

111 年度醫療服務國際化轉型推動計畫-觀光醫療會員機構徵選辦法

公告日期：111 年 7 月 20 日

壹、參與醫療機構條件說明

衛生福利部委託社團法人台灣私立醫療院所協會（以下稱私協）辦理本（111）年度「醫療服務國際化轉型推動計畫」（以下稱本計畫），針對診所特性規劃「專科診所組」、「健檢/醫美診所組」，並廣邀各診所加入本計畫，所訂定參與觀光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、申請觀光醫療會員機構申請條件如下：

（一）於本徵選期限截止前，領有開業執照且於轄區合法登記立案達 6 個月（含）之診所，經衛生主管機關查核符合醫療機構設置標準規定者。

（二）機構申請「專科診所組」者，須符合第一款之規定，且應具備下列條件：

1. 欲執行生殖醫學業務者，應具衛生福利部國民健康署人工生殖機構許可通過且於效期內之診所。
2. 欲執行代申請大陸人士來台健康檢查及美容醫學業務者，應具備合格效期內之財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會相關醫療品質認證（至少一項認證）：
 - （1）卓越機構美容醫學品質認證。
 - （2）診所美容醫學品質認證。
 - （3）健康檢查品質認證。
3. 設置提供國際人士醫療服務之專區。
4. 具有外語服務團隊。
5. 機構外語網站至少提供英語服務。
6. 具風險管理機制。
7. 具觀光醫療之經驗與實績資料。

(三)機構申請「健檢/醫美診所組」者，須符合第一款，且應具備下列條件：

1. 本組別係主辦「代申請大陸人士來台健康檢查及美容醫學」業務，機構應具備合格效期內之財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會相關醫療品質認證（至少一項認證）：

(1) 卓越機構美容醫學品質認證

(2) 診所美容醫學品質認證。

(3) 健康檢查品質認證。

2. 機構外語網站具有至少簡體中文或英文（擇一）服務。

(四)提供國際病人友善服務，應具備下列條件：

1. 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、行動支付、第三方支付等）。

2. 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），應有指定專人負責觀光醫療業務。

三、會員機構參與之義務：

(一)指派計畫機構內高階主管代表及聯絡窗口。

(二)依需要參與整體與各組細部規劃與執行分工合作。

(三)提出醫療品質確保方案及管理計畫。

(四)建立醫療機構醫療服務特色與文化。

(五)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。

(六)提供足夠且即時之觀光醫療服務相關資訊。

(七)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提出退出本計畫，應於退出前正式函文通知委辦單位私協，並副知衛生福利部。

貳、徵選辦法及審核流程

一、受理方式

(一)申請期限：自 111 年 7 月 20 日起至 111 年 8 月 10 日止（逾期不予受理）。

(二)資料繳交內容：

1. 企劃書：請至臺灣國際醫療全球資訊網(首頁>醫療動態>政府公告)，下載範本（附件二、附件三），並依醫療機構須提出企劃書，並依「企劃書內容說明及格式」填寫，其申請表單填妥後需有負責醫師簽章及機構關防用印。
2. 醫療機構開業執照影本。
3. 相關認證通過證書影本。
4. 電子檔光碟/隨身碟。

(三)資料繳交方式：於申請期限內，檢齊前開第 1-3 項（一式 7 份）及電子檔光碟/隨身碟（一式 2 份），所述資料後，請於 8 月 10 日（三）前，限時掛號郵寄或快遞寄（免備文，以郵戳為憑）至「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），逾期不受理。

(四)醫療機構申請信封應依「申請信封封面」規範填寫相關等資訊，以利審查。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。

(五)醫療機構若未通過審查欲歸還企劃書與附件資料者，請機構於 9 月 30 日（五）前主動以電子郵件方式提出，本會將保留 2 份備查，其餘得予退還，逾期不予受理。

二、徵選流程

本計畫徵選分「資格審查」、「醫療服務流程測試」、「企劃書簡報評選」三階段進行，流程圖如圖 2.1 所示。

(一)資格審查：

由社團法人台灣私立醫療院所協會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）進行醫療機構基本資料審查，凡符合申請參與會員機構之基本條件者，始得進入醫療服務流程測試。

