



台灣發展保健醫療旅遊 可行性之探討

◎嘉義長庚放射診斷科放射技術師 陳文昌、何艷紅、林秋湧

◎嘉義長庚放射診斷科技術主任廖漢弘 校閱

過去，人們透過前往溫泉地區取水和泡溫泉的旅遊方式，舒解身心的壓力，目的在於促進健康和恢復。漸漸的，人們藉旅遊方式合併醫療服務的介入，使之更具體化，此一發展成為醫療旅遊市場形成的雛型。除了上述人們對於健康需求型態的改變因素之外，原住國因醫療服務不完善、長時間的醫療等待、醫療服務較昂貴，或保險可支付國外就醫費用等的推力，促使不少歐美人士，轉向選擇一個醫療費用低廉、且能提供高品質醫療服務並兼顧悠閒度假的海外醫療服務系統。這股醫療旅遊的風潮已成為不少國家的經濟命脈，更帶動亞太地區的泰國、新加坡、馬來西亞和印度及南非等國觀光醫療產業的蓬勃發展。

2008年7月1日總統馬英九先生在雙和醫院揭幕典禮時曾表示，兩岸直航後，觀光醫療將會是未來服務業的旗艦產業。國內有關醫療旅遊研究不多，推究其原因為醫療與旅遊產業結合，屬創新

產業，且目前處於剛萌芽階段。雖然醫療種類甚多，但健康檢查是預防醫療當中非常重要的一環，預防性的檢查可減緩小病轉變為真正的疾病，降低疾病發生率。且透過預防醫學的介入，可使受檢者尚未產生病徵前發現疾病危險因子，由此可知健康檢查之重要性。

近年來醫學科技發展極為快速，精確的醫學設備如核磁共振掃描儀及電腦斷層掃描儀已成為自費健康檢查最佳的檢查項目。其中，核磁共振造影可解析腦脊髓神經系統、腦部原發性或轉移性腫瘤、脊椎神經組織、泌尿生殖系統、心臟血管和腦血管等疾病的篩檢精準度及安全性都有優於其他醫療影像儀器。

且其無輻射線傷害、不需侵入人體及在國內外十幾年的臨床經驗，發生的副作用很低，已受到國內外醫學界高度肯定。另外，電腦斷層掃可被用來探查身體內部狀況及心血管疾病。此兩項醫學科技提供受檢者精確、安全、效率及舒適的健康檢查。



健康檢查的定義：

健康檢查或稱為定期健康檢查，可視為臨床醫療與預防保健之整合，屬於預防醫學之二級預防。過程中透過專業醫護人員對看似健康的民眾，以綜合性的檢查方式，如聽診、觸診、問診或利用多種醫療檢查儀器，進行臨床檢查或醫療檢驗，藉此判斷民眾健康狀態。

健康檢查可評估受檢者目前身體健康的情形，期疾病能於早期就被檢查出來，進而預防疾病的惡化及促進健康。因此，健康檢查被視為是預防醫學的一部分。疾病從預防醫學的角度分析可分為三個階段。初級預防指在疾病未發生之前，先預防疾病的發生；二級預防指疾病初期，預防病情惡化；三級預防指疾病已造成器官機能之破壞，要避免病患殘障之惡化，並協助其復健。健康檢查具有第一及第二階段預防之功能，消極面指發現潛伏體內之疾病，早期診斷，早期治療；積極面指了解自身健康狀況，並且予於適當調整，增進生活與生命之品質。

競爭優勢之概念：

管理學大師邁克·波特（Michael

Porter）在 1990 年所提出用「鑽石模型」（Diamond Model）來解釋一個國家在國際市場上競爭優勢的概念，主要涵義是將一個國家的特定產業作為考量其開拓與佔有國際市場並獲取利潤的能力，目的是促使產業經濟持續成功的要件。而現階段在台灣發展保健醫療旅遊，正符合了波特理論中的各種優勢，我們期待在政府的支持下，能讓台灣掌握這個機會，發展我們台灣的醫療旅遊。

