 □否

二、醫療強項之醫療水準及服務品質

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 醫療機構 SWOT 分析

※ *說明：*

醫療機構可選擇其他分析方法取代 SWOT 分析，此分析應針對醫療機構發展國際醫療之潛力進行說明，包含醫療機構品質、設備、經驗、交通位置等，勿與三、(三)目標市場 SWOT 分析混淆

SWOT 分析：

Strength	Weakness
Opportunity	Threat

(二) 國際醫療重點服務項目：

1. 疾病治療：
   (1)
   (2)
2. 健康檢查：
   (1)
   (2)
3. 美容醫學：
   (1)
   (2)

※ *說明：*

服務項目可分為三大類別，請根據醫療機構之強項與特色服務項目或目標推廣服務項目，自行選擇類別項目，進行描述。

- *疾病治療：*

✓*疾病治療服務項目可參考但不限於衛生福利部現行推廣之七大特色疾病治療項目，如心血管治療、關節置換、生殖醫學、癌症治療、達文西手術、肝臟移植，以及顱顏重建，亦可根據醫療機構之強項或目標推廣服務項目，自行選擇描述。*

✓*描述內容須針對提出之服務項目說明其過去服務案例數、住院計畫、治療參考流程、臨床路徑、出院計畫、回國後續照護計畫，亦可選擇性提供近一年度之死亡率、併發症比例、術後感染率、相關學術論文發表等。*

- *健康檢查、美容醫學：*

✓*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、出院術後照顧之服務模式。*

(三) 國際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. 2. 3.		
專長項目				
學經歷				
學歷（大學）				
經歷				
國際/國內證照				
該專長項目手術案例數				
其他卓越成就表現（例如得獎、榮譽、論文、著作）				
其他				
項目				

三、主要目標市場評估

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 主要目標市場國家

※ *說明：*

請依據短、中、長期選擇主要目標市場國家

(二) 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）、全球國際醫療市場、國際醫療相關推動政策（如該國推動國際醫療之主要市場及方式）之現況分析

(三) SWOT 分析

※ *說明：*

請說明，若要針對「選定之目標市場」推動國際醫療服務、行銷及合作，貴院目前之優勢、劣勢、機會及威脅，包含語言、文化風俗、政府政策開放、過去異業結盟情形等，勿與二、(一)醫療機構SWOT 分析混淆。醫療機構可選擇其他分析方法取代SWOT 分析。

Strength	**Weakness**
Opportunity	**Threat**

(四) 國際醫療推動策略分析

※ *說明：*

請統合上述目標市場之現況與需求分析，擬定貴院之國際醫療推動策略，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。

(五) 商業運轉模式

社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會 承辦國外專用章

四、維護本國及國際病人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國際醫療相關業務，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) 醫療品質管理計畫

(四) 滿意度調查（包含國際及本國人且有急、門、住診之調查）

1. 本國籍病人滿意度調查

年度	全院	門診（選擇性提供）	急診（選擇性提供）	住院（選擇性提供）
最近一次				

2. 外國籍病人滿意度調查（選擇性提供）

年度	門診	急診	住院
最近一次			

(五) 就醫品質指標

1. 國際病床數目、國際病房佔全院總床數比率、國際病房佔床率。(若無國際病房則填無)

2. 每年同月大於24小時急診留觀率（請自行挑選月份）

年度/月份	大於24小時 急診留觀率
最近一次	

3. 其他品質指標之列舉

(六) 醫療品質之管理

(七) 其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果（例如 QCC、臨床路徑、5S、TQI (TQM)、病理檢驗品管、服務國際病患之醫師是否另外開診...）

五、風險管理機制及醫療責保險

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 國際病人醫療申訴管道

1. 醫療機構是否設置國際病人申訴管道，使病人或家屬可提出感謝、建議、抱怨？	□是	□否
2. 醫療機構是否設有專人或專責單位負責國際病人申訴管道？	□是	□否
3. 國際病人申訴管道目前提供的語言有哪些？	□繁體中文 □簡體中文 □英文 □其他_____	
4. 醫療機構是否明訂國際病人之申訴處理程序，使病人或家屬可提出感謝、建議、抱怨？	□是	□否
5. 對病人或家屬的意見及申訴是否能將處理情形適時回覆？	□是	□否
＊上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。		