工作小組將於申請收件截止日後 7 個工作天內完成資格審查，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，工作小組將以電話或電子郵件通知機構補件，機構應於收到通知後 3 個工作天內補足相關資料，未能如期改善者，本階段將視未通過機構。

(二)醫療服務流程測試：

機構外語網站及總機測試項目依申請組別「專科診所組」、「健檢/醫美診所組」由工作小組進行測試，兩項目之評分皆達標者，始得進入企劃書評選階段，工作小組將以電子郵件通知測試結果。

(三)企劃書簡報評選

由衛生福利部遴聘專家顧問組成評選委員會，針對機構企劃書內容進行審查及評分，醫療機構應於工作小組通知之評選會議時間，派員進行企劃書簡報及接受委員答詢，評分達標者，始得成為醫療服務國際化轉型推動計畫觀光醫療會員機構。

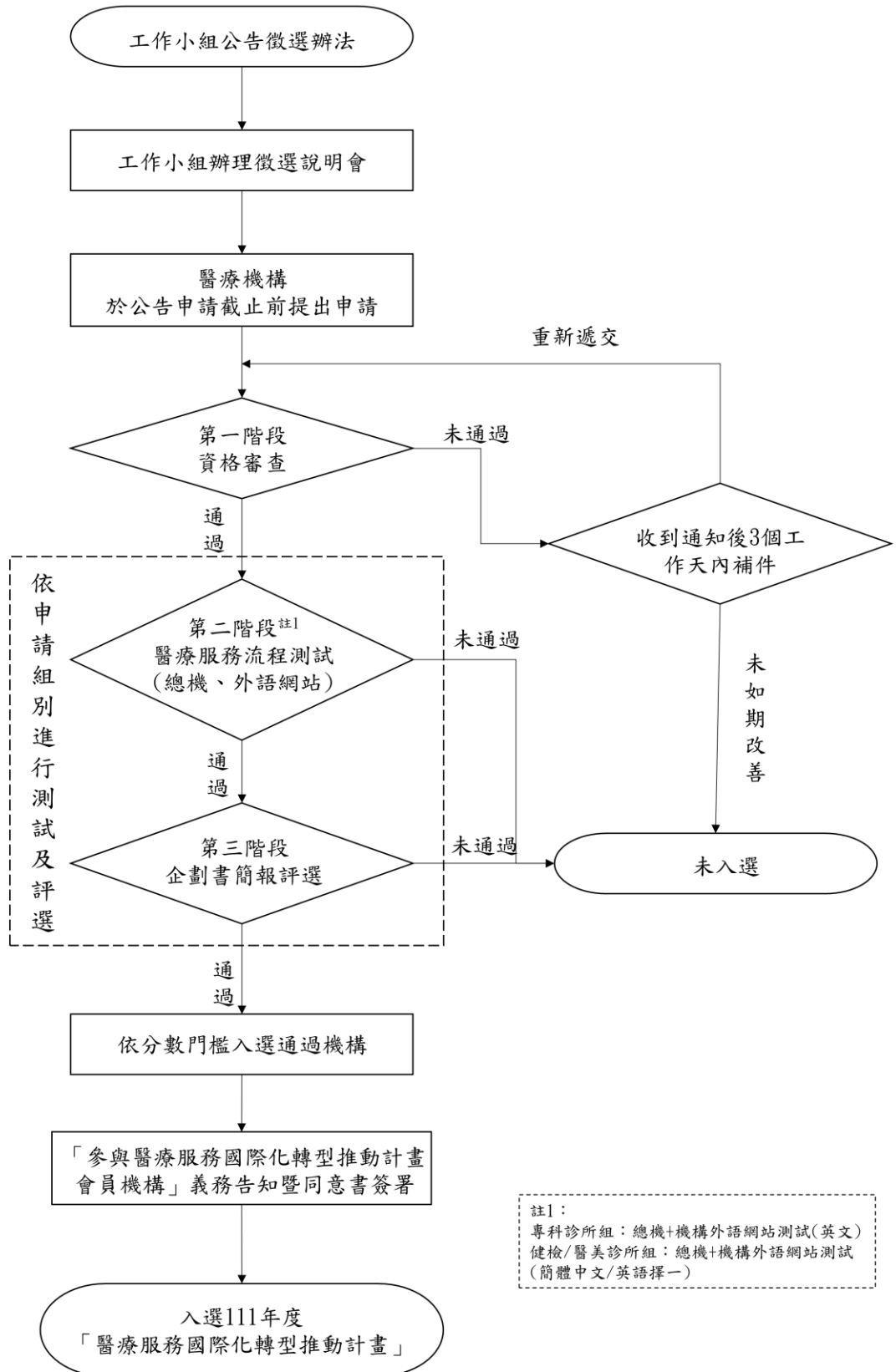


圖 2.1 醫療服務國際化轉型推動計畫-觀光醫療會員機構徵選之徵選流程

參、企劃書內容說明及格式

一、資料檔名與裝訂限制

- (一)企劃書檔名請用：111 年觀光醫療會員機構徵選機構企劃書（機構代碼-醫療機構名稱-申請組別）。
- (二)企劃書其申請表填妥後需有蓋負責醫師簽章及機構關防用印。
- (三)完整企劃書請包含封面、企劃書目錄、企劃書內文、附件目錄以及附件內容，請依上述順序裝訂成冊。

二、內文格式限制

- (一)企劃書封面：包含診所基本資料，包含醫療機構代碼、機構名稱、負責人、連絡人、連絡電話、電子郵件、填寫日期等。
- (二)請以 A4 Word 檔編寫：
 - 1. 標題字體大小：14 號字。
 - 2. 內文字體大小：12 號字。
 - 3. 中文：標楷體。
 - 4. 英文：Times New Roman。
 - 5. 行距/邊界：固定行高 20pt，上下左右邊界各留 2 公分。
 - 6. 頁數限制：無。
 - 7. 內文標號區分：請依壹、一、(一)、1、(1)、a、(a)...方式書寫。
