

出國報告（出國類別：參訪）

2025 年菲律賓僑胞台商健康講座暨 遠距診療設點揭牌儀式

③

服務機關：台中榮總

姓名職稱：陳怡如/遠距醫療中心主任

派赴國家/地區：菲律賓/馬尼拉

出國期間：2024 / 04 / 11 - 13

報告日期：2024 / 05 / 02

摘要

關鍵字：國際醫療，遠距醫療

2025年4月11日至13日，由台中榮總周副院長率領國際醫療中心與遠距醫療中心團隊，前往菲律賓展開三天的國際交流行程，參與國際醫療與遠距服務揭牌活動，推動國人海外遠距醫療服務與醫療合作計畫。

代表團前往當地指標性醫療機構 Manila Doctors Hospital 進行參訪，雙方針對臨床醫療以及醫學教育等合作面向進行深入交流，並正式簽署合作備忘錄（MOU），為未來跨國醫療協力奠定基礎。隔天團隊出席菲律賓台商總會活動，進行三個醫療主題報告，我則針對海外國人遠距醫療預計推動的項目進行簡報與討論。

當天代表團亦前往馬尼拉南部的南線台商會拜訪，該地以年輕世代從事製造業與出口為主，對台灣自費遠距醫療服務表示歡迎，亦關心當地籍配偶與子女是否可比照國人費率，反映對跨境家庭健康照護的期待。

當地台商反映，由於菲台距離近、航班頻繁，他們常選擇返台就醫，但多為短期停留，期待能有「綠色通道」協助完成各項健康檢查。此外，高齡台商族群對定期線上衛教活動表現出關注，但就醫仍以返台後就近選擇為主。儘管對於一般自費遠距醫療需求反應較保守，有些與會者對高階自費健康檢查與精密儀器導向的服務表現高度興趣，建議若遠距會診可依醫師等級（如院長、副院長、主治醫師等）進行分級預約，將更具吸引力與付費意願。

本次行程成功深化與當地醫療與僑界合作，為台灣醫療體系海外布局與遠距服務創新模式注入實質動能。

目 次

| | |
|--|---|
| 一、 目的 | 1 |
| 二、 過程 | 1 |
| 三、 心得 | 2 |
| 四、 建議事項 | 3 |
| (至少四項，包括改進作法) | |
| (一) 訂定不同等級的自費遠距視訊門診。 | |
| (二) 積極協助海外華人回中榮接受醫療：專屬通道以及專人服務，協助各科遠距就醫。 | |
| (三) 加強海外國人以及家庭成員的醫療服務 | |
| (四) 強化遠距醫療中心數位平台的使用經驗 | |
| 五、 附錄 | 4 |

一、 目的

與當地醫院及台商總會簽屬合作備忘錄，同時進行台中榮總與菲律賓台商總會的國際遠距醫療站揭牌儀式，象徵雙方合作的意願。

二、 過程

2025年4月11日至13日，由台中榮總周副院長率領國際醫療中心與遠距醫療中心團隊，前往菲律賓展開三天的國際交流行程，在菲律賓台商總會進行國際醫療合作遠距醫療站的揭牌活動，推動國人海外遠距醫療服務與醫療合作計畫。

代表團前往當地指標性醫療機構 Manila Doctors Hospital 進行參訪，雙方針對臨床醫療以及醫學教育等合作面向進行深入交流，並正式簽署合作備忘錄（MOU），為未來跨國醫療協力奠定基礎。

隔天團隊出席菲律賓台商總會活動，進行三個醫療主題報告，並舉行揭牌儀式。我則針對海外國人遠距醫療預計推動的項目進行簡報與討論。當天代表團也前往菲律賓南線台商會拜訪，該地以年輕世代從事製造業與出口為主，對台灣自費遠距醫療服務表示歡迎，亦關心當地籍配偶與子女是否可比照國人費率，反映對跨境家庭健康照護的期待。

