



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

附件三

企劃書內容說明及格式

一、機構基本架構

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 基本資料

醫院中文名稱	
醫院英文名稱	
醫院地址	
醫院電話	
醫院網址	

(二) 國際醫療服務專責代表及聯絡窗口

聯絡人	(1)	(2)	(3)
職稱			
聯絡電話			
傳真號碼			
行動電話			
E-mail			

(三) 醫院評鑑

國內評鑑結果			
新制醫院評鑑等級	☐ 合格	☐ 優等	☐ 特優
舊制醫院評鑑等級	☐ 地區醫院	☐ 地區教學醫院	
給付等級	☐ 醫學中心 ☐ 地區醫院	☐ 區域醫院 ☐ 地區教學醫院	
國際品質認證			
名稱	結果		



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

二、醫療強項之醫療水準及服務品質

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 醫院 SWOT 分析

SWOT 分析：

Strength	Weakness
Opportunity	Threat

(二) 國際醫療重點服務項目：(請醫院分：健檢美容、醫療重點服務等兩大項目做描述)

說明：國際醫療服務項目，可分為健檢、醫療服務重點項目，並可依據 Patients beyond borders 分類項目作為重點項目，入選之醫療機構，至少提出二項。

(三) 健檢美容：請醫院提出計劃階段、接待階段、住院前置作業、住院階段、出院術後照顧之服務模式。

(四) 醫療重點服務項目：每一項醫療重點服務項目填寫一份說明，且至少包含必要項目。

✓ 必要項目：醫療團隊人員、案例數、住院計劃、治療參考流程、臨床路徑、出院計劃、回國後續照護計劃。註：人工生殖項目，請提出成功比率。

✓ 選擇性項目：死亡率、併發症比例、術後感染率、2 週內再入院率、醫療強項相關學術論文發表(上述皆以最近一年之數據為基準)

※說明：今年預加入之醫療機構，每項國際醫療重點服務項目至多以 2000 字為限。

(五) 國際醫療服務項目之專科醫師檔案(請醫院分(一)健檢美容、(二)醫療重點服務等兩大項目分別填寫，每一醫師項填寫一張表格，若不敷使用請自請增加表單)



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

照片	姓名		性別	
	現任職稱		語言種類 及能力	
專長項目				
學經歷				
學歷(大學)				
經歷				
國際/國內 證照				
該專長項目手 術案例數				
其他卓越 成就表現 (例如得獎、榮 譽、論文、著 作)				
其他				
項目				



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

三、主要目標市場評估

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 主要目標市場國家

(可包含日本、韓國、中國大陸、新加坡、印尼、菲律賓、泰國、越南、印度、中東、美洲、歐洲、澳洲及其他：_____ (請註明短中長期及其優先順序))

(二) 現況分析：

(三) SWOT 分析：

Strength	Weakness
Opportunity	Threat

(四) 趨勢及策略分析

(五) 商業服務運轉模式



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

四、維護本國及國際病人醫療品質確保方案及管理計畫
請參照【簡介格式須知】填寫

請於本項說明以下各點：

- 一、如何維護本國人就醫權利
- 二、醫療品質確保方案
- 三、醫療品質管理計畫
- 四、滿意度調查(包含國際及本國人且有急、門、住診之調查)

(1)本國籍病人滿意度調查

年度	全院	門診(選擇性提供)	急診(選擇性提供)	住院(選擇性提供)
最近一次				

(2)外國籍病人滿意度調查(選擇性提供)

年度	門診	急診	住院
最近一次			

五、就醫品質指標

(1)國際病床數目、國際病房佔全院總床數比率、國際病房佔床率。

(2)每年同月 24 小時急診留觀率(請自行挑選月份)

年度/月份	24 小時急診留觀率
最近一次	

(3)其他品質指標之列舉

- 六、醫療品質之管理
- 七、其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果(例如 QCC、臨床路徑、5S、TQI(TQM)、病理檢驗品管、服務國際病患之醫師是否另外開診…)



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

五、風險管理機制及醫療責任保險

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 國際病人醫療申訴管道

1. 病人或家屬的意見及申訴是否設有專人或部門處理？	☐ 是	☐ 否
2. 對於病人或家屬的意見、抱怨及申訴是否明訂處理程？	☐ 是 ☐ 中文版 ☐ 英文版	☐ 否
3. 對病人或家屬的意見及申訴是否能將處理情形適時回覆？	☐ 是	☐ 否
上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。		

(二) 國際病人醫療糾紛處理流程

1. 貴院是否設有專人或單位負責醫療糾紛處理？	☐ 是	☐ 否
2. 貴院是否訂有醫療糾紛處理機制？	☐ 是 ☐ 中文版 ☐ 英文版	☐ 否
3. 對於事件之處理，貴院是否有檢討及防範事件再發生之措施，作為改善之參考依據，並備有紀錄？	☐ 是	☐ 否
上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。		