 - 8. 企劃書所提供照片請以高 6 公分、寬 8 公分呈現，並標示照片內容名稱。
- (三)文件資料請依上述規定格式撰寫，不符者退回。
- (四)繳交企劃書時請將說明段內容（橘色斜體 10 號字）刪除。

三、企劃書撰寫方向

機構得呈現醫療機構目前對於推廣觀光醫療業務之組織架構、目標族群、推展策略、現有軟硬體以及過往推展經驗，使顧問專家得以透過企劃書及附件資料之呈現，了解機構之推展潛力及量能。

四、檢附附件之格式規定及注意事項

- (一)企劃書中之照片/圖檔：
 - 1. 請於照片/圖檔下方確實編號及命名每張照片名稱（如儀器名稱）。

2. 檔案請統一提供 jpg 檔之照片格式。

3. 照片/圖檔請用最高解析度。

(二)附件檔案：

1. 請確實編號附件檔案，並於企劃書內文中清楚註明附件編號，並整理附件檔案目錄如上所述，以利專家顧問審閱時查找。

2. 附件檔案檔名請用：附件（編號）（附件名稱），若醫療機構有額外於光碟內呈現影音相關之附件檔案，也請使用此命名規則。

肆、評選作業事項說明與評分標準

一、資格審查

經書面審查符合申請參與會員機構之基本條件者，使得進入醫療服務流程測試：

(一)醫療機構規範：

領有開業執照且於轄區合法登記立案達 6 個月（含）之診所，經衛生主管機關查核符合醫療機構設置標準規定者。

(二)品質認證資格：

1. 欲執行生殖醫學業務者，應具衛生福利部國民健康署人工生殖機構許可通過且於效期內之診所。

2. 欲執行代申請大陸人士來台健康檢查及美容醫學業務之診所者，應具備合格效期內之財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會相關醫療品質認證（至少一項認證）。

3. 機構應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 (JCI) 認證者，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，使得進入機構外語網站及總機測試。

