

出國報告(出國類別：考察)

2012 台灣醫療服務國際化韓國考察團

服務機關：行政院經濟建設委員會

姓名職稱：劉玟妤技正

派赴國家：南韓

出國期間：101年8月27日--9月2日

報告日期：101年11月27日

【目 錄】

目錄

摘要	I
壹、 前言	1
一、 考察目的	1
二、 預期成果	1
貳、 考察內容	2
一、 韓國觀光醫療產業之推展	2
二、 拜會單位及訪問內容	9
參、 考察心得與建議	32
肆、 感謝	35
伍、 附件	36
陸、 參考資料	38

摘要

韓國政府自 2009 年才開始推動以觀光醫療吸引海外病患之政策，2009 年訪韓外國觀光醫療人數為 60,201 人次，2010 年為 81,789 人次，2011 年為 122,297 人次，年成長率介於 30~50%，2012 年目標為 15 萬人次；韓國政府以極大決心並挹注大量資源，政府部門間傾力合作、摒除本位主義之障礙，為我國可借鏡參考之處。

本次行程拜會韓國推動觀光醫療之相關部會保健福祉部、觀光公社及醫療院所三星醫院、延世大學醫院、我立德脊椎專科醫院、及數家知名整型診所，對於政府部門之分工、推動作法及業者發展觀光醫療之商業模式等均有進一步瞭解，未來可透過進一步之合作及調整我國推動國際醫療之策略及作法等，加速我國觀光醫療產業之發展。

壹、 前言

一、 考察目的

我國自 96 年推動醫療服務國際化旗艦計畫、98 年推動六大新興產業-健康白金升值方案迄今已近 5 年，惟國際醫療病患人數及產值一直無法有效提升。為使國際醫療產業儘速發展，加以韓國積極推動觀光醫療之成績斐然，希望藉由汲取韓國之推動作法，促使我國國際醫療產業能大幅增長。

本次行程在衛生署及外貿協會安排下，有義大醫院及諾貝爾整形診所同行，參訪韓國推動觀光醫療之相關部會保健福祉部、觀光公社及醫療院所三星醫院、延世大學醫院、我立德脊椎專科醫院、及數家知名整型診所（原辰、BK、JK）等，對於政府之推動策略及作法與醫院、診所之商業模式有進一步瞭解，助於未來調整我國之策略與方向。

二、 預期成果

韓國於 2009 年 5 月將醫療旅遊視為南韓之新成長引擎（New National Growth Engine），定位是做為全球醫療

保健中心，並以強化其醫療照護服務能量及擴展全球健康產業市場為目標，將俄羅斯、中亞、日本視為目標市場。該計畫明確提出預期達成的目標：服務外籍病患數至 2011 年達到 11 萬人次，2013 年達到 20 萬人次，其中重症病患約佔 15%。

2011 年韓國吸引超過 12 萬外國病患，成績斐然，本次考察係為拜訪韓國推動觀光醫療之政府機關及參訪相關醫療院所，汲取其推展經驗及相關作法，以促進我國國際醫療產業之成長。

貳、 考察內容

一、 韓國觀光醫療產業之推展

(一) 韓國醫療體系簡介

1989 年韓國通過全民健康保險制度，所有的韓國人通過醫療保險和醫療救助獲得醫療保障。截至 2008 年底，接受健康保險福利的人口（包括韓國人和外籍人士）達 4,816 萬人，其中 1.84 萬人具有接受醫療救助的資格。

韓國的醫療機構和病床數一直在不斷上升，到 2008

年，醫療機構總數為 54,165 個，為 2000 年的 1.4 倍。牙科醫院數目為 184 所，而傳統醫學醫院數目為 139 所。隨著醫療機構數目的增加，醫院床位數也上升到 478,654 張，為 2001 年 288,953 張的 1.7 倍。

為了提高醫療系統效率，實現在韓國高品質的醫療服務，於 1989 年實施全民健康保險制度，接著實施了醫療服務提供制度，後者將醫療機構劃分為以下護理等級：一級、二級和三級。前者制度的目的是鼓勵患者根據其病情的嚴重性以及訪問的便利性而接觸不同層次的醫療機構。輕微疾病的患者可以使用當地診所（一級），而病症較嚴重的患者可以使用醫院（二級）、綜合醫院（二級）或整體護理的綜合醫院（二級和三級）。韓國的診所是指擁有 29 張病床的醫療機構。醫院是指一個擁有 30 張或以上床位的醫療機構。綜合醫院指一個有 100 張或以上病床的醫療機構。擁有 100 至 300 張床位的綜合醫院必須有至少 7 個醫療科室，除了有內科、外科、兒科、婦產科中任意 3 科，還要包括放射科、麻醉劑和止痛藥科、健康篩查科或病理科，並且各科室必須要有專家。擁有 300 張床位以上的綜合醫院需要有 9 個醫療科室，除了各科室本身所需的

醫療專科，還包括牙科和精神科。

綜合醫院都必須配備治療嚴重疾病患者所需的必要人力和其他物力。除非緊急情況發生，只有那些獲得診所或醫院醫生轉診通知的患者方能入院接受治療。

急救醫療機構分為中央、區域、專門、地方、地方分支緊急醫療中心。在韓國，共有 455 個緊急醫療機構。

目前在韓國，依據全民健康保險法，醫療保險政策和醫療救助覆蓋所有的韓國人。截至 2008 年底，享受醫療保險的人口約 4816 萬人，享受醫療救助的約有 184 萬人。

雖然韓國的健康保險和醫療服務提供體系並不適用於不居住在韓國而在一所註冊機構接受治療的國外患者，但是三級醫療設施中國外患者的床位數不得超過病床總數的 5%。

許多醫療機構提供世界一流的醫療服務，擁有國際化治療中心以及負責國外人的協調員，這些協調員講流利的英語、中文、日語、俄語和其他語言，為溝通提供便利。國外人可以通過各個機構的國際治療中心或負責的治療方法或國外患者事務的協調員查詢治療資訊。患者在決定接受治療前，能夠就治療問題向醫生進行諮詢。

