



# 本院國際醫療服務周到 歡迎外籍人士來台就醫

文／國際醫療中心

由於全球大型企業紛紛進行國際投資與設廠，以及跨國金融與理財商品興起，造就不少富豪，輔以國際旅遊風氣興盛，跨國就業勞工或經理人數大增，使得國際醫療需求日益增加。再加上各國經濟環境不同，醫療費用計算基礎產生高低差距，更進一步營造出有利於國際醫療發展的環境，讓高醫療費用的國家人民或擁有財富的人士，能到不同國家尋求高品質與價格實惠的醫療照護。

世界觀光組織（World Tourism Organization, WTO）2000年版的分析報告指出，「觀光」已成為許多國家賺取外匯的首要來源。在全球各國的外匯收入中，8%以上來自觀光收益，總收益約5兆3300億美元，超過其他國際貿易種類，高居第一。此外，世界觀光組織2010年1月公布的資料顯示，2009年全球觀光客流量為8億8000萬人次。世界觀光組織並且預估到了2020年，全球觀光人數將成長至16億200萬人次，全球觀光收益將達到2兆美元。可知觀光已成為許多國家賺取外匯的主要來源，觀光產業在各國經濟表現中，占有舉足輕重的地位。

目前歐美最常使用的國際醫療項目為牙科、心臟介入治療、骨科、整形外科、神經外科、不孕症、眼科近視手術及癌症治療。以髖關節置換手術為例，歐美人士來台醫療，可省下美金約3萬至5萬元不等。

近幾年來，亞洲發展國際醫療服務（觀光醫療）聞名於世者，包括泰國、印度、新加坡、馬來西亞、菲律賓等國，深獲歐美人士青睞。各國均有其發展目標，泰國希望成為亞洲「健康照護的產品和服務中心」；新加坡成立健康照護工作小組，期能成為「亞洲的醫療樞紐」；馬來西亞政府和民間企業合作，期能成為「亞洲的健康觀光樞紐」。台灣具有醫療上的強力優勢，本已不斷與海外醫療機構合作，自從包括本院在內的多家醫院陸續通過JCI國際醫療認證，



優雅舒適的國際醫療病房

國際知名度更加響亮，政府於去年6月底開放中國大陸民眾的自由行，今年初又開放陸客來台健檢及醫學美容，使台灣的觀光醫療事業又往前邁進一大步。

## 本院國際醫療中心簡介

### ● 組織架構

「國際醫療中心」一以陳宏基院長為首，負責指導國際醫療事務工作小組的發展，並由專人協助接待國際病患。國際醫療事務工作小組主要工作為分析國際醫療現況、營造雙語環境、網頁設計與維護、安排國際病患就醫及其他生活機能服務、異業合作專案及行銷專案的推動等。

### ● 受理項目

國際醫療事務工作小組以客製化服務滿足國際病患的需求，服務項包括與國際病患聯繫、行程安排（預約、接送、就醫）、住宿安排、其他日常生活所需協助及出院後續服務等。

### ● 運作模式

國際病患可事先透過本院網站（<http://ims.cmuh.org.tw>）了解服務項目及概況，或

是透過E-mail：[imc@mail.cmuh.org.tw](mailto:imc@mail.cmuh.org.tw)及電話連絡：+886-4-2205-2121轉分機5178／1507／4406與國際醫療中心聯繫。

### ● 駐外服務據點

為宣揚本院醫療特色以吸引海外人士前來就醫，我們積極與海外醫院結盟，締結姐妹醫院，以方便依國際人士的實際需要轉介至本院就醫。目前與本院簽署合作聯盟的醫院有大陸江蘇省南京市明基醫院、聖克羅斯多福的Joseph N France General Hospital。此外，本院與國際救援中心思奧思（SOS）、生命之星國際救援，聯新集團也有合作關係，逐步將海外醫療服務延伸至世界各個角落。

在異業結盟合作方面，國際醫療中心與多家旅行社、教育事業單位簽署合約，並且配合政府政策，透過與外貿協會、行政院衛生署國際醫療管理工作小組的合作，共同執行各項推廣政策。



專屬的獨立護理站



具隱密性的國際醫療門診專區



全院採取雙語化標示以方便國際病患





安全方便的無障礙空間



可到戶外散心的病房專屬陽台



寬敞寧靜的閱讀空間

## 國際人士醫療服務專區

### ● 空間規劃

為使國際病患能在不受打擾且能維護隱私的醫療環境下接受診治，本院國際醫療中心有專屬空間及獨立的出入口，各診間亦有獨立性設計，確保病患能安心、放心與尊榮的接受醫療服務。國際醫療病房專區共有14間病房，位於急重症中心大樓12樓，有獨立的護理站及雙語化環境，方便外籍人士輕鬆就醫。

### ● 軟體服務

讓國際人士來台就醫時有如在家一樣的感覺，享有無線上網及撥打國際電話的便利，並於英文版住院須知的手冊內頁指導住院病患免費上網連線的方式與如何撥打國際電話及收費標準。住院期間，本院透過專業醫療團隊評估營養照護，不但由營養師備置餐點，營養師還會到病房訪視病患，配合住院治療及其宗教文化提供飲食建議，滿足病患個別化的需求。