二、醫療服務流程測試

（一）專科診所組

1. 機構外語網站測試

（1）測試目的：

為了解外籍顧客是否能透過醫療機構建置之英文網站了解醫療服務項目及觀光醫療相關資訊。

（2）測試時間：

工作小組將於資格審查後進行，醫療機構應於提出本徵選申請同時，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：

機構外語網站測試項目			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	觀光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	醫療團隊資訊	醫療團隊專長、語言能力等	25%
4	交通、觀光資訊	診所地圖、交通路線、周邊觀光級飯店資訊等	5%
5	其他	收費項目及方式、線上預約機制、顧客服務機制等	10%

*外語網站應為獨立網站/網頁，不得使用翻譯軟體直接翻譯。

2. 英文總機測試

(1) 測試目的：

了解醫療機構應對外籍人士來電時之基本應對能力。

(2) 測試時間：

工作小組將於資格審查後進行，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：

依據各醫療機構之醫療服務流程測試結果，兩項分數皆達 60 分（含）以上之機構者，得進入企劃書簡報評選。

(二) 健檢/醫美診所組

1. 機構外語網站測試

(1) 測試目的：

為使外籍顧客是否能透過醫療機構提供之外語網站*了解醫療服務項目及觀光醫療相關資訊。

(*說明：網站得由機構自行建置，也可多個觀光醫療會員機構共同委託建置，委託對象得為

旅行業者、醫療轉介業者等異業合作單位。)

(2)測試語言：

機構可自行選擇建置簡體中文或英文之機構外語網站，兩者至少擇一。

(3)測試時間：

工作小組將於資格審查後進行測試，醫療機構應於提出本徵選申請同時，完成網站建置及上線，不得要求重新或延遲測試。

(4)測試項目與配分：

機構外語網站測試項目			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	觀光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	醫療團隊資訊	醫療團隊專長、語言能力等	25%
4	交通、觀光資訊	診所地圖、交通路線、周邊觀光級飯店資訊等	5%
5	其他	收費項目及方式、線上預約機制、顧客服務機制等	10%

2.總機測試

(1)測試目的：

了解當外籍人士來電時，總機*接通後是否能具體說明觀光醫療相關資訊。

(*說明：總機得由機構內人員擔任，亦可由多個觀光醫療會員機構共同委託外單位擔任，委託之外單位得為旅行業者、醫療轉介業者等異業合作單位。)

(2)測試時間：

工作小組將於資格審查後進行總機測試，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	總機轉接專人服務 等待時間	轉接次數及等待所需時間	10%
2	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%
3	協助入台證辦理事宜	協助辦證、說明辦證所需文件、申請程序、申請時間及費用等	20%
4	預約看診、生活住宿、觀光資訊等提供或協助安排，及溝通流暢度		10%
5	服務態度		10%

3. 階段篩選標準：

依據各醫療機構之醫療服務流程測試結果，兩項分數皆達 60 分（含）以上之機構者，得進入企劃書簡報評選。

三、企劃書簡報評選

透過口頭簡報企劃書內容與委員答詢之方式，使各領域專家更瞭解機構推展國際觀光醫療之具體規劃，評估其加入會員機構之適切性。

(一)評選目的

透過口頭簡報企劃書內容與委員答詢之方式，使各領域專家更瞭解機構推展國際觀光醫療之具體規劃，評估其加入會員機構之適切性。

(二)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：

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。

(三)評審項目與配分

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。

1. 專科診所組企劃書評選之評審項目標準及配分

評選項目	配分(%)
一、機構基本資料 (1) 符合醫療機構設置標準。 (2) 配置觀光醫療專責人員。 (3) 可提供外國籍病人非現金支付醫療費用之方式。 (4) 品質認證-加分項目（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認證者，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) 觀光醫療團隊服務項目。 (4) 觀光醫療服務項目之專科醫師團隊檔案。	15%
三、主要目標市場評估 (1) 目標市場國家。 (2) 市場分析。 (3) SWOT 分析。 (4) 觀光醫療推動趨勢及策略分析。 (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。	15%

