

新加坡國際醫療服務產業介紹

大綱：

1. 新加坡政府政策及主要推動措施
2. 新加坡國際醫療服務發展歷程
3. 新加坡國際醫療服務產業介紹（SWOT 分析、市場規模、發展現況）
4. 新加坡國際醫療服務主要業者介紹
5. 新加坡國際醫療服務異業結盟（合作模式、合作效益、成功案例）
6. 新加坡國際醫療服務未來發展趨勢
7. 新加坡與我國國際醫療服務競爭力分析
8. 我國業者合作項目及方式之建議

新加坡政府政策及主要推動措施

新加坡國際醫療以「亞洲的醫療服務樞紐」(Asia's Leading Medical Hub)為發展定位，為有效宣傳並推動新加坡成為亞洲醫療樞紐，並吸引國際專業機構、人士及病患前往新加坡從事國際醫療，新加坡政府於 2003 年，在衛生部轄下設立一個跨機構的組織-「新加坡國際醫療」(Singapore Medicine)，獲得經濟發展局 (Economic Development Board)、企業發展局 (International Enterprise Singapore)及旅遊局 (Singapore Tourism Board)共同支持，由經濟發展局負責推廣新投資項目和發展醫療保健業的能力、企業發展局負責新加坡的醫療保健服務業者在海外拓展、至於新加坡醫療保健服務的海外推廣和營銷、發展醫療旅遊市場、促進海外的病人轉介服務，讓海外病人享有配合無間的高素質醫療保健服務則由新加坡旅遊局負責。

隨著新加坡迅速躋身成為頂尖生物醫藥研究、技術、生產、製藥和保健服務業的核心，許多世界最知名製藥、醫藥技術和生物科技公司已經在這裡設立了生產和研究基地。其他諸如約翰霍普金斯 (John Hopkins)醫學中心在新加坡、亦是美國境外唯一的國家設立了醫療中心，收治本地與國際病患。透過知名醫學專家和生物醫藥領域的專業單位加入新加坡市場，不僅增強了新加坡的醫療實力和運作效能，在醫療機構的綜合網絡下工作的跨學科團隊，也能為病患提供一套涵蓋面更為寬廣的臨床服務。

基於持續培育並多元發展國際醫療，新加坡政府對於醫藥執事人員亦設定一套嚴格的考核標準，自 2003 年開始，由衛生部督導、醫藥理事會 (Singapore Medical Council) 執行的強制延續性醫藥教育 Compulsory Continuing Medical Education (CME)，要求全部醫生依個別職業執照 (practising certificates, 簡稱 PCs)之不同，必須於一年或二年期滿時應更新 PC 之前完成該強制性教育，以確保病患獲得最新醫藥技術的治療及更高品質的服務。

此外，為有效發展國際醫療，新加坡政府除大力推展國際宣傳、尋求國際參與之外，更積極提升國內醫療水準，以達到國際水準，期以持續的國際榮譽事蹟贏得病患的信任。包括：2000 年新加坡的醫療體系被世界衛生組織排名為亞洲第一、世界第六；2003 年，政治與經濟風險公司 (PERC) 的排名顯示，新加坡的醫療系統排名全球第三位，也是最有能力應付大型醫藥危機的亞洲國家；2007 及 2008 連續兩年，新加坡被旅遊雜誌《TravelWeekly (Asia)》評選為最佳醫療保健旅遊目的地；在整體國家排名上，新加坡更於 2009 年被瑞士洛桑管理學院 IMD (International Institute for Management Development) World Competitiveness Yearbook 國家競爭力年報評選為全球最佳醫療保健基礎建設第四名。

根據統計，在 2006 年，41 萬名海外病人前來新加坡尋求治療。預估從 2012 年起，可望每年吸引 100 萬名海外病人前來新加坡求醫。

新加坡國際醫療服務發展歷程

有鑒於新加坡醫療內需市場有限，因此，新加坡自 2003 年開始致力於推展醫療服務國際化，並以「亞洲健康醫療服務樞紐」為發展定位，除了以高品質醫療以及嚴謹的健康照護工作者聞名，新加坡多元的文化以及方便完善的基礎建設，再再吸引並提升國際病患前往新加坡就醫的意願。考慮整體就醫的便利性，新加坡政府還特別針對需要緊急救助或長期醫療的病患，提供出入境方面特別的安排服務。此外，新加坡旅遊局網站也設有醫療保健旅遊項目，並直接串聯「新加坡國際醫療」(Singapore Medicine) 官網，提供醫療機構聯絡資訊及醫師名單，方便外國人查詢。