(二) 韓國推動觀光醫療計畫

韓國於 2009 年 5 月將醫療旅遊視為南韓之新成長引擎 (New National Growth Engine)，定位是做為全球醫療保健中心，並以強化其醫療照護服務能量及擴展全球健康產業市場為目標。致力於國內的醫療設備及技術升級及提昇國際化環境，擴增國際醫療服務市場需求，將俄羅斯、中亞、日本視為目標市場。該計畫明確提出預期達成的目標：服務外籍病患數至 2011 年達到 11 萬人次，2013 年達到 20 萬人次，其中重症病患約佔 15%。

韓國政府發佈了七大重點計畫及 13 項一般計畫來推動觀光醫療，分述如下：

1. 七大重點計畫

- (1) 新設外國病患賠償制度：設立醫療糾紛調解院，支援外國患者醫療糾紛。
- (2) 放寬醫療機構內新建或增建住宿設施之容積率，政府並補助觀光振興基金貸款。
- (3) 允許在醫院內調劑外國患者藥品（韓國實施醫藥分離制度，此舉可提供外國住院患者 one-stop 服

務)。

- (4) 擴大 Medical Korea Academy 進修課程：在限定範圍內允許外國醫師參與實際診療，並將建設國際醫學研究中心 (International Medical Academy Center)。
- (5) 擴大培養翻譯、企劃、行銷等醫療專業人才。
- (6) 加強管理醫療機構之服務設施及基礎建設。
- (7) 改善外國患者簽證制度。

2. 13 項一般計畫

- (1) 擴大海外觀光醫療推廣機構之業務範圍：允許觀光醫療推廣機構得執行住宿及機票代購等旅遊相關業務。
- (2) 放寬一般旅行社之觀光醫療推廣機構登錄資格：一般旅行社只要支付外國患者保證保險費(1 億韓元，約新台幣 280 萬元)，可登錄為觀光醫療推廣機構。



圖 1.保健福祉部頒發之獎牌

- (3) 獎勵優秀觀光醫療推廣機構：每年挑選優秀機構

頒發獎牌或獎金等獎勵。

- (4) 加強海外宣傳：放寬觀光醫療推廣機構之 KOTRA 海外辦事處進駐資格，補助觀光醫療推廣機構參加海外展覽及辦理推廣活動。
- (5) 加強海外推廣能力：加強蒐集海外市場資訊，加強洽邀海外患者，補助醫療機構拓銷海外市場。
- (6) 醫療機構名稱英韓併列標示。
- (7) 新創觀光醫療人才國家資格證書。
- (8) 提供海外患者方便接送機服務。
- (9) 降低外國患者機票費用。
- (10) 管制醫療機構過渡收取外國患者手續費等行為。
- (11) 加強觀光醫療相關統計系統。
- (12) 改善觀光醫療政策，管控地區別觀光醫療推廣事業，依地區別執行不同觀光醫療推廣政策。
- (13) 協助盡早通過自由貿易區域內建立外國醫療機構相關法案。

(三) 韓國國際醫療發展現況

依韓國保健福祉部今(2012)年6月發佈統計,2011年訪韓外國觀光醫療人數為122,297人次,較2010年81,789人次增加49.5%。

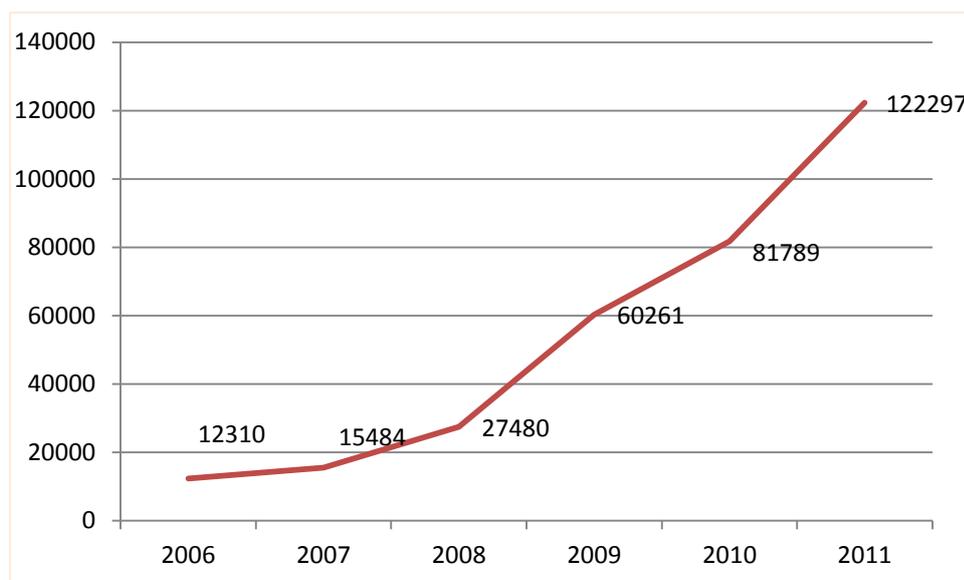


圖 2.訪韓外國觀光醫療人數統計

進一步分析 12 萬訪韓外國觀光醫療旅客中,重症病患數為 11,945 人,佔 9.8%,較 2010 年 7,776 人(9.5%)小幅提升 0.3%。2011 年外國病患帶來之產值計 1,809 億韓元,比 2010 年 1,032 億韓元增幅近 75%,其中,重病患者產值為 691 億韓元,佔總診療收益之 38.2%。支付 1 億韓元以上之外國患者數為 27 名,支付超過 1 千萬韓元之病患數為 5,011 位,較 2010 年 1,732 位大幅增加。

針對 2011 年外國病患國籍分析,以美國 27%最多,

其次為日本 22.1%，中國 18.9%，俄羅斯 9.5%及蒙古 3.2%。分析各國病人所支付之平均醫療費用，以哈薩克之 352 萬韓元最高，其次為俄羅斯 314 萬韓元及蒙古 239 萬，而日本病人僅 76 萬韓元，係因日本病人主要為門診病患。

