

台灣醫療觀光發展之探討

A Study of Medical Tourism Development in Taiwan

陳沛悌^{1*} Pei-Ti Chen
中華大學休閒遊憩規劃與管理學系

蔡宏進² Hong-Chin Tsai
亞洲大學社會工作學系

陳甫鼎³ Fuu-Diing Chen
明新科技大學工業工程與管理系

¹ Assistant Professor, Department of Leisure and Recreation Management, ChungHua University

² Profseeor, Department of Social Work, Asia University

³ Associate Professor, Department of Industrial Engineering and Management, MingHsin Institute of Technology

(Received March 18, 2010; Revised October 21, 2010; Accepted November 16, 2010)

摘要：醫療觀光是以醫療護理、疾病與健康、康復與休養為主題的觀光旅遊服務。本研究乃針對台灣醫療觀光發展的現況與相關問題做一初步探討。首先藉由現有資料敘述分析醫療觀光發展概況；進而分別對政府相關官員、學者、醫療業者以及觀光業者就有關醫療觀光發展的問題進行深度訪談，訪談資料使用 NVivo 軟體加以整理分析。由研究結果發現發展醫療觀光具有多重意義與目標，包括：(1) 推展整體經濟效益：醫療觀光能同時提升醫療和觀光產業發展，創造產值；(2) 推動醫療服務產業化：推動服務業發展是整體經濟發展的下一個目標，發展醫療觀光能使醫療朝產業化發展；(3) 藉由觀光推動醫療服務國際化：發展醫療觀光可以促進醫療服務國際間的交流；(4) 透過醫療發展觀光：藉由治療國際患者吸引觀光客以繁榮整體經濟活動。分析結果並顯示相關業者對發展醫療觀光的意願以醫療業者較觀光業者為高。本研究建議未來要發展醫療觀光應將相關行業加以整合，並突顯台灣醫療觀光的特色。

關鍵字：醫療觀光、醫療觀光產業、深度訪談

Abstract : Medical tourism is defined as a business to take medical care, disease and health control, recovery and recreation as the subject of trip. This study focuses on the current development and possible

* Corresponding author



difficulties of medical tourism in Taiwan. First, we summarized the current situation of medical tourism in Taiwan using available information. Second, we performed in-depth interviews with government officials, scholars, medical entrepreneurs and tourism entrepreneurs; we then analyzed interview data using NVivo software. Through this study, we found several benefits of developing medical tourism in Taiwan, including: (1) Improvement of the whole economy: medical tourism will have beneficial effects on both medical service and tourism industry; (2) Boost of medical service industry: medical tourism will increase the output of medical service industry; (3) Internationalization of medical service: medical tourism can promote internalization of our medical service industry; and (4) Benefits for the tourism industry: medical tourism will attract international patients and therefore helps the tourism industry. Survey data also indicates that medical entrepreneurs have stronger willingness to develop medical tourism than the tourism entrepreneurs. Our study suggests that in order to develop medical tourism in Taiwan, it is necessary to integrate various related industries and build up attractive characteristics in the future.

Keywords: Medical tourism, Medical tourism industry, In-depth interview

1. 前言

近年來醫療觀光(*medical tourism*)已成為一股新潮流。歐洲、南非與印度等國的醫療觀光蓬勃發展，而亞太地區的新加坡、馬來西亞與泰國等地，也可以明顯觀察到醫療觀光人口持續增加的狀況(張慈映，2005)。依據世界觀光組織(*World Tourism Organization, WTO*)的定義，醫療觀光是以醫療護理、疾病與健康、康復與休養為主題的觀光旅遊服務，客戶以旅行方式在其他國家或地區消費醫療保健服務的一種型態(劉宜君，2008)。近年來醫療觀光快速成長，重要的原因是世界上富有的國家醫療價格高昂，且對於非緊急的醫療手術常常需要長時間的等待，而患者已足以負擔國際航空旅行費用，方便的外匯，或者居住地的醫療服務不太完善，以及民眾對旅行的偏好等，很多人寧願旅行相當遠的距離去一些已採用新技術的國家進行治療(*Connell, 2006b; Meler et al., 1996; George and Henthorne, 2009*)。因此，醫療與休閒旅遊觀光相結合發展而成的一種新產業，即為醫療觀光。

醫療觀光已成為一個準國際競爭性的服務事項。當 *WTO* 服務貿易總協定(*GATS*)將醫療保健及照顧服務等公共服務業納入要求開放市場的項目之後，各國政府及業者莫不積極進行戰略佈局(龔俊榮，2006)，可預見未來全球醫療觀光產業將更為盛行。為因應全球對於醫療觀光需求高漲的情勢，行政院將醫療觀光列為往後衝刺計畫的「產業發展方案」的一項(行政院，2006)。台灣的醫療品質優良，若能善用其成為觀光資源，並建立醫療照護服務的特色，將可以結合成極具優勢的醫療觀光模式，並帶動相關服務業的發展。

本研究先對發展醫療觀光的概念與現況做扼要的分析，將目前盛行的理念、意義與目標做整合的闡述，進而調查了解醫療及觀光機構負責人員與相關學者對發展醫療觀光的意願與其他看法，最後據此提出促進台灣發展醫療觀光的建議，供為我國發展醫療觀光的依據與參考。