同時，為強調可負擔的合理收費與媲美歐美先進國家的醫療等級，新加坡醫療院所不斷提升醫療技術並申請國際標準的肯定，截至 2010 年為止，共有 13 家醫院、5 家醫療中心獲得美國的保健機構評審聯合委員會 (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) 國際分支～國際聯合委員會 (JCI) 品質認證，佔所有獲認證的亞洲醫療機構的三分之一；此外有 11 家醫院獲得國際標準組織 International Organization for Standardization (ISO) 認證資格，這些認證肯定了新加坡醫療服務達到國際同步的高超水準。

即使面對泰國及馬來西亞的強烈競爭，新加坡仍為亞洲地區觀光醫療的優勢選擇，主要乃因各醫療院所的積極作為，除了努力朝向世界級的醫療水準精進，各醫院亦依其各自的專長或特色分別成立各類型專業醫療中心。例如：癌症、心臟、泌尿、器官移植等醫療中心，並前往印尼、馬來西亞與汶萊等 21 個國家設立分院，以吸引當地白領階級的認同，進而吸引更多國際病患選擇新加坡進行國際醫療。此外，新加坡政府強力主導政策推動，致力於跨部會運作，包括：經濟發展局、旅遊局、企業發展局等，共同積極進行推動，以促進健康醫療照護產業的創新投資及開發的能力。

另一方面，新加坡亦特別針對醫療與觀光做了多方面的異業結合，包括：旅行業及觀光飯店業，推出一系列滿足個人需求的服務項目。包括：頂尖的醫療機構、住宿選擇以及休閒服務等，提供全年、全日客制化的配套服務，例如：簽證、班機協助、機場接送、銀行服務、視訊聯繫、翻譯人員、飲食需求、豪華救護車支援、住宿與轉診等，更驅動該國觀光醫療產業快速成長。

新加坡國際醫療服務產業介紹

新加坡國際醫療產業的發展以簡單、迅速、方便為主要訴求，重視病患隱私為其特色，加上具備國際醫療認證標準的加持，因此深獲歐美國際旅客及亞洲白領的信賴。新加坡許多醫療保健機構都設有一站式的海外病人服務中心，以滿足海外病患的需求。醫療中心內擁有各項經驗豐富的工作人員提供多樣化的服務，讓病患和家屬在新加坡逗留時無後顧之憂。這些服務包括介紹醫生和安排預約、申請和延期簽證、安排機位和機場接送服務、為隨行者安排住宿、語言通譯、預估醫藥費和醫藥財務諮詢、私人護理、安排特別飲食需求、有關宗教的安排、門房服務、緊急和非緊急醫療、航空運輸和回國安排、旅客資訊和本地觀光安排等。

在國際醫療服務項目方面，新加坡從基本的健康檢查、整容整形手術，以至尖端手術療程，以及各種專科護理，例如：心臟科、腦科、婦產科、腫瘤科、眼科、骨科和小兒科，各項醫療保健服務一應俱全。也更全面吸納來自全球各地、具有各式醫療需求的病患。

除了具國際水準的醫療品質及簡單便利的優勢之外，新加坡亦致力於醫護系統透明化，在衛生部的管理及要求下，整體新加坡醫療產業維持高透明度的醫療保健系統，公佈重要的資料和統計數據，包括傳染病控制數據，以及在網上公佈常見醫療服務的平均住院費用。如此透明的制度，不僅提升整體醫護品質，促使醫療人員能夠對不斷改變的情況做出迅速和有效的反應，同時也能協助病人做出更明智的選擇。除了國際認證之外，醫療服務品質也表現在公開發佈的醫療質量指標上。新加坡眾多醫療機構都在其網站上，公開發表可以和國際標準相比較的手術成功率，以獲得病患的信任。

其中，醫護收費透明化更是一大特色，新加坡衛生部的網站甚至規劃了醫療費用預估機制，方便民眾自行上網查詢，查詢的標準依據醫療院所規模、醫療設備（如：病床）等級、科別及醫療方式等，讓民眾對於醫療系統不再因無從得知而感到恐懼擔憂，也因為收費制度的清楚透明，讓新加坡推廣醫療保健更上層樓，也更獲國際病患的信賴。