二、拜會單位及訪問內容

(一) 我國駐韓台北代表部、經濟代表組

1. 單位介紹

駐韓台北代表處於 1994 年 1 月設立，為中華民國政府在韓國的代表機構，正式中英文名稱為「駐韓國台北代表部」(TAIPEI MISSION IN KOREA)，設有秘書組、領務組、業務組、僑務組、協調組、文化組、經濟組、新聞組、科技組及觀光組等。

主要任務為增進我國與韓國雙邊實質關係，確保國家利益與保護韓國地區僑民權益；我國另在釜山設有辦事處 (TAIPEI MISSION IN KOREA, BUSAN OFFICE)，處理韓國南部地區之事務以及與韓方之交流。

參訪團原訂 8 月 27 日前往濟州島之行程，因受布拉萬颱風影響取消，於首爾台灣貿易中心之安排下，參訪團前往駐韓台北代表部拜會，由梁英斌代表接見，經濟

代表組林祥鴻組長陪同，隔日台貿中心安排參訪團拜會林祥鴻組長，會上邀請觀光局首爾辦事處陳佩岑所長、中華航空公司韓國分公司郝光復總經理共同參與，洽談台韓醫療產業及觀光醫療之發展。

2. 洽談重點

梁代表表示台灣與大陸同文同種，具相同審美觀，未來推展觀光醫療具利基，近年來韓國積極推動觀光醫療，除大陸市場，並與阿拉伯聯合大公國（UAE）簽訂MOU，促成國民來韓開刀整形。另新加坡醫院大樓按語言分層亦令人印象深刻，而提及醫事人力五大皆空問題時，梁代表則舉澳洲為例，澳洲國家統計局中立的提供各統計數據，國家移民政策則針對不足之人才彈性的調整。

衛生署劉明勳簡任技正表示台灣醫生醫療技術進步，過去韓國每 4 名醫療美容醫師中，即有 1 名來台訓練，因兩國國情不同，在韓國整形為民眾認為理所當然之事，而在台灣則視為隱私，使得韓國醫療美容之名氣較台灣大。衛生署目前研議將針對醫療美容診所進行規範，未來將僅有皮膚、整形外科專科身份之醫師才可進行醫學

美容之醫療行為。

經濟代表組林祥鴻組長提及韓國本身醫療美容之內需市場大，形成發展觀光醫療之良好環境，且韓國中央部會員額少，多利用彈性較大之公社推動政策，部會與公社推動政策均設單一窗口，2011 韓國亦放寬醫院中可增建供陪伴家屬住宿設施之政策。我國目前政府預算每年縮減，各單位出國預算亦大幅刪減，除政策推動上較不具國際觀，未來與各國進行經貿議題談判時，恐亦無相關人才，以美韓 FTA 談判為例，雙方共計談判 8 次，4 次於韓國、4 次於美國，韓國每次派 200 人前往美國談判，未來我國要與美國談 TIFA，應盡早準備。

觀光局陳佩岑所長表示韓國觀光醫療以讓海外人士來韓居多，韓國人赴海外就醫者少，僅有少數器官移植之重症案例。目前韓國為了宣揚國威，進一步到第三世界免費治療。另台灣欲發展觀光醫療，其價格、定位為何？應有明確界定！

首爾臺灣貿協中心張揚鴻主任表示貿協展團時提供買主機票、健檢等部分補助，惟買主來台健檢取得健檢報告後之配套服務應更具體，才能此效益發揮至最大。

另新加坡為吸引人才推出菁英計畫亦令人感佩。

(二) 保健福祉部 (Ministry of health and welfare)

1. 單位介紹

保健福祉部為南韓衛生福利主管機關，其執掌涵蓋衛生保健、食品衛生及防疫、國民保健、醫療保險及國民養老金、低收入者與殘疾人權益保障、兒童福利及政策等。

本次拜會保健福祉部，就其醫院評鑑制度及觀光醫療政策進行瞭解，此行接見的有保健福祉部醫療機關政策科 Cho, Jeong Youn 書記官，保健產業政策科書記官 Park, Youn Ok，韓國醫事機構認證公會 (Korea Institute for Healthcare Accreditation, KOIHA) Kim, Kyung Sook 執行長，韓國保健產業振興院 (Korea Health Industry Development Institute, KHIDI) 國際醫療行銷組 Brian Suh 組長。

2. 洽談重點

(1) 醫院評鑑制度

本議題由保健福祉部 Cho, Jeong Youn 書記官及 Kim, Kyung Sook 執行長進行介紹，韓國於 2004 年修改醫療

法，開始實施醫院評價制度，以改善及促進醫療服務提供者提供的醫療服務的品質，每 3 年對擁有 300 張病床以上的綜合醫院和其他醫院進行一次強制評估。通過書面問卷，現場檢查，調查或電話調查的臨床品質指標，醫院管理，病人的滿意度等進行的評估。但因舊的評價制度並不完善，所以 2011 年又修改醫療法，重新制定醫療評鑑制度，針對 30 床以上醫療機構進行評鑑，以保障患者就醫安全及醫療品質，其評鑑制度於 2012 年獲得 ISQua 之認證。韓國政府並未強迫醫院參加評鑑制度，僅規範 2013 年 2 月起精神療養醫院需強制參加評鑑，韓國政府並於 2011 年成立韓國醫療機構認證院(KOIHA)，委託該院進行醫院評估與認證工作，其中由國家補助 1/2 經費及薪資，另一半經費透過評鑑向醫院收取費用。

評鑑制度包括 4 個方面，共 13 章，42 類，84 標準“和”408“的評估項目，300 床以下醫院需接受 308 項評估項目，300 床以上醫院則接受 408 項評估項目；評鑑過程由醫院送交評審表，經過書面審查，評鑑委員現場訪視，再將結果通知醫院，如無問題則公開於 KOIHA 網站上，如有異議可再申復；認證有效期限為 4 年，每年再由醫

