

## 附件二、觀光醫療機構認證（試評）作業辦法（草案）

公告日期：111 年 10 月 12 日

- 一、 認證目的：從國際病人角度檢視觀光醫療相關服務流程，開創醫療機構「觀光醫療品質」之品牌價值，著重觀光醫療業務相關之經營管理、友善醫療環境、同異業合作、目標市場評估與行銷、風險管理等面向，且具備推展觀光醫療業務之量能，以期機構達到衛生福利部推動我國高品質觀光醫療服務之目標。
- 二、 辦理機關：由衛生福利部主辦，並委託「衛生福利部國際醫療管理工作小組」執行（以下稱工作小組）。
- 三、 認證（試評）委員：辦理機關得遴聘專家擔任評鑑委員進行認證（試評）。
- 四、 認證（試評）資格：
  - （一） 執行生殖醫學業務之診所，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醫療機構。
  - （二） 執行非生殖醫學業務之診所，應具備合格效期內之醫院評鑑暨醫療品質策進會相關醫療品質認證（以下至少一項認證）。
    1. 疾病照護品質認證
    2. 卓越機構美容醫學品質認證
    3. 診所美容醫學品質認證
    4. 健康檢查品質認證
    5. 診所細胞治療品質認證
- 五、 認證（試評）申請要件：
  - （一） 依據前條所規範資格，檢附相對應之合格效期內衛生福利部國民健康署人工生殖機構許可或醫療品質相關認證通過證書。
  - （二） 可提供非本國籍病人以非現金方式（如信用卡、晶片金融卡、轉帳匯款、行動支付、第三方支付等）支付醫療費用。
  - （三） 成立觀光醫療受理專責單位，應有指定專人負責觀光醫療業務，且須有至少 1 位代表（由主管級以上擔任）及 1 位行政聯絡人之聯絡方式。

