

出國報告（出國類別：考察）

「2012年台灣醫療服務業 赴中國大陸訪後心得」

服務機關：國立成功大學醫學院附設醫院

姓名職稱：吳正儀經理、林子凱醫師、張嘉雯護理師

派赴國家：中國大陸（杭州、武漢）

出國期間：101年7月8日至14日

報告日期：101年7月20日

摘要

自 2012 年起，政府開放大陸人民可以「進行健康檢查、醫學美容」為由，透過醫療院所申請赴台入出境許可證。國際醫療亦為本院現階段發展重點策略項目。本次訪問團可了解大陸業者想法、醫療業發展；增加本院知名度，提供未來設計項目參考。本次共參訪七家院所、兩場記者會、一場官方拜會及三場台商交流會。對於當地院所發展水準、人民實際期待及大陸官方想法皆有更深入之了解。建議事項：1.積極培養高端醫療及管理人才、輔導醫療院所成為頂尖醫療機構；2.地方政府能主動設計相關旅遊行程，完美結合城市觀光與特色醫療；3.補助媒體，以置入性行銷介紹台灣旅遊及醫療；4.精準評估國外城市現況，使參訪團能更具效益。

目次

摘要	頁 2
目次	頁 3
本文	
一、 目的	頁 4
二、 過程	頁 4
三、 心得	頁 5
四、 建議事項	頁 12

本文

一、目的

自 2012 年 1 月 1 日起，大陸民眾可直接以「進行健康檢查、醫學美容」為由，申請大陸地區人民赴台入出境許可證，最快 5 個工作日即可完成，在健檢醫美療程外，還可增加三天停留時間短期旅遊及消費購物，一次赴台以 15 天為限，尚未開放自由行的城市亦適用，使大陸民眾很輕鬆的台灣優質的健檢醫美服務。成大醫院除提供高品質的急診、門診、住院及健康檢查服務外，還著重發展以「急、重、難、罕」為核心的醫療服務。整合國際醫療、健康檢查及國際援助業務更是現階段院務發展重點策略項目。

現階段本院國際醫療旅遊係以高階健檢及醫學美容為推廣項目，並以華人市場及鄰近日本地區為主要市場。此次透過台北世界貿易中心組團與各醫療院所及台南市政府共同前往大陸杭州及武漢進行推廣與參訪，就是要將本院優質醫療服務介紹給大陸民眾，增加本院於大陸重要城市之知名度，同時參訪大陸部分醫療機構可以蒐集並了解其發展趨勢，藉此能分析本院之優勢與機會，更精準設計未來國際醫療本院應發展之項目。

二、過程

- 第一天：07月08日（星期日） 起程至中國大陸杭州
至義烏與台商進行交流洽談
- 第二天：07月09日（星期一） 舉行健康美麗台灣行記者會
參訪浙江省立同德醫院
- 第三天：07月10日（星期二） 參訪浙江大學醫學院附屬第二醫院
參訪浙江省人民醫院朝輝院區
杭州參訪行程檢討會
- 第四天：07月11日（星期三） 由杭州搭機轉至武漢
與台商進行交流洽談
- 第五天：07月12日（星期四） 舉行2012台灣醫療服務說明會暨漢台合作交流會
參訪香港珈美醫療美容醫院

- 第六天：07月13日（星期五） 參訪湖北省衛生廳
參訪武漢華中科技大學附屬同濟醫院
- 第七天：07月14日（星期六） 參訪慈銘體檢中心及中世美姿會所
回程返國

三、心得

（一）2012台灣醫療服務健康美麗台灣行說明會（杭州、武漢）心得

此次赴中國大陸參訪主要目的除了了解現階段行杭州、武漢地區在醫療水平、醫美發展及兩地健檢推展的趨勢；也藉由此行推廣台灣北、中、南各具專業的醫療院所，台南深具觀光特色的旅遊地點進而鼓勵大陸民眾來台醫療、健檢及醫美旅遊。兩場的說明會不僅增加成大醫院在兩地的媒體曝光率，同時外貿協也安排各領域企業、旅行業者前來實地了解，創造醫療國際間交流。

杭州 說明會



武漢 記者說明會



(二) 與台商交流洽談

與義烏當地台商會長、副會長及眷屬交流取得對返台健檢之支持，另一方面亦向當地國台辦參加人員介紹成大醫院及台南旅遊觀光。



(三) 參訪心得

1. 浙江省立同德醫院

同德醫院強調中西醫合併之醫療服務，對於中醫之推廣及科學性研究更是於硬體及軟體上不斷更新精進。基於華人對於中醫情感上之依賴，及外國人士對於中醫療效期待，中西醫合併醫療服務已成為中國大陸地區醫療院所之優勢，值得台灣醫療院所仍以純西醫醫療為主之借鏡參考。