(三) 倫理法律或醫療糾紛相關議題及教育課程或訓練

具體說明院內舉辦之倫理法律或醫療糾紛相關議題及教育課程或訓練，例如：權利相關議題、全人醫療議題、醫療法規議題……等主題。

(四) 醫師責任保險或醫院綜合責任保險或醫療互助基金

1. 貴院是否有院內補助互助辦法？	☐ 是	☐ 否	
2. 貴院是否有院內補助互助辦法投保醫院賠償責任保險？	☐ 是	☐ 否	保險公司名稱_____
			保額_____萬/case
上述問題答「是」者，請於附上相關資料備查。			



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

六、國際醫療受理專責單位
請參照【簡介格式須知】填寫

(一)組織架構

(二)運作模式

(三)受理項目

1~15 項之說明，應包含 SOP 標準化作業流程

1. 行程預約及安排	☐ 有	☐ 無	說明
2. 機場接送	☐ 有	☐ 無	說明
3. 病人與家屬住宿	☐ 有	☐ 無	說明
4. 直接入院安排	☐ 有	☐ 無	說明
5. 住院前、住院期間及住院後安排	☐ 有	☐ 無	說明
6. 轉院/歸國協助	☐ 有	☐ 無	說明
7. 醫生介紹	☐ 有	☐ 無	說明
8. 生活環境介紹	☐ 有	☐ 無	說明
9. 帳單及財務諮詢、貨幣兌換	☐ 有	☐ 無	說明
10. 郵寄/傳真/影印/郵電/打字服務	☐ 有	☐ 無	說明
11. 處理相關簽證	☐ 有	☐ 無	說明
12. 與旅行相關的服務	☐ 有	☐ 無	說明
13. 生活翻譯	☐ 有	☐ 無	說明
14. 台灣文化特色介紹	☐ 有	☐ 無	說明
15. 協助日常生活物品採買	☐ 有	☐ 無	說明
16. 其他項目_____ (請說明)	☐ 有	☐ 無	說明
上述問題答「有」者，請於附上相關資料備查。			

(四)駐外服務據點(可包含締結姐妹醫院或與對方簽署備忘錄合作計畫或駐外人員等)，及實際可以提供服務之駐外服務。

(五)服務經驗：請摘要說明，並提供量化具體資料，例如國籍別、人次、社經地位。



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

六、國際醫療受理專責單位

請參照【簡介格式須知】填寫

(一)依據衛生署要求，請說明是否具有國際病人資料收集統計能力：

包括服務對象特性(國籍別、人次、社經地位、年齡、性別、職業)，並有能力排除外籍勞工及外籍新娘。請於 100 年度自行選擇一個月份作為說明，證明院內資訊系統能夠依條件進行項目篩選統計。

※說明：醫療機構就院內資訊系統能力所及範圍內提出即可，若無法統計之資料請填入 N/A

統計期間：100 年 月

醫院名稱：

※ 當月全院總佔床率 %

※ 大於 24 小時急診留觀率 %

一、 醫療服務總量及收入平均

項目	一般門診	住診	健診	門診美容
國際病人人次				
本院總人次				
比例				
華僑人次 (選擇性)				
平均每位國際病人 月收入(台幣)				

註： 1. 應以國際病人(非本國人、非健保) 自費個案為填表目的。

2. 應排除外籍勞工來台職前健檢，以及應排除外籍新娘來台婚前健檢。(若無法排除者，請勾選：☐無法排除外籍勞工職前健檢 ☐無法外籍新娘排除婚前健檢。)

二、 門、住診國籍分布統計

(1) 以五大洲分類：(未明列:非列於五大洲之中)

	亞洲	美洲	歐洲	大洋洲	非洲地區	未明列	未填
一般門診							
住診							
健診							
美容門診							

(2)以國家分類：已列出台灣國際醫療主要推廣行銷客群所在國家，以及未來潛力客群之國家其他國籍分類請詳表單最後((國籍備註))，若有不明確之處，請來電詢或電子信件詢問，謝謝!!