- (四) 設置提供國際人士醫療服務之專區。
- (五) 具有外語服務團隊。
- (六) 具風險管理機制。
- (七) 具觀光醫療之經驗與實績資料。

六、 申請認證（試評）檢附文件：

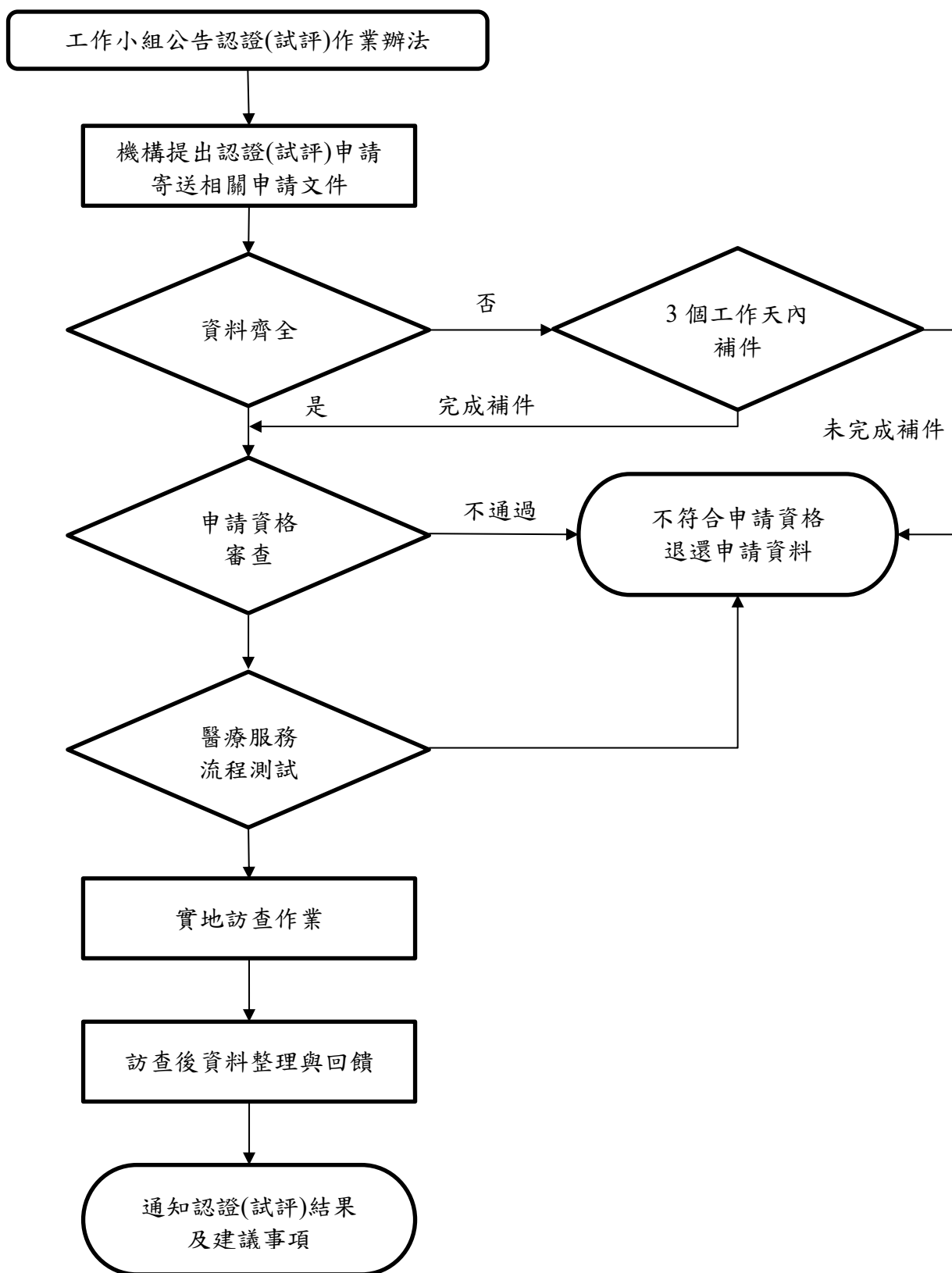
- (一) 申請認證（試評）應檢具下列文件：
  - 1. 醫療機構意願書，一式一份。(如附件一)
  - 2. 觀光醫療機構認證（試評）申請表，一式七份。(如附件二)
  - 3. 觀光醫療機構認證（試評）自我評估表，一式七份。(如附件三)
  - 4. 醫療機構開業執照影本，一式七份。
  - 5. 衛生福利部國民健康署人工生殖機構許可或醫療品質相關認證通過證書影本，一式七份。

七、 申請費用：本次認證（試評）作業不收取費用。

八、 認證（試評）申請程序：

- (一) 申請機構應於工作小組公布之申請期限內，將應檢附之文件以掛號郵寄或快遞（免備文，以郵戳為憑）寄送至「國際醫療管理工作小組」（地址：111 台北市士林區中山北路四段 16 號 5203A 室），逾期不予受理；如有相關證明文件未及備齊者，應依工作小組通知之期限前完成補件，未能如期補件者將視同未通過機構。
- (二) 如申請機構因評鑑單位暫緩受理評鑑（包含已申請尚未評鑑、已完成實地訪查未公告、衛生福利部暫緩評鑑等）者，申請機構應先向工作小組提出相關佐證資料說明，簽立切結書，併同申請資料檢附之。

九、 認證（試評）作業程序：



十、 認證（試評）作業方式：

（一） 由工作小組依本辦法之規定，就申請機構所送之資料進行資格審查，經資格審查不符合申請資格者，由工作小組通知機構，不再進行醫療服務流程測試及實地訪查。

（二） 經資格審查合格之機構，由工作小組進行醫療服務流程測試，測試如下：

1. 外語網站測試：申請機構應於提出認證（試評）申請同時，完成網站及上線，不得要求重新或延遲測試。
2. 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，若測試期間電話無人接聽，工作小組將擇期測試。完成測試後不得要求重新測試或以其他方式補充資料。