根據統計，每年觀光醫療人次以近 20% 快速成長，預計在 2012 年觀光醫療產值將可達 30 億美元以及 100 萬人次的規模。主要服務項目方面，以抗衰老、整形美容、健康檢查（健康篩檢）為主，其他還包括：心臟科手術、婦科、眼科、齒科、幹細胞與外科手術等。

綜合以上所述，茲分析新加坡國際醫療 SWOT 如下：

優勢	劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療設備完善、技術先進 2. 醫療機構獲國際認證的比例高 3. 醫療費用相較歐美國家具競爭力 4. 完善的國際化環境（包括城市基礎建設、多元語言環境） 5. 透明清楚的醫療系統，提升病患信賴感 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國內本身培育的專業醫護人員極為缺乏，企仰賴引進國外專業人士。 2. 醫療費用相較鄰近東南亞國家，如：泰國、馬來西亞等費用仍偏高。 3. 觀光資源有限
機會	威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過與國際或歐美地區知名醫療中心合作（包括爭取開設分院），可成功吸引更多國際病患轉介或指定新加坡為就醫目的地。 2. 早已佈局中國醫療網絡，相較於鄰近東南亞國家，新加坡可望成功吸引更多中國富裕階級從事國際醫療。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鄰近國家如：泰國、印度、馬來西亞的國際醫療業方興未艾，如何與其市場區隔、甚至青出於藍為一大威脅。

新加坡國際醫療服務主要業者介紹

新加坡從事國際醫療產業的機構，依醫院所規模及服務項目而區分為醫院集團、醫院/醫療中心及專科醫療集團三大類，主要業者說明如下表。

類別	業者	備註
醫院集團	國立健保集團 (National Healthcare Group)	由衛生部直接管轄，旗下擁有二家醫院、五家專科中心
	新加坡保健醫療集團 (Singapore Health Services)	由衛生部直接管轄，旗下擁有三家醫院、五家專科中心
	百匯醫療集團 (Parkway Group Healthcare)	新加坡最大的私營醫院集團，旗下擁有三家醫院、四家專科中心
醫院/ 醫療中心	安徽尼亞山醫院 (Mount Alvernia Hospital)	秉持以病患為中心及尊重生命的理念，提供全方位的醫療照護及服務
	萊佛士醫院 (Raffles Hospital)	提供最新頂尖的醫療技術，滿足病患世界級的醫療服務需求。
	康生醫院 (Thomson Medical Centre)	新加坡最大的私營醫療保健機構之一，以婦幼專科著稱。
	康健醫藥專科中心 (Camden Medical Centre)	社區型醫療中心，以 X 光醫療設備、專業實驗室、復健中心及一對一服務著稱。
	諾維娜醫療中心 (Novena Medical Centre)	坐落於新加坡繁華住商混和區、位於地鐵站 (Novena station) 正上方、腹地包括高級住宅區及商業區
	康乃思醫療中心 (Connexion)	為一複合式中心，包括專科中心、醫院、飯店及會議中心。整體建設預計於 2013 年完成。
	國立大學醫院 (National University Hospital)	於 2004 年獲得 JCI (Joint Commission International) 認證，為新加坡第一家獲得該認證的醫院
	邱德拔醫院 (Khoo Teck Puat Hospital)	為一社區型醫院，提供多元化醫療服務。

類別	業者	備註
專科醫療集團	AsiaMedic Limited	預防及早療專科
	eMenders Medical Specialist Group	由超過 60 位、來自 25 個科別的權威專科醫師組成，屬高級醫療中心。
	Novena Heart Centre	心臟學科專科
	Singapore Medical Group Limited	為一上市醫院，於海內外擁有 16 家分院及合作單位
	Asia HealPartners Pte. Ltd	提供健檢及醫學美容、醫美手術及影像診斷服務
	GynaemD Women's & Rejuvenation Clinic	提供婦科及醫學美容整合性服務
	Pacific Healthcare	整合性醫療服務機構，提供健檢、醫療照護及綜合醫科服務
	Specialist Dental Group	齒科及美容專科
	Dental On The Bay Pts. Ltd	齒科及美容專科
	Healthway Medical	家庭醫學及健檢中心
	Q & M Dental Group (Singapore) Limited	齒科專科
	Surgeons International Holding Pte Ltd	外科手術專科