評選項目	配分(%)
(3) 滿意度調查。 (4) 就醫品質指標。 (5) 醫療品質之管理。 (6) 醫療異常或錯誤事件之檢討機制。 (7) 其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果。	
五、風險管理機制及醫療責任保險 (1) 國際病人醫療申訴管道。 (2) 國際病人醫療糾紛處理流程。 (3) 醫師責任保險或機構綜合責任保險或醫療互助基金。	15%
六、觀光醫療受理專責單位 (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) 國際病人標準化服務流程規劃。	10%
八、外語服務 (1) 外語觀光醫療網站(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)	5%

評選項目	配分(%)
(3) 外語出版品及服務資料表單	
九、觀光醫療之經驗與具體實績	5%
十、異業合作 (1) 保險公司 (2) 醫療相關專業團體 (3) 旅行社 (4) 其他	15%

2. 健檢/醫美組企劃書評選之評審項目標準及配分

評選項目	配分(%)
一、機構基本資料 (1) 符合醫療機構設置標準。 (2) 觀光醫療專責窗口。 (3) 可提供外國籍病人非現金支付醫療費用之方式。	0%
二、重點服務項目與目標市場評估 (1) 醫療團隊重點服務項目。 (2) 觀光醫療服務項目之專科團隊檔案（選擇性提供）。 (3) 主要目標市場分析。 (4) 觀光醫療推動策略分析。	30%
三、維護本國及海外顧客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 (3) 轉診管理計畫 (4) 就醫品質指標 (5) 海外顧客申訴管道 (6) 海外顧客糾紛處理流程 (7) 醫師責任保險或機構綜合責任保險或醫療互助基金	30%
四、服務流程及異業合作	25%

評選項目	配分(%)
(1) 機構組織架構 (2) 海外顧客服務流程規劃 (3) 同異業合作 (4) 受理項目 (5) 具體服務經驗與實績 (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	
五、 醫療機構之空間與文宣素材規劃 (1) 空間規劃硬體設施 (2) 文宣及服務資料表單	15%

(四)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. 企劃書評選成績達 75 分(含)以上，且三項測試（網站、總機、簡報評選）總合平均成績達 70 分(含)以上者，即入選為觀光醫療會員機構。

伍、會員機構權利與義務細項

一、通過之機構執行觀光醫療業務：

(一)專科診所組：

- 1.得依「外國護照簽證條例」及「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」規定可辦理外籍人士來臺短期就醫。
- 2.得依「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」第 48 條第 1 項授權中央衛生福利主管機關公告之醫療機構，得代申請大陸人士來臺進行健康檢查或美容醫學業務。

(二)健檢/醫美診所組：

- 1.得依「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」第 48 條第 1 項授權中央衛生福利主管機關公告之醫療機構，得代申請大陸人士來臺進行健康檢查或美容醫學業務。

二、機構業務如有執行、異常事項發生時之通報流程及相關違規事項之罰則與處分，得參考「醫療服務國際化轉型推動計畫會員機構辦理外籍人士及大陸地區人民來臺進行醫療服務作業管理規範」進行通報。

三、經公告為觀光醫療會員機構之機構，在其合約有效期間內，應於每月 15 日提報上月資料至台灣國際醫療網後台

(<https://www.medicaltravel.org.tw/management>) 提報「國際病人服務量統計表」相關指標：

(一)醫療服務總量及收入平均。

(二)大陸人士以健檢、醫美為由之來院人次與價位統計（執行「代申請大陸地區人民進入台灣地區進行健康檢查或美容醫學」之醫療機構者提報）。

(三)門、住診國籍分布統計。

(四)門、住診科別分布統計。

(五)門、住診性別分布統計。

(六)門、住診年齡分布統計。

(七)國際病人職業別統計（建議不主動告知不用填，資料要不要抓是我們內部作業）。

- (八)國際病人收入統計（建議不主動告知不用填，資料要不要抓是我們內部作業）。
- (九)如機構每月未如期至系統提報「國際病人服務量統計表」，或提報作業異常達4次/年且經工作小組通知後仍無改善者，將進入退場機制。
- (十)機構應接受本工作小組規劃設計醫療服務國際化價值鏈所需之專業訓練課程，其每年其課程訓練總積分應達2學分（含）以上。