(二) 國際病人醫療糾紛處理流程

1. 醫療機構是否訂有醫療糾紛處理流程，使病人或家屬可針對發生之糾紛進行申訴？	□是	□否
2. 醫療機構是否設有專人或專責單位負責國際病人醫療糾紛處理流程？ ※ *說明：* *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。*	□是	□否
3. 國際病人醫療糾紛處理流程目前提供的語言有哪些？	□繁體中文 □簡體中文 □英文 □其他_____	
4. 醫療機構過去是否曾進行過實際醫療糾紛之處理過程、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？	□是	□否
＊上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。		

(三) 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?	□是	□否	
2.貴機構是否有院內補助互助辦法 投保醫療機構賠償責任保險?	□是	□否	保險公司名稱：_____ 保額：_____萬/case
＊上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。			

六、國際醫療受理專責單位

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 組織架構

(二) 運作模式

(三) 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	□ 有	□ 無	說明：
2. 機場接送	□ 有	□ 無	說明：
3. 病人與家屬住宿	□ 有	□ 無	說明：
4. 直接入院安排	□ 有	□ 無	說明：
5. 住院前、住院期間及住院後安排	□ 有	□ 無	說明：
6. 轉院/歸國協助	□ 有	□ 無	說明：
7. 醫生介紹	□ 有	□ 無	說明：
8. 生活環境介紹	□ 有	□ 無	說明：
9. 帳單及財務諮詢、貨幣兌換	□ 有	□ 無	說明：
10. 郵寄/傳真/影印/郵電/打字服務	□ 有	□ 無	說明：
11. 處理相關簽證	□ 有	□ 無	說明：
12. 與旅行相關的服務	□ 有	□ 無	說明：
13. 生活翻譯	□ 有	□ 無	說明：
14. 台灣文化特色介紹	□ 有	□ 無	說明：
15. 協助日常生活物品採買	□ 有	□ 無	說明：

16. 其他項目_____(請說明)	□ 有	□ 無	說明：
＊上述問題答「有」者，請於附上相關資料備查。			

(四) 駐外服務據點

※ *說明：*
可包含締結姐妹醫院或與對方簽署備忘錄合作計畫或駐外人員等，及實際可以提供服務之駐外服務。

(五) 服務經驗

※ *說明：*
請摘要說明，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，請說明是否具有國際病人資料收集統計能力：

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：

※ 年度全院總佔床率_____%

※ 大於 24 小時急診留觀率_____%

一、醫療服務總量及收入平均

項目	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
國際病人總人次				
本醫療機構總人次				
比例				
華僑人次 （選擇性提供）				
國際病人平均月收入 （單位：台幣）				

註： 1.應以國際病人（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：已列出台灣國際醫療主要推廣行銷客群所在國家，以及未來潛力客群

[illegible]

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	不丹	巴基斯坦		
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
	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	未明列
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、國際病人性別統計

性別	男性	女性
人次		

五、國際病人年齡統計

年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上
人次				

社團法人中華民國牙
醫師公會全國聯合
會　附件專用

六、 國際病人職業別統計（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、 國際病人收入統計（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、基裏巴斯、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

社團法人中華民國牙
醫師公會全國聯合會

七、國際人士醫療服務專區

請參照【簡介格式須知】填寫

(一)空間規劃

※ *說明：國際人士醫療服務專區（規劃圖、病床數、空間配置、大小、位置），如：是否標示國際病房專區門診等字樣，有門板區隔之獨立空間及護理站，以及全院雙語化（中+英）的標示*

1. 國際人士醫療服務專區(1) *[照片]*	*2. 國際人士醫療服務專區(2)* *[照片]*
3. 國際人士醫療服務專區(3) *[照片]*	*4. 國際人士醫療服務專區地板(4)* *[照片]*
5. 諮詢室(1) *[照片]*	*6. 諮詢室(2)* *[照片]*
7. 診療室(1) *[照片]*	*8. 診療室(1)* *[照片]*