（三） 醫療服務流程測試成績依「外語網站評分表」及「外語總機評分表」（如附件四）進行核算，兩項測試分數皆達 60 分（含）以上之機構者，得判定結果為合格。醫療服務流程測試未通過者，將視為認證（試評）未通過之機構。

（四） 經醫療服務流程測試合格之機構，將安排實地訪查作業。作業如下：

1. 依申請機構與工作小組共同確認之時間，於申請後 2 個月內辦理實地訪查，並得視實際作業需要調整。
2. 實地訪查前，申請機構所提申請表及自我評估表，將交由工作小組遴聘委員審閱，申請機構應於實地訪查當日，進行 15 分鐘簡報及 10 分鐘之委員答詢。
3. 實地訪查時，依申請機構規模及所執行業務，進行 2 小時至 3 小時不等之實地訪查。
4. 實地訪查項目及評分依本作業辦法第十一條辦理。
5. 實地訪查程序與時間分配請見附件五。

十一、 認證（試評）內容：實地訪查內容依「觀光醫療機構認證（試評）自我評估表」（如附件三）所列項目辦理；評分項目共計五大項次，項次評分項目共計 26 項，由委員依實地訪查內容，就個別項目給予評分，結果合格評定如下：項次評分項目「完成」比例 $\geq 60\%$ 、「完成」及「部分完

成」合計比例 $\geq 85\%$ 、「未完成」比例 $\leq 15\%$ （若評分項目勾選為不適用之項次，將扣除後計算評分項目百分比）。

十二、 認證（試評）結果，由工作小組函送衛生福利部確認後，以公文通知申請機構。

十三、 本次為試評作業，參與試評並通過之機構不具觀光醫療機構認證資格，欲取得認證資格之機構需待未來公告正式之認證作業辦法後，重新提交申請。

十四、 申請機構若未通過認證（試評），欲歸還申請文件者，於工作小組通知認證（試評）結果 10 個工作天內主動以電子郵件方式提出，工作小組將保留 2 份備查，其餘得予退還，逾期不受理。

十五、 申請機構對認證（試評）結果有疑義者，得於收到通知認證（試評）結果公文後 10 天內，填寫「觀光醫療機構認證（試評）結果複查申請表」（如附件六），連同認證（試評）結果公文影本，以掛號郵寄或快遞（以郵戳為憑）寄送至工作小組，逾期不受理，複查申請僅限一次。