2. 醫療觀光發展現況

近來由於歐美先進國家的醫療資源相對不足，使得全球醫療觀光市場商機非常雄厚；開發中國家能以較先進國家低廉的價格，提供高品質的醫療保健服務，尤其亞洲各國的醫療服務價格，更比歐美國家低廉許多。因此，醫療觀光服務已蔚為潮流，帶動亞太地區、南非、印度等國醫療觀光產業的蓬勃發展(王孟倫，2006；龔俊榮，2006)。看好醫療觀光市場的發展，行政院衛生署推動保健旅遊試辦計畫於 2005 年下半年開跑，為打造台灣為華人醫療觀光第一選擇，政府投入新台幣 105 億元，透過國際強勢宣傳，計畫性行銷，並建立聯絡、就醫、手術後階段，甚至回國術後照顧的完整價值鏈，以塑造台灣高醫療品質形象。

以下首先整合醫療觀光的概念，就各國醫療觀光發展情形作一敘述，同時分析台灣醫療觀光發展現況。

2.1 醫療觀光的概念

早期的醫療觀光指各種以維持健康為目的的觀光；直至現代，醫療技術不斷進步，民眾出國運用他國醫療技術追求自我健康的休閒概念逐漸興起，醫療觀光的範圍逐漸擴大，美容手術、SPA 及其他療法也均包含在內(Henderson，2004)。如圖 1 醫療觀光的分類圖所示，廣義醫療觀光包含 medical tourism、healthcare tourism 以及 wellness tourism 三大部分。依 Pollock 和 Williams (2000) 以及吳彬安 (2008) 的整理分析，medical tourism 與 healthcare tourism 都是就醫治療，客戶以旅行方式，在其他國家或地區進行醫療保健服務的一種型態：medical tourism 包括健檢、整型手術、眼科手術、癌症治療等；healthcare tourism 包括物理治療、血液析離、長住、溫泉、芳香療法等為主題的觀光旅遊服務。而 wellness tourism 乃有關休閒、娛樂與教育的活動，遠離工作和家事的干擾，利用觀光產品和服務，設計能促進旅客改善與維持健康和康樂的旅遊，例如生態旅遊、鄉村旅遊等。醫療觀光概念的興起為醫界、觀光業界均帶來新的改變。

2.2 各國醫療觀光發展情形

目前世界各地正快速興起的醫療觀光風潮，除了名聞遐邇的韓國整型之外，從新加坡、馬來西亞、泰國到印度等國，近幾年亦均積極發展，主打歐美、中東觀光客。這些國家許多的醫療管道在某種程度下均與當地觀光產業結合。以下就各國醫療觀光發展現況做一敘述。

(1) 韓國

韓國已在六大癌症(胃、肝、肺、大腸、乳房、子宮)方面研發出新的醫療技術(台灣日本綜合研究所，2006)；另外，南韓的整型也創造可觀的外匯收入，特別在脂肪吸入或移植方面，已超過先進國家水準，手術及治療費卻只有美國的十分之一、日本的五分之一程度。因此到韓國接受治療的外國人有越來越增加的趨勢。韓國為全力發展醫療觀光產業，已培養專業醫療人員、翻譯人員，發展觀光飯店水準的醫療設備，以及交通、住宿及觀光等的軟硬體設備 (陳映竹，2006)。

(2) 新加坡

新加坡由於醫療與觀光資源均相對較周邊國家為佳，因此，近年來該國醫療觀光產業呈現高度發展，尤其簡單、迅速、方便是其主要訴求，在醫療技術及語言上佔盡優勢，重視病人隱私更是一



經建會，2006)，在醫療觀光的帶動下，泰國觀光收入有相當優異的表現（陳尙懋，2010）。泰國醫療觀光主要的患者來自日本、汶萊、新加坡、台灣、巴基斯坦、中國以及孟加拉（Connell, 2006a）。

(4) 印度

印度醫療觀光的主要優勢在費用較低；同時，印度私人醫院的醫療具有國際級的水準（陳建和等，2008）；另外，由於印度醫學系的學生很多前往英語系國家接受教育或再進修，在語言、文化與習慣的溝通上也具有相當大的優勢，目前印度是英國人前往進行醫療觀光的熱門地點（Yim, 2006；經建會，2006）。醫療觀光客也常為印度知名的觀光特色吸引而來，例如印度頂尖的泰姬旅館集團就和印度阿波羅醫院集團合作，提供旅遊方面的服務（Connell, 2006a）。根據印度產業聯盟的預測，來到印度進行醫療觀光的外籍人士人數每年將快速成長百分之十五，而到 2012 年，這個行業將為印度帶來每年二十三億美元的收入（劉育敏，2006）。

(5) 馬來西亞

馬來西亞醫療觀光一開始是由政府因應亞洲金融危機所找出的新的且持續性的發展領域，由不同產業（醫院、旅館、旅行社、主要醫學中心）結合而成（Yim, 2006）。比較便宜是馬來西亞發展醫療觀光的一項優勢。馬來西亞的檳榔嶼也仿效韓國，打造整容之城，當地還有一條整容街，原本一年只吸引七萬人的醫療觀光客源，現在成長至十萬人（經建會，2006）。