我個人於菲律賓台商總會及南線台商會中進行關於「國人海外遠距醫療實施方案」的說明與交流，對象為當地中小企業台商總會與南部台商會的成員，涵蓋貿易業與製造業，從第一代創業者到第二代接班者皆有參與。本次行程不僅讓我實地感受到當地台商對於台灣醫療體系的高度信賴，也觀察到在推動海外遠距健康服務時，應特別重視階層定位、文化習慣與實際就醫流程整合等問題。

首先，雖然遠距醫療已在台灣各大醫學中心漸趨普及，台商總會名譽總會長特別指出，遠距醫療已不是新概念，許多醫院都有提供，他認為應該要健保給付，同時也提出遠距醫療後如何取得藥物或是付費等疑問。

若僅靠自費機制，服務內容與醫療等級需更明確對應其付費意願。我們認為若要吸引付費意願，應該將遠距服務分級，例如提供「教授級」、「副院長級」、「主任級」醫師之約診選項，以滿足其對於尊榮感與品質感的需求。相較於一般遠距衛教，他們更重視是否「對得起價錢」與醫療層級，我們觀察到台外民眾普遍不認為尋求第二意見等醫療知識傳遞足以構成有效誘因。

在與台商互動中也發現，多數人在生病時仍傾向直接返台就醫。菲律賓距離台灣不到兩小時航程，每天有多班飛機往返，因此若遇有健康問題，常以返台處理為首選。但他們亦反映，返台時間往往只有三至四天，若能規劃「綠色通道」，協助其在短時間內完成必

要檢查與會診，會是極具吸引力的方案。此外，許多長年在外的台商雖有健康管理需求，但過去辦理的線上衛教活動並未實際轉化為回台醫療行為，主要原因仍與居住地地緣因素與回診流程便利性有關。換言之，真正決定就醫地點的並非醫院知名度，而是與個人家屬、房產所在的地區有無連結。

另一方面，南線台商會成員則展現出更高的接受度。他們多為年輕一代或第二代接班人，對於台灣醫療制度普遍持開放態度，且在現場特別製作歡迎海報，顯示對醫療連結的積極性。特別值得一提的是，他們對自費遠距醫療的接受度較高，願意探索定期健康監測與跨境諮詢的可行性。

不少人已在當地成家立業，因此也提出是否能比照台灣國人收費標準，擴及其菲籍配偶與小孩的需求，這為服務設計帶來擴大收案對象的可能性。

三、心得

一、菲律賓醫療體系概況與保險制度現況

菲律賓目前的醫療體系採公立併行制度，公立醫院由政府設立並提供基礎醫療服務，雖具備普及性，但長期資源不足，常見設備老舊、人力短缺與藥品供應不穩等問題。相較之下，私立醫療機構雖在品質與設施上普遍優於公立體系，卻因收費昂貴而成為中產階級以上族群的主要選擇。全國實施的 PhilHealth 國家健康保險制度於 1995 年啟動，標榜 90% 以上的覆蓋率，主要提供住院與部分門診檢查補助，惟實際效能有限。由於給付範圍與金額不足，大多數病患仍需自費負擔醫療開銷，尤其在私立院所，保險補助僅能支付總費用的一小部分。

二、醫療品質落差與高價低效現象

儘管部分私立醫院如 Makati Medical Center、St. Luke's 等具備國際水準，並獲得 JCI 等認證，但整體而言，菲律賓醫療系統普遍面臨「高價低效」的問題。實地經驗顯示，許多外派台商或中產民眾就醫時，僅是抽血與影像檢查就可能花費 1 至 2 萬新台幣，但仍無法獲得正確診斷。原因包括醫師訓練參差不齊、臨床判斷整合能力不足、過度依賴檢查結果，以及部分私院為求營收，存在檢查與處方的過度醫療現象。此外，菲國醫療人才大量流向國外，也加劇國內醫療品質不穩的問題。儘管有 PhilHealth 制度作為支撐，但其監管鬆散、賠付機制複雜，導致民眾信任度偏低，部分人甚至選擇放棄治療或尋求第二意見。

