

106 年度醫療服務國際化推動計畫會員機構甄選辦法

106.03.28 版

壹、參與醫療機構條件說明

依據衛生福利部委託辦理 106 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：可接受專案輔導，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或當年度申請醫院評鑑之醫院，或符合醫療機構設置標準之診所
 - 2. 兩年內未曾喪失國際醫療會員機構資格
 - 3. 可提供外國籍病人以非現金方式(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...)支付醫療費用
 - 4. 成立國際醫療受理專責單位
 - 5. 設置提供國際人士醫療服務之專區
 - 6. 具有外語服務團隊
 - 7. 具風險管理機制
 - 8. 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，並以行文方式向協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，於截止甄選收件期限(於公告日後起算日曆日14日)前，以郵寄或快遞送達私協(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。

二、審查作業

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。

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：

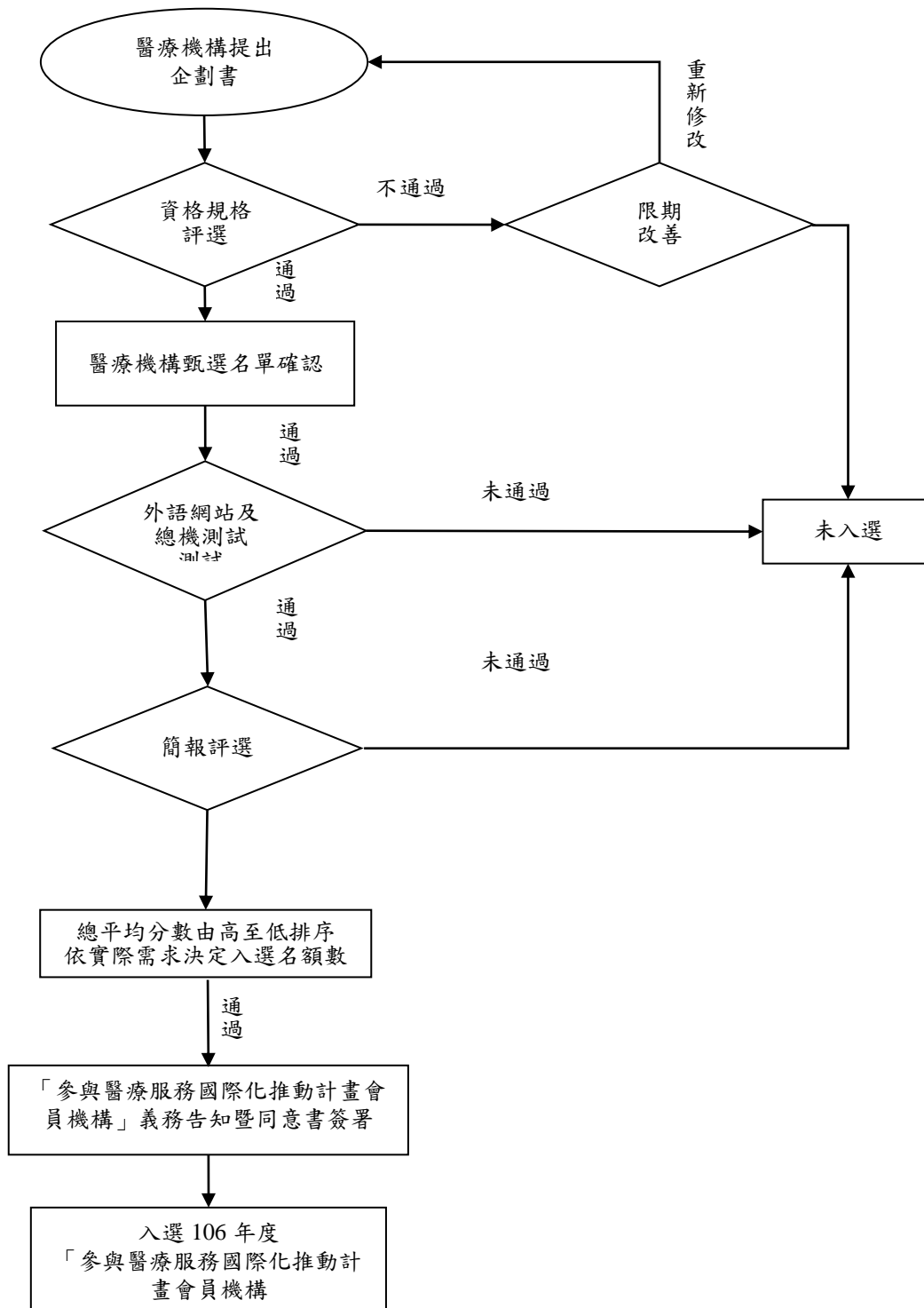
由工作小組進行測試，依照網站資訊內容完整性、與病人使用外語溝通互動情形進行測試，通過後，進入下階段評選。

