

出國報告（出國類別：考察）

成大醫院 2013 年臺灣醫療服務業赴越南 訪問團訪後心得

服務機關：國立成功大學醫學院附設醫院

姓名職稱：吳正儀 中心副主任、林佳儀 護理師

派赴國家：越南（胡志明市、河內）

出國期間：102 年 10 月 17 日至 102 年 10 月 21 日

報告日期：102 年 11 月 5 日

摘要

配合政府經濟發展之觀光醫療政策，行銷僑胞回國探親，兼具觀光含醫療保健，以期讓華僑走進來，醫療走出去。觀光醫療需慎重考量觀光與醫療的比重，因此在醫療行程的規劃上從安全性高、侵入性低、恢復期較短及易受消費者接受的項目開始，如健康檢查、醫學美容及牙科等。在價格的策略上，臺灣的醫療水準高，價格相較於東南亞國家如新加坡及泰國都要來的合理許多，因此不需要抬高或降低，實價收費即可，維持優越的醫療品質做市場區隔，唯需注意價格透明化，公開化，讓國際病人得以在事前清楚了解所有支出花費的細節，才有機會進行吸引到這些國際病人。在行銷策略的部分，臺灣醫療法規規定醫療不得行銷，現階段只能透過會展、同業或相關親友口耳相傳，確實不利於向外招攬擴大行銷通路。此外，醫療產業的主體是醫護人員，而醫護人員並不專長醫療觀光產業的行銷手法，觀光及行銷的推動勢必得靠另一批專業人士，在目前並無一個具代表的組織整合彼此。在政府政策方面，簽證發放的便利與否，將直接關係到外國人士願不願意來臺就醫的意願，以越南來說，越南在往來東南亞部分國家並不需要簽證，而臺灣的醫療簽證雖不困難取得，但整個過程中所需要的證件和手續仍過於繁雜，因此還是有很大幅度的改進空間。

目次

摘要	2
目次	3
本文	
壹、目的.....	4
貳、過程.....	4
參、心得與建議事項.....	12

本文

壹、 目的

鑑於海外華人地區為臺灣推廣國際醫療最主要的市場，因此擬針對與臺灣直航可達，且醫療服務未盡完善之越南地區加強洽邀臺商返臺使用臺灣的高階健檢服務，並針對當地高所得族群洽邀來臺使用臺灣的醫療服務。鑑於越南的臺商人數高達 4 萬人，因此擬針對當地臺商所常見的三高疾病（高血壓、高血脂、高血醣）及肝、肺等傳染性疾病，以辦理「健康講座及健康諮詢」的方式，提供當地臺商保健的建議，並促請當地臺商返臺使用臺灣的高階健檢服務。針對當地民眾醫療服務商機的開發，則以辦理記者會的方式以提高臺灣醫療服務在當地之知名度，並與當地臺商及當地醫療院所進行合作洽談，俾促使將國外患者轉介到臺灣來接受醫療服務。

此行程由衛生福利部主辦協同中華民國對外貿易發展協會組團率領國內六家醫療院所前往越南推廣醫療服務。而國際醫療業務的推動亦為本院 102 年至 104 年策略目標之一，本次考察主要前往越南國民所得較高之城鎮（首都河內及南部經濟重鎮胡志明市），向華僑及當地臺商推展本院高品質醫療服務、高階健檢及醫學美容等業務，進而促邀當地高所得族群前往臺灣使用臺灣的醫療服務，並提高本院在越南地區之知名度與能見度。

貳、過程

一、行程

10月17日	上午：高雄→胡志明市
	下午：拜會胡志明市秋茵醫院(Cho Ray)
	拜會駐胡志明市臺北經濟文化辦事處
10月18日	上午：記者會
	下午：拜會胡志明市醫療廳
	拜會胡志明市兒童醫院

