



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

附件四

評選作業要點

一、行政院衛生署委託辦理 101 年度「醫療服務國際化推動計畫」參與醫療機構評定方式

- (一)審查：分「資格規格審查」、「外語網站及總機測試」、「書面資料評選」三階段進行。
- (二)資格規格審查：依行政院衛生署 101 年度「醫療服務國際化推動計畫」需求書，「醫療機構參與之基本條件」之資格及規格（申請參與醫院應具備項目），經資格規格審查符合甄選規定之醫療機構，始得進入後續評選。
- (三)外語網站及總機測試：由管理工作小組進行測試，依照網站資訊內容完整性、與病人使用外語溝通互動情形進行測試，通過後，進入下階段評選。
- (四)評選委員依據醫療機構所提之書面資料內容、簡報及答詢內容，依評審項目標準及分配如表 4.1，評定各醫療機構之得分。

二、簡報及答詢

- (一)醫療機構至少應由國際服務中心負責人或指定授權人員一人出席簡報。列席簡報人數最多 3 人，所有參與人員請攜帶相關證件備查。
- (二)簡報之順序，將於管理工作小組完成資格審查後，依照報名順序決定。醫療機構簡報時，其他醫療機構應退出場外。
- (三)簡報時間及地點，由管理工作小組另行通知，簡報型態由醫療機構自行決定，除會議室現有播放硬體設備外，其他必要設備由醫療機構自行攜帶準備。
- (四)口頭簡報（20 分鐘）與答詢（10 分鐘）。簡報結束前 3 分鐘按鈴聲-短音，簡報時間到按鈴聲-長音，醫療機構應即停止簡報。
- (五)簡報時醫療機構若經本管理工作小組唱名三次未到者，視同放棄「簡報及答詢」機會，該項目以「0」分計，評選委員得逕依書面資料內容進行評分。
- (六)簡報資料以書面資料原有方案內容表達為主，現場可接受醫療機構補充資料，但簡報不得更改書面資料文件內容。
- (七)問題答詢：簡報結束後，得由各評選委員就醫療機構簡報及書面資料內容提出詢答。

三、本案採序位法評比，由評選委員先就各評選項目分別評分後加總，並依總評分高低換算為序位，各委員總序位合計數最低者，經評選委員會通過，依序選出入選醫療機構。

- (一)若有 2 家以上醫療機構為同一優勝序位者，則以總評分高者優先入選。
- (二)序位評比表及評選總表如表 4.2、表 4.3。
- (三)總評分轉序位法說明：

1. 由各評選委員評定分數，再依分數評定名次，第一名得一序分、第二名得二序分，依此類推。
2. 承辦單位統計各評選委員之總序分決定序位，總序分最低者為第一序位。
3. 若總序分相同，就相同者再行比較其總評分決定序位；若總評分仍相同，則由與會各委員逕行投票表決，定其序位。
- (四)本年度甄選新進醫療機構將依序位入選前 5 名，且其各項查核成績皆須達 60 分(含)以上，即予以入選。



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

表 4.1 評審項目標準及配分草案

評選項目	配分(%)
一、機構基本資料 (1) 醫院評鑑等級 (2) 國際醫療專責人員 (3) 國際醫療評鑑等級	5%
二、醫療強項之醫療水準及服務品質 (4) 醫院 SWOT 分析 (5) 醫療團隊重點服務項目 (6) 國際醫療服務項目之專科醫師檔案	20%
三、主要目標市場評估 (1) 目標市場之國家別 (2) 現況分析 (3) SWOT 分析 (4) 趨勢及策略分析 (5) 商業服務運轉模式	10%
四、維護本國及國際病人醫療品質確保方案及管理計畫 (1) 如何維護本國人就醫權利 (2) 醫療品質確保方案 (3) 醫療品質管理計畫 (4) 滿意度調查 (5) 就醫品質指標 (6) 醫療品質之管理 (7) 其他確保國人就醫權益之品質指標及執行成果	10%
五、風險管理機制及醫療責任保險 (1) 國際病人醫療申訴管道 (2) 國際病人醫療糾紛處理流程 (3) 醫學倫理或法律教育相關課程訓練 (4) 醫師責任保險或醫院綜合責任保險或醫療互助基金	10%
六、國際醫療受理專責單位 (1) 組織架構 (2) 運作模式 (3) 受理項目 (4) 駐外服務據點 (5) 服務經驗：國籍別、人次、社經地位 (6) 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	10%
七、國際人士醫療服務專區 (1) 空間規劃 (2) 軟體服務 (3) 硬體設施	10%



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

評選項目	配分(%)
(4) 標準化服務流程圖	
八、 外語服務	10%
(1) 外語醫療網站(網站測試)	
(2) 外語服務團隊,提供外語能力證明,服務經驗說明(電話測試)	
(3) 外語出版品,及服務資料表單	
九、 國際醫療之經驗與具體實績	5%
十、 異業合作	10%
(1) 保險公司	
(2) 旅行社	
(3) 其他	



表 4.2 行政院衛生署委託辦理 101 年度「醫療服務國際化推動計畫」參與醫院甄選評分表/序位評比表

評 選 項 目	醫院名稱				
	配分	1	2	3	4
1. 機構基本資料	5				
2. 醫療強項之醫療水準及服務品質	20				
3. 主要目標市場評估	10				
4. 維護本國及國際病人醫療品質確保方案 及管理計畫	10				
5. 風險管理機制及醫療責任保險	10				
6. 國際醫療受理專責單位	10				
7. 國際人士醫療服務專區	10				
8. 外語服務（電話及網站測試）	10				
9. 國際醫療之經驗與具體實績	5				
10. 異業合作	10				
評分小計	100				
轉換序位					
甄選委員意見：				甄選委員簽章：	

備註：

1. 請各委員惠予參考各評分項目之配分評定分數，另本案採評分轉序位法。
2. 本表分數應填列於評選總表，該總表並經本評選委員確認其所評之分數後，本表併其他評選表封存，由主席代表全體委員於彌封處簽名或蓋章。
3. 甄選之醫療機構經由各甄選委員評定序位，然後加總各甄選委員評定之序位，序位合計最低為第一名，次低者為第二名，依此類推。



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

表 4.3 行政院衛生署委託辦理 101 年度「醫療服務國際化推動計畫」參與醫院甄選評選序位評選總表

醫療機構 序位 甄選委員	1	2	3	4	5
A					
B					
C					
D					
E					
序位合計					
優 勝					