2. 浙江大學醫學院附屬第二醫院

浙二醫院係中國大陸三甲醫院(醫學中心)，成立於1869年係以鴉片治療為主之原名廣濟醫院，於1998年改隸屬浙江大學醫學院。該院規模計有占地40.2畝、34科醫療科、2000床、員工3020人、門診量270萬人次/年、住院人次8萬人次/年、平均住院天數9日。預計今年年底前將接受省政府委託經營新建完成之濱江醫院，新醫院規模比現有院區更大。

浙二醫院以發展具有鮮明學科特色的國際品牌醫院為目標，目前該院已通過JCI認證，並以腫瘤中心(大腸癌)、眼科中心(眼科手術量大陸第一)、心臟中心(支架裝設)、骨科中心(關節組、脊椎組、創傷組、手外科組)、急診中心(大陸唯一實務使用救護直升機)、遠距病理(醫療)中心等。該院遠距病理中心係與UCLA合作，每月固定案例研討會、及時線上病理聯合診斷；另外該院係大陸三大區域遠程病理會診中心，與大陸地方100多家醫療院所連線提供醫療諮詢及線上看診。該院同時與台灣台北醫學院附設醫院策略合作，積極引進台灣醫院管理經

驗，及人員交流業務。院內亦設有健康管理中心期套裝設計仍以基本套裝為主，對於內鏡檢查或高端檢查則會以項檢查單位做排程方式完成。針對VIP高端服務，該院亦積極發展，唯一大陸法規，公立醫院此項特殊收入不能超過總收入10%。



3. 浙江省人民醫院

浙江省人民醫院本著成為政府放心，百姓信賴、業界推崇、員工滿意、人文先進、學科領先、人才匯聚、管理卓越，醫、教、研究協調發展且具示範意義的大型綜合性醫院為努力目標。經27年的建設以然發展成為浙江省規模最大的集醫療、科研、教學、預防、保健、康復、療養於一體的大型綜合性三級甲等醫院之一、隸屬於浙江省衛生廳。該院規模計有占地18萬平方米，醫療用房20萬平方米，分朝輝和望江山兩個院區、開放床位2500張、員工2500餘人、40個以上的臨床科室、急門診量143.31萬人次/年、住院人次5.89萬人次/年、手術量3.55萬人次/年。今年度與上一年度相較，醫院總收入已成長26.52%。

醫院設有1個省級重點學科群(微創外科學科群)、8個省級重點學科(心臟外科、普通外科、微創外科、急重症醫學、放射科、腸胃外科、臨床檢驗學、臨床病理學)；2個省部級重點實驗室(腸胃病學重點實驗室、器官移植重點研究實驗室-心臟分室)；6個醫生部診療技術培訓基地(含：普外科內鏡、婦科內鏡、骨關節鏡、泌尿內鏡、消化內鏡、先心介入治療)及3個省級專科護理培訓基地(急診急救、手術室、ICU)。設有獨立的VIP醫療中心專門服務VIP病患，雖然中心內的高端檢查儀器(如：PET-CT、640切電腦斷層設備)無獨立化但在專業醫師等級的專業醫療協助及檢查序位的安排皆優先考量，更積極拓展與國際間的合作與交

流，使致1~5月不僅在就醫人次、手術量上都有明顯成長相對的在總收入上更有顯著成效。



4. 香港伽美醫療美容醫院

伽美醫療美容位處金融中心具地理上的優勢，加上大陸民眾生活水平提高致使在採會員制的經營模式下整體快速成長，不論在手術美容及皮膚護理等皆屬武漢第一，而牙科隱形矯正則也位居全國第一。

內部分有牙科美容(美容矯正、美白及植牙)、皮膚美容、SPA美容、醫療美容、美容諮詢、行政辦公共五區。藉由舉辦模特兒選拔大賽、明星代言活動安排、為塑造公益形象也規劃婦女疾病防治活動、透過官方認證以做為品質上的保證)在各方面的行銷策略運用，也曾創下單日280萬人民幣營收的佳績。



5. 湖北省衛生廳座談會

台灣醫療參訪團與湖北省衛生廳張雍副廳長及約12位湖北省三甲級醫院院長或代表共同座談。會中張副廳長詳細介紹湖北省衛生醫療現況，目前湖北省內共608所醫院，其中公立醫院有460所；私立醫院則有148所、總床數達22.7萬張、年門診量有2.6億人次、執業醫師有14.8萬人、註冊護士有13萬人次，而約雇護士則有6萬人次，對於大陸三年醫改成效倍感驕傲，更對大陸當地公共衛生政策、醫療水平深具自信。