9. 診療設備(1) *[照片]*	*10. 診療設備(2)* *[照片]*
11. 衛教專區(1) *[照片]*	*12. 衛教專區(2)* *[照片]*
13. 各公共區域外語標示(領藥) *[照片]*	*14. 各公共區域外語標示(批價)* *[照片]*
15. 各公共區域外語標示(住院) *[照片]*	*16. 各公共區域外語標示(護理站).* *[照片]*

人中華民國牙
公會全國聯合會
理師專用章

17. 各公共區域外語標示(洗手間) [照片]	18. 各公共區域外語標示(其他) [照片]

*若篇幅不足，請自行增列。

(二)軟體服務

※ 說明：

1. 醫療機構簡介、衛教單張、病人同意書與說明書等，請一併提供各外語版本之實體樣張為佐證資料。
2. 病人伙食菜單設計、網路架設、外語化文件……等項目，如：以書面或實際呈現為國際病人設計之飲食（建議強調可選擇性，以兼顧文化、宗教、口味等要求）

1. 醫療機構簡介說明書(中文) [照片]	2. 醫療機構簡介說明書(外文) [照片]
3. 醫療服務說明書(中文) [照片]	4. 醫療服務說明書(外文) [照片]
5. 衛教單張(中文) [照片]	6. 衛教單張(外文) [照片]

7.病人同意書(中文) [照片]	8.病人同意書(外文) [照片]
9.影音出版品(中文) [照片]	10. 影音出版品(外文) [照片]

*若篇幅不足，請自行增列。

(三)硬體設施

※ 說明：國際病房裝潢、設備……等項目（例如雙語電視台、外文報紙雜誌、網路、國際電話、其他美觀佈置、無障礙空間）

1.國際病房裝潢(1) [照片]	2.國際病房裝潢(2) [照片]
3.無障礙空間	4.其他美觀布置（1）

[照片]	[照片]
5.其他美觀布置（2） [照片]	6.其他美觀布置（3） [照片]

*若篇幅不足，請自行增列。

（四）國際病人標準化服務流程規劃

※ 說明：從接洽到出院後照護計畫

八、外語服務

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 外語國際醫療網站

項目	簡體中文	英文	其他_____（請詳列）
獨立之網站	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
國際醫療項目	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
醫療團隊介紹	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
國際病人就醫流程	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
建議基本收費表	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
交通生活資訊	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
網頁內容更新及維護	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
Q&A 留言板、EMAIL 回覆	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
其他_____（請詳列）			

(二) 外語服務團隊

※ *說明：提供外語能力證明，服務經驗說明（包含醫護人員、其他專責人員、志工），若表格不夠使用，請自行增加使用*

名字	職稱	學歷	經歷	語文種類及能力	工作項目

(三) 外語出版品及服務資料表單

外語種類	簡體中文	英文	日文	韓文	其他_____（請詳列）
醫療機構簡介					
醫療服務說明書					
病人同意書					
衛教單					
媒體影音出版品					
其他_____（請詳列）					
	※ *說明：*				

	(1)以書面方式呈現貴院推行之國際醫療項目相關外語版文宣出版品，每種至少一份。 (2)以顧客角度，了解病人注意事項及指引相關事宜 (3)適法性：需有考量文件之法律完備性及國家地區適用性 (4)請依照需求，選擇性增加欄位及列，並請附上相關資料備查

九、國際醫療之經驗與具體實績

請參照【簡介格式須知】填寫

※ *說明：*

請文字或圖片說明，可包含機構過去國際醫療之案例、經驗分享或海內外新聞媒體報導

十、同異業合作

請參照【簡介格式須知】填寫

※ *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. *（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、*
  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. *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*
- ✓ *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。*

(一)（醫療）保險公司

(二) 醫療專業團體

(三) 旅行社

(四) 其他

◎ 附件二、【專科診所版】

一、機構基本架構—請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 基本資料

專科診所中文名稱	
專科診所英文名稱	
專科診所地址	
專科診所電話	
專科診所網址（繁體中文）	
專科診所網址（外語）	（若有多種語言請自行增加欄位）

(二) 國際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) 專科診所醫療相關認證

1. 國內認證結果		
健康檢查品質認證	□通過	□未認證
醫學美容品質認證	□通過	□未認證
疾病照護品質認證	□有，認證疾病別為_____	□無相關認證
2. 國際品質認證		
名稱	結果	