十六、 複查成績，依下列規定辦理：

（一）工作小組將認證（試評）委員原始評核資料調出，核對申請機構名稱及委員筆跡無訛，再查對各項標準之分數加總無誤後，復知申請機構是否達到通過認證原則。

（二）複查過程如發現有疑義時，應即查明處理之。

（三）複查不提供原始成績資料，亦不得要求重新審查或實地訪查。

（四）複查結果將於收件日起兩個月內寄出，遇有特殊原因不能如期複查時，得酌予延長並通知申請機構。

十七、 申請機構如未通過當年度認證（試評），可於認證（試評）結束後向工作小組申請認證輔導，俟完成輔導後，於次一年度提出觀光醫療機構認證之申請。

十八、 本辦法相關資訊、申請所需文件，皆公布於臺灣國際醫療全球資訊網  
<https://www.medicaltravel.org.tw/>

十九、 本辦法自發布日施行。

附件一、醫療機構意願書

衛生福利部

111 年度觀光醫療機構認證（試評）作業

醫療機構意願書

本機構同意申請衛生福利部委託國際醫療管理工作小組執行之「觀光醫療機構認證（試評）作業」，並充分了解本試評作業之說明及內容須配合事項，同意配合辦理。

此致

衛生福利部國際醫療管理工作小組

申請醫療機構：\_\_\_\_\_（醫療機構章）

機構負責醫師：\_\_\_\_\_（負責醫師簽章）

本意願書簽署日期：中華民國          年          月          日

**附件二、觀光醫療機構認證（試評）申請表**

**111 年度醫療服務國際化轉型推動計畫**

**觀光醫療機構認證（試評）申請表**

基本資料（請依醫療機構開業執照填寫）			
機構名稱	中文：	機構代碼	
	英文：		
機構網址	中文：		
	外語：		
機構地址			
機構電話			
機構負責人		職稱	
主要執行業務類別（可複選）	<input type="checkbox"/> 生殖醫學 <input type="checkbox"/> 整型外科 <input type="checkbox"/> 健康檢查 <input type="checkbox"/> 牙科 <input type="checkbox"/> 美容醫學 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 其他：_____		

機構自我評估	
1. 具備合格效期內之衛生福利部國民健康署人工生殖機構許可或醫療品質相關認證通過證書。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
2. 可提供非本國籍病人以非現金方式支付醫療費用。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
3. 成立觀光醫療受理專責單位，應有指定專人負責觀光醫療業務，且須有至少 1 位代表（由主管級以上擔任）及 1 位行政聯絡人之聯絡方式。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
4. 設置提供國際人士醫療服務之專區。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
5. 具有外語服務團隊。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
6. 具風險管理機制。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
7. 具觀光醫療之經驗與實績資料。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
申請機構確認上述資料均屬實。	
負責醫師簽章	
機構關防	

中 華 民 國      1 1 1      年                      月                      日

### 附件三、觀光醫療機構認證（試評）自我評估表

#### 一、經營管理

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
1.1	觀光醫療應為獨立部門，並明訂組織架構並有管理制度	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.應設有獨立之觀光醫療部門，部門主管應由副院長等級以上之人員擔任。</li> <li>2.訂有清楚之機構組織章程及架構圖，應敘明觀光醫療事業單位。</li> <li>3.訂有機構各項管理制度規章，並據以訂定作業規範或程序。</li> <li>4.每年至少 1 次或於必要時召開會議檢討改善，且有紀錄。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.機構組織架構圖、組織章程</li> <li>2.醫療業務各項管理制度規章</li> <li>3.觀光醫療相關會議記錄</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
1.2	設有觀光醫療專區，提供病人及家屬衛教與機構服務資訊，並提供國際病人完整的就醫資訊及一般諮詢之友善就醫環境	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.應設有觀光醫療專區，並有專任人員負責觀光醫療項目。</li> <li>2.提供安全且合適之醫療動線及病人隱私維護。</li> <li>3.提供多國語言引導服務，於重要出入口有明顯、清楚之各科室與治療診間之標示。</li> <li>4.設有宗教空間設施，提供適切的照護及支持措施。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療專區區域，可接待病人及家屬，並提供具有隱私會談獨立空間</li> <li>2.觀光醫療服務人員名冊</li> <li>3.全院友善指引告示牌</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
1.3	明訂觀光醫療收費標準（含服務項	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.明定觀光醫療收費標準，如收費金額變動，應主動通報衛生局。</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p>