院上交自評表；經過認證的醫療機構享有可使用認可標誌和一些其他獎勵的權利。至於針對診所之認證制度刻正修法中。

由於我國醫療評鑑制度較早實施，衛生署劉簡任技正亦與韓國保健福祉部交流，分享了我國實施醫療評鑑制度之經驗，就我國實施醫院評鑑之歷史、評鑑制度、及醫策會進行介紹。

(2) 觀光醫療政策

本議題由韓國保健產業振興院 (KHIDI) Brian Suh 組長進行介紹。韓國於 2009 年 5 月 1 日開始正式推動觀光醫療，由保健福祉部及 KHIDI 共同負責，向海外宣傳韓國整體醫療服務形象及營造國內健全之醫療產業環境；KHIDI 為準政府機構，其經費 100% 由保健福祉部提供。而部會分工上，保健福祉部（及 KHIDI）主責重症醫療之推動，文化體育觀光部與觀光公社則負責醫療美容及健檢等輕症之行銷推廣。

2011 年外籍病患人數為 12 萬 2,297 人次，較前一年增加 49%，今年之目標為 15 萬人次。提出的產業輔導措施包括：

A. 法規鬆綁

2009 年修訂醫療法 27.3 條，可針對外國患者（不包含在韓國居住的外國人）進行醫療服務促銷、安排、引進等活動。訂定登記制度，醫療法 27.2 條中並規範吸引外國病人的醫療機構及轉介機構均需要向韓國保健產業振興院（KHIDI）註冊，以防止市場秩序混亂及維持醫療品質，符合資格者 KHIDI 會簽發一份證書。

要註冊為吸引外國病人的醫療保健提供商（或稱代理商），其資格為資本額需超過 1 億韓元，另外規定每個部門都必須至少有一個醫療專家，以確保醫療服務品質。代理商亦須認購保證保險，以保證在吸引外國病人之過程中任何故意或過失行為而導致損失之賠償責任。而根據新修正之醫療法，醫院需於每年 3 月向 KHIDI 報告外籍病患人數。

B. 行銷推廣

每年主辦 Medical tourism conference 以吸引外國病人，並邀請外國有觀光醫療經驗之病人來韓審查，及邀請外籍醫生來韓進行交流課程；補助醫院及鼓勵旅行社

及仲介公司認證及登錄為領先促進機構（leading company），每半年需由相關領域專家組成的委員會用主要語言（英語、漢語、日語、俄語、阿拉伯語）進行選擇，獲得認證的 Leading company 可成為其他代理商之成功典範，去年計有 6 個代理商獲選，計獲得 1500 萬韓元之補助。在吸引外人方面，針對不同地區或國家亦有不同之行銷與合作策略，美國市場透過與保險公司之合作，中國則透過代理場商，於韓國透過旅行社及代理廠商。

C. 推動醫療旅遊簽證

司法部針對外國病人之需求推動醫療旅遊簽證，簽證核發給病人和他們的配偶或家人，簽證有短期旅遊 C-2-M 簽證（最多 90 天）、長期旅行 G-1-M 簽證（91 天以上，最多 6 個月）及需要連續治療或療養的 C-3-M 簽證（91 天以上）。

D. 培訓課程

透過韓國人資源發展衛生福利研究所（KHRDI）開設醫療口譯員的培訓課程，由大專院校、韓國觀光公社等開設國際醫院營銷專家或國際醫療協調員的課程。課

程主要集中在全球醫療的理論教育、醫療服務法、國際醫療保險、醫療糾紛及國際市場營銷等醫療條件、醫療口譯及通訊過程。

E. 醫療糾紛排解

韓國政府計劃使用醫療仲裁制度，積極與外國患者的醫療糾紛的有效和公平的決議，由韓國保健振興院（KHIDI）負責爭端解決相關的問題，包括收到爭議申請，協商和仲裁工作提供援助。其次，韓國政府正檢視醫療意外保險及相關產品以建立醫療事故賠償機制。第三，韓國政府刻正致力於制定有效解決外國患者與國內患者的醫療糾紛的醫療糾紛調解法

- (3) 本次參訪亦試圖詢問本年5月修法放寬6個自由經濟區內可設立外國醫院之政策，根據查詢到的新聞資料，今年4月份韓國修正“濟州特別自治道法”修正案，韓國國內首家營利醫院已經在濟州島破土動工，將於2014年完工的這家醫院具備500個病床。另外，在韓國政府今年將“自由經濟區內允許開設營利醫院的施行規則制定案”立法化後，從6月份開始在仁川松都國際城可以設立外國營利醫院。根據該法案規定，營利醫院必須與國

外醫療機關合作成立，醫院理事會過半以上為國外理事，醫院就診的醫生當中 10% 以上為外國醫生。目前將已吸引約翰霍普金斯（Johns Hopkins）醫院和首爾大學醫院共同建設一座 600 個病床規模的國際醫院，投資金額 6000 億韓元；外國盈利法人建立的國際醫院只接收外國患者，而且不能使用健康保險。惟保健福祉部官員不願對此議題做任何回應，對未來營利醫院歸屬知識經濟部或保健福祉部管轄亦不願意回應，僅表示為特殊狀況，為政治決定。

（三） 韓國觀光公社（Korea Tourism Organization）

1. 單位介紹

韓國觀光公社成立於 1962 年，是由政府投資的公共事業機構，以推展韓國成為世界級旅遊目的地為願景，進而提升生活品質，並將韓國文化推展至世界。觀光公社地下 1 層的旅遊諮詢中心向訪韓的遊客們提供各種必要的資訊和服務。除了免費提供關於韓國旅遊景點、住宿、餐飲等方面的資訊手冊(英語、日語、韓語)外，還有旅遊地圖、宣傳單頁等，並且還推出了簡單的醫療服務和免費使用網路等貼心服務。在這裡可以瞭解到有關國

