**附件三、國際醫療認證（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 | 國際醫療應為獨立部門，並明訂組織架構並有管理制度 | **符合項目：**  1.應設有獨立之國際醫療部門，部門主管應由副院長等級以上之人員擔任。  2.訂有清楚之機構組織章程及架構圖，應敘明國際醫療事業單位。  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。  4.每年至少1次或於必要時召開會議檢討改善，且有紀錄。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.機構組織架構圖、組織章程  2.醫療業務各項管理制度規章  3.國際醫療相關會議記錄 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 1.2 | 設有國際醫療專區，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 | **符合項目：**  1.應設有國際醫療專區，並有專任人員負責國際醫療項目。  2.提供安全且合適之醫療動線及病人隱私維護。  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。  4.設有宗教空間設施，提供適切的照護及支持措施。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療專區區域，可接待病人及家屬，並提供具有隱私會談獨立空間  2.國際醫療服務人員名冊  3.全院友善指引告示牌 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 1.3 | 明訂國際醫療收費標準（含服務項目、收費金額）符合相關法規，並揭露於機構明顯處及網頁 | **符合項目：**  1.明定國際醫療收費標準，如收費金額變動，應主動通報衛生局。  2.收費項目及金額應公告於機構明顯處及網頁。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療收費標準、衛生局核可公文  2.收費項目及金額張貼處、機構網頁 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 1.4 | 辦理全院性國際醫療教育訓練 | **符合項目：**  1.每年應至少有1場全院性國際醫療照護相關訓練，並訂有評核機制，且有相關紀錄或文件。  2.國際醫療專任人員，每人每年應有至少4小時國際醫療教育訓練證明。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.全院性國際醫療照護相關訓練紀錄  2.國際醫療專任人員課程時數統計  3.國際醫療教育訓練評核表單 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 1.5 | 具有多元付款方式且流程清晰透明 | **符合項目：**  1.可提供非現金付款方式，如匯款、信用卡、APP支付等。  2.針對所提供付款平台訂定規範。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.付款平台規範 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 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 | **符合項目：**  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。  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。  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）。  4.定期進行病人服務滿意度調查。  **評量方法及建議佐證資料：**  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 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 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 | **符合項目：**  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）國際醫療價格，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  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療計畫書  2.醫療計畫書之病人同意書 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 1.8 | 應訂有醫療品質及病人安全指標，並提報國際醫療病人服務量表 | **符合項目：**  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.每月提報國際醫療病人服務量表，且針對異常值有進行檢討紀錄。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.相關品質指標之統計、分析及檢討報告 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| **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 | **符合項目：**  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。  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。  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。  4.應於適當時機請病人、家屬參與醫療決策討論。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療計畫書  2.醫療計畫書之病人同意書 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.2 | 國際醫療團隊應提供外語服務 | **符合項目：**  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。  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。  3.有取得院外醫療通譯資源之管道。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.外語團隊人員語言證明  2.外語訓練獎勵辦法  3.院外醫療通譯之聯繫方式 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.3 | 提供就醫所需外語化文件 | **符合項目：**  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。  2.訂有外語單張管理規範。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.外語化文件  2.單張管理規範 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.4 | 提供外語用藥、營養衛教或諮詢 | **符合項目：**  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  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 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.5 | 社工介入，提供相關資源 | **符合項目：**  1.提供病人輔導、諮商聯繫工作，協助解決困難。  2.建立相關業務處理規範及具有相關工作紀錄。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.社工名冊  2.社工諮詢記錄 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.6 | 提供遠距醫療諮詢與指導 | **符合項目：**  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.遠距醫療的作業流程或標準規範  2.遠距醫療紀錄 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **□不適用**  **自評內容：** |
| 2.7 | 有適當安寧緩和醫療團隊提供安寧照護服務 | **符合項目：**  1.訂有安寧緩和照護服務的作業流程或標準規範。  2.能依病人個別性之需求，提供社會、心理、靈性需求評估與處置照顧計畫或提供靈性關懷人員服務，如心理師、志工或宗教師等。  3.必要時，召開家庭會議，協助提供出院病人準備計畫，如：病危自願返家病人家屬衛教。  4.提供安寧療護相關諮詢服務。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.安寧照護服務的作業流程或標準規範  2.家庭會議紀錄 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 2.8 | 依國際病人需求，提供適切、完整的出境照護計畫與指導 | **符合項目：**  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.病人出境照護計畫 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| **自我總評** | | **本條次共8項，完成\_\_\_\_\_項、部分完成\_\_\_\_\_項、未完成\_\_\_\_\_項、不適用\_\_\_\_\_項。** | |