依照波特的理論，我們有何優勢呢？今分述如下：

一、「生產要素」優勢

（一）天然資源：

台灣地理方面擁有豐富的自然、文化及人文旅遊資源，尤其交通部觀光局 2010 年的觀光旗艦計畫的台灣八大景點，例如阿里山日出、日月潭景觀、太魯閣自然奇景、南台灣墾丁、台北故宮、高雄愛河、台灣第一高峰玉山與 101 大樓為代表的旅遊景致遠近馳名，資源其特色是自然、文化與人文資源相融合，可吸引廣大國內外旅客。

（二）基本資源：

國內醫療院所林立，醫療人才優秀傑出、醫療資源豐沛，醫療品質具備世界水準，並且擁有世界先進的醫療儀器，及精湛的醫療技術，更是醫療的保證。依據英國經濟學人期刊於 2000 年公布的「世界健康排行榜」，台灣被列為全球的第 2 名，僅次於瑞典，高於美、日等國。由此可見台灣的醫療水準相當的高，有足夠的水平去發展醫療旅遊。

（三）人力資源：

目前保健醫療旅遊業正處各國語言專業醫療外語人才短缺的過渡階段，缺乏專業醫療外語人力資源，就無法長遠發展保健醫療旅遊業。專業外語人力資



▲健診-PET-CT 高階影像檢查



源的提升是努力的重點。所以應積極培養各國專業醫療外語人才，增加語言多元化，並及早建立人力資源的開發與管理系統，才能面對未來國際化的競爭，讓來台參加保健醫療外籍遊客，在身體檢查諮詢上能有回應的親切。所以我們的短期保健醫療旅遊優勢在中文，最大的醫療市場就是大陸及華人地區，因為我們有相通的語言，增加了醫療的信賴感。

(四) 基礎建設：

目前國內交通便捷，搭配高速鐵路的完成，從北到南只要數個小時就能到達，增加各地旅遊的便利性；而離島旅遊，可搭乘飛機或船，也是很快就能到達。加上各地旅遊景點軟硬體設配完善，非常適合國內外遊客從事一般旅遊與深度旅遊。而在醫療方面，依據瑞士洛桑國際管理學院於2006年所做的「世界競爭力評比」，有關「醫療保健基礎建設是否符合社會需求」乙項，台灣在全世界61個受評的國家中評列第21名，比其他亞太國家還要好，這也是我們極大的優勢。

(五) 知識資源：

目前保健醫療旅遊業的醫師素養高、專業醫事人員訓練充足，有賴於新制醫院評鑑制度的改革，則是打破病床規模、科別設置之醫療品質分級迷思，改以社區民眾的健康需求為導向，回歸以病人為中心的評鑑制度，以病人的醫療服務品質取勝，重視醫療團隊的整體合作，期能引導醫院的經營策略及制度設計以病人為中心來重新思考與規劃，鼓勵發展不同類型之特殊功能醫院。在專業醫事知識水準不斷提升，及親切的服務態度下，並且不斷的自我創新學習，才能創造競爭優勢。

二、「需求因素」優勢

醫療機構服務國際化，主要以顧客消費類別及醫療項目作為市場區隔，以我國的醫療品質，加上擁有世界最先進的檢查儀器，應強調技術水準較高的醫療服務為主，短期旅遊可選擇具特色的健康檢查及中醫健檢等醫療服務。由於健康檢查，不具侵入醫療行，可減少醫療糾紛，避免觸犯醫療法。

三、「相關與支援產業」優勢

可以結合宗教文化古蹟、養生餐飲及美容spa之保健旅遊，與觀光旅館及旅遊業者的交互合作，塑造特有的體驗，進而認同台灣醫療機構服務國際化的品質，突顯策略中的優勢。競爭優勢可以使醫院集中力量，並且使醫院因健保制度，導致年年虧損的情況獲得紓解，獲得新的客源。醫院可運用有效的資源，提供高品質、低價格的醫療保健服務，以爭取目標市場。在市場目標中，醫療機構服務國際化之顧客，初期應以華人之大陸沿海地區及華僑為主，主要為華語能順利溝通；長期則以歐美地區之英語國家，作為台灣醫療機構之努力目標，加強英語教學，增加溝通的順暢。並透過衛生署、觀光局、經濟部、新聞局的合作，結合國際相關研討會及國際展覽之宣傳，協助廣告宣傳，增加醫療行銷面，以凸顯醫療機構服務國際化之企圖與能力。

