

長庚醫療體系

發展國際醫療 SWOT 分析

◎桃園長庚美容醫學中心主任 張承仁

由於醫療費用昂貴，等待治療手術時間過長，許多歐美國家人士傾向到國外求醫；其中包括亞洲、東歐、南美等地區，國際醫療潛力都相當雄厚。依英國經濟學人智庫的最新預測，「醫藥服務產業」將與「科技產業」和「永續能源產業」，並列為全球三大軸心產業。在此趨勢下，「海外求診」或稱為「國際醫療」將在未來蔚為就醫潮流。因應此趨勢，長庚醫療體系必須充分明瞭箇中影響因素以期達到成功吸引外籍人士的目標。SWOT分析更是事前不可或缺的功課。

優勢 (Strength)

近年來台灣醫療技術水準快速提高，醫療技術及設備在亞洲名列前茅。經建會評估，國際醫療的需求越來越熱門，東南亞各國已形成龐大醫療產業。台灣醫療水準不錯，例如優質環境、價格優勢及優質的醫護人力素質。台灣有機會發展的醫療領域，包含肝臟移植、重建整形、骨髓移植、腦腫瘤、膝關節置換及心臟手術等，醫療技術都領先國際，在世界的醫療領域也都佔有一席之地。

在部分醫療相關專科台灣亦具發展

優勢。行政院看好台灣在整形美容、雷射矯正近視、中醫及牙科、健檢的優勢，將醫療旅遊列為三年衝刺計畫中的重點發展項目，有意扶植上述醫療項目成為台灣經濟成長新動能；進而推動活體肝臟移植手術、顱顏重建手術、心血管介入性治療及外科手術、人工生殖技術、關節置換手術等，做為重點醫療。

另外，健全的醫療評鑑制度亦是優勢。醫院評鑑的實施肇於1986醫療法公佈，其實施則是因於醫療法第32條、第17條、施行細則等法源之依據，制訂出「醫院評鑑制度」。1999年4月12日「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」成立之後，評鑑制度更臻完善。

其他方面，相較於東南亞各國，台灣具有華語語言優勢，醫療專業服務溝通無障礙。相較於歐美、日本、韓國與香港、新加坡等國家，醫療費用收費較低，同時醫療費用透明度高，具有較高競爭優勢。

劣勢 (Weakness)

由於法規限制，醫療相關產業無法進行廣告行銷。根據醫療法第85條，除醫療機構、診療及醫師個人相關訊息之

外，不得進行廣告行銷。醫療法第 61 條規定，醫療機構不得以不當之方法，招攬病人。全民健保制度下，醫療服務較缺乏與國際結合的經驗。且依醫療機構設置標準第 20 條規定，聯合門診之設置場所，不得設有商業性之機構。

醫療機構推行國際醫療的專業單位尚未成熟。醫療服務人員多元語言服務訓練尚不足，目前多以國語輔以英語訓練為主。國際醫療服務模式尚未確立，合作分工亦未明確。相關服務表單及網頁尚未提供多國語言使用，無法做有效的行銷推廣及效率的服務。

在公部門方面目前由衛生署掌管相關業務，但缺乏專業統一指導單位輔導醫療院所推動國際醫療。雖然台灣已有完善的醫療評鑑制度，但目前台灣通過國際醫院評鑑 JCI (Joint Commission International) 的認證的醫療機構（註），相較於新加坡明顯落後許多。且與東南亞各國比較（新加坡除外），部分醫療費用仍然有較高的趨勢。目前林口長庚醫院積極投入 JCI 之評鑑工作，便是為開拓國際醫療作準備。

機會 (Opportunity)

由於台灣醫療技術已達國際水準，尤其長庚在特色醫療已是遠近馳名。據此，可透過投入國際醫療活動及知名國際醫療手術，提升台灣醫療的國際知名度，並吸引各國民眾到台灣接受醫療服務。除此之外，全球及台灣高齡人口持續增加，預期於 2019 年邁入高齡社會，老人健康照護需求增高，更增加國際醫療機會。

另外，現代人越來越重視養生、抗老化，養生產業需求將持續增加。肥胖症及相關文明症狀人口逐年增加，健康減胖及相關醫療為新興開發市場。而中

國傳統醫學及台灣在地養生健康資源，將可作為正統醫療服務的最佳後盾與輔助。在其他條件上，東南亞國家的公共衛生及環境劣勢，將增長台灣的機會。世界及兩岸三地的廣大華人旅遊市場尚未被大幅度開發，也具有相當大的潛力與機會。