條號	條文	評量項目	自評標準及內容
	目、收費金額) 符合相關法規，並揭露於機構明顯處及網頁	<p>2.收費項目及金額應公告於機構明顯處及網頁。</p> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <p>1.觀光醫療收費標準、衛生局核可公文</p> <p>2.收費項目及金額張貼處、機構網頁</p>	<p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>自評內容：</p>
1.4	辦理全院性觀光醫療教育訓練	<p><b>符合項目：</b></p> <p>1.每年應至少有 1 場全院性觀光醫療照護相關訓練，並訂有評核機制，且有相關紀錄或文件。</p> <p>2.觀光醫療專任人員，每人每年應有至少 4 小時觀光醫療教育訓練證明。</p> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <p>1.全院性觀光醫療照護相關訓練紀錄</p> <p>2.觀光醫療專任人員課程時數統計</p> <p>3.觀光醫療教育訓練評核表單</p>	<p>自評標準：</p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>自評內容：</p>
1.5	具有多元付款方式且流程清晰透明	<p><b>符合項目：</b></p> <p>1.可提供非現金付款方式，如匯款、信用卡、APP 支付等。</p> <p>2.針對所提供付款平台訂定規範。</p> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <p>1.付款平台規範</p>	<p>自評標準：</p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>自評內容：</p>
1.6	對於國際病人或家屬的意見、抱怨、申訴設有專責人員處理，並明訂處理流程	<p><b>符合項目：</b></p> <p>1.設有專責單位或人員處理病人或家屬的意見、抱怨及申訴案件，並有相關規範。</p> <p>2.設立 1 種以上能完整蒐集病人意見的管道，如：意見箱、專線電話、問卷調查或上網建議等。</p> <p>3.對於病人或家屬的意見、抱怨、申訴，有明確的處理流程（包括意見之收集、分析、檢討、改善等步驟）。</p> <p>4.定期進行病人服務滿意度調查。</p>	<p>自評標準：</p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p>自評內容：</p>

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
		<b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.病人或家屬意見、抱怨、申訴處理單位組織章程和教育訓練紀錄 2.病人或家屬意見、抱怨、申訴處理流程與作業分析檢討紀錄 3.病人或家屬滿意度調查分析報告	
1.7	醫療旅行計畫具有統一的流程，其規劃應徵得國際病人同意	<b>符合項目：</b> 1.訂有國際病人入臺規劃，其內容應包含： (1) 簽證流程 (2) 在臺生活須知 (3) 觀光醫療價格，其中包含預估費用明細 (4) 醫療規劃（入境前、中、後） (5) 醫療風險評估 (6) 醫療機構聯絡人及聯絡方式  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.觀光醫療計畫書 2.醫療計畫書之病人同意書	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成  <b>自評內容：</b>
1.8	應訂有醫療品質及病人安全指標，並提報觀光醫療病人服務量表	<b>符合項目：</b> 1.應訂定適當的醫療品質及病人安全指標，並確實執行及評估。 2.每月提報觀光醫療病人服務量表，且針對異常值有進行檢討紀錄。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.相關品質指標之統計、分析及檢討報告	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成  <b>自評內容：</b>
自我總評		本條次共 8 項，完成_____項、部分完成_____項、未完成_____項。	

## 二、友善醫療環境

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
2.1	依國際病人訂定專屬醫療旅行計畫書，並適時更正療程計畫	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.在診斷治療病人的過程，應適當說明病情、處置、治療方式，且病人有適時提出質疑之權益。</li> <li>2.應向住院病人說明住院理由、病情及診療計畫，並於病歷中記載，適時修正療程計畫。</li> <li>3.於在臺期間，團隊應追蹤病人狀況，並且適時調整醫療計畫及其替代方案。</li> <li>4.應於適當時機請病人、家屬參與醫療決策討論。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療計畫書</li> <li>2.醫療計畫書之病人同意書</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
2.2	觀光醫療團隊應提供外語服務	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.可依病人需求提供適切的溝通服務，如：病人慣用語言或外語之翻譯。</li> <li>2.部門員工自發接受外語訓練，傑出表現者，醫療機構有獎勵機制。</li> <li>3.有取得院外醫療通譯資源之管道。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.外語團隊人員語言證明</li> <li>2.外語訓練獎勵辦法</li> <li>3.院外醫療通譯之聯繫方式</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
2.3	提供就醫所需外語化文件	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.針對常見就醫流程及病人需求等必備文件，製作3種以上語言（至少有中文、英文）相關表單。</li> <li>2.訂有外語單張管理規範。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.外語化文件</li> <li>2.單張管理規範</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
2.4	提供外語	<b>符合項目：</b>	<b>自評標準：</b>