	亞洲地區
--	------



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

	亞洲地區														亞西地區國家
	中國大陸	香港	澳門	東南亞						東亞		南亞			
				馬來西亞	新加坡	印尼	菲律賓	泰國	越南	東南亞其他國家	日本	南韓	印度	南亞其他國家	
一般門診															
住診															
健診															
美容門診															

	美洲			歐洲				大洋洲		非洲
	北美		美洲其他 國家	法 國	德 國	英 國	歐洲 其他 國家	澳大利亞	大洋洲 其他國 家	
	加拿大	美國								
一般門診										
住診										
健診										
美容門診										

三、門、住診科別統計

科別名稱	外科	兒科	內科	婦產科	家醫科	泌尿科	骨科	神經科	精神科	耳鼻喉科
門診人數										
住診人數										
科別名稱	復健科	核子醫學	放射腫瘤	急診醫學科	眼科	神經外科	皮膚科	整型外科	牙科	心臟外科
門診人數										
住診人數										
科別名稱	中醫	放射診斷科	營養	睡眠	不分科	CRC	醫學美容	健檢中心	血液腫瘤	麻醉科
門診人數										
住診人數										
科別名稱	安寧	檢驗科	生殖醫學	基因醫學	其他					
門診人數										



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

四、國際病人性別統計

性別	男性	女性
人數		

五、國際病人年齡統計

年齡	20 歲以下	21-40 歲	41-60 歲	61 歲以上
人數				

六、國際病人職業別統計(選擇性，若有資料懇請提供-感激不盡)

(職業類別僅供參考，請依照 貴院內統計項目更改職業統計類別)

職業	金融業	電子業	資訊業	營建業	廣電業	運輸通訊業	百貨零售業
人數							
職業	出版業	觀光業	服務業	工程師	會計師	學生	家庭主婦
人數							
職業	醫護人員	自由業	軍人	警察	營業員	公務人員	記者
人數							
職業	教師	紡織業	保險業	其他			
人數							

七、國際病人收入統計(選擇性，若有資料懇請提供-感激不盡)，年收入以美元為單位。

年收入	20,000 以下	20,001-40,000	40,001-60,000
人數			
N/A	60,001-80,000	80,001-100,000	100,001 以上
人數			

國籍備註：



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

國籍備註：

((亞洲))

- (1) 東南亞其他國家：寮國、柬埔寨、汶萊、東帝汶、緬甸。
- (2) 亞西地區：阿富汗、亞美尼亞共和國、亞塞拜然共和國、巴林王國、白俄羅斯共和國、喬治亞、伊朗伊斯蘭共和國、伊拉克共和國、以色列、約旦哈什米王國、哈薩克共和國、科威特、吉爾吉斯、黎巴嫩共和國、摩爾多瓦共和國、蒙古國、阿曼王國、卡達、俄羅斯聯邦、沙烏地阿拉伯王國、敘利亞阿拉伯共和國、塔吉克共和國、土耳其共和國、土庫曼、阿拉伯聯合大公國、烏茲別克共和國、葉門共和國
- (3) 南亞其他國家：印度、巴基斯坦、孟加拉國、斯里蘭卡、尼泊爾、不丹、馬爾地夫

((美洲))

- (4) 美洲其他國家：阿根廷、安提瓜和巴布達、巴哈馬、巴巴多斯、伯利茲、玻利維亞、巴西、智利、哥倫比亞、多米尼加、多米尼克、哥斯達黎加、厄瓜多爾、薩爾瓦多、格林納達、危地馬拉、圭亞那、海地、洪都拉斯、牙買加、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿馬、巴拉圭、秘魯、聖盧西亞、蘇裏南、委內瑞拉、烏拉圭、特立尼達和多巴哥、古巴、聖基茨和尼維斯、聖文森特和格林納丁斯

((歐洲))

- (5) 歐洲其他國家：阿爾巴尼亞、保加利亞、波黑、克羅地亞、捷克、愛沙尼亞、匈牙利、拉脫維亞、立陶宛、波蘭、馬其頓、摩爾多瓦、羅馬尼亞、斯洛伐克、斯洛文尼亞、烏克蘭、吉爾吉斯斯坦、格魯吉亞、阿塞拜疆、塞爾維亞共和國、黑山共和國、安道爾、奧地利、比利時、丹麥、芬蘭、希臘、冰島、愛爾蘭、意大利、列支敦士登、盧森堡、馬耳他、摩納哥、荷蘭、挪威、葡萄牙、聖馬力諾、西班牙、瑞典、瑞士

((大洋洲))

- (6) 大洋洲其他國家：斐濟、新西蘭、巴布亞新幾內亞、所羅門群島、瓦努阿圖、薩摩亞、馬紹爾群島、帕勞、密克羅尼西亞、基里巴斯、瑙魯、湯加、圖瓦盧

((非洲))