- 10月19日 上午：「臺灣醫療打造健康美麗人生」健康講座
 下午：合作洽談及現場諮詢預約
 晚上：胡志明市→河內
- 10月20日 下午：「臺灣醫療打造健康美麗人生」健康講座
 晚上：合作洽談及現場諮詢預約
- 10月21日 上午：拜會河內 Bach Mai Hospital
 拜會河內 Hong Ngoc Hospital
 下午：拜會河內 VINMEC 國際醫院
 晚上：河內→高雄

二、參訪過程

(一)10月17日

上午 9 時 40 分抵達胡志明市新山國際機場。越南總人口總計約有 9,000 萬，而其中胡志明市即佔有將近 1,000 萬人口。由於長年戰爭，在 1975 年戰爭結束後新生人口才大量增加，因此主要社會工作階層約在 30-35 歲，是一個高度年輕化的國家，因此對於外來文化洗禮接受性很大。

越南人民平均月收入約新臺幣 1,000~3,000 元，但貧富差距極大。由於越南醫療品質、服務水準與對生命尊重均有待加強，因此越南當地高所得人口選擇赴海外治病，原因即是外國醫療設施較完善，醫療服務品質好。由於東協國家間免簽證且交通便捷，因此多數人選擇前往新加坡和泰國，也有前往中國大陸進行器官移植(大部分為肝臟移植手術)，近年亦有赴韓國者(主要進行整型手術)。極少數赴臺灣就醫，主因為 1.簽證申請程序繁瑣且 2.目前臺灣醫療在當地並無相關醫療諮詢轉介平台。

下午首站參訪胡志明市秋芮醫院(Cho Ray)，成立於 1900 年，是法國殖民統治時期最大的綜合性醫院。於 1957 年命名為秋芮醫院(Cho Ray)，隸屬於衛生部的公立教學醫院(胡志明市醫學大學的教學醫院)，是目前越南最大的醫院之一，主要接收自越南南部各省級醫院轉介過來的重症病患。

該院目前有四個中心單位、11 個行政單位及 51 個臨床部門，目前臨床人力編制：699 位醫師、93 位藥師、1,475 位護理人員及 342 位技術人員，醫/護比為 1/2.6。病床數為 1,800 床，但目前實際住院病人數嚴重超載，於參觀病房區時發現病房內病床相當擁擠，病房外的走道也都擺放滿滿的病床，而家屬則僅能席地而坐。統計 2012 年平均住院天數為 7.4 天、門診 1,097,345 人、急診 99,739 人、住院 123,122 人、手術 44,544 人（40% 來自急診）、居家照護 3,840 人。分析住院疾病前十名依序為外傷、兒童腫瘤、心血管疾病、消化道疾病、泌尿生殖疾病、呼吸疾病、關節結締組織疾病、神經內科疾病、傳染病及寄生蟲、內分泌及代謝性疾病。在未來規劃的部分，預計成立癌症中心，約 250 床（預 2014 年啟用）、成立秋苳醫院金邊分院及秋苳醫院第二分院、高級門診中心等等。



傍晚接著拜會「駐胡志明市台北經濟文化辦事處」，由辦事處陳處長伯秀主持協同駐當地旅遊醫療相關人員與本團進行相關議題交流討論。在臺灣鄰近國家中，越南當地平均醫療水平較為落後，但越南民間購買能力及國民生活水準不斷提昇，而外商（包括臺商）進駐越南人口眾多，具有相當龐大的醫療市場成長潛力。此外，越南政府也將醫療產業列為優先獎勵投資項目，獎勵外商投資並提供多項優惠條件等，因此越南市場提供了投資醫療產業良好之誘因。在越南，私人診所設立的牌照主要是依附在企業下，診所是採取財團法人制，不能有營利執照，因此需要掛名在母公司之下，母公司的業務範圍並沒有限定。而有關國外醫師申請在越南執業的申請規定，要求需有臨床工作經驗五年、領有合格醫學係畢業證書及醫師證照登相關文件申請換照後方能於當地執業，另法律規定國外醫師看診時需有翻譯官在場。