### 美味的日式定食

日式定食像是一份小套餐，包含主食、炸物、壽司、茶碗蒸、和風沙拉、甜點等。



### 適合回教徒的餐點

以去皮去骨的雞腿抹上孜然、茴香和舒馬克香料等烘烤而成，附有小菜，份量豐富。



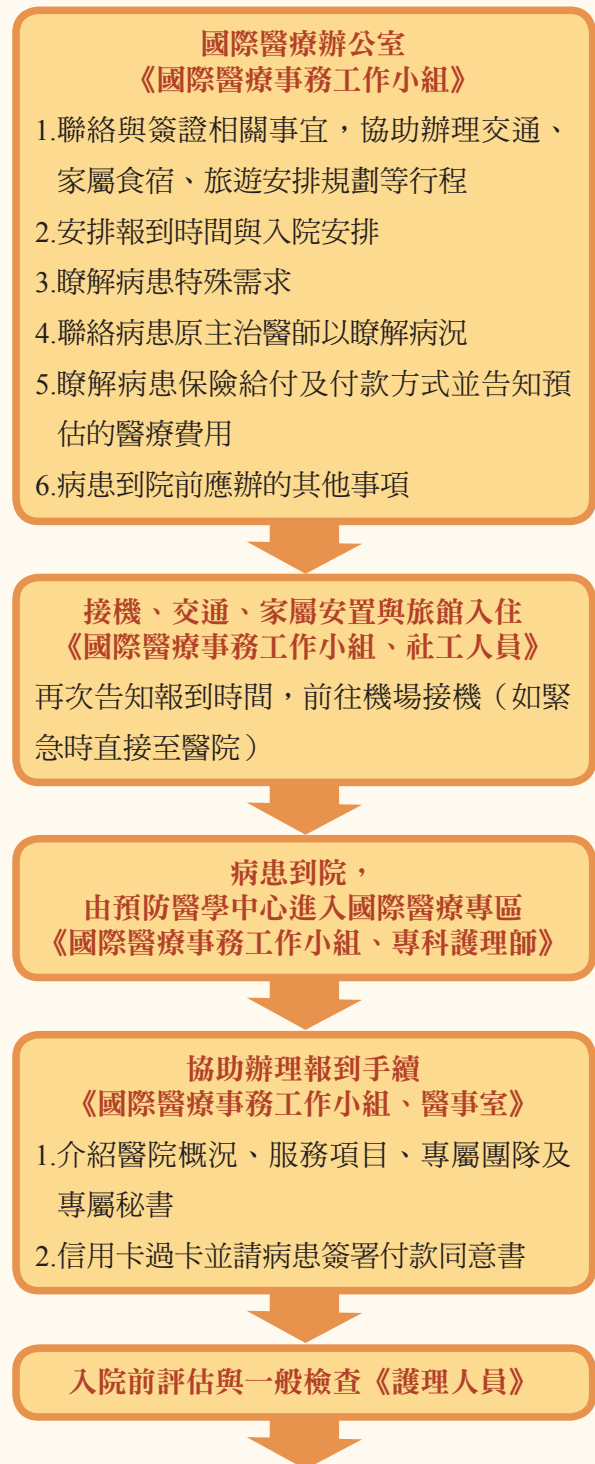
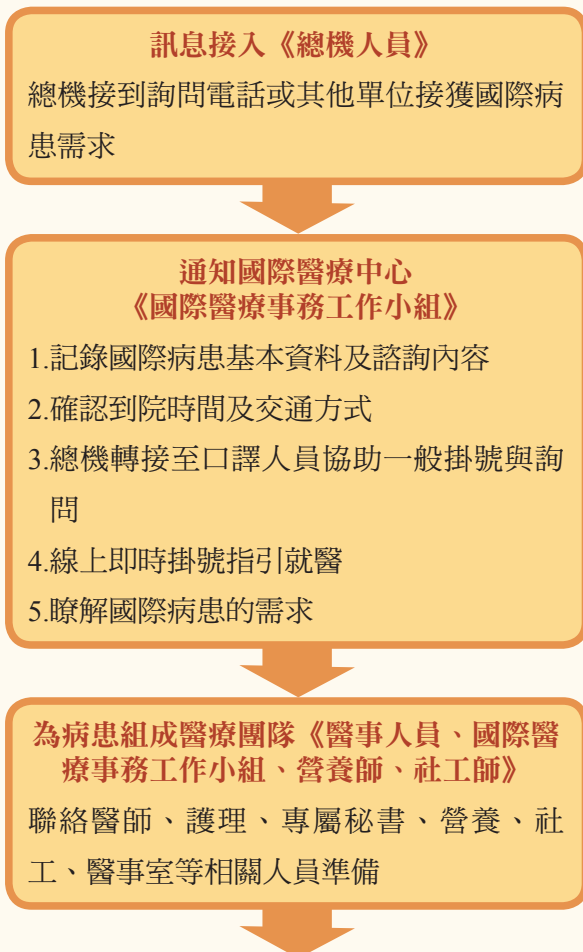
### ● 硬體設施