(6) 中東

中東本為醫療觀光遊客最主要的來源地之一，最近尋求逆轉這個趨勢，同時發展其本身的醫療觀光事業。Connell (2006a) 分析，中東一些國家試圖在醫療技術上競爭，例如：杜拜引進德國醫生以保證高品質，建造健康照顧的城市（Healthcare City (DHCC)）搶佔中東市場，試圖使其從亞洲轉向；黎巴嫩強調很多醫生受訓於歐洲以及美國；沙烏地阿拉伯尋求連接醫療與觀光這兩項產業，特別是整合來這個國家進行牙齒以及整形手術者與朝聖（pilgrimage (Hajj)）者；約旦因為非常低的醫療觀光費用，使其成為中東主要醫療觀光的目的地之一。

綜上所述，目前已有許多國家致力於發展醫療觀光，各國均著手研發其專長的醫療技術，並規劃適合的觀光行程與服務。

2.3 台灣醫療觀光現況的分析

與前述其他國家相較，我國發展醫療觀光起步稍晚。政府各相關單位都很積極促進醫療觀光的發展，例如：觀光局已成立保健旅遊推廣小組，並委外進行台灣保健旅遊策略研究案，協助訂定保健旅遊政策方向，也致力台灣發展醫療觀光國際宣傳（外貿協會，2006）。衛生署推廣之醫療服務國際化，初期所選定的目標市場，是以華語、日語及英語的客源為主，並以華僑為首要的對象；並先選擇幾項我國傲視全球的醫療項目做為重點加以推動，包括：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、關節置換手術等五大項（行政院衛生署，2007）。外貿協會在 2006 年成立服務業推廣中心，其中醫療觀光保健是重點工作之一，將來台參展、參觀、考察、洽商之商務人士客源引入我國醫療保健服務體系，鼓勵國際商務觀光人士於留台期間，順便赴我國醫療保健服務機構，進行健康檢查及養生保健體驗（外貿協會，2006）。另外，外交部已將醫療納入核發簽證的項目；金管會也正協助衛生署和跨國保險業者聯繫。



而台灣醫療觀光發展協會 (TMTDA) 已於 2008 年宣告成立，結合旅行社業者、醫療院所、溫泉飯店業者、保險業、航空公司、跨國性外商 (如新加坡洗腎公司等團體) 等不同專業人士，是國內第一個正式成立的醫療觀光的民間推動團體。

目前台灣醫療觀光發展正在起步，一些醫療觀光院所已然成型，但發展的目標與經營方式略有不同。有些著重異業結合的型態，例如墾丁恆醫威盛醫院 在行政院衛生署推動的保健旅遊試辦計畫補助下，於 2005 年在墾丁福華飯店開幕，由衛生署立恆春分院提供醫療支援、威盛生技提供硬體儀器設備、福華飯店提供的場地，兼具醫療、旅遊服務 (黃幸悅，2006)，卻因目標不夠明確、相關政策未落實等因素而收場 (王大明等，2010)。而萬芳醫院與圓山飯店、金龍旅行社結盟，推出健檢醫療套餐，觀光行程會帶領遊客走訪 101 大樓、故宮、貓纜等熱門景點。義大醫院則因為義聯集團是完整集結醫療、旅遊、飯店、休閒與娛樂等功能的集團，對於義大醫院開展醫療觀光無疑助益甚大，除了能提供醫療觀光的服務外，在景點設備上亦都相當完整 (王志峰，2008)。彰濱秀傳醫院推出健康旅遊，不只提供診療服務，也有專屬的高級健康俱樂部與醫學美容中心，更將醫療院所與飯店系統結合。醫院內許多服務人員都接受過飯店集團相關訓練，全區內也建設許多開放式的藝文空間與主題博物館，提供患者或遊客觀覽與學習的環境 (林庭逸，2008)。

醫療觀光的另一個特色是國際醫療。在台灣，敏盛醫院於 96 年起正式成立國際醫療部，繼通過國際醫院評鑑(JCI)後，與美國「全球首選健康管理公司(Global Choice Health-care)」簽約結盟，將醫院資源加以整合，有精通外語專員，專人專線為國際病患提供 24 小時連繫窗口，建立國際醫療服務模式，搶攻頂級醫療觀光市場 (黃文杰，2008)。財團法人台北仁濟院附設醫院透過和新加坡 ARC (亞洲透析股份有限公司) 策略聯盟的方式，發展醫療觀光。仁濟醫院推出「觀光洗腎團」，來台旅遊兼洗腎的旅行團洗腎病友四小時洗腎時間中，同行親友到鄰近龍山寺、華西街等景觀參觀、逛街 (李孟鴻，2008)。署立基隆醫院因鄰近基隆港，與麗星郵輪及陽明海運簽約，開辦「國際醫療觀光門診」，提供旅客各種診療服務，醫院特別由各科室主治醫師成立一組團隊，以急診方式為郵輪旅客及員工提供高效率的服務，病歷資料也可以帶回郵輪上，由船醫做後續必要的診治 (黃美寧，2007)。