湖北省對於公立醫院改革採行(1)大醫院託管小醫院、(2)城市醫院接管鄉間醫院、(3)社區直管照護模式、(4)遠程醫療系統建置、(5)加強民營機構發展。而在鼓勵民營機構發展上也制訂明確的發展方針、在醫保定點上，民營機構享有公立醫院相同待遇、積極加強民營機構能力建設、成立有助民營醫院在大陸設立的協調部門、引領民營醫院整體服務品質提升，建立誠信體系。

在醫師培養上，住院醫師五年後可提升等主治醫師，再五年後可提升等副主任醫師（市級），再五年可提升等主任醫師（省級）。其中，各職等升等資格條件中皆要求醫師每年至少一次至國外（含台灣地區）醫療院所觀摩參訪或學習之資歷。也應制度上之要求，本次參訪過程中，所接觸之各醫院醫師們皆有多次至歐美或台灣交流學習之經驗。

醫療人力上，因湖北省75%以上皆為公立醫院，一樣面臨公職醫師及護士員額不足之狀況。現階段，一樣是以增聘約雇醫師及護士來補足人力缺口。在醫療人員薪資水準上，依衛生廳官方說法，醫師薪資係比照一般政府公職人群薪資，護理人力薪資約為醫師八成左右，差異不大。但是，政府並不管理醫師領取之獎金、兼職之所得。所以醫師實際收入，應仍有很大成長空間。



6. 參訪武漢華中科技大學附屬同濟醫院

同濟醫院於1900年由德國醫師埃里希·寶隆創建於上海，定名為同濟。1955年遷至武漢。現附屬於華中科技大學同濟醫學院是一所集醫療、教學、科癌和培養人才為一體的現代化綜合性醫院。

同濟醫院以外科為主的醫院，門診量312萬人次；住院量為9.4萬人次；住院手術量有4.5萬台次，共計病床4200張，其中以普通外科及骨科為主。現有護理人力共2534人，採責任制的護理模式，另有護士助理有近500位、支持系統人員(工友)也有170~180位協助臨床工作；其護病比為1：< 8，人力配置也會依病情輕重程度做調整。

2012年新外科大樓正式啟用，高24層、總建築面積10萬平方米，集現代化、數字化、智能化、人性化服務為一體，實際開放病房1590張，並設有29間現代化手術室。具有全區無線網路系統、信息引導發布、數字化手術室、門禁管理、樓層自控等五大智能化系統。手術室則率先採用胸牌與手術工作服綁定監管系統，管理進出手術室區域人員；設有數字一體化雜交手術室，可以一次手術完成內科介入及外科手術治療複雜心臟病及其他疑難疾病。整棟大樓皆有無線網路支撐移動查房及移動護理系統，移動醫師工作站：可以隨時隨地擷取病人各類醫療信息；移動手持護士終端：便捷的採集和錄入病人生命徵象數據、查核及核對用藥情況、輸液情況等具現代化的護理方法；手術通知展示系統：可即時顯示手術信息；手術視頻監控系統：可知道各手術實施情況；手術視教觀摩系統：以滿足多元化的臨床教學；手術消毒器械管理系統：利用電子標籤技術管理手術器械；手術室醫護工作站：應用電子身分識別管理手術病人以確保手術病人的醫療安全；採用傳感技術對大樓電力、空調、通風、排水、醫用氧氣、負壓氣體等自動監測及控制，在確保舒適、安全的前提下發揮最高的效能同時也達到節能減碳之目的。病房溫馨、走道寬廣加上各個便利性空間設計和多項安全性裝置，著力打造三個臨床基地-疑難、危急重症救治基地、手術治療基地、高知高幹醫療保健基地。

惟值得一提之點，經實地訪問醫院護理人員發現，目前大部分高端移動照護系統及設備尚停留於單一病房區試辦階段，且仍有許多功能尚未發展齊全。與院方領導階層及宣導片所描述內容上有一段差距，我方參訪時應多方查證為宜。



電子化床頭牌



移動手持護士終端

7. 慈銘體檢中心

慈銘體檢中心原為私人投資之體檢中心，成立初期即遭受2003年SARS疫情嚴重影響業績，之後與共產黨黨部聯合，擴大與政府及機構健檢合作，目前每日體檢量約300-400人次。於現場參觀，可發現各項基本檢查項目、儀器設備皆到位，且中心檢查區分三區(道)，男性通道(右)；女性通道(左)；中間則是會診及X光檢查區通道兼顧分流的概念。只是人潮洶湧，比較像台灣勞工或學生團體體檢模式，很難享有隱私及高品質健檢服務。值得注意一點，大陸地區一般體檢套餐自300多人民幣至幾千元人民幣價位皆有，台灣推廣醫療旅遊健檢確實不適合以低價位之一般健檢項目套裝為產品，因為無論是地理位置、價格上皆無法享有優勢；應該以高階健康檢查套裝及優質隱密性服務品質為吸引陸客來台健檢之優勢亮點。