每間國際醫療病房均配備液晶螢幕電視，提供英文及日文電視台、英文報紙及雜誌、無線網路，並可於病房內電話透過轉接撥打國際電話。所有動線規劃設計為無障礙空間，使病患能安心、方便的使用。



像家裡一樣舒適的病房配備

● 本院國際病患標準化服務流程規畫  
(從接洽到出院後照護)



**帶到VIP診間，由主治醫師親自看診  
《國際醫療事務工作小組、專科護理師》**

1. 安排相關檢查時，專屬秘書協助病患及家屬入住事宜及協助醫護轉達治療計畫（如：手術時間、各項檢查時間）
2. 專屬秘書協助解決家屬需求，詢問是否需要安排旅行及介紹其他活動，並將國情、文化特色及本院環境介紹給家屬。

**入住病房（12H VIP『國際病房』）  
《專科醫師、國際醫療事務工作小組、專科護理師、營養師》**

1. 相關文宣品的準備與發給
2. 病房護理人員（醫師及護理團隊介紹、住院環境介紹、病人權益告知、住院須知、各項同意書解說、各項設施設備使用注意事項等
3. 專屬秘書協助語文翻譯與解說，並詢問病患無特殊需求，加以協助與安排
4. 醫師定時訪視
5. 臨床藥師服務
6. 營養師介紹本院伙食、餐點，在醫療允許下安排台灣風味特殊餐點
7. 護理站提供郵寄／傳真／影印／打字等服務
8. 視需要安排社工師與復健師

**各項檢查、檢驗《醫事人員、護理師》**

1. 護理人員、專屬秘書負責告知與陪伴，各項同意書簽字
2. 專屬秘書安排家屬活動
3. 視需要安排心理師為家屬輔導

**手術安排《主治醫師、護理人員》**

1. 護理師、專屬秘書詳盡告知病患權利，並準備問候卡
2. 醫師告知手術過程、風險、解說同意書及其他手術應告知事項
3. 護理人員詳盡告知術前準備事項

**術後照護與復健治療《醫事室、會計室》**

1. 休養環境安排與轉介
2. 醫療費用清算、結算、保險公司聯繫，或與SOS等各合作醫療機構聯絡
3. 家屬活動費用清算（如涵蓋在全套醫療費用中，需明確告知病患）

**出院準備服務  
《住院中心、國際醫療事務工作小組》**

1. 由專屬秘書聯絡、安排返國事宜並進行滿意度調查
2. 聯絡病患返國後的主治醫師，告知相關事宜
3. 準備出院問候卡
4. 於出院前2天，告知病患費用明細與再次確認繳款方式，聯絡保險公司
5. 出院前12-24小時，進行費用結算，由專屬秘書協助繳付事宜
6. 出院歡送、交通安排與特色禮品
7. 出院衛教與確認聯絡方式
8. 回診建議

**病患回國後  
《主治醫師、出院服務組、會計人員》**

1. 定期寄問候卡與E-mail追蹤，必要時安排視訊會議
2. 如要回診，安排回診準備



## ● 外語服務

### 1. 外語醫療網站

本院國際醫療服務網站為獨立網站，網址為<http://ims.cmuh.org.tw>，提供英語、繁中、簡中、日文等語言，未來將增加其他語言類別，方便更多國家的人民認識本院服務項目。

國際醫療網頁內容包含國際醫療服務項目、醫療服務團隊介紹、國際病人就醫流程、院內外生活、旅遊與交通資訊、專題報導、國際病患就醫分享專區等，並有Q&A留言板、E-mail回覆，網頁內容由本院資訊室定期更新及維護。

### 2. 外語服務團隊

醫護人員及其他專責人員、志工等，均具外語能力及豐富的服務經驗。

## 數起成功的國際醫療病例

本院國際醫療中心依循行政院衛生署國際醫療管理工作小組的方向前進，自從重建顯微手術權威陳宏基醫師於2010年7月擔任國際醫療中心院長之後，國際醫療中心在他

領導之下，所收治的重點病例，略舉數例如下：

- 2010年7月，香港張姓病患因腿部淋巴水腫來台就醫。
- 2010年8月，中國籍裴姓病患，來台接受心臟支架手術，對療效相當滿意，並於去年5月再度來台接受定期追蹤與治療。
- 2010年8月，美籍病患Janison與本中心視訊會診。
- 2010年8月，香港文姓女病患因腿部淋巴水腫與本中心視訊會診，之後再到本院就醫並接受藥物治療。
- 2010年12月，中國籍王姓女病患因腮腺腫瘤來台就醫，期間並接受醫學美容相關手術，對療效相當滿意。
- 去年2月，中國籍黃姓病患因腿部腫瘤來台就醫，順利痊癒。

本院已於2010年通過JCI國際醫療評鑑認證，這是重要的起步。我們會繼續擴充實務、累積經驗，增加與國外醫院的交流及強化行政管理，境外病患數的成長指日可待。🌐