醫療美容也是醫療觀光發展另一個重點。台塑企業集團以台塑生醫經營美容服務業的經驗以及林口養生村的幽靜地理環境等條件，符合政府希望能以專業醫療來打響台灣醫療觀光產業的標準，作為醫療美容專區(姚惠珍，2006；陳鳳英，2006；溫惠美，2006)。義大醫院發展醫療觀光期望在醫療部份佔有較高的比重，且以微整型為主要的服務項目，一方面迎合市場需求，一方面也避免因開刀必須住院而超過團體停留天數的限制(王志峰，2008)。

3. 研究方法

本研究屬探索性研究，採用質性研究中的深度訪談方式，訪問醫療觀光相關人員。訪談內容主要由回顧過去的研究以及蒐集相關資料，並加以整理；進而依此進行深度訪談。訪談時程每次約為 30~60 分鐘，藉以了解相關人員對發展醫療觀光的意願與其他方面的看法。以下將本研究所採用的深度訪談法詳細敘述如下。



3.1 深度訪談法

現今許多研究都偏向量化,但有些研究單單只是作問卷調查或實驗並不能完整的反應出樣本的特性,所做的結果會有令人存疑的地方。質性研究方法之一為「深度訪談」,就是針對特定目的所進行的面對面口語與非口語等相互溝通的方式,以獲得受訪者對於某項個案或現象的經驗、知識及主觀看法(黃文卿、林晏州,1999;王雲東,2007)。深度訪談法的類型可分為非結構式訪談、半結構式訪談以及結構式訪談。其中結構式訪談(structures interview)又稱為標準化訪談(standardized interview)、封閉式訪談(closed interview)或正式訪談(formal interview),乃研究者在訪談的過程中,運用一系列預先設定好的結構式問題,進行資料蒐集的工作(王雲東,2007)。其優點為不同受訪者所接受到的問題大體上都是相同的,因此可以降低可能的偏誤;但其缺點為缺乏彈性,因此對於某些受訪者的狀況可能不易深入(潘淑滿,2003)。本研究採結構式訪談,將訪談結果進行進一步的分析。

3.2 訪談對象

訪談對象之選擇乃依本研究之研究目的及訪談對象之背景條件而設定,分別由政府機構相關單位的相關人員、觀光及醫療領域的相關學者、醫療業的決策高層人士,以及觀光業決策高層人士中,選取具有代表性之對象,以立意抽樣法各選三至五人,對專業性問題做深度訪談,以適合探索性的研究並有助於問題之瞭解。訪談對象如表 1 所示,調查時間為 2008 年 6 月至 2008 年 8 月。

表 1 訪談對象

扮演角色	職稱	訪談日期
政府相關官員	衛生署醫事處相關人員	2008/7/29
	經建會部門計劃處相關人員	2008/8/23
	觀光局相關人員	2008/8/14
學者	中華大學觀光學院相關人員	2008/6/19
	台北護理學院健康所相關人員	2008/6/14
	立德管理學院相關人員	2008/8/1
醫療業者	財團法人大學醫療保健教育基金會相關人員	2008/7/31
	國維聯合科技股份有限公司相關人員	2008/6/14
	台灣私立醫療院所協會醫療服務國際化專案管理中心相關人員	2008/8/16
	國維牙醫診所相關人員	2008/6/14
	長庚醫院經營管理組相關人員	2008/7/22
觀光業者	天得旅行社相關人員	2008/8/27
	鳳凰國際旅行社股份有限公司相關人員	2008/7/21
	世帝喜旅行社股份有限公司相關人員	2008/8/1
	錦水溫泉飯店相關人員	2008/8/27



3.3 訪談內容

依本研究之研究目的，擬定訪談內容包括：發展醫療觀光的意義與多重目標、政府政策、目前台灣醫療觀光發展的基礎（台灣的醫療觀光產業現況）、企業策略、可發展的項目、台灣發展醫療觀光的優劣態勢，以及促進台灣發展醫療觀光的策略性建議以及展望前瞻。

3.4 資料分析方法

本研究採質性研究資料處理方法之一的敘述/論述分析法，將資料的轉譯一一經由錄音訪談內容，清楚轉譯為逐字稿，將訪談錄音以反覆聆聽的方式，並與訪談問項相對照，逐字記載錄音之內容。由於質性研究之特性與目的與量化研究不同，故在信、效度的考量上不適合套用量化研究之評估方式；在確認的過程，本研究請受訪者針對不詳盡或不清楚、錯誤等處再次補足或修正之，接著將訪談內容予以整理。目前協助分析質性資料的電腦軟體日益增多，可讓資料整理更具系統化，其中之一為 NVivo，為一許多學者認可、使用的軟體。本研究採用 NVivo 7 軟體將訪談資料加以整理分析，針對文字資料進行編輯、編碼、提取和彈性地記錄，以結構化分析訪談內容，並予以引證。