威脅 (Threat)

於外在因素中，日本、韓國整形美容技術發達，已是國際知名，吸引多數國際醫療旅客前往。新加坡、印度、泰國、日本及中國大陸等國家近年亦已開始興起國際醫療的服務。尤其是泰國及東南亞各國以優質服務大幅度提升醫療服務的附加價值。而香港的強力發展結合政府及民間力量，並積極爭取兩岸三地的華人市場，與台灣有強烈競爭的跡象，亦值得警惕。

內在不利因素則是台灣目前醫療在健保總額管制制度下，影響醫院長期發展的經營。而國際語言及文化差異，跨國醫療也比較容易產生醫療糾紛。雖然兩岸交流頻繁，但中國大陸人士來台就醫尚需要繁瑣的申請手續與限制，因此容易造成有醫療需求的人士不便。以泰國專營國際醫療的醫院為例，因應不同旅客的需求，可以在醫院直接辦理延長簽證申請，不需要再前往特定單位辦理延長簽證，提供旅客更快速便利的服務。

另外在實際面上，因為貨幣法令嚴格，匯兌交易點不足，因此不易讓外國就醫者可以輕鬆進行匯兌。目前台灣匯兌單位主要以銀行及機場為主，飯店及大型百貨公司亦可以進行匯兌，但假日銀行休息，因此可以兌換貨幣單位相對不足。然而東南亞匯兌單位，在都會區的街道上多有設置專屬的匯兌單位，可



以立即進行匯兌。

長庚國際醫療服務中心成立於2008年，經歷多年努力，服務的質與量均有長足的進步，其中所建立的作業流程如：協助跨國預約、療程規劃、簽證事宜、境內交通與住宿安排、各項醫事協助，醫療進行之前中後之協助與關懷，甚至病人出院返國後之追蹤已臻成熟。藉此SWOT分析，當更能了解長庚醫療體系在國際醫療發展中的強弱優劣，以期百尺竿頭更進一步。◆

（本文承蒙長庚行政中心龔文華主任、開南大學楊勝評教授之指導及長庚大學邱文科教授、王明旭之協助）

註：國際醫院評鑑 JCI (Joint Commission International) JCI 標準被世界衛生組織 (World Health Organization, WHO

) 公認為醫療衛生機構認證的最高標準。JCI 根據美國醫療衛生機構認證聯合會醫院認證標準制訂的醫院管理國際標準。標準主要針對病人醫療服務的途徑與連續性、病人的評估和醫療護理、病人及家屬的權利、病人及家屬的教育、員工資格及教育、質量改進與病人安全、設備設施管理與環境安全、醫院感染管理及控制、信息管理、醫院的決策管理與執行等。JCI 標準是站在病人和公眾利益上對醫院及醫務人員提出的管理標準，其根本目的是為了保證病人安全、確保病人權利和醫療護理服務品質，最終使醫院得到病人與社會的廣泛認同。



內視鏡窄頻光系統

◎基隆長庚耳鼻喉科主任 楊士維

內視鏡結合窄頻光系統 (Narrow-band Imaging System) 是近年來日本發明用來檢查黏膜上皮細胞的光學儀器，主要的原理是將內視鏡原來的光源，經由儀器濾過，將光之波長集中在 415 以及 540 奈米，血紅素與黏膜的主要載色體，用於觀察器官表面之表淺結構，首次於西元 2001 年發表應用於腸胃道腫瘤之診斷。之後陸續應用於身體其它器官之檢查及診斷，包括有：肺及支氣管部、口咽及下咽喉部、胃部、食道、大腸及直腸、以及口腔部。黏膜表面上皮細胞發生變化時，血管的結構紋路也會隨之變化，在波長 415 奈米之光源照射下，恰巧可以檢視表面微血管的變化，對於癌症病灶或是一些上皮細胞異生的偵測能力大幅上升。

在窄頻光的檢視下，可以發現不同類型的影像型態。根據這些影像之特徵，可以增加在手術未進行前，找出黏膜白斑變異程度較嚴重或是已經癌變的病人。因此，內視鏡合併窄頻光系統應用於口腔黏膜白斑症的檢查，有助於口腔黏膜疾病之臨床檢查。◆