**三、同異業合作**

| **條號** | **條文** | **評量項目** | **自評標準及內容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.1 | 提供國際醫療保險資訊 | **符合項目：**  1.與國際醫療保險業者合作，並提供給病人相關資訊。  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.保險公司管理辦法及簽訂相關合約 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **□不適用**  **自評內容：** |
| 3.2 | 提供旅行業者或飯店資訊 | **符合項目：**  1.與旅行業者或飯店合作，並提供給病人相關資訊。  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.旅行業者或飯店管理辦法及簽訂相關合約 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **□不適用**  **自評內容：** |
| 3.3 | 與國際醫療平台合作，提供全世界有醫療需求者，由平台轉介 | **符合項目：**  1.與國際醫療平台合作轉介病人來臺就醫，並有轉介分析報告。  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療平台管理辦法及簽訂相關合約  2.平台轉介分析報告 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **□不適用**  **自評內容：** |
| **自我總評** | | **本條次共3項，完成\_\_\_\_\_項、部分完成\_\_\_\_\_項、未完成\_\_\_\_\_項、不適用\_\_\_\_\_項。** | |

**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 | **符合項目：**  1.針對目標市場訂定評估及行銷計畫書，其內容應包含： （1）目標市場之國家別 （2）現況分析 （3）SWOT分析 （4）經濟規模分析 （5）趨勢及策略分析 （6）商業服務運轉模式  2.目標市場行銷成效分析。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.目標市場行銷計畫書 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** | |
| 4.2 | 國際醫療宣傳 | **符合項目：**  1.醫療機構於院內外進行國際醫療宣傳，並成效良好。  2.國際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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療宣傳文宣及成效分析 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** | |
| 4.3 | 設有外語網頁 | **符合項目：**  1.國際醫療至少提供中文、英文網頁，其項目應包含： （1）醫療機構簡介（醫療機構介紹、地址、電話等） （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） （3）國際醫療團隊簡介（聯絡窗口姓名、電話、mail等）  2.國際醫療網頁應不定時更新網頁內容。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療網頁 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** | |
| 4.4 | 提供多元外語諮詢平台 | **符合項目：**  1.針對國際醫療設有專屬平台（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。  2.提供視訊諮詢。  3.諮詢內容應有保密措施，確保病人隱私。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.國際醫療諮詢紀錄、統計分析  2.個人資料安全保護管理辦法 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** | |
| **自我總評** | | **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 | **符合項目：**  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。  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。  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.院內突發危急病人急救措施之標準作業程序  2.員工BLS或ALS或ACLS教育訓練紀錄與證明 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 5.2 | 每年定期進行消防訓練，並規劃緊急災難應變措施 | **符合項目：**  1.定期辦理大量傷患緊急應變之演練。  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  1.大量傷患緊急應變計畫  2.辦理大量傷患緊急應變演練之證明（含照片） | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 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 | **符合項目：**  1.訂有醫療不良事件之通報與處理機制。  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）。  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，並根據分析結果提出可行之改善措施。  **評量方法及建議佐證資料：**  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 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 5.4 | 訂有國際病人醫療糾紛處理機制 | **符合項目：**  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  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 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **自評內容：** |
| 5.5 | 訂有院內補助互助辦法 | **符合項目：**  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。  **評量方法及建議佐證資料：**  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 | **自評標準：**  **□完成**  **□部分完成**  **□未完成**  **□不適用**  **自評內容：** |
| **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28項次評分項目，完成\_\_\_\_\_\_\_\_項、部分完成\_\_\_\_\_\_\_\_項、未完成\_\_\_\_\_\_\_\_項、不適用\_\_\_\_\_\_\_項。**