4. 研究結果分析

本研究將深入訪談的結果分別就發展醫療觀光的意義與多重目標、相關業者參與意願，以及受訪者對台灣發展醫療觀光的建議等加以整理。

4.1 發展醫療觀光的意義與多重目標

整合受訪專家學者的看法，台灣發展醫療觀光的重要原因包括推展整體經濟效益、醫療服務國際化、醫療服務產業化以及透過醫療發展觀光等，分別敘述於下：

(1) 推展整體經濟效益

推廣醫療觀光主要考量因素為成本及效率的顯現 (Monteson and Singer, 1992; 蘇文瑜、黃月芬, 2006)，本研究結果也顯示發展醫療觀光所帶來的經濟效益是相關單位一致性的期待。政府相關官員二表示當初推展時主要是從觀光產業的角度來看的：

當初我們希望台灣能夠發展觀光，希望觀光客能夠倍增，增加觀光收入。……因為那時候有些國外在做一些跟醫療有關係的活動，……希望藉著醫療也許可以多招攬一些觀光客進來。

學者三也明確的指出發展醫療觀光的經濟考量：

……（發展醫療觀光的）目標就是要增加外匯，要吸引外國人和他們的眷屬到台灣來觀光，希望能賺錢增加外匯。

醫療業者四特別強調目前健保虧損，醫療觀光的收入可以彌補：

醫療觀光可以提高產業之附加價值，創造就業機會，分擔健保負擔。

學者二同時說明另一個作用乃是為協助改善醫院財務狀況：

從促進經濟發展的方向來說，醫院是想另外開闢一個財源。

政府官員二詳細的指出，醫療觀光在醫療強項利潤會比較高，有比較高的附加價值：

醫院現在受到健保整合給付的限制，成長就會有限制，如果推動醫療服務國際化，在基礎上



會轉變，對財務的狀況會有改善。同時，發展醫療觀光也會促進其他相關產業的成長。

醫療業者三指出：

醫療觀光的目標很簡單，第一觀光(tourism)要能帶來產值，醫療(medical)也有產值，還有相關的採購(shopping)、餐飲等也都有產值。你看哪一個產業沒有產值？亞洲所有國家幾乎盡全力都在支持這個產業，一定是有他的道理。……就醫療的產值，從整體來說，(……) 美國曾計算過，如果把藥品、生物科技都算進去，其產值僅次於建築業(construction)。對於整體經濟的效益而言，則可造成就業率提高、稅收增加。

醫療業者二強調推廣醫療觀光可增加就業機會：

台灣目前還沒有這樣的服務人員。如果推廣這一塊，可增加就業機會，包括可培養翻譯及服務人員……。

觀光業者一則指出：

政府也能透過醫療觀光來增加稅收，發展醫療觀光可以達到立竿見影的效果。

總合上述，醫療觀光能同時提升醫療和觀光產業，創造產值。由於台灣的醫療品質具有相當高的水準，若能善用觀光資源，將可同時達到促進周邊產業發展的經濟利益。

(2) 推動醫療服務產業化

從整體產業發展以及整體經濟結構的立場看，推動服務業發展是整體經濟發展的下一個目標。雖然台灣服務業所佔比例很大，但實際上整個附加價值還是不高，深度也不夠，醫療觀光有助產業附加價值的提升。學者二解釋推動醫療服務產業化的原因：

我想我們會往這條路的原因之一是最早從 2003 年策略性服務產業那邊出來，是希望服務業能夠做一點創新，不再只是傳統的服務業，而是能夠創造一個新的、具有高產值的服務業。醫療應該是具有高產值的一個行業。

在政府的立場，認為醫療應該是屬於服務業，也希望各個服務行為都能產業化。政府相關官員二詳細的解釋：

在近二~三年來我們一直希望推動醫療服務國際化，為什麼要國際化，因為這是屬於產業化的一部份，我們希望藉由這種作法，能夠讓醫院接受一些新觀念、新想法。目前傳統的想法認為醫療服務的行為應該是非常純正的，沒有營利的企圖，不應該以賺錢為目的。其實還可以把它看成藉由產業化，可以更有效率，而且能夠把更多的盈餘給國民分享。

藉由產業化，醫療觀光可以增加高產值，成果更有高效率。

(3) 藉由觀光推動醫療服務國際化

發展醫療觀光的另一個意義是可以促進國際的交流，推動醫療服務國際化，幫助提升台灣的國際地位與形象 (李孟鴻, 2008)。觀光業者認為現在醫界比較想做醫療觀光，政府相關官員三指出：

因為健保已經破產，醫院已經沒有好生計，他們一定要找別的出路。

醫療業者一點出醫療業者希望發展醫療觀光的原因是：

我們醫療技術很高，以往投入健保，沒有太大產值。我們就想辦法把這個資源給放大，…可從做國際醫療入手。

醫療業者五所屬的醫院設有一個國際服務中心，利用網路安排行程，包括何時進來、何時開刀、住幾天、什麼時候出院、出院以後什麼時候要回診、回診以前要住哪裡、預算多少等。他說：