(四) 可提供外國籍病人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	□是 □否	全國繳費網	□是 □否	晶片金融卡	□是 □否
轉帳匯款	□是 □否	手機 APP	□是 □否	手機信用卡	□是 □否
行動金融卡	□是 □否	悠遊卡/一卡通	□是 □否	其他(請說明)	□是 □否

二、醫療強項之醫療水準及服務品質

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 醫療機構 SWOT 分析

※ *說明：*

醫療機構可選擇其他分析方法取代 SWOT 分析，此分析應針對醫療機構發展國際醫療之潛力進行說明，包含醫療機構品質、設備、經驗、交通位置等，勿與三、(三)目標市場 SWOT 分析混淆

SWOT 分析：

Strength	Weakness
Opportunity	**Threat**

(二) 國際醫療重點服務項目：

1. 疾病治療：
   (1)
   (2)
2. 健康檢查：
   (1)
   (2)
3. 美容醫學：
   (1)
   (2)

※ *說明：*

服務項目可分為三大類別，請根據醫療機構之強項與特色服務項目或目標推廣服務項目，自行選擇類別項目，進行描述。

◦ *疾病治療：*

✓ *疾病治療服務項目可參考但不限於衛生福利部現行推廣之七大特色疾病治療項目，如心血管治療、關節置換、生殖醫學、癌症治療、達文西手術、肝臟移植，以及顱顏重建，亦可根據醫療機構之強項或目標推廣服務項目，自行選擇描述。*

✓ *描述內容須針對提出之服務項目說明其過去服務案例數、住院計畫、治療參考流程、臨床路徑、出院計畫、回國後續照護計畫，亦可選擇性提供近一年度之死亡率、併發症比例、術後感染率、相關學術論文發表等。*

◦ *健康檢查、美容醫學：*

✓ *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、出院術後照顧之服務模式。*

(三) 國際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。

<table>
<tr><td colspan="5">基本資料</td></tr>
<tr><td rowspan="3">照片</td><td>姓名</td><td></td><td>性別</td><td></td></tr>
<tr><td>現任職稱</td><td></td><td>國籍</td><td></td></tr>
<tr><td>語言種類</td><td colspan="3">1.
2.
3.</td></tr>
<tr><td colspan="5">專長項目</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5">學經歷</td></tr>
<tr><td>學歷（大學）</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>經歷</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>國際/國內證照</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>該專長項目手術案例數</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>其他卓越成就表現（例如得獎、榮譽、論文、著作）</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">其他</td></tr>
<tr><td>項目</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

三、主要目標市場評估

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 主要目標市場國家

※ *說明：*

請依據短、中、長期選擇主要目標市場國家

(二) 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）、全球國際醫療市場、國際醫療相關推動政策（如該國推動國際醫療之主要市場及方式）之現況分析

(三) SWOT 分析：

※ *說明：*

請說明，若要針對「選定之目標市場」推動國際醫療服務、行銷及合作，貴院目前之優勢、劣勢、機會及威脅，包含語言、文化風俗、政府政策開放、過去異業結盟情形等，勿與二、(一)醫療機構 SWOT 分析混淆。醫療機構可選擇其他分析方法取代 SWOT 分析。

Strength	Weakness
Opportunity	Threat

(四) 國際醫療推動策略分析

※ *說明：*

請統合上述目標市場之現況與需求分析，擬定貴院之國際醫療推動策略，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。

(五) 商業運轉模式

四、維護本國及國際病人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國際醫療相關業務，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) 醫療品質管理計畫

(四) 滿意度調查（包含國際及本國人門診之調查）

1. **本國籍**病人滿意度調查

年度	全院	門診（選擇性提供）
最近一次		

2. **外國籍**病人滿意度調查（選擇性提供）

年度	門診
最近一次	

(五) 就醫品質指標

1. 國際病床數目、國際病房佔全院總床數比率、國際病房佔床率。(如有請提供)
2. 其他品質指標之列舉

(六) 醫療品質之管理

(七) 其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果（例如 5S、病理檢驗品管、服務國際病患之醫師是否另外開診...）

