

出國報告（出國類別：考察）

2014 成大醫院中國大陸醫療訪問團報告

服務機關：國立成功大學醫學院附設醫院

姓名職稱：郭雪敏副主任、方舒慧護理師

派赴國家：中國大陸（北京）出國期間：103/11/27~103/11/29

報告日期：104/01/26

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臺入出境許可證，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。本次參訪北京寶島醫院及一康互聯諮詢服務有限公司。對於當地院所發展水準、人民實際期待皆有更深入之了解。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.盼政府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，以置入性行銷介紹臺灣旅遊及醫療；4.與當地健康管理公司結盟，建立完整通路吸引貴賓來臺健檢或就醫。

目次

摘要	頁 2
目次	頁 3
本文	
一、 目的.....	頁 4
二、 過程	頁 4~11
三、 心得及建議事項.....	頁11~12

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臺入出境許可證，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，一次赴臺以 15 天為限，尚未開放自由行的城市亦適用，使大陸民眾可輕鬆的享受臺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。此次原預定於 103 年 11 月 27 日前往上海參加衛福部之臺灣國際醫療網網站行銷宣傳活動，但因故取消而調整行程，透過成大醫院前護理部主任楊月嬌顧問及前企劃室陳亭文小姐聯繫，前往北京參訪北京寶島醫院及一康互聯健康管理公司，將本院優質醫療服務介紹給健康管理公司，增加本院於大陸重要城市之知名度，藉由此管道希望能有機會吸引大陸貴賓前往臺灣至成大進行旅遊健檢，同時參訪大陸優質自費醫療機構，學習經營健康照護理念與溫馨以客為尊的服務，同時蒐集並了解大陸健康發展趨勢，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

（一）行程

民國 103 年 11 月 27 日（星期四）： 啟程至中國大陸北京。

民國 103 年 11 月 28 日（星期五）：上午參訪北京寶島醫院，下午參訪北京一康互聯健康管理公司。

民國 103 年 11 月 29 日（星期六）：回程返國。

（二）參訪過程

1. 北京寶島醫院參訪

（1）醫院簡介

北京寶島醫院自 2011 年成立至今約 2 年多，是由大陸及臺灣合資之自費母嬰全程全人照護之醫院，由於大陸之一胎化之制度，所以對於母嬰的照護更為貼心及費心，整合孕前準備、人工生殖、孕前檢查、產程照護、產後照護與產後復原身心靈及婦科疾病治療，如此整合一條龍之概念，吸引很多貴賓之消費意願，整棟建築的設計、照護理念及人員素養，可稱為以客為尊，安心及放心。

地下一樓為行政部門、一樓為接待大廳、二樓為門診區、三樓為手術室、四樓為骨盆醫學中心、五樓為生殖中心、六樓為產房、七樓為尊榮房、八樓及九樓為新生兒區、十樓為月子中心、十一樓尊貴房、十二樓為尊榮會所。



北京寶島醫院外觀



組織架構



親子友善醫院



樓層介紹

(2)醫院特色



北京寶島醫院的大門入口櫃臺



醫院通過品質認證



住院收費櫃臺



來自臺灣的醫療專家看板



醫院主管介紹看板



會員優惠



推廣海報



大廳引領人員(右三)