- (7) 非洲：阿爾及利亞、安哥拉、貝寧、博茨瓦納、布基納法索、布隆迪、喀麥隆、佛得角、中非、乍得、科摩羅、剛果(布)、科特迪瓦、吉布提、埃及、赤道幾內亞、埃塞俄比亞、厄立特裏亞、加蓬、岡比亞、加納、幾內亞、幾內亞比紹、肯尼亞、萊索托、利比裏亞、利比亞、馬達加斯加、馬拉維、馬裏、毛裏塔尼亞、毛裏求斯、摩洛哥、莫桑比克、納米比亞、尼日爾、尼日利亞、盧旺達、聖多美和普林西比、塞舌爾、塞內加爾、塞拉利昂、索馬裏、南非、斯威士蘭、坦桑尼亞、多哥、突尼斯、烏干達、剛果(金)、讚比亞、津巴布韋、蘇丹



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

七、國際人士醫療服務專區
請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 空間規劃

國際人士醫療服務專區(規劃圖、病床數、空間配置、大小、位置)

●舉例：是否標示國際病房專區門診等字樣，有門板區隔之獨立空間及護理站，以及全院雙語化(中+英)的標示

(二) 軟體服務

病人伙食菜單設計、網路架設、外語化文件……等項目

●舉例：以書面或實際呈現為國際病人設計之飲食(建議強調可選擇性，以兼顧文化、宗教、口味等要求)

(三) 硬體設施

國際病房裝潢、設備……等項目(例如雙語電視台、外文報紙雜誌、網路、國際電話、其他美觀佈置、無障礙空間)

(四) 國際病人標準化服務流程規劃(從接洽到出院後照護計畫)



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

八、外語服務

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 外語醫療網站

是否有外語網站 (請依照需求, 選擇性增加欄位及列)

語文	簡體中文	英文	日文	其他____(請詳列)
獨立之網站				
國際醫療項目				
醫療團隊介紹				
國際病人就醫流程				
建議基本收費表				
交通生活資訊				
網頁內容更新及維護				
Q&A 留言板、EMAIL 回覆				
其他____(請詳列)				

(二) 外語服務團隊, 提供外語能力證明, 服務經驗說明(包含醫護人員、其他專責人員、志工), 若表格不夠使用, 請自行增加使用

名字	職稱	學歷	經歷	語文種類及能力	工作項目

(三) 外語出版品, 及服務資料表單

出版品及各項文件翻譯數量(請依照需求, 選擇性增加欄位及列, 並請附上相關資料備查)

外語種類	簡體中文	英文	日文	其他____(請詳列)
醫院簡介				
醫療服務說明書				
病人同意書				
衛教單				
媒體影音出版品				
其他____(請詳列)				
說明(1)以書面方式呈現貴院推行之國際醫療項目相關外語版文宣出版品, 每種至少一份。 (2)以顧客角度, 了解病人注意事項及指引相關事宜 (3)適法性: 需有考量文件之法律完備性及國家地區適用性				



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

九、國際醫療之經驗與具體實績

請參照【簡介格式須知】填寫

請文字或圖片說明，並可包含國際醫療之經驗分享或新聞媒體報導

內文填寫處



行政院衛生署國際醫療管理工作小組
TAIWAN TASK FORCE FOR MEDICAL TRAVEL, DOH

十、異業合作

請參照【簡介格式須知】填寫

(一) 保險公司

(二) 旅行社

(三) 其他

- I. 是否具有同業通路之行銷通路或合作協議之合約，請詳列所有項目，並附上附件資料呈現貴院與同業合作之行銷通路與協議之合約，如 1. 醫療保險公司、2. 醫療專業團體 3. 醫事人員 4. 合作醫院 5. 完備套裝行程 6. 其他等。(舉例：與保險公司之合作進度、與其他醫療體系之合作契約等。)
- II. 是否具有異業通路之行銷通路或刊登機制，如 1. 媒體 2. 報紙 3. 雜誌 4. 網路 5. 旅行社 6. 航空公司，請詳列所有項目，並附上附件資料呈現貴院與同業合作之行銷通路與協議之合約。(舉例：與保險公司之合作進度、與其他醫療體系之合作契約等)



【格式須知】

一、 內文格式限制

請以 A4 Word、(標題)16 號、(內文)14 號格式編寫。

- ✓ 中文：標楷體
- ✓ 英文：Times New Roman
- ✓ 行距/邊界：固定行高(20 公分)、邊界(上下左右 2 公分)
- ✓ 頁數限制：無
- ✓ 內文標號區分：請依壹、一、(一)、1、(1)、a、(a)……方式書寫
- ✓ 文件資料請依上述規定格式撰寫，不符者退回

二、 注意事項

- ✓ 檢附照片【格式規定】：
- ✓ 請確實命名每張照片名稱(如儀器名稱)
- ✓ 檔案請統一提供 jpg 檔之照片格式
- ✓ 照片大小 2048 x 1536
- ✓ 照片請用最高解析度