7. 中世美姿會所

中世美姿會所主要係以SPA、護膚為主，與台灣美容SPA館類似。硬體設施十分豪華，最低收費療程金額達599元人民幣，屬於較高價位美容服務。會館內有

部分醫療器材，例如除毛、淨膚儀器，皆由美容師操作，對於消費者之保障值得再考量。

四、建議事項

- (一) 本次參訪杭州及武漢共七家院所，每家院所院長及重要幹部皆經常到其他國家觀摩參訪，台灣更是經常參訪之國家。透過學習外國醫院的經驗，再加上大陸經濟成長及醫院員工之支持，大陸醫療院所正呈現跳躍式進步。從虛心學習、模仿學習到自我成長、創新突破，大陸醫療院所及醫療專業人員皆呈現強烈之企圖心。台灣或許在醫療服務業普遍水準尚領先大陸，發展兩岸醫療旅遊及交流，可能仍稍具優勢。但是，若台灣政府相關單位及醫療院所不積極再努力突破、研究創新，台灣現有之優勢將很快消失。台灣應把握現有優勢，抓住任何機會，積極培養醫療及管理高端人才，並於政府政策上充分配合，積極協助與輔導醫療院所朝邁向世界頂尖醫療機構努力，才是維持台灣醫療專業優勢長久之計。
- (二) 針對醫療旅遊，目前台灣仍停留於由醫療院所各自與旅行社設計行程之階段。若地方政府能先主動設計相關旅遊行程，再由醫療院所秉持專業設計將各式醫療套裝加入，如此才能成功結合台灣城市觀光與特色醫療，對國外遊客造成具吸引力之亮點。
- (三) 對於大陸地區之行銷，建議政府可補助影視業者拍攝偶像劇，透過偶像及置入性行銷手法，將台灣旅遊及醫療服務之優質形象烙印入大陸廣大民眾之心中。另外，對於台灣境內之大陸人士與配偶，更是應掌握宣傳之重點。他們返鄉後對於台灣醫療之口碑，對於吸引大陸人民來台醫療觀光才更具有事半功倍之成效。
- (四) 對於本次外貿協會兩場公開說明會之安排，可明顯發現武漢地區業者及媒體對於台灣醫療觀光較具興趣。杭州說明會參與之人數及有興趣之業者寥寥無幾，可見當城市醫療業發展愈成熟，台灣醫療旅遊對該地區之吸引力就愈低。建議外貿協會未來應更精準評估國外各城市現況，並更積極安排聯絡當地業者，以便台灣參訪團能更具效益。

- (五) 部分大陸三甲醫院非常積極尋求與台灣醫學中心人才合作與交流之意願，若法令規定可以彈性修正，未來可以增加雙方彼此人才培訓交流之計畫，共同為人類健康努力。對本院而言，建議應可設計規劃適合大陸醫療專業人士觀摩學習的方案，尤其依現行大陸醫療之水準，可能仍將會以腫瘤治療、幹細胞研究、高階醫學影像等先進醫療技術與服務管理為專案主題，方能符合雙方之利益。
- (六) 中國的醫療市場需求若渴，卻是分配相當不平均，雖然具官方說法已經有近九成的人民已經有醫保的保障，可是實地與民眾接觸後，得知人民就醫往往需要自行準備人民幣；少則五萬，動輒二十多萬才能真正得到外科手術的治療，而且另外需要給予治療費一成的紅包。兩造說法有所差距，因此在參訪官方的行程所獲得的資訊應該再多加查證。
- (七) 民眾對醫療行為的品質要求與台灣人民有相當的差距，因此就現階段的台灣國際醫療在大陸的市場是吸引力的，尤其是對收入高端的族群更是，但是中國的醫療進布和其他的社會面向一樣呈現跳躍式的進步。因此台灣的醫療服務品質實在需要不斷提升，才能在華人市場上保持品牌的優勢。
- (八) 中國衛生政策的落實在各個省籍單位存在著差異，例如在預防醫學方面，大多還是專注於傳染病防治，至於在其他方面如：缺乏對機車騎士要戴安全帽的宣導等，造成了在中國的醫療中，神經外科、骨科常常成為醫院的最大部門及主要發展方向，而就這方面台灣就進步很多。
- (九) 中國護理人力的保持似乎可以做為台灣的參考，當地護理師的薪資福利相較於一般行業所得是比台灣優渥的多。但在中國目前致力於新建醫院的環境下，可以預見未來護理人力的大量需求是不可避免的。
- (十) 針對現階段我國開放由醫療院所擔任大陸地區人士來台健檢醫美簽證之保證人措施，要求醫療院所必須承擔可能之遣返等相關費用，確實對醫療院所造成極大的困擾，尤其對於大陸人士徵信作業絕非醫療院所人員之所長。建議政府有關單位能另思考解決方式，或由地方政府、旅遊業公會或保險等方式替代為保證人之方式似較可行。