內外旅遊的最新資訊，閱覽各種旅遊書籍。此外，旅遊諮詢服務中心內還定期運營可以使外國遊客體驗到韓國豐富多彩的傳統文化的活動。

韓國觀光公社在首爾市中心本部、仁川國際機場、金海國際機場、濟州國際機場內，共設有 4 處直屬旅遊諮詢服務處。

觀光公社旅遊諮詢中心除提供觀光諮詢服務外，設置文化、韓食、韓流等體驗館，並提供觀光醫療體驗服務，供以醫療觀光為目的訪韓的遊客 ONE STOP 的全面性服務。位於韓國觀光公社地下 1 樓旅遊諮詢服務中心(TIC)內的醫療觀光宣傳中心，準備了身體分析器、壓力測定器、血壓計、皮膚年齡測定器等設備，遊客們不但可免費使用，還能獲得專家的詳細解說、商談。同時也可獲得韓國醫療觀光與醫療機關的相關實用資訊。

2. 洽談重點

此行拜會韓國觀光公社，由醫療觀光團秦壽男（Jin, Soo-Nam）團長接見，秦團長首先就台灣與韓國同樣具有成熟 IT 產業與醫療技術之優勢予以肯定，並表示未來台灣可與韓國共同努力推動觀光醫療產業，使台灣與韓

國成為亞洲觀光醫療首選目的地。

(1) 觀光醫療部會分工

本次拜會先就觀光公社推動觀光醫療之作法及公社與保健福祉部之分工進行瞭解，秦團長表示韓國觀光、文化之事務係由文化體育觀光部主責，韓國政府出資成立公共事業機構-觀光公社，負責推動韓國旅遊產業發展。2009年5月，韓國修正醫療法，推動觀光醫療，原本係由保健福祉部主責推動，惟考量觀光醫療需政府與民間力量共同推動，保健福祉部較不擅長產品行銷、市場推廣等業務，其餘海外亦僅有3個據點，推動觀光醫療較為吃力，爰行銷推廣等相關業務由海外有30分社的觀光公社來負責，保健福祉部與保健產業振興院負責醫療制度改善與韓國整體醫療形象之宣傳。

(2) 推動作法

秦團長表示2011年韓國官方統計有12萬2,970名外籍旅客接受觀光醫療服務，因為申報統計資料並非強制性，如以觀光名義來韓，進行微整形或韓醫（中醫）療法之旅客未進入統計中，推測實際上應有4倍（近50萬人）接受醫療服務。

發展醫療觀光對國家形象有很大影響，所以預算充足，而觀光公社也扮演非常重要之角色。觀光公社之預算係直接由企劃財政部撥付，並由地方政府、醫院等共同投入經費，所以預算充足，宣傳行銷管道多元，透過中介機構、航空公司、大使館、大企業之海外公社共同合作，並經常邀請海外輿論人士（外國記者、病患或醫療觀光人士）來韓，以增加對韓之有利報導，挑選輿論人士時，會針對韓國強項、當地弱項或慈善項目等選擇性挑選。

觀光醫療市場日益擴大，亦有副面影響產生，但為避免市場萎縮不能進行全面性管制，僅作部分限制，韓國政府站在市場經濟的立場，要讓市場更圓滿的走完發展流程，近年來，韓國醫療觀光從在各單位努力下有顯著成長，現在要回饋國際，成立醫療團救助海外病患，未來希望台韓雙方有更多交流合作，共同開發醫療觀光商品。

（四）三星醫療中心（以下依參訪順序介紹）

1. 醫院簡介

三星醫療院於 1994 年成立，由 1,960 個病床、40 個診療科、10 個特性化中心和 120 個特殊門診構成。三星醫療院擁有以及 1,290 名醫生、2,330 名護士等近 7,400 位員工，是韓國代表的綜合醫療機構，2010 年門診患者總數超過 190 萬人，住院患者約 8.6 萬名，手術例數超過 4.5 萬次。

2008 年開始診療的三星癌症中心，包含地上 11 層、地下 8 層、652 個病床（重症患者是 40 個病床、無菌室 36 個病床、門診治療中心 67 個病床）、20 個手術室，是亞洲最大規模的癌症專科治療中心，進行癌症患者的綜合治療，擁有螺旋斷層放療系統(Tomotherapy)、機器人手術、MR 高強度聚焦超聲（MR-HIFU）、急救專用直升機等尖端醫療設備，配有胃癌、肺癌、肝癌、結腸直腸癌、乳腺癌、婦科腫瘤等癌症治療專科。2009 年與美國梅奧診所（Mayo Clinic）聯合開設有心血管圖像中心，引進全亞洲第一台 32 通道 MRI 與 Somatom flash CT 系統，並實施心臟當日診療（one-day）體系，在“2007 年綜合醫院評比”中，被韓國福祉部評選為最優秀醫療機關等，在各種外部機關實施的評比中連續多年評為第一。

2. 推動醫療觀光作法

1995 年開設的國際診療所，是為門診及住院的患者提供診療服務，並利用院內轉科制度提供更為廣泛、更為專業的各科醫療服務的專門機構。作為韓國醫院業領軍企業之一的三星醫院非常重視各項服務。三星醫院於 2009 年起，開始推動國家新成長動力事業之一的「吸引外國人患者」項目，致力於和外國政府直接簽訂協議，如與駐韓蒙古大使館、阿拉伯聯合大公國杜拜等簽訂了患者託付協定。2010 年 12 月，獲得了保健部表彰為吸引外國人患者人數最多的醫院，三星醫院亦計畫於 2015 年完成三星國際診療中心，成為全球醫療市場龍頭醫院，並達成於 2015 年成為全球醫療領域的領袖之願景。

在居住於韓國的外國人圈內，三星醫院以超強的醫療陣容、護理人力及高效的服務而享有盛譽。國際診療所為方便外國人，已與幾家大型公司及主要的大使館、外國人學校、美軍部隊醫院等簽署了後付費合約，實行診療費後付制度。另外，國際診療所除接待居住在韓國國內的外國人外，平均每年還接待 10,000 名來自亞洲鄰國和中東地區（俄羅斯、中國、蒙古、沙烏地阿拉伯及杜拜