3. 簡報評選：

通過上述階段之醫療機構，應於工作小組通知第三階段評選會議時間，派員前來進行簡報、答詢。評選委員依評分表各項評審標準進行評分。

➤ 評選方式及原則(圖)

參與醫療服務國際化推動計畫會員機構之甄選流程



叁、企劃書內容說明及格式

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	

(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) 醫院評鑑及診所認證

國內評鑑結果		
新制醫院評鑑等級	<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 優等
給付等級	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 地區醫院	<input type="checkbox"/> 區域醫院 <input type="checkbox"/> 地區教學醫院
健檢、醫美診所認證結果		
健康檢查品質認證	<input type="checkbox"/> 通過	<input type="checkbox"/> 未認證
醫學美容品質認證	<input type="checkbox"/> 通過	<input type="checkbox"/> 未認證
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	可否提供	支付方式	可否提供	支付方式	可否提供
信用卡	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	全國繳費網	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	晶片金融卡	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否
轉帳匯款	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	手機 APP	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	手機信用卡	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否
行動金融卡	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	悠遊卡/一卡通	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 否	其他(請說明)	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 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。

- 疾病治療服務項目，該項疾病治療項目皆至少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，亦可選擇行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、美容醫學項目，請醫療機構至少提出計劃階段、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。

照片	姓名		性別	
	現任職稱		語言種類及能力	
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) 現況分析：

說明：

主要目標市場國家國際醫療發展情形分析、全球國際醫療市場分析等與推動國際醫療相關之現況分析

(三) SWOT 分析：

說明：醫療機構可選擇其他分析方法取代 SWOT 分析。此分析表應針對選定「目標市場」進行分析，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

Strength	Weakness
Opportunity	Threat

(四) 趨勢及策略分析

(五) 商業服務運轉模式

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
- 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。

(2) 每年同月 24 小時急診留觀率(請自行挑選月份)

年度/月份	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)、病理檢驗品質管、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任保險

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 國際病人醫療申訴管道

1.對於病人或家屬的意見，醫療機構是否設置申訴管道？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
2.對於病人或家屬的意見、抱怨及申訴是否明訂處理程序？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 中文版 <input type="checkbox"/> 英文版	<input type="checkbox"/> 否
3.對病人或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。		

(二) 國際病人醫療糾紛處理流程

1.貴機構是否訂有醫療糾紛處理機制？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 中文版 <input type="checkbox"/> 英文版	<input type="checkbox"/> 否
2.對於事件之處理，貴機構是否有檢討及防範事件再發生之措施，作為改善之參考依據，並備有紀錄？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
*上述問題答「是」者，請附上相關資料備查。		

(三) 專人處理醫療糾紛案件

1.貴機構是否設有專人或單位負責醫療糾紛處理？	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
-------------------------	----------------------------	----------------------------