四、「企業策略、結構和競爭條件」優勢

經營策略需不斷創新，為確保技術與科技取得及有效防止資訊外洩，透過建立事業夥伴關係，推出新的醫療技術、服務、行銷手法，提供獨特性是重要方法之一，將增加醫療機構服務國際化之競爭優勢。台灣醫療品質已與國際接

軌，若然善用觀光資源，並找出我國醫療照顧服務的特色，相信可以結合觀光資源並運用既有醫療技術優勢的模式，帶動醫療服務產業的發展，達到促進周邊產業發展的雙贏局面。

五、「政府」優勢

「政府」優勢是指政府提出有利保健醫療旅遊業發展的政策。總統馬英九先生於兩年前雙和醫院揭幕典禮上已表示，除了保健與醫療照顧，兩岸直航後的觀光醫療，將是未來服務的旗艦產業。另外，馬總統於 2009 年 2 月 21 日在總統府主持當前總體經濟情勢及因應對策會議中，也指示行政院在三個月內提出具體策略，其中強調在關鍵新興產業的發展如觀光旅遊、醫療照護、生物科技、精緻農業等面向，投注更大資源，以擴大規模，以提升新興產業產值，這也顯示政府在政策面上的支持。

六、「機會」優勢

「機會」優勢是指能夠促成有利於保健醫療旅遊業發展的重要事件。2009 年正式開放兩岸三通，並推動兩岸直航及大陸觀光客來台，促使兩岸人民交流更加頻繁，如果能在放寬兩岸人民關係法條例及鬆綁醫療法，將使得台灣發展保健醫療旅遊更具競爭力。兩岸經濟合作架構協議 ECFA (Economic Cooperation Framework Agreement) 已正式上路，開放兩岸直航對台灣經濟長期發展的影響利弊互見。而兩岸直航的正面效益主要包括：可以節省兩岸之間交通運輸成本、可以促進兩岸產業分工及台灣產業結構轉型升級，有利於吸引跨國企業來台投資，量化分析結果顯示，開放兩岸直航，對台灣實質國內生產總值 GDP (Gross Domestic Product) 的變動、貿易條件或是社會福利方面，都具

有正面的作用。在負面的代價方面，主要包括經濟、社會結構劇烈調整衍生的成本，對國家安全、經濟安全造成衝擊等方面，但這是經濟發展轉型必經之痛，不然何來競爭力？

七、結論

台灣的保健醫療旅遊極具競爭優勢，加上台灣擁有世界先進的醫療儀器，及精湛的醫療技術，是醫療的保證，故台灣發展保健醫療旅遊之初，可先從健康檢查項目中最精密的核磁共振掃描儀及電腦斷層掃描儀著手行銷國外，以吸引既有健康體檢需求及旅遊意願的人，以爭取更多元化的客源。但國內推動此項產品之初期，可先針對華人市場，然後鼓勵各醫療院所再取得美國醫療評鑑 (Joint Commission International, JCI) 合格認證，逐漸推廣至歐美地區。在醫療院所積極推動此產品時，政府應發展保健醫療旅遊的制度及政策，明確規範此類醫療行為，以免將來產生國際醫療糾紛。

本文希冀能提供有意突破健保赤字不斷的膨脹，而壓縮其市場發展的醫療院所另類思考，發展保健醫療旅遊尋找新客源。並促使醫療與觀光兩產業合作的機會，此舉，不僅能增加國家觀光收入，亦能使醫療院得以永續經營，創造兩產業雙贏的機會。❶

註

SPA：

究竟什麼是 SPA？SPA 一字源於拉丁文 Solus Por Aqua，Solus = 健康，Por = 經由，Aqua = 水，就是經由水來產生健康的意思。SPA 包括了身心靈的調養，任何的課程，無論是水療、按摩或芳香療法，都是藉由視、聽、嗅、味、觸等五感。結合自然花草香、水、身心調養等概念，來達到放鬆身、心靈的目的，進而依個人的需求達到不同的療效。