五、風險管理機制及醫療責保險

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 國際病人醫療申訴管道

1. 醫療機構是否設置國際病人申訴管道，使病人或家屬可提出感謝、建議、抱怨？	□是	□否
2. 醫療機構是否設有專人或專責單位負責國際病人申訴管道？	□是	□否
3. 國際病人申訴管道目前提供的語言有哪些？	□繁體中文 □簡體中文 □英文 □其他_____	
4. 醫療機構是否明訂國際病人之申訴處理程序，使病人或家屬可提出感謝、建議、抱怨？	□是	□否
5. 對病人或家屬的意見及申訴是否能將處理情形適時回覆？	□是	□否
＊上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。		

(二) 國際病人醫療糾紛處理流程

1. 醫療機構是否訂有醫療糾紛處理流程，使病人或家屬可針對發生之糾紛進行申訴？	□是	□否
2. 醫療機構是否設有專人或專責單位負責國際病人醫療糾紛處理流程？ ※ *說明：* *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。*	□是	□否
3. 國際病人醫療糾紛處理流程目前提供的語言有哪些？	□繁體中文 □簡體中文 □英文 □其他_____	
4. 醫療機構過去是否曾進行過實際醫療糾紛之處理過程、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？	□是	□否
＊上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。		

(三) 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?	□是	□否	
2.貴機構是否有院內補助互助辦法投保醫療機構賠償責任保險?	□是	□否	保險公司名稱：_____ 保額：_____萬/case
＊上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。			

六、國際醫療受理專責單位

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 組織架構

(二) 運作模式

(三) 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	□ 有	□ 無	說明：
2. 機場接送	□ 有	□ 無	說明：
3. 病人與家屬住宿	□ 有	□ 無	說明：
4. 直接入院安排	□ 有	□ 無	說明：
5. 入院前、在院期間及出院後安排	□ 有	□ 無	說明：
6. 轉院/歸國協助	□ 有	□ 無	說明：
7. 醫生介紹	□ 有	□ 無	說明：
8. 生活環境介紹	□ 有	□ 無	說明：
9. 帳單及財務諮詢、貨幣兌換	□ 有	□ 無	說明：
10. 郵寄/傳真/影印/郵電/打字服務	□ 有	□ 無	說明：
11. 處理相關簽證	□ 有	□ 無	說明：
12. 與旅行相關的服務	□ 有	□ 無	說明：
13. 生活翻譯	□ 有	□ 無	說明：
14. 台灣文化特色介紹	□ 有	□ 無	說明：
15. 協助日常生活物品採買	□ 有	□ 無	說明：

16. 其他項目_____（請說明）	□ 有	□ 無	說明：
＊上述問題答「有」者，請於附上相關資料備查。			

(四) 駐外服務據點

※ *說明：*

可包含締結姐妹醫院或與對方簽署備忘錄合作計畫或駐外人員等，及實際可以提供服務之駐外服務。

(五) 服務經驗

※ *說明：*

請摘要說明，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，請說明是否具有國際病人資料收集統計能力：

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	健診	美容門診
國際病人人次			
本醫療機構總人次			
比例			
華僑人次 （選擇性提供）			
國際病人平均月收入 （單位：台幣）			

註： 1.應以國際病人（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							
健診							
美容門診							

(2) 以國家分類：已列出台灣國際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	香	東北亞	東協十國	南亞六國	中	亞洲

	中國大陸	港、澳門	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	不丹	巴基斯坦	東地區	其他地區
一般門診																						
健診																						
美容門診																						

	美洲地區						歐洲地區											大洋洲			非洲		其他
	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	未明列
一般門診																							
健診																							
美容門診																							

三、 門診科別統計

科別名稱	不分科	外科	兒科	內科	婦產科	家醫科	泌尿科	腎科	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	急診	睡眠醫學	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	女婦科	檢驗科	生殖醫學	基因醫學	其他					
門診人次										
住診人次										

四、國際病人性別統計

性別	男性	女性
人次		

五、國際病人年齡統計

年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上
人次				

六、國際病人職業別統計（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、國際病人收入統計（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、基裏巴斯、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、國際人士醫療服務專區