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。

(四) 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 _____ 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	<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. 病人與家屬住宿	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
4. 直接入院安排	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
5. 住院前、住院期間及住院後安排	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
6. 轉院/歸國協助	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
7. 醫生介紹	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
8. 生活環境介紹	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
9. 帳單及財務諮詢、貨幣兌換	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
10. 郵寄/傳真/影印/郵電/打字服務	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
11. 處理相關簽證	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
12. 與旅行相關的服務	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
13. 生活翻譯	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
14. 台灣文化特色介紹	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
15. 協助日常生活物品採買	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無	說明：
16 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。			

(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 **105 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：105 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	一般門診	住診	健診	門診美容
國際病人人次				
本醫療機構總人次				
比例				
華僑人次 (選擇性)				
平均每位國際病人 月收入 (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
	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	外科	兒科	內科	婦產 科	家醫 科	泌尿 科	骨科	神經 科	精神 科	耳鼻 喉科
門診人次										
住診人次										
科別 名稱	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	心臟 外科
門診人次										
住診人次										
科別 名稱	中醫	放射 診斷 科	營養	睡眠	不分 科	CRC	美容 醫學	健檢 中心	血液 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				

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) **亞洲其他地區：**阿富汗、亞美尼亞共和國、亞塞拜然共和國、巴林王國、白俄羅斯共和國、喬治亞、伊朗伊斯蘭共和國、伊拉克共和國、以色列、約旦哈什米王國、哈薩克共和國、科威特、吉爾吉斯、黎巴嫩共和國、摩爾多瓦共和國、蒙古國、阿曼王國、卡達、俄羅斯聯邦、沙烏地阿拉伯王國、敘利亞阿拉伯共和國、塔吉克共和國、土耳其共和國、土庫曼、阿拉伯聯合大公國、烏茲別克共和國、葉門共和國、東帝汶、馬爾地夫

((美洲))

- (2) **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、多明尼克、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))

- (3) **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**)
- (4) **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**)
- (5) **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、烏干達、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

<p>1. 國際人士醫療服務專區(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>	<p>2. 國際人士醫療服務專區(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>
<p>3. 國際人士醫療服務專區(3)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>	<p>4. 國際人士醫療服務專區地板(4)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>
<p>5. 諮詢室(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>	<p>6. 諮詢室(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>
<p>7. 診療室(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>	<p>8. 診療室(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>
<p>9. 診療設備(1)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>	<p>10. 診療設備(2)</p> <p style="text-align: center;">[照片]</p>

11. 衛教專區(1) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	12. 衛教專區(2) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
13. 各公共區域外語標示(領藥) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	14. 各公共區域外語標示(批價) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
15. 各公共區域外語標示(住院) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	16. 各公共區域外語標示(護理站). <p style="text-align: center;">[照片]</p>
17. 各公共區域外語標示(洗手間) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	18. 各公共區域外語標示(其他) <p style="text-align: center;">[照片]</p>

*若篇幅不足，請自行增列。

(二) 軟體服務

說明：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。

病人飲食菜單設計、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) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	2. 醫療機構簡介說明書(外文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
--	--

3. 醫療服務說明書(中文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	4. 醫療服務說明書(外文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
5. 衛教單張(中文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	6. 衛教單張(外文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
7. 病人同意書(中文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	8. 病人同意書(外文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
9. 影音出版品(中文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	10. 影音出版品(外文) <p style="text-align: center;">[照片]</p>

*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) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	2. 國際病房裝潢(2) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
--	--

3. 無障礙空間 <p style="text-align: center;">[照片]</p>	4. 其他美觀布置 (1) <p style="text-align: center;">[照片]</p>
5. 其他美觀布置 (2) <p style="text-align: center;">[照片]</p>	6. 其他美觀布置 (3) <p style="text-align: center;">[照片]</p>

*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

語文	簡體中文	英文	其他_____ (請詳列)
獨立之網站			
國際醫療項目			
醫療團隊介紹			
國際病人就醫流程			
建議基本收費表			
交通生活資訊			
網頁內容更新及維護			
Q&A 留言板、EMAIL 回覆			
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，並可包含國際醫療之經驗分享或新聞媒體報導