在眾多醫療集團中，尤其非公營醫院或醫療中心對於國際醫療最為積極。以新加坡最大的醫療保健集團之一—百匯控股（Parkway Holdings）為例，該網絡海內外擁有 16 家醫院與醫療中心，在整個亞洲擁有超過 3300 張病床，其中包括新加坡、馬來西亞、汶萊、印度和中國，更於 2008 年進軍中東。目前，其海外業務已佔三分之一的收入，而該國際收入增長速度已超越國內收入。另外，萊佛士醫療集團（Raffles Medical Group）是新加坡大型的私營集團，他們於新加坡境內設有 65 家綜合診所，另外在香港也有三家。該集團同時也管理設立在新加坡樟宜國際機場與香港赤臘角國際機場裡的診所。

另外，像是以提供整合型醫療服務為主的 Pacific Healthcare，除了在新加坡之外，在上海、深圳、香港、孟買、雅加達等地皆設有專業的醫療機構，並在印度果亞、班加羅爾等地設立心臟醫學中心，在上海與深圳也設有心臟病與照護中心。

新加坡國際醫療服務異業結盟

新加坡國際醫療的推動，從政府政策開始就是一項跨部會的合作，到了企業端也不例外。新加坡的國際醫療發展也從二大基本必備的產業著手：醫療及旅遊。在衛生部、經濟發展局、企業發展局、旅遊局攜手合作的「新加坡國際醫療」（Singapore Medicine）這個跨領域的平台上，不僅提供了醫療服務單位

的資訊，旅遊的比重也相當吃重。就是看好新加坡高品質的國際化環境，可望為國際醫療帶來更多的加分，醫療旅遊業者也就因應而生。

以新加坡專門從事醫療旅遊的業者 **Wellcare** 為例，他本身為一專業旅遊業者，但同時與眾多醫療機構及醫護人員合作，為國際病患提供無縫式的隨身秘書服務，包括：航班安排、住宿安排、車輛租借、醫院及醫生轉介、私人醫療照護安排以及醫療翻譯服務。

從醫療旅遊衍生出來的是更多的異業結合模式，除了醫療服務之外，包括前端的航空業者、旅行期間的住宿、餐飲、休閒、交通運輸等，透過量身定做的隨身秘書服務，讓金字塔頂端的高消費族群，獲得一個優質的、具私密性的醫療旅遊，更加吸引國際旅客及病患指定新加坡為目的地。

新加坡國際醫療服務未來發展趨勢

新加坡發展國際醫療之初，原本以原泰國及印度的病患為目標，漸次擴展至整體亞洲及中東國家的中高所得族群。近年來更挾帶優質的國際化環境，逐步向歐美人士招手，積極爭取國際合作，像是邀請美國霍普金思醫療中心前來新加坡開設美國唯一境外的分院，鼓勵國際技術交流並廣邀國際醫療研討會議，例如：亞太心臟病醫學會議等。

有鑒於全球先進國家人口老化日益嚴重，更高醫療成本的支出及更高效率的醫療需求同時是現代國家必須面對的事實。多年來新加坡致力於醫療技術創新以提升醫療品質，未來更將發展『未來醫院』及『未來居家照護』的平台，結合醫療業、資訊系統業、醫療設備業、藥廠、醫護業、及情境生活業，提供醫療機構進行新產品及新商業模式的測試。以其未來推出更優質的醫療保健解決方案，服務來自全球的國際病患。

新加坡與我國國際醫療服務競爭力分析

新加坡是一個全方位的區域醫療中心，除了提供醫療服務以外，同時是醫療會議和培訓的地點，醫療諮詢和業務管理服務的基地，以及臨床試驗的中心。新加坡的醫療保健機構倡導『以病人為中心』的理念，致力於提供高效率的醫療服務，並且在現今醫療科技的協助下，創造管理完善的醫療環境。這裡的醫療保健機構大多都設有齊全完善的海外病人聯繫服務部，以符合海外病人的各種需求。從最初的詢問、在機場接機、為病人和隨行者提供翻譯服務和各種協助，甚至在病人完成治療回國之後，安排他們接受復診，海外病人聯繫服務部都能一一做到。當然，新加坡醫療機構不斷努力獲得國際品質認證，也吸引更多國際病患的青睞與肯定。

反觀台灣，以先進的醫療設備及優異的醫療服務品質見長於亞洲。截至2010年底，台灣共有8家醫院、1家醫療中心通過 **Joint Commission**

International (JCI) 國際醫院評鑑。擁有如此先進的醫療科技設備及高品質的服務技術，台灣的醫療費用卻是相當合理的，大致上來說，台灣的手術費用僅僅是許多歐美國家的五分之一，亦是許多計畫進行海外就醫病患的考量因素。