現在我有一個想法，就是醫療產業要走向國際化，跨國就是觀光。

學者一解釋觀光業對醫療服務國際化的幫助：

醫療業者對行銷不懂，要在國外行銷沒有管道。如果是由旅行業者來替他們做產品包裝和行銷，他們就不用再費盡功夫來行銷。

政府官員二分析，

(醫療業者)需要觀光的服務傾向於提供旅客出來玩一玩的機會，不必是深度旅遊，然而可在旅遊前後做個健康檢查，或美容之類。

這些都需要觀光業的協助。觀光業者二指出：

……醫療業者需要旅遊業者替他們搭線、架橋。

醫療業者四並認為可藉由發展醫療觀光來：

展現(台灣)具有國際化醫療服務業實力，並突顯台灣的國際地位。

因此藉由觀光產業發展醫療觀光，整合醫療業與觀光業，以推動醫療服務國際化，是發展醫療觀光的一大目標。

(4) 透過醫療發展觀光

從另一個角度來看，醫療觀光強調的不僅是醫療也包括了觀光的素質(李孟鴻，2008)，藉由治療國際患者之新觀點，吸引觀光客以繁榮經濟活動，乃是現今國際社會走向醫療觀光之另一考量。

政府相關官員二明確的說：

因為當初我們希望台灣能夠發展觀光，希望觀光客能夠倍增，增加觀光收入。……但是觀光客倍增計劃推了老半天，沒辦法把那個成長率拉到預期的目標，所以我們才會想加一些醫療的性質進來，也希望藉著醫療能夠多招一些觀光客。

學者一也說明：

過去觀光局看到臨近東南亞國家，新加坡、馬來西亞、泰國，甚至於韓國等都有發展醫療觀光成功的經驗，台灣在醫療有相當好的水準。有些醫療設施及資源應也有機會或能量(capacity)來從事醫療發展觀光，增加新的觀光市場，因此提議仿造曼谷和新加坡的成功經驗來規劃發展台灣的醫療觀光。

學者三指出發展醫療觀光的意義與目標之一為：

可以透過醫療觀光建立台灣的觀光環境。

他進一步解釋：

醫療觀光除了可增加醫療產值外，也可使觀光業受益，接受醫療的人搭飛機進來都算觀光客，他們的人頭都算成觀光客。

政府相關官員三也認為對於觀光業者，

這就是一個很好的生機，因為旅遊發展需要產品多元化，只要有更多醫院出來，願意參加的話，就有相關業者來包裝產品。

醫療觀光是創新產業，透過這種產業將可有效發展觀光。

4.2 相關業者的意願

基於上述意義與目標，本研究進一步分析相關業者(包括觀光業者與醫療業者)對於發展醫療



觀光之意願。

(1) 醫療業者意願

醫療業者對於發展醫療觀光存有相當大的期望。學者二認為醫院的部份對醫療觀光介入比較多，

(對醫院而言)是重要的業務。所以醫療觀光的主管單位才會是衛生署，觀光局絕對管不了這種事。

學者二同時提及醫院主導醫療觀光的看法：

在治療過程裡，我們之前也創造過醫院旅館化，應該讓他再稍微活潑、生動一點，我們有朝這個方向在努力。

觀光業者二認為現在醫界是比較想推動醫療觀光，並想藉由觀光業協助此項發展：

我覺得他們很想推展，但找不到門路，他們自己如果做得成的話，就不會需要我們了。

然而當被問到發展醫療觀光應強調醫療還是觀光方面時，醫療業者認為需要醫療與觀光業整合，醫療業者二直接回答：

兩個都要有好條件。第一我們要有醫療實力，第二台灣觀光資源不錯，應儘量利用，二者整合一起，才能成功。

(2) 觀光業者的意願

相對的，觀光業者對發展醫療觀光的意願並不高。觀光業者二認為醫療與觀光其實是兩回事，醫療是醫療，觀光是觀光，尤其不能把醫療裝到觀光裡面。他說：

我覺得將很多差很多的事物弄在一起，其實很不合適。……但如果一定要旅行社接待外國客人也有可能，那就要旅行社做醫療內容的解釋及宣傳，但我覺得有問題，因為這些事都不是旅行社的專業。

政府相關官員三認為觀光業者意願不高的原因在於醫療觀光的發展重心並非觀光：

他們(觀光業者)認為剛開始到底有多少產品及客源並不清楚，他們也認為說以後的接洽是客戶直接對醫院，病人直接與醫院簽約，不是由旅行社簽。旅行社要作的是接待旅客出來玩一玩，但不是深度旅遊，然後由醫院做個健康檢查，以及美容之類。

另一個疑問是患者接受醫療行為過後是否還能從事觀光的活動，因為有這疑惑，有些觀光業者並不期望招攬醫療觀光的觀光客。但是並非發展醫療觀光對旅遊業者全無好處，學者二認為必須看從事的觀光活動與醫療活動內容而定：

從旅行社的角度看，懷疑這些換了關節的人會走不動。但是也不是完全不能動，比較簡單的手術，要等他術後恢復期過了，還是可以做簡單的一些觀光，並不是完全不行。

沒有市場是觀光業者參與的意願不高的重要原因。醫療業者五點出：

我們醫院的這些外國病人從來沒到過旅行社，他們都是直接就找到我們(醫院)的國際服務中心。事實上做完醫療後，去的地方就不多了，……我們認為就算是做美容，也不希望他們做完美容要去阿里山、日月潭，大部份只能於晚上在市區觀光(city tour)，去台北市走一走，買一些名產或特產。