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
	用藥、營養衛教或諮詢	1.醫療照護團隊依病人及照顧者需要，提供外語衛教單張及資料。 2.視病人及照顧者需要，提供個別或團體外語衛教。 3.由醫事人員協助外語營養、用藥諮詢服務。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.各單位外語衛教資料（含衛教教具及單張） 2.衛教活動紀錄	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成  <b>自評內容：</b>
2.5	提供遠距醫療諮詢與指導	<b>符合項目：</b> 1.訂有遠距醫療作業流程或標準規範，在相關法規內提供遠距醫療服務。 2.依病人需求，醫療機構提供遠距醫療諮詢，並有紀錄。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.遠距醫療的作業流程或標準規範 2.遠距醫療紀錄	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 <input type="checkbox"/> 不適用  <b>自評內容：</b>
2.6	依國際病人需求，提供適切、完整的出境照護計畫與指導	<b>符合項目：</b> 1.醫療機構應明訂出境照護計畫作業流程。 2.出境照護計畫至少應包括：需求評估與疾病相關之計畫及指導，後續照護諮詢或轉介服務，並能以書面資料提供給病人。 3.有專責人員協助追蹤出境後身體狀況，必要時安排再次來臺治療。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.病人出境照護計畫	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 <input type="checkbox"/> 不適用  <b>自評內容：</b>
自我總評		本條次共 6 項，完成_____項、部分完成_____項、未完成_____項、不適用_____項。	

### 三、同業合作

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
3.1	提供觀光醫療保險資訊	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.與觀光醫療保險業者合作，並提供給病人相關資訊。</li> <li>2.應對保險業者實施業務評估，作成紀錄，並確實考核承包業者有履行合約，作為日後續約、違約處理之依據。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.保險公司管理辦法及簽訂相關合約</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><input type="checkbox"/>不適用</p> <p><b>自評內容：</b></p>
3.2	提供旅行業者或飯店資訊	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.與旅行業者或飯店合作，並提供給病人相關資訊。</li> <li>2.應對異業合作業者實施業務評估，作成紀錄，並確實考核承包業者有履行合約，作為日後續約、違約處理之依據。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.旅行業者或飯店管理辦法及簽訂相關合約</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><input type="checkbox"/>不適用</p> <p><b>自評內容：</b></p>
3.3	與觀光醫療平台合作，提供全世界有醫療需求者，由平台轉介	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.與觀光醫療平台合作轉介病人來臺就醫，並有轉介分析報告。</li> <li>2.應對異業合作業者實施業務評估，作成紀錄，並確實考核承包業者有履行合約，作為日後續約、違約處理之依據。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療平台管理辦法及簽訂相關合約</li> <li>2.平台轉介分析報告</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><input type="checkbox"/>不適用</p> <p><b>自評內容：</b></p>
<b>自我總評</b>		<p>本條次共 3 項，完成_____項、部分完成_____項、未完成_____項、不適用_____項。</p>	