台灣醫療服務的高科技、高品質、合理價格、貼心服務等多項優勢，加上台灣天然、獨一無二的觀光資源，都成為台灣推廣以觀光為前提的國際醫療產業的最佳利器。唯尚待努力之處，則在於國際化環境的養成，以及從業人員的國際應對能力，包括語言及國際觀的培養。

茲就台灣與新加坡之國際醫療發展競爭力簡易評比如下：

項目	新加坡	台灣
國際醫療認證	13 家醫院、5 家醫療中心通過 JCI 評鑑	8 家醫院、1 家醫療中心通過 JCI 評鑑
醫療機構海外網絡	於中國、印度、印尼、馬來西亞與汶萊等 21 個國家設立醫療機構分院	僅少數大型醫院於中國大陸設有分院（如：長庚醫院）
國際合作	力邀美國霍普金思醫療中心前來新加坡開設第一家美國境外分院。	N/A
醫療費用	平均仍較台灣高 20%，但相較於美國仍是經濟實惠	費用約為美國的五分之一，在高品質醫療的等級中，實屬物超所值。
觀光資源	完善之基礎建設與國際化環境，儘管缺乏天然資源，仍廣受歐美人士及亞洲白領青睞	充沛的自然景觀與饒富人情味的人文氣氛，唯國際化環境尚待加強

我國業者合作項目及方式之建議

台灣本身具有天然豐沛的觀光資源，後天輔以純熟、精進的醫療服務品質，對於發展國際醫療本具有相當之優勢。應輔以具綜效性之發展策略，茲建議如下：

1. 明訂客群目標，階段性推動不同地區之國際病患前來台灣
在客群訂定方面，建議可從鄰近及東北亞地區，如：香港、中國大陸沿海、日本、韓國等地為第一階段，待樹立口碑之後，再向東南亞推進。由於東南亞為國際醫療之一級戰區，鄰近國家如：泰國、馬來西亞、新加坡皆為主要競爭者。應深入探討、長期規劃具競爭力之醫療服務項目，以迎戰國際醫療的強勁競爭者。
2. 成立觀光醫療委員會，整合產官學界人士共同推動
建議比照新加坡模式，成立專責推動國際醫療的觀光醫療委員會，同時請求中央單位，包括衛生署、經濟部、交通部觀光局共同規劃，協同地方政府同時監督及管理轄下之醫療院所共同參與。另外，亦建議力邀學界具國際資歷及學術聲望之學者加入，共同策動觀光醫療的拓展。
3. 依各醫療院所特性，建議規劃具國際競爭力的國際醫療項目，以作為區隔
瞭解各競爭國家之國際醫療強項，如：韓國、泰國以整形醫療領先亞洲、新加坡訴求優質健檢等，深入探討台灣具獨特性、相對優勢之醫療項目，以做為國際醫療之區隔。
4. 培訓專業人才，包括醫療專業、產業技術、行銷管理、語言等各方面技能
有鑒於國際化的環境將造就更強勢的國際醫療拓展，建議專責委員會應規劃從業人員之培訓流程，包括基本語言及產業知識的養成，並定期考核獲給予認證；不同之專才人士亦應給予不同之培訓內容或認證。
5. 選定特定地點、強化當地有力發展條件，開發配套式行程
台灣本身豐沛的天然觀光資源是國際醫療最好的發展條件，建議可搭配各地不同之觀光景點，配合當地特色，開發配套式行程。如：台灣東北部之休閒農莊可搭配健檢項目，中部風景區可開發醫學美容項目等，目的在於結合醫療與休閒觀光，以達借力使力之效。
6. 促進異業結盟，發展合作平台
藉由專責委員會登高一呼，號召國際醫療產業上下游廠商共同參與，包括：航空運輸業、飯店、旅行社、醫療業、觀光景點，同時商請外交部視情況提供入出境協助，以充實整體產業發展平台。
7. 積極海外通路，設立海外國際醫療服務據點
建議由專責委員會督促並協助醫療業者向海外設立據點，一方面打響海外知名度，另一方面擴展海外醫療版圖，定有助於國際醫療服務更上層樓。
8. 強化國際能見度，提高國際參與
台灣醫療品質精良深受國人肯定，然欲大力發展國際醫療的前提，更應擁更多來自於國際專家及病患的肯定。建議應力邀國際俱權威之醫學

會議前來台灣舉辦，另外，督促及輔導更多國內醫療機構申請並通過國際評鑑（如：JCI 認證），將有助於國際醫療之推展。