發展醫療觀光若無法使觀光產業獲得利益，觀光業的意願就不會太高。學者三指出：

觀光業者顧慮的另一方面是生意數量太少，旅行業就沒有辦法接待。但醫生的方面卻很有興



趣，因為只要有一個客人就可以。旅行社不能只接待一個客人，一定要有一個團，才能成行。醫生要有好成績，能夠組成一個醫療團，旅行社才有辦法介入。

醫療業者五也直接對此來加以解釋，他認為：

(觀光)業者為什麼沒有興趣？為什麼參與意願低？是擔心價格、醫療糾紛，擔心相關事務無法配合嗎？觀光局的報告也是這樣寫的。事實上我認為觀光業者主要是認為沒有市場。

整體而而言，相較於醫療業者，觀光業者對發展醫療觀光的意願並不高。其原因包括醫療與觀光差異性大、擔心並沒有市場、觀光業者無法獲利等。

4.3 對台灣發展醫療觀光的建議：醫療業與觀光業需要整合並取得平衡

經上面分析的結果，本研究發現醫療與觀光產業尚未整合，其原因各方看法不一。政府相關官員一認為醫療觀光的客源會到當地的基本原因還是醫療，並不是觀光：

以我的觀點來看，醫療歸醫療，觀光歸觀光，除非是保健行為，否則一旦牽涉到醫療行為，目的就很清楚。我不認為有人來觀光，會順便去做醫療。來觀光的人臨時起意順便做醫療是不可能的，他早就計劃(planning)好了。如果目的是來做醫療，是因為這個地方的醫療水準不錯，價格吸引人；並不會因為此地的旅遊條件很好，然後來做醫療，這是不太可能的。

雖然醫療業畢竟是一種獨立的產業，應可自行發展醫療觀光，但還是需與觀光業結合。學者一認為：

醫療業者對行銷不懂，他在國外沒有行銷的管道。這個業務如果是由旅行業者來替他們做，就不用自己費盡功夫。

學者二和學者三同樣認知到觀光與醫療之間的不平衡。學者二指出：

問題是醫院和旅行社就合不攏，這就是問題之所在。

兩者之間應要互相配合才能取得平衡。而部分觀光業仍抱持發展醫療觀光的期望，觀光業者二直言：

政令的擬定要確立重心是醫療還是觀光，然後再去搭配。

雖然如此，政府的觀光官員三還是認為醫療觀光是應發展的市場：

對我們觀光局來說，這是一個很好的生機，因為旅遊發展要能產品多元化。只要有更多的醫院出來辦理，我們就有業者來幫忙包裝產品。

如何整合醫療產業與觀光產業的確是推動醫療觀光的一大重要工作。

5. 結論與建議

綜合以上的訪談與分析結果，可知台灣發展醫療觀光的目的是包括：推展整體經濟效益，提升醫療和觀光產業，創造產值；推動醫療服務產業化，以符合經濟發展的趨勢；藉由觀光推動醫療服務國際化，幫助提升台灣的國際地位與形象；同時透過醫療發展觀光，藉由治療國際患者吸引觀光客，以繁榮地方經濟。然而醫療業者與觀光業者對於發展醫療觀光的意願與意圖並不一致：醫療業者對發展醫療觀光的意願較觀光業者為高，期望透過豐富的觀光資源展現醫療實力；觀光業者考慮醫療觀光發展的重心以及市場需求，認為觀光與醫療仍分屬不同的領域，若欲發展醫療觀光應審慎考



量。

依研究結果，本研究建議為發展醫療觀光應作跨行業的整合，包括醫療業、旅行社、觀光飯店等異業結合，加強溝通與整合能力，發展出適合的經營管理策略。觀光局和衛生署也應同時介入，輔導醫療服務業能夠產業化，並突顯台灣醫療觀光的特色，規劃出有利行銷的醫療觀光產物，期待帶來可觀的產值。

在後續研究建議的部分，由於目前醫療觀光的相關研究多屬於探索性研究，未來醫療觀光發展上有許多應考慮的因素，包括潛在顧客的需求、目前醫療觀光發展的實際狀況與供給量，以及未來行銷策略等等，均有賴進一步的研究與探討。