#### 四、目標國際市場評估與行銷

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
4.1	市場評估與行銷策略	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.針對目標市場訂定評估及行銷計畫書，其內容應包含：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 目標市場之國家別</li> <li>(2) 現況分析</li> <li>(3) SWOT 分析</li> <li>(4) 經濟規模分析</li> <li>(5) 趨勢及策略分析</li> <li>(6) 商業服務運轉模式</li> </ol> </li> <li>2.目標市場行銷成效分析。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.目標市場行銷計畫書</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
4.2	觀光醫療宣傳	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.醫療機構於院內外進行觀光醫療宣傳，並成效良好。</li> <li>2.觀光醫療宣傳文宣或廣告，須符合醫療法相關規定。非刊登於本國之廣告，應符合當地刊登所在國家之相關法令規定。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療宣傳文宣及成效分析</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
4.3	設有外語網頁	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療至少提供中文、英文網頁，其項目應包含：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 醫療機構簡介（醫療機構介紹、地址、電話等）</li> <li>(2) 醫療機構主打科別及治療項目（醫療項目、醫療團隊、可提供語言等）</li> <li>(3) 觀光醫療團隊簡介（聯絡窗口姓名、電話、mail 等）</li> </ol> </li> <li>2.觀光醫療網頁應不定時更新網頁內容。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療網頁</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/> 完成</p> <p><input type="checkbox"/> 部分完成</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
4.4	提供多元外語諮詢平台	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.針對觀光醫療設有專屬平台（如：信箱、電話、網站留言、通訊軟體等），並提供多國語言服務，並有紀錄、分析。</li> <li>2.提供視訊諮詢。</li> <li>3.諮詢內容應有保密措施，確保病人隱私。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀光醫療諮詢紀錄、統計分析</li> <li>2.個人資料安全保護管理辦法</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
<b>自我總評</b>		本條次共 4 項，完成_____項、部分完成_____項、未完成_____項。	

## 五、風險管理

條號	條文	評量項目	自評標準及內容
5.1	訂有緊急醫療流程	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.明訂院內突發危急病人急救措施標準作業程序，定期辦理全院性教育訓練。</li> <li>2.於明顯處擺放 AED 及急救用品，急救及轉送前可先提供緊急措施。</li> <li>3.全體員工至少應接受基本救命術（Basic Life Support, BLS）、包含 AED（Automated External Defibrillator）訓練，或有接受高級救命術（Advanced Life Support, ALS）訓練，或有接受高級心臟救命術（Advanced Cardiac Life Support, ACLS）訓練。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.院內突發危急病人急救措施之標準作業程序</li> <li>2.員工 BLS 或 ALS 或 ACLS 教育訓練紀錄與證明</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
5.2	每年定期進行消防訓練，並規劃緊急災難應變措施	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.定期辦理大量傷患緊急應變之演練。</li> <li>2.依據大量傷患緊急應變演練之檢討結果，修正大量傷患緊急應變計畫。</li> </ol> <p><b>評量方法及建議佐證資料：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大量傷患緊急應變計畫</li> <li>2.辦理大量傷患緊急應變演練之證明（含照片）</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>
5.3	對於發生之醫療不良事件，能進行根本原因分析，訂定預防措施及改善	<p><b>符合項目：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有醫療不良事件之通報與處理機制。</li> <li>2.病人異常事件有通報至台灣病人安全通報系統（Taiwan Patient-safety Reporting system, TPR）。</li> <li>3.對於嚴重度或發生率較高的醫療不良事件進行分析檢討，並根據分析結</li> </ol>	<p><b>自評標準：</b></p> <p><input type="checkbox"/>完成</p> <p><input type="checkbox"/>部分完成</p> <p><input type="checkbox"/>未完成</p> <p><b>自評內容：</b></p>



條號	條文	評量項目	自評標準及內容
		果提出可行之改善措施。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.醫療不良事件處理辦法 2.病人安全通報標準作業流程 3.重大異常事件分析檢討改善成果	
5.4	訂有國際病人醫療糾紛處理機制	<b>符合項目：</b> 1.明訂醫療糾紛處理流程，並有相關規範。 2.設有專責單位或人員負責醫療糾紛處理。 3.對於醫療糾紛事件進行紀錄、分析檢討，並根據分析結果提出可行之改善措施。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.國際病人醫療糾紛標準作業流程 2.醫療糾紛事件分析檢討改善成果	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成  <b>自評內容：</b>
5.5	訂有院內補助互助辦法	<b>符合項目：</b> 1.對於醫事爭議賠償、補償、和解或慰問金等，訂有適當之補助或互助辦法。 2.定期檢討補助互助辦法，並視情形改善。 3.醫院需投保醫師業務責任保險，或醫療機構綜合責任保險，或開設醫院互助基金。  <b>評量方法及建議佐證資料：</b> 1.院內補助互助辦法 2.醫師業務責任保險或醫療機構綜合責任保險或醫院互助基金之證明文件	<b>自評標準：</b> <input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成 <input type="checkbox"/> 不適用  <b>自評內容：</b>
自我總評		本條次共 5 項，完成_____項、部分完成_____項、未完成_____項、不適用_____項。	