為主) 的患者前來診療，成為韓國國內最一流的接待外國人的診療所。

本次參訪亦詢問三星醫院透過針對轉介公司之策略性行銷，該公司利用如 business traveler 雜誌進行廣宣，宣傳三星醫院及其醫療強項等吸引轉介公司，進而達到合作之目的，再透過轉介公司向目標客戶介紹三星醫院及引介；以此方式有效率的宣傳並節省行銷費用。另外，亦詢問轉介公司引進病患所須之佣金，三星表示：一般醫學中心等級醫院約需 10%，而專科醫院及診所則為 20~35% 之間，隨醫院規模、設備、診治療效、知名度等有所不同，須與仲介公司談判。

(五) 原辰整形外科診所

1. 診所介紹

韓國原辰整形診所，由朴原辰院長 1999 年創辦，以朴原辰院長為中心在各個領域都具備權威的 30 多位整形專家和權威的 4 位麻醉科專家構成的醫療團體，在面部整形、韓式隆鼻、眼部整形、韓式豐胸、體形整形、微整形等方面技術獨到；韓國原辰整形外科診所於上海設有分院，以中國醫師為主，另有數名韓國醫生，另於北

京設有商談中心；該診所以整形是品味及自尊心的表現，成為世界上「美」之代名詞作為訴求。

2. 發展醫療觀光情形

針對外國病患，原辰提供中、日及英語翻譯服務、在醫院附近提供乾淨舒適的住宿服務，並為術後患者提供觀光旅遊諮詢服務。院內亦設立海外部門，追蹤外國病患術後狀況，為減少醫療糾紛，簽訂術前協議，提供不滿意之病患 1 年內免費治療服務（使用之病患比例不高），2011 年外國病患約有 3 萬名，以中、港、台人士為主。

（六） 延世大學 Severance 醫院（Yonsei University Health System）

1. 醫院介紹

1885 年成立的延世大學 Severance 醫院，是韓國最早的一家現代化醫院，迄今一直被譽為是韓國最具國際化、最先進的醫院，主導著韓國醫學的發展；院內設有 5 個專科醫院，8 個專科中心及 16 個專科門診。

年均住院患者數為一百萬人次，門診患者則為三百萬人次，年手術量達 4 萬餘起；2005 年執行韓國第一例

機器人手術，迄今完成 7000 例，機器人手數量高居亞洲第一，被譽為「亞洲機器人手術的核心主力機構」，該院利用機器人手術治療心血管、腦疾病、腫瘤（甲狀腺癌、食道癌、胃癌等）、脊椎疾病等領域備受矚目，尤以治療前列腺癌之成果最為顯著，治癒率高達 96% 以上。1969 年即設立韓國首家癌症中心，預計於 2014 年建設完成韓國最大之癌症中心。

2. 發展觀光醫療情形

於 1962 年開設的國際診療中心是韓國國內就診的海外患者最多的醫療機構。2005 年 5 月，具備互聯網系統和頂尖醫療設備的新樓竣工，床位数增加到 2,006 張。2007 年 5 月通過了 JCI 國際認證，是韓國最早通過 JCI 認證和在認證的綜合性醫院。在積累了 120 餘年的醫療經驗的同時，擁有世界頂尖的醫師陣容及國際水準的醫療體系，是韓國首屈一指的醫療機關，並逐漸成為亞洲的樞紐。

每年約有 3 萬餘名海外患者在 Severance 醫院就診，且每年海外患者數量呈增長趨勢。為了減少語言上的溝通障礙，中、日、俄等國家的海外客服專員負責從預約、

檢查到治療等過程的全程陪同。國際診療中心的專業醫生經過初步預診，轉診至專業治療科；如果外國患者事先諮詢，國際診療中心會告知與實際醫療費用相近的預算金額，申請外國保險的患者，根據保險補償範圍，住院醫療費用可直接向保險公司申請報銷，但門診費用大多先由患者私人墊支，再憑所需資料申請核銷。

（七）BK 整形外科診所（BK Plastic Surgery Hospital）

1. 診所介紹

BK 為 Beauty Korea 之縮寫，其寓意為美麗在韓國，「BK 就在整形韓流的中心」為其真正意涵；BK 整形外科醫院乃韓國國際醫療服務協會會員醫院之一，BK 整形醫院是在韓國最大的 BK 整形和東洋整形合併後的新名字，13 位整形外科醫師、1 位皮膚專科醫師、3 位牙科醫師和 2 位麻醉醫師等總共 19 位醫師及 130 多位導醫、諮詢師、護士組成，BK 標榜 one-stop 整形美容服務，從雙眼皮手術、隆鼻、面部輪廓、胸部整形等均具知名度，以世界最頂尖的整形為目標而努力著。

BK 診所為了向世界展示韓國優秀的整形技術，

2011 年在 BK 整形診所中設立了首家整形博物館，介紹美容整形歷史及各項整形手術。

2. 發展觀光醫療情形

BK 診所為外國顧客準備了專用空間，並且在各部門安排了計 20 名的翻譯諮詢人員，為協助國外患者順利辦理簽證，BK 為患者發送邀請函、手術報價單及預約證明書等相關資料，2010 年海外顧客約 1,350 名，2011 年則超過 2,000 名，成長快速，其中來自中國顧客約佔 6 成，美洲 19%，東南亞 14%，日本 2%，2010 年獲得韓國社會福利機構授予吸引海外患者優秀機構功勞獎，表彰其於吸引海外患者之努力及提高國家聲譽之貢獻。BK 提供整形醫師之教育訓練，並與曾於 BK 訓練過之中國醫師建立了「在 BK 接受手術的中國患者在中國也能接受術後治療」的合作關係。網站上提供顧客即時諮詢服務，並不定時提供外籍病患促銷優惠方案。

(八) JK 整形外科診所 (JK Plastic Surgery Center)

1. 診所介紹

JK 整形外科診所自 1998 年成立以來，共進行超過

四萬例以上的手術，目前院內共有 10 位整形醫師，JK 在臉部輪廓、胸部整形、形體整形、年輕祛皺、眼鼻整形、毛髮移植等各個領域都有專門負責的專家進行診療，是韓國國內最具代表性的綜合整形診所。特別在安全麻醉方面，不但擁有專門的麻醉科專家，而且擁有相當於教學醫院水準的先進麻醉系統。2008 年 JK 與我國長庚醫院締結為國際合作機構。