三、與台灣醫療制度之比較與台商應對策略

相較之下，台灣擁有成熟的全民健保體系與完善的醫療資源分配，健保覆蓋率高達 99% 以上，民眾就醫可近性與費用負擔皆屬全球前段班。在醫師人力密度、醫療品質監管、數位健康系統（如健保卡與雲端病歷）上，台灣皆優於菲律賓，民眾滿意度長期維持在

85%以上。對於駐菲的台商而言，常見策略包括選擇特定高品質私立醫院、規劃定期返台健檢，以及透過雇主或自行投保商業保險分擔醫療風險。未來如能推動以台灣為後端判讀支援的遠距醫療診斷系統，或建立與當地醫療機構的合作轉診機制，將有助於改善診斷準確性與提升整體就醫體驗，亦可能成為數位健康跨境合作的新契機。

四、文化階級觀念對醫療消費行為的影響與遠距醫療的市場策略

菲律賓社會普遍具有明顯的階級消費觀念，許多中高收入族群，包括當地企業家與外派台商，對於醫療、教育與居住等生活層面普遍採取「一分錢一分貨」的態度。在醫療上，他們往往將高價格與高品質畫上等號，認為過於廉價的服務不具可信度或專業性，甚至可能導致延誤診治。這種文化背景也意味著若未來推動遠距醫療合作，單純訴諸「價格便宜、取代現場就診」的行銷方式，恐無法獲得高端用戶的信任與採用。因此，設計數位健康或遠距會診服務時，應考慮「專業感」、「醫師形象」與「醫療儀式性」的傳遞，例如強調台灣醫學中心醫師遠距諮詢、專屬健康顧問團隊、個人化健康報告等高價值元素，甚至調升價格以提升「尊貴感」，比起廉價模式更具吸引力。這種策略既能保留數位健康的可近性與效率，又能貼近當地消費心理與階級認同，是未來跨境健康服務設計中不可忽視的市場切入要點。

在菲律賓，無論在生活、休閒、餐飲、住宿甚至醫療領域，階級意識相當明顯。由於當地缺乏完善的國家醫療給付制度，醫療資源以自費體系為主，雖然價格普遍昂貴，卻常因醫療品質參差不齊，難以讓民眾安心就醫。部分台商反映，在當地「價格即品質」的觀念根深蒂固，若自費醫療費用偏低，反而不易建立信任感與專業形象，建議台灣應針對海外自費醫療服務適度調整價格，以呼應當地市場對高品質醫療的期待。目前所規劃的國人海外遠距門診每次新台幣 2300 元，可考慮分級定價策略，提供更具價值感與尊榮感的服務模式，提升服務吸引力與接受度。

依本次參訪意見顯示，若要有效推動海外遠距醫療服務，應避免以「省機票錢」為單一訴求，而應強調專業分級、流程整合、尊榮體驗與回台醫療無縫接軌的便利性。此外，未來若能結合商業健檢、自費項目、快速通道與家屬照護，將可成為吸引高端台商客群的關鍵。同時，針對新世代台商，建議強化數位平台使用體驗、家庭會員服務與跨境照護模組，逐步建立可規模化的國人海外健康服務網絡。

四、建議事項

(一) 訂定不同等級的自費遠距視訊門診。

除了一般次專科視訊門診以外，可考慮與企業合作方案，視需求注入高階自費遠距視訊門診服務，指定特殊專長教授或是院長級醫師診察。

(二) 積極協助海外華人回中榮接受醫療：專屬通道以及專人服務，協助各科遠距就醫。

(三) 加強海外國人以及家庭成員的醫療服務：可考慮家庭方案，同時協助外國籍家人的醫療綠色通道服務

(四) 強化遠距醫療中心數位平台的使用經驗:

已有不少國外民眾經由遠距醫療中心的網頁以及 line@與遠距中心人員聯繫就醫的需求。本中心將持續豐富網頁內容以及 line@內容，讓民眾更容易使用，強化本院遠距醫療中心的品牌形象。同時針對民眾的醫療需求，也將持續與各部科溝通，讓本院有更多部科加入遠距醫療的行列。

五、 附錄