6. 誌謝

本研究感謝中華大學校內專題研究計畫提供經費 (CHU-96-I-05)。

參考文獻

- [1] 王大明、王怡雯、簡意珊、呂昀芽，「從旅行社業者觀點探討台灣發展醫療觀光之研究」，觀光旅遊研究學刊，第 4 卷第 2 期，民國 98 年，43-54 頁。
- [2] 王志峰，「義大醫院」，旅奇旅遊行銷趨勢雙週刊，第 71 期，民國 97 年。
- [3] 王孟倫，台灣觀光醫療具低成本高品質優勢，自由時報，<http://www.epochtimes.com/b5/6/10/7/n1478691.htm>，民國 95 年 10 月 17 日。
- [4] 外貿協會，「健康養生旅遊服務業跨業高峰論壇」，外貿協會討論稿，民國 95 年。
- [5] 台灣日本綜合研究所，韓國推出癌症治療、整形觀光商品化，<http://www.japanresearch.org.tw/hotnews.asp?pagenum=75>，民國 95 年。
- [6] 行政院，「2015 年經濟發展願景三年衝刺計畫」，行政院全球資訊網，<http://www.ey.gov.tw/np.asp?ctNode=445&mp=1>，民國 95 年。
- [7] 行政院衛生署，「台灣醫療服務國際化—把顧客引進來，讓醫療走出去」，衛生報導，第 131 期，民國 96 年，2-3 頁。
- [8] 李孟鴻，「觀光醫療推廣經驗分享」，2008 台灣醫療服務國際化企業模式及發展策略國際研討會論文，民國 97 年。
- [9] 吳彬安，「掌握熱門觀光景點的優勢：衛生署恆春旅遊醫院之觀光醫療發展策略」，2008 台灣醫療服務國際化企業模式及發展策略國際研討會論文，民國 97 年。
- [10] 林庭逸，「彰濱秀傳醫院」，旅奇旅遊行銷趨勢雙週刊，http://b2b.travelrich.com.tw/subject01/subject01_detail.aspx?Second_classification_id=14andSubject_id=4862，民國 97 年。
- [11] 姚惠珍，「台塑集團評估進軍醫療觀光產業」，工商時報，民國 95 年 10 月 20 日。
- [12] 張慈映，從新加坡醫療旅遊產業來看我國醫療照護服務產業的發展，產業技術資訊服務推廣計畫 (編號：工研院 IEK-IT IS 計畫)，未出版，民國 94 年。



- [13] 陳尙懋,「泰國觀光業的政治經濟分析」,台灣東南亞學刊,第7卷第1期,民國99年,41-74頁。
- [14] 陳建和、江國揚、吳世光,「保健旅遊發展現況與發展方向之探討」,旅遊健康學刊,第7卷第1期,民國97年,43-62頁。
- [15] 陳映竹,「保健旅遊 物美價廉是發展優勢:渡假兼美容 台灣尙處摸索階段」,卓越雜誌,第265期,民國95年。
- [16] 陳惠珍,「推廣醫療旅遊台灣尙處摸索階段」,大紀元時報, <http://www.epochtimes.com/b5/6/4/19/n1292626p.htm>, 民國95年。
- [17] 陳鳳英,「搶食觀光醫療大餅台塑總動員」,中國時報, <http://www.epochtimes.com/b5/6/10/6/n1478489.htm>, 民國95年10月20日。
- [18] 經建會,「掌握全球觀光醫療服務產業新商機」, <http://www.cepd.gov.tw/index2.jsp>, 民國95年。
- [19] 黃幸悅,「醫療觀光產業台灣找到新利基」,理財周刊,第324期,民國95年11月14日。
- [20] 黃美寧,「私協:醫療觀光客產值較一般觀光客多4-6倍」,中央廣播電台,民國96年。
- [21] 黃漢華,「創意變黃金,衝破千分之三機會--亞洲新興商機,病人「外包」,醫療兼旅遊」,遠見,民國95年。
- [22] 黃文杰,「VIP健檢 敏盛搶攻觀光醫療」,中國時報,民國97年。
- [23] 溫惠美,「台塑集團評估進軍醫療觀光產業」,工商時報,民國95年10月20日。
- [24] 劉宜君,「醫療觀光政策與台灣永續發展之探討」,兩岸政經文教學術研討會,民國97年。
- [25] 劉育敏,「醫療旅遊天時地利,印度打造古國新錢景」,中央社,民國95年4月15日。
- [26] 龔俊榮,「高峰論壇--觀光醫療產業,台灣新商機」,工商時報,民國95年10月27日。
- [27] 蘇文瑜、黃月芬,「來台灣越玩越健康--醫療觀光之可行性探討」,2006年旅遊休閒健康學術研討會,民國95年。
- [28] Connell, J. (a), "Research Article Medical Tourism: Sea, Sun, Sand and ... Surgery," *Tourism Management*, Vol. 27, No. 6, 2006, pp. 1093-1100.
- [29] Connell, J. (b), "Medical Tourism: The Newest of Niches," *Tourism Recreation Research*, Vol. 31, No. 1, 2006, pp. 99-102.
- [30] George, B. P. and Henthorne, T. L., "The Incorporation of Telemedicine with Medical Tourism: A Study of Consequence," *Journal of Hospitality Marketing and Management*, Vol. 18, 2009, pp. 512-522.
- [31] Henderson, J. C., "Healthcare Tourism in Southeast Asia," *Tourism Review International*, Vol. 7, 2004, pp. 111-121.
- [32] Meler, M., Ruzic, D. and Kovacevic, D., "Health Service: A part of the Tourism Product," *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 2, No. 2, 1996, pp. 265-278.
- [33] Monteson, P. A. and Singer, J., "Turn your Spa into a Winner." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Management*, Vol. 24, No.1, 1992, pp. 30-37.
- [34] Pollock, A. and Williams, P., *Trends in Outdoor Recreation, Leisure and Tourism*, London: CABI



Publishing, 2000.

- [35] Yim, C. K., "Healthcare Destinations in Asia," *Asia Case Research Centre*, University of Hong Kong, 2005.