胡志明市每年有不少的高所得人口前往新加坡接受醫療服務，主要原因有二：一為交通便捷，二為簽證取得便利。有關臺灣簽證核發的部分，目前申請程序繁瑣且限制甚多，陳伯秀處長表示未來針對簽證核發度部分，若為申請疾病治療或旅遊醫療相關之簽證將盡力協助，以提升越南民眾赴臺就醫或健檢之便利性。另外，根據臺灣「自由經濟示範區規劃方案」，將於該區設置國際醫療專區，允許區內醫院以社團法人成立國際醫療機構，允許延攬外籍醫事人員方式，引進國外先進技術，以提高臺灣醫療在國際間的知名度與競爭力。但此方案之施行細節仍不明確，故未來發展有待觀察。

(二)10月18日

上午舉辦「2013 臺灣醫療服務業赴越南訪問團」記者會，現場吸引 30 家當地媒體參與，包括胡志明電視台、西貢經濟報、越南南部的三大平面媒體-青年報、年青報及勞工報都到場採訪。越南媒體最感興趣的問題如臺灣醫療服務的價格和新加坡與泰國的比較，及赴臺簽證問題等都一一獲得解答。外貿協會張正芬主任表示，臺灣醫療服務品質相當高，屢獲國際獎項，價格上更具有國際競爭力，較新加坡合理許多(如膝關節置換手術費用美國約 41,000 美金；泰國約 18,000 美金；新加坡 15,000 美金；臺灣約 7,500 美金)，且醫療水準不比新加坡差；而在越南民眾赴臺簽證方面，駐胡志明市台北經濟文化辦事處陳處長也表示，在簽證方面一定盡力協助，使越南民眾赴臺就醫信心大增。



2013 年 10 月 19 日胡志明市當地早報新聞

下午拜會胡志明市醫療廳，根據胡志明市醫療廳資料顯示，越南的醫療照護體系包括公營機構及私人機構，公立醫院及診所計 1,741 間，10,926 家診所，私人醫療機構約 3 萬間，其中 100 家為醫院，總床數約佔全國的 4%。越南人口約 8,600 萬人，2010 年平均壽命為 73.2 歲，較 2000 年的 67.8 歲更佳，2010 年嬰兒死亡率為千分之 15.8，亦較 2001 年的千分之 30 降低 50%，顯示醫療環境及水準皆持續改善中。目前越南健康照護系統面臨的挑戰如健康照護服務的品質及效率仍有待改善、醫療照護需求不斷增加、目前照護系統資源尚不足以滿足民眾的需求，如在最大的胡志明市公立醫院秋茵醫院甚至有 2-3 位病人共用一張床的狀況。

胡志明市醫療廳並表示，目前針對人力資源管理、醫療機構建置、醫療器材供應專案發展、健康照護報告及資訊系統等項目，都相當有興趣與國際業者交流合作，特別在醫療管理方面有著相當高的需求。如醫療廳有任何相關發展計畫，會提案給上層機關，如是技術方面議題，同意權將由醫療廳及市政府決定，如是投資議題，會視投資金額由不同層級的政府單位來決定，而目前越南政府鼓勵興建私人醫院，也有提供土地、補助租金、前幾年建置期免稅及協助貸款等獎勵措施，越南醫療服務市場仍具相當的開發潛力。目前越南醫師及醫療資源仍集中於胡志明市，現政府已開始將資金集中發展於郡與縣的醫療機構，建構更完整的照護系統。為因應持續增加的照護需求，目前胡志明市每年培養 300 位醫師，預計在 2020 年將增加至每年 1,100 位，可見越南的醫療環境將持續改善及成長。