2. 發展觀光醫療情形

JK 診所是韓國政府指定的第一家可接待國外患者的醫療機構，並且與韓國青少年振興中心一同攜手為低收入面部畸形青少年患者進行免費的重建手術。2011 年 JK 診所全年接待海外患者超過 1,000 名，比 2010 年有大幅度的增加，JK 診所在 2010 年、2011 年連續 2 年獲得接待海外患者優秀醫療機構獎，獲得保健福祉部頒獎表彰，

針對外籍病患之促銷手法多元，例：同時進行 3 項手術，可享受免費機場接送、JK 飯店、餐點等一站式服務；若進行 1~2 項整形手術，亦可享有免費雷射脫毛或注射肉毒桿菌等；並可免費體驗 3D 模擬整形、體脂肪檢

測、皮膚或毛髮診斷（3 選 1）。

（九） Wooridul Spine Hospital（我立德醫院）

1. 醫院介紹

1982 年開設的 Wooridul 醫院由保健福利部指定為專科醫院，在 Wooridul 醫院“沒有治不了的病”的哲學下通過最尖端設備和 140 多名經驗豐富的醫療專家，給患者們提供脊柱綜合治療服務。IMLAS (International Musculoskeletal Laser Society) 和 AAMISS (American Academy of Minimally Invasive Spinal Medicine and Surgery) 等國際機構指定該院為脊柱專科醫師培養培訓醫院。Wooridul 醫院的專科醫師自 2000 迄 2010 年計發表了 170 篇 SCI 等級的論文，其中脊椎護理專業期刊 JCSC 即有 119 篇，展現了其在學術界的最高地位。

在與亞太地區的 14 個區 84 所醫院展開激烈的競爭後，Wooridul 醫院獲得了亞洲醫院經營協會(AHMA)授予的人力資源開發獎，在韓國是第一個獲獎單位。2011 年 Wooridul 醫院為患者實施之手術合計超過 2.2 萬例，Wooridul 醫院的微創脊柱手術可保證患者脊柱的正常組

織，快速康復，回歸日常生活，是劃時代的技術。

2. 發展國際醫療情形

本次參觀的首爾 Wooridul 醫院位於金浦機場內，是韓國政府在仁川機場啟用後，為活化金浦機場並照顧周邊居民於招商計畫中引進，政府亦提供了優惠措施吸引該院設立，特區中除醫院外，亦有 E-mart、百貨公司、旅館、地鐵及巴士供居民使用。該院為韓國第 1 家取得 JCI 之專科醫院，亦為第 8 家通過 JCI 之醫院。Wooridul 醫院除了於韓國的 6 個醫院外，於上海、印尼雅加達、杜拜等地亦設有分院，並籌備於土耳其、阿布達比、西班牙等地設立分院，Wooridul 曾擬與臺北某醫院合作，後因故取消，未來仍期望能與我國醫院合作設立分院。

Wooridul 醫院之微創手術於各國健保多未給付，對於吸引海外病人具利基，Wooridul 醫院為國際病患設立了國際患者中心，提供英、日、中、法及西語服務，並與美國大都會人壽保險公司、國際醫療集團、HTH 全球保險等國際保險公司簽訂協議，2011 年計服務了 5,928 位外國患者。

參、 考察心得與建議

韓國政府自 2009 年才開始推動以觀光醫療吸引海外病患之政策，2009 年訪韓外國觀光醫療人數為 60,201 人次，2010 年為 81,789 人次，2011 年為 122,297 人次，年成長率介於 30~50%，2012 年目標為 15 萬人次；韓國政府以極大決心並挹注大量資源，政府部門間傾力合作、摒除本位主義之障礙，均為我國可借鏡參考之處。

韓國政府之分工，係依部會之專長分工，由擅長行銷推廣的由觀光公社負責海外宣傳及商品包裝、行銷，保健福祉部負責整體醫療環境之營造，並鬆綁醫療法規之限制，為減少醫療糾紛，並制定了外國患者賠償制度、設立醫院糾紛調解院等辦法；產業輔導部分，保健福祉部每年挑選優秀觀光醫療推廣機構頒發獎牌或獎金等獎勵，觀光公社則加強洽邀海外患者、外國記者，補助醫療機構拓銷海外市場。

反觀我國係以衛生署為推展國際醫療之主責單位，衛生署雖為醫療機構之主管機關，惟行銷推廣非其專長，且政府整體投入資源不足，致使我國國際醫療知名度無

法順利推展且國際病患人數成長幅度均不如預期，未來仍期望觀光局及經濟部國貿局能挹注資源傾力協助拓展海外市場。

另，韓國推展觀光醫療之主軸並未區隔為重症醫療或健檢美容等，而以整體醫療形象之塑造為主，一開始仍以健檢美容之觀光客為主，俟建立口碑效應後，重症病患即會增加，如 2009 年重症患者數比重為 6.5%，2010 年則成長至 9.5%。2010 年平均每名外籍病患之診療費為 131 萬韓元（韓國人為 96 萬元），住院外國患者每人平均診療費為 583 萬韓元（韓國人為 258 萬韓元），支付 1 億韓元以上之外國患者數為 21 名（0.03%），支付 1 千萬韓元以上之外國患者數為 1,732 名（2.2%）。韓國之觀光醫療發展機構分工中，診所、整形醫院以健檢美容為主，重症病患才至大型醫院或專科醫院，形成大小醫院雨露均霑之發展模式，對照我國以區域級以上醫院為推展醫院之模式，亦受民眾及民意代表質疑影響國人就醫權益，相關策略亦為我國未來可調整及參考之方向。