十、異業合作

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 保險公司

(二) 旅行社

(三) 其他

說明：

- ✓ 是否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，如 1.醫療保險公司（此處醫療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 3.醫事人員 4.合作醫院 5.完備套裝行程 6.其他等。（舉例：與保險公司之合作進度、與其他醫療體系之合作契約等。）
- ✓ 是否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。（舉例：與保險公司之合作進度、與其他醫療體系之合作契約等）

【格式須知】

一、 內文格式限制

請以 A4 Word、(標題)16 號、(內文)14 號格式編寫。

- ✓ 中文：標楷體
- ✓ 英文：Times New Roman
- ✓ 行距/邊界：固定行高(20 公分)、邊界(上下左右 2 公分)
- ✓ 頁數限制：無
- ✓ 內文標號區分：請依壹、一、(一)、1、(1)、a、(a).....方式書寫
- ✓ 文件資料請依上述規定格式撰寫，不符者退回

二、 注意事項

- ✓ 檢附照片【格式規定】：
- ✓ 請確實命名每張照片名稱(如儀器名稱)
- ✓ 檔案請統一提供 jpg 檔之照片格式
- ✓ 照片請用最高解析度
- ✓ 繳交企畫書時請將說明內容(斜體 10 號字)刪除

肆、評選作業

申請參與本計畫會員機構之評定審查方式，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。

一、資格規格審查：經工作小組書面審查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。

二、外語網站及總機測試：由工作小組進行測試，依照網站資訊內容完整性、與病人使用外語溝通互動情形進行測試，通過後，進入下階段評選。評審項目標準及分配如表 4.1。

※ 外語網站測試：醫療機構應於提出本甄選申請同時，完成網站建置並上線完成，工作小組將於第一階段資格規格審查後，進行外語網站測試，醫療機構不得要求重新或延遲測試。

※ 外語總機測試：醫療機構提出本甄選申請，並經工作小組通知完成第一階段資格規格審查後，進行外語總機測試，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(醫院請留意總機轉接系統是否建置英文，或總機服務人員能將電話轉至正確單位)。本測試主要了解醫療機構接到外籍病人撥打電話時之基本應對能力，故完成測試後，勿要求工作小組再次進行測試或以其他方式補充資料。

三、簡報評選：由評選委員依據醫療機構所提企劃書內容、簡報及答詢內容，依評審項目標準及分配如表 4.2，評定各醫療機構之得分。

(一)簡報及答詢注意事項

1. 醫療機構至少應由國際服務中心負責人或指定授權人員一人出席簡報。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。
2. 簡報之順序，將於完成資格審查後，依照報名順序決定。醫療機構簡報時，其他醫療機構應退出場外。
3. 簡報時間及地點，由私協另行通知，簡報型態由醫療機構自行決定，除會議室現有播放硬體設備外，其他必要設備由醫療機構自行攜帶準備。
4. **口頭簡報（15 分鐘）與答詢（10 分鐘）。簡報結束前 3 分鐘按鈴聲-短音，簡報時間到按鈴聲-長音，醫療機構應即停止簡報。**
5. 簡報時醫療機構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。
6. **簡報資料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，但簡報不得更改書面資料文件內容。**
7. 問題答詢：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。

(二)簡報評選成績

1. 全部評選項目之合計總分數(滿分)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. 第三階段簡報評選分數未達 75 分者不得列為入選機構。

四、有關各項查核成績之篩選標準，說明如下：

(一) 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。

- (二) 第三階段評選結果，醫療機構簡報評選成績達 75 分(含)以上，且該機構之三項查核—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。

表 4.1 外語服務測試評分標準

(一) 外語網站測試及配分

測試項目		配分
1.外語網站基本資訊	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%

(二) 外語總機測試及配分

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%

表 4.2 評審項目標準及配分草案

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或美容醫學認證，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%
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	10%

評選項目	配分(%)
(4) 標準化服務流程圖	
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 (2) 旅行社 (3) 其他	15%