下午接著參訪胡志明市第一兒童醫院，位於胡志明市市中心，於 1867 年法國建造作為軍事醫院，於 1978 年 6 月 1 日改建為兒童醫院。自 1978 年起至今醫院規模及病人數持續成長，2010 年統計數據為 1,230 名員工、1,200 床及 34 個部門，為一所擁有完整門診、住院等照護系統之兒童醫院，業務範圍除臨床醫療外，亦負責當地醫療工作人員的培訓及公共衛生等其他醫療研究業務。該院佔地十分廣大，且醫院內人潮眾多，並為兒童架設許多設施包括遊樂器材等，乍看之下十分像一所國民小學。主要提供年齡 0~15 歲的兒童相關醫療需求，其中居住在當地胡志明市佔 60%；其他省分則佔 40%。統計 1998 年至 2009 年資料，門診人數平均 4,000 人/

天（最多 6,500 人/天）、住院人數平均 1,200 人/天（最多 1,500 人/天）。門診及住院主要疾病為肺炎、感染、呼吸道疾病及消化道疾病，而主要死因依序為先天缺陷（心臟及消化道器官缺陷）、感染（HIV、腸病毒、登革熱）、新生兒（早產、窒息、畸形、感染）、肺炎、腫瘤及消化道疾病。



兒童醫院一般病房

(三)10 月 19-20 日

19 日於胡志明市及 20 日於河內兩地分別舉辦一場「臺灣醫療打造健康美麗人生」健康講座吸引共 200 人參與，獲得臺商及廣大僑胞的熱烈迴響外，團員也與當地航空業者、旅遊業者、保險業者及醫療機構等深度交流，可望促成異業結盟，促成臺商及華僑返臺使用相關醫療服務，在胡志明場次主要參與僑社包括穗城會館、海南會館、義安會館、福建會館、崇正會館及溫陵會館等。

此次健康講座的講題內容相當多元且豐富，包括國泰醫院肝臟中心胡瑞庭主任、彰濱秀傳醫院骨科部譚台笙主任、高雄醫學大學鄭丞傑國際長、門諾醫院健康管理中心黃繩龍主任、童綜合醫院泌尿科翁瑋駿醫師及本院健康與國際醫療中心林佳儀護理師等 6 位講師，健康議題如心血管、肝臟及關節疾病的預防保健、嶄新的醫療技術、身體預防保健之道等內容，現場互動熱烈。

	
<p>10/20 河內健康講座健康諮詢攤位</p>	<p>10/19 胡志明市健康講座無虛席</p>

(四)10月21日

上午參訪河內Bach Mai Hospital (白梅醫院)，醫院建立於1911年，名為Cong Vong Hospital for Contagious Disease，剛開始建立時為一傳染病所，為法國統治越南時建立，1929年擴大並名為the Robin General Hospital，1945年後名為Bach Mai Hospital，1974年重建，期間100年歷經2次戰爭。目前所屬有兩個院區，4個研究中心，30個臨床科，8個行政科系，共有1,400床，2,000個工作人員，200個醫科大學教授，400多位醫師，800多個護士，每天進出醫院的人有10,000多人次，住院及門診病患每天高達5,000多人，全院面積12公頃。白梅醫院是河內最大的綜合科醫院，也是北越最大之後送醫院，一年受訓醫師高達1,000多位，每年接受多位醫學院學生、護理系學生、及其他醫事人員到此受訓，是河內醫學院的實習醫院。當日因時間因素，很遺憾並未實際參觀醫院內部環境。



白梅醫院簡報

上午接著參訪Hong Ngoc Hospital (鴻玉醫院)，是越南北方最早的私立醫院

之一，該院於2003年在河內成立，開始時醫院只有30個病床至今已經達170張病床，15個專科（整形科、婦產科、耳鼻喉科、皮膚科、消化科、牙科、眼科、心理與精神病科、心臟科、呼吸科、物理治療、急救科），目前編制有120名專職醫生、100名兼職醫師及350多名護士，每天可接待900位病人。設置獨立健康檢查中心，具有15間門診大廳、50平方米休息室及60名工作人員，可提供每日250名患者提供診療，其健檢業務主要為勞務出口體檢、北越部分公司常規體檢或移民體檢。由於健檢中心設置在其他棟大樓，因此無法實地參觀健檢中心。在國際合作方面，與臺灣彰化基督教醫院、韓國大邱及泰國曼谷部分醫院均有醫療活動及人員技術上的往來。