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 空間規劃

※ *說明：*

國際人士醫療服務專區（規劃圖、病床數、空間配置、大小、位置），如：是否標示國際病人專區門診等字樣，有門板區隔之獨立空間及護理站，以及全院雙語化（中+英）的標示

1. 國際人士醫療服務專區(1) *[照片]*	*2. 國際人士醫療服務專區(2)* *[照片]*
3. 國際人士醫療服務專區(3) *[照片]*	*4. 國際人士醫療服務專區地板(4)* *[照片]*
5. 諮詢室(1) *[照片]*	*6. 諮詢室(2)* *[照片]*
7. 診療室(1) *[照片]*	*8. 診療室(1)* *[照片]*

9. 診療設備(1) [照片]	10. 診療設備(2) [照片]
11. 衛教專區(1) [照片]	12. 衛教專區(2) [照片]
13. 各公共區域外語標示(領藥) [照片]	14. 各公共區域外語標示(批價) [照片]
15. 各公共區域外語標示(護理站). [照片]	16. 各公共區域外語標示(洗手間) [照片]

*若篇幅不足，請自行增列。

(二)軟體服務

※ 說明：

1. 醫療機構簡介、衛教單張、病人同意書與服務說明書等，請一併提供各外語版本之實體樣張為佐證資料。
2. 病人伙食菜單設計、網路架設、外語化文件……等項目，如：以書面或實際呈現為國際人士設計之飲食（建議強調可選擇性，以兼顧文化、宗教、口味等要求）

1. 醫療機構簡介說明書(中文) [照片]	2. 醫療機構簡介說明書(外文) [照片]
3. 醫療服務說明書(中文) [照片]	4. 醫療服務說明書(外文) [照片]
5. 衛教單張(中文) [照片]	6. 衛教單張(外文) [照片]
7. 病人同意書(中文) [照片]	8. 病人同意書(外文) [照片]

9. 影音出版品(中文) [照片]	10. 影音出版品(外文) [照片]

*若篇幅不足，請自行增列。

(三)硬體設施

※ 說明：
國際人士專區裝潢、設備……等項目（例如雙語電視台、外文報紙雜誌、網路、國際電話、其他美觀佈置、無障礙空間）

1. 國際人士專區裝潢(1) [照片]	2. 國際人士專區裝潢(2) [照片]
3. 無障礙空間 [照片]	4. 其他美觀布置（1） [照片]
5. 其他美觀布置（2）	6. 其他美觀布置（3）

[照片]	*[照片]*

*若篇幅不足，請自行增列。

(四)國際人士標準化服務流程規劃

※ *說明：從接洽到出院後照護計畫*

八、外語服務

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 外語國際醫療網站

項目	簡體中文	英文	其他_____（請詳列）
獨立之網站	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
國際醫療項目	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
醫療團隊介紹	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
國際人士就醫流程	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
建議基本收費表	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
交通生活資訊	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
網頁內容更新及維護	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
Q&A 留言板、EMAIL 回覆	□有，網址： □無	□有，網址： □無	□有，網址： □無
其他_____（請詳列）			

(二) 外語服務團隊

※ *說明：*
提供外語能力證明，服務經驗說明（包含醫護人員、其他專責人員、志工），若表格不夠使用，請自行增加使用

名字	職稱	學歷	經歷	語文種類及能力	工作項目

(三) 外語出版品及服務資料表單

外語種類	簡體中文	英文	日文	韓文	其他_____（請詳列）
醫療機構簡介					
醫療服務說明書					
病人同意書					
衛教單張					
媒體影音出版品					

其他_____ （請詳列）					
	※ 說明： (1)以書面方式呈現貴院推行之國際醫療項目相關外語版文宣出版品，每種至少一份。 (2)以顧客角度，了解病人注意事項及指引相關事宜 (3)適法性：需有考量文件之法律完備性及國家地區適用性 (4)請依照需求，選擇性增加欄位及列，並請附上相關資料備查				

九、國際醫療之經驗與具體實績

請參照【簡介格式須知】填寫

※ *說明：*

請文字或圖片說明，可包含機構過去國際醫療之案例、經驗分享或海內外新聞媒體報導

十、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. *（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、*
  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. *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*

- ✓ *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。*

(一) （醫療）保險公司

(二) 醫療專業團體

(三) 旅行社

(四) 其他