與國際機構合作部分，南韓各醫院及診所均致力與海外國際保險公司合作，住院醫療費用透過保險公司直

接給付，增進民眾出國就醫意願；各醫院及診所亦頃力與中介機構簽約，透過國際知名期刊增加醫療機構知名度，復吸引中介機構與其簽約，此種透過中介機構轉介病人，給付 10~35%佣金之商業模式，於韓國各醫療機構均視為理所當然且必然之模式。因此韓國國內觀光醫療代理機構亦十分盛行，旅行社只要給付 1 億韓元外國患者保證保險費，即可登錄為觀光醫療推廣機構。目前我國尚未有觀光醫療推廣機構成立，未來應可參考韓國案例，輔導大型旅行社轉型成立，而衛生署亦推展讓我國醫院與保險公司及中介機構建立合作機制之觀念，俾引進國外病人。

韓國政府亦放寬針對外國病患之醫療之促銷廣告，可於官方或半官方（公社）出版文件中見到折價券，各醫院網站亦有針對目標客群之促銷或贈送活動，我國衛生署雖已於 99 年放寬非繁體中文之醫療行銷廣告，惟限制僅能由醫療機構刊登，目前此類廣告仍不多見，未來可檢討鬆綁。

本次出訪行程，透過我國駐外單位及首爾臺灣貿易中心之協助，收穫豐碩，對於韓國政府之多元策略與作

法亦有清楚的瞭解，我國政府機關編列之出國預算相較於韓國甚微，不利擬訂前瞻政策，建議未來應予彈性調整及增加。

肆、 感謝

此行拜訪單位中，韓國觀光公社秦團長、延世大學 Severance 醫院 Yoon, Yong-Sul 國際協力處處長及國際診療中心 John A. Linton (印耀翰) 教授、首爾 Wooridul 醫院臧宜盛醫師等人不吝分享其經驗，以供我國未來政策研擬、推動及參考之用，並開啟兩國未來合作之可能性，甚為感謝；我國駐韓台北代表處梁英斌代表、黃健良副代表、林祥鴻組長等亦鼎力支持，撥冗於座談會中出席或與團員們會談，使此行及座談會收穫更為豐碩。最後，感謝首爾臺灣貿易中心張揚鴻主任、林志倩副主任及申昇祐課長於行程中全程陪同，並協助安排行程，致使活動盡善盡美，亦在此表達無盡感謝之意。

伍、 附件



圖 3.拜會駐韓台北代表處

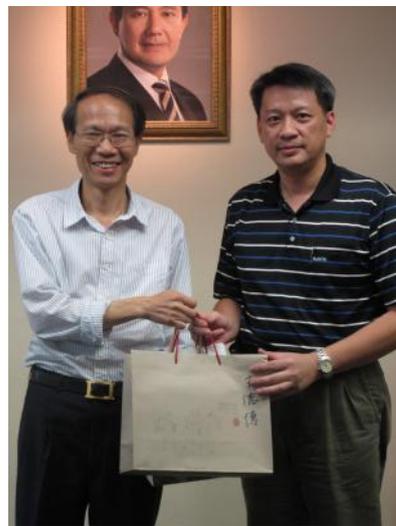


圖 4.劉團長與梁代表合影



圖 5.觀光公社下設觀光醫療諮詢中心



圖 6.參訪三星醫院觀看醫院簡介



圖 6.三星醫院天花板的藥品載送軌道



圖 7.三星醫院掛號及付費系統



圖 8. 延世大學醫院團員與 Yoon 處長合影

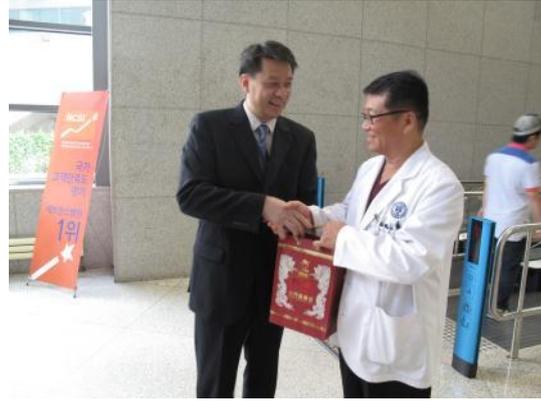


圖 9. 劉團長贈禮 Yoon 處長



圖 10. 拜訪觀光公社秦團長



圖 11. 台韓觀光醫療座談會合影



圖 12. 台韓觀光醫療座談會一隅



圖 13. BK 整形診所前合影

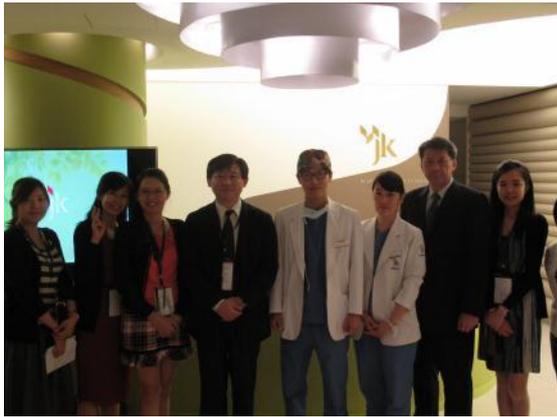


圖 14.JK 整形診所合影



圖 15.於 Wooridul 醫院與臧醫師合影

陸、 參考資料

1. 三星醫院
<http://www.samsunghospital.com/global/cn/about/overview.jsp>
2. 原辰整形外科醫院 <http://www.parkwonjin.com.cn>
3. 延世大學 Severance 醫院 <http://www.yuhs.or.kr/ch/>
4. BK 整形外科診所 <http://www.bkdy.co.kr/>
5. JK 整形外科診所 <http://www.jkzhengxing.com/>、
<http://english.jkplastic.com/>
6. Wooridul Hospital 我立德脊椎專科醫院
<http://www.wooridul.cn/>
7. 韓國保健福祉部 http://english.mw.go.kr/front_eng/index.jsp
8. 韓國觀光公社 <http://big5chinese.visitkorea.or.kr/cht/index.kto>
9. 韓國保健產業振興院 <http://www.khidi.or.kr/eng/index.jsp>
10. 韓國觀光醫療網站 Medical Korea
<http://www.medicalkorea.or.kr/cn/index.jsp>