※自評總計，自我評估表共計 26 項次評分項目，完成\_\_\_\_\_項、部分完成\_\_\_\_\_項、未完成\_\_\_\_\_項、不適用\_\_\_\_\_項。

## 附件四、外語網站及外語總機測試評分表

### 1. 外語網站評分表

機構外語網站測試項目			配分
1	外語網站基本資訊	外語網站應為獨立網站／網頁，不得使用翻譯軟體直接翻譯	5%
		多國語言設置	7%
		成功案例分享	5%
		聯絡窗口資訊	3%
2	醫療強項	觀光醫療服務項目資訊	10%
		醫療風險資訊	10%
		服務成效與經驗	10%
		術後衛教資訊	10%
3	醫療團隊資訊	醫療團隊專長、學經歷、語言能力介紹等資訊	20%
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	10%
5	其他	收費項目及方式、線上預約機制、顧客服務機制等	10%
合計			100%

### 2. 外語總機評分表

機構外語總機測試項目			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	能清楚回答主要服務項目類型	10%
		能解釋主要服務項目的差別	10%
		能說明檢查時間、相關費用，和相關專人服務事宜	10%
		能說明如何前往該醫院	10%
		能解釋後續門診和報告	10%
4	英文流暢度		10%
5	服務態度		10%
合計			100%

**附件五、實地訪查程序與時間分配表**

所需時間	內容	備註
10 分鐘	訪查委員會前會 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 工作小組說明評分標準</li> <li>➤ 選出委員召集人</li> <li>➤ 討論訪查方式及流程</li> </ul>	1. 申請機構應於會前備齊相關備審資料，包括但不限於申請表、自評表等。 2. 申請機構人員應迴避。
5 分鐘	人員介紹 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 申請機構首長介紹院方出席人員</li> <li>➤ 訪查委員召集人介紹出席委員</li> </ul>	
15 分鐘	申請機構簡報	1. 簡報型態由申請機構自行決定，惟內容以申請之自評表原有方案內容表達為主。 2. 現場可接受申請機構補充資料，但簡報內呈現之資料須與補充資料內容相同。
10 分鐘	委員答詢	由委員召集人決定答詢方式
40 分鐘	實地訪查及書面文件查證	
20 分鐘	訪查委員討論形成綜評共識	1. 申請機構人員應迴避 2. 現場收回委員評分表及醫院自評表
20 分鐘	交流與討論	

**附件六、觀光醫療機構認證(試評)結果複查申請表**

**衛生福利部**

**觀光醫療機構認證（試評）結果複查申請表**

申請機構名稱			
申請機構地址			
機構負責醫師			
聯絡人		電話：	
		傳真：	
		E-mail：	
申請複查事由			
注意事項	<p>一. 複查認證結果，請填寫本申請表，並附上認證結果公文影本。</p> <p>二. 複查申請方式為掛號郵寄或快遞至國際醫療管理工作小組。</p> <p>三. 申請複查不得要求重新審查或實地訪查。</p> <p>四. 複查應於收到通知公文後10日內提出申請，逾期恕不受理。</p> <p>五. 複查結果將於收件日起2個月內寄出。</p> <p>六. 如有其他未盡事宜，依觀光醫療機構認證(試評)作業辦法辦理。</p>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">             申請機構 印鑑           </div> <div>             機構名稱       ：               負責醫師       ：               聯絡人           ：           </div> <div style="text-align: right;">             （用印）               （簽章）               （簽章）           </div> </div>			

填 表 日 期   ：   中 華 民 國                   年                   月                   日