醫院整體空間不大，內部空間設計相當明亮新穎，電腦設備在該院相當普遍，這是與先前參訪的幾間公立醫院相當不同的地方。此外，可發現該院就診的病患及家屬穿著打扮甚講究，可推想該院客群有一定之社經地位，該院亦非常積極推展美容業務，鴻玉美容院今年9月開張，其主要硬體及技術支援來自於韓國。

下午參訪 VINMEC 國際綜合醫院，VINMEC 佔地 24.670 平方米，樓高七層，於 2012 年 1 月 7 日正式竣工並投入使用，設有消化內科、呼吸內科、心血管內科、腎內科、神經內科、血液科、兒外科、神經外科、胸心外科、骨科、血管外科、眼科等 50 科室，編制床位 600 多張（其中有 450 張標準型單人房、25 張 VIP 房及 2 間總統套房），是越南首家所有病房為單人病房、安裝五星級酒店標準的高檔設備的醫院。在職員工 90%有碩士、博士學位，有教授和副教授學銜人數佔其中的 20%，其餘是中級和高級職稱醫師。VINMEC 病人服務量統計：其中約 80%為越南人；約 20%為外籍人士。



VINMEC 醫院診間



VINMEC 醫院大廳

(五)10月21日下午結束所有參訪行程，於越南當地時間18:30自河內機場搭機返臺。

參、心得與建議事項

- 一、在越南投資的臺商眾多，且有日益增加之傾向，而越南當地醫療資源品質不佳，設備也有待改善，在當地雖有澳洲及法國投資設立的醫院，但收費高且有語文障礙，鑑於臺灣與越南間往來班機頻繁，具交通便捷性，因此擬率先邀請越南臺商返臺使用臺灣的高階健檢服務，並評估到越南設立醫療諮詢平台或醫院的可行性。
- 二、針對越南人及華僑擬規劃結合「醫療」與「觀光」兩種產業，讓旅客來臺洽商或遊玩時，順便作健康檢查或醫療美容等。然而醫療觀光牽涉觀光與醫療兩種產業，以保健旅遊來說，究竟何者為主、何主為輔，是不同的操作模式，目前處於見仁見智階段。大抵而言，保健旅遊訴諸的雖是健康的人，但消費者心理大多認為保健的重要性高過玩樂，才會參加保健旅遊行程，有時低價或免費促銷都不一定會被接受，維持高品質的醫療服務及合理的價格方為長久之計。
- 三、相較於保健旅遊，第二種以醫療為主，吸引國外病人來臺就醫的「國際醫療」模式，較有共識。但這塊市場已是東南亞國家的必爭之地，雖然臺灣醫療技術有競爭力、看似前景大好，但幾年下來，推動的步調緩慢，分析主因為國內醫療觀光的相關配套措施不足，舉例來說，臺灣醫院的國際化程度不如泰國、新加坡；其次，國際簽證的取得不夠便捷，譬如泰國政府每星期都會派專人到醫院為國際病患辦理簽證；而新加坡政府則是在國際媒體上大力行銷國際醫療，這些都不是單靠個別醫院可以做到的。如何把臺灣優良的醫術放送到國際社會，讓潛在客戶看到，需要強力的行銷廣告，而現階段的困境是，臺灣醫療法規定，醫療機構不得以「不正當手法」招攬病人，醫療法嚴格限制打廣告。

四、無適當的行銷管道或通路，無法將臺灣的優勢順利推展至國外，造成國際旅客對於臺灣的醫療技術及品質無特別之概念，形成拓展國際市場的阻礙。因此首步可藉由網際網路的快速擴張與應用廣泛，遂規劃建置多語系(簡體中文、英文、越南文等)之統一入口網站，網站內容包括本院醫療服務強項介紹、國際病人就醫流程、健檢康檢查介紹、建議基本收費表、交通生活資訊與及時聯絡窗口等資料俾供國際人士參考使用。