1樓孩童遊戲間



美輪美奐之統一標示



門診區護理站



貼心走動式點心飲料車



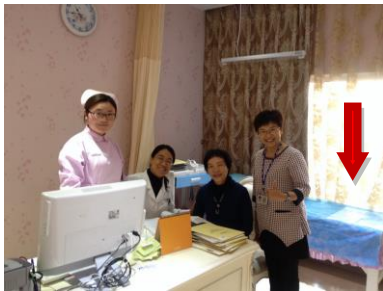
門診看診標示簡單清楚



檢查注意事項說明書



看診等待區像家一樣



診間床單上鋪丟棄式紙墊病人不用脫鞋



公佈欄中流程介紹



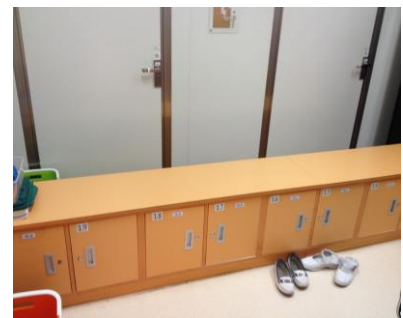
電梯口外有沙子之 logo



產後骨盆復位治療之模型



產後骨盆復位治療介紹



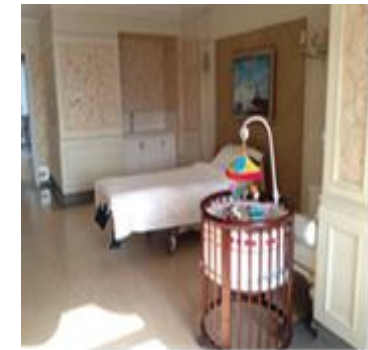
手術室前室



尊榮房之一角



尊榮房之一角



尊榮房之一角



嬰兒洗澡使用漂浮方式



探視者穿鞋套管制嬰兒安全



推廣母乳哺餵



全院推廣微笑活動



產後一系列活動~經絡按摩



產後一系列活動~瑜珈



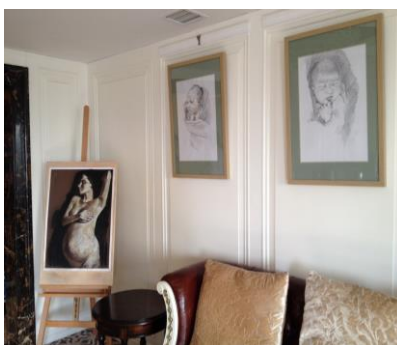
產後健康運動活動~淋巴排毒



產後健康運動活動~泡澡



產後健康運動活動~電影欣賞



產後健康運動活動~繪畫治療



產後健康運動活動~音樂治療



與治療師合影

(3)標竿典範

在短短半天參訪北京寶島醫院行程中，經由前護理部主任邱妙霜主任的熱情招待與介紹，讓我們能進入每一樓層參觀，每到一處就有驚訝的收穫，看得出來管理者的用心與貼心，營造以貴賓為中心的友善環境，許多點子與設計都讓我們可以標竿學習如醫院整體設計美輪美奐；一致的標示高雅清晰，兼具美觀與實用；一站式服務理念結合整個孕前、孕中、產後及復原非常符合人性；走動式的點心車是創意十足；房間內之裝飾典雅大方；產後復原的計畫完整；配置指引人員相當人性；各種指引與說明透明化等，這次的參訪之行收穫滿滿，希望能將優點帶回本院作為改善之參考。

2.北京一康互聯健康管理公司參訪

經由本院前企劃室陳亭文小姐之引見與安排，與一康互聯健康管理公司之李旭鵬副總經理接洽，受邀於 103 年 11 月 28 日下午至該公司參訪並聽取簡報，該公司成立於 2011 年 6 月至今約近 3 年，由具有多年健康管理工作经验的專業資深人士創立，致力於為企業及個人提供最優質的就醫、私人醫生及保健養生等高端服務，公司以多維度整合行業內最頂尖的健康醫療及醫師資源，並擁有大量健康管理解決方案的成功經驗，而迅速躋身為最具增長性的公司和最具投資價值的公司。



一康互聯管理公司



尚董事及李副總簡報

基本上該公司在為客戶進行健康管理服務設計的時候、或是進行銀行健康管理專案投標的時候，會將合作的醫院服務打包進國外醫療服務。目前公司服務及某些銀行銷售管道是李旭鵬副總經理負責，因李副總是來自臺灣的留學生，對臺灣有多一層感情，所以積極將臺灣醫療推廣於大陸。目前該公司比較需要的就是與成大醫院簽訂一個合作協議，或是合作意向書，內容不用很複雜，簡單就可以，目的是讓該公司在進行服務設計推廣的時候可以把貴院的服務打包納入，再者銀行、企業或是招標的時候也需要我們提供與臺灣醫療機構合作的證明。

(1)一康互聯簡介

主要提供北京、天津、山西、河北、內蒙古等地區銀行業的 VIP 客戶（存款多為三百萬人民幣以上）與健康管理相關之服務。此項服務主要由銀行業買單，銀行根據不同存款金額之 VIP 客戶提供不同的高端服務，有的可提供到國外的醫療旅遊、有的提供國內就診的安排服務、有的是安排遠距會診，目前一年大約服務一萬多位有就診需求的 VIP，其中有部分有需要進行手術（數量目前難估計）。目前一康互聯有員工四十位左右，成立時間約兩年多，目前由於北京的醫療資源很緊，安排會診與掛號有些困難，所以積極的尋求臺灣方面有名氣的合作醫院，目前與新光醫院有接觸，具體內容尚不清楚，但在北京部分，301 間醫院已經簽約。

(2)合作模式

目前傾向先合作遠距會診，健檢與手術部分也有興趣。亦即由一康取得病人的檢驗報告和影像等醫療資訊，提供給會診醫師，安排與醫師專家使用 PC 進行遠距的諮詢會診（原先大陸政策是規定遠距會診必須在同體系醫院才可進行，目前政策已放寬，可經由健康產業中介進行遠距會診），後續若醫師認為有需要，再安排到醫院就醫，若需進行的手術項目已明確，則由一康

負責報價給病人，若病人同意報價，再安排後續事宜。一康表示，可以提供30%的利潤給醫院，但金流的具體行政走法，則需再細部討論。



致贈臺灣伴手禮給一康互聯



與李副總及尚董合影



與李副總及尚董亭文合影

三、心得及建議事項

（一）北京寶島醫院董事長於去年曾到本院健康檢查中心進行健康檢查，對於本院之服務相當稱讚，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。臺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，若臺灣政府相關單位及醫療院所不積極再努力突破、研究創新，臺灣現有之優勢將很快消失。臺灣應把握現有優勢，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，才是維持臺灣醫療專業優勢長久之計。

（二）針對醫療旅遊，目前臺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，如此才能成功結合臺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，將臺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，對於臺灣境內之大陸人士與配偶，更是應掌握宣傳之重點。他們返鄉後對於臺灣醫療之口碑，

對於吸引大陸人民來臺醫療觀光更具有事半功倍之成效。

（四）對於本次參訪一康互聯健康管理公司，了解其公司運作的方向與提供存款相當額度之貴賓的健康管理理念，相當欣賞與贊同，返國後與健康檢查中心鄭斌男主任報告，亦得知臺灣秀傳醫療財團法人彰濱秀傳紀念醫院，已與該諮詢公司簽訂國際醫療合作意向書，因此將於近期內向院方報告後進行簽訂合作意向書，如此可以積極展開成大醫院與大陸地區的醫療合作計畫，不只增加能見度亦能拓展成大醫院之健康服務業績。

（五）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，由於限胎政策之實施，對母嬰的孕期全程照護特別費心，值得我們學習其中對於母嬰貼心與以客為尊一條龍的服務理念。

（六）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，而就這方面臺灣就進步很多，若欲推展健康管理相關概念建議由高端人士進行，大陸銀行服務之客群是一大通路，一康互聯公司即是服務此族群之健康管理公司，藉由與該公司合作相信可能創造出更多的佳績。

（七）針對現階段我國開放由醫療院所擔任大陸地區人士來臺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較為可行。