



## 守護台商及家屬的健康

愛不能單獨存在，它的本身並無意義；  
愛必須付諸行動，行動才能使愛發揮功能。  
—德蕾莎修女



把品質當做立院之本，  
在符合當地法規的前提下，  
不斷累積「好」的事情，提供安心的醫療保證，  
讓台商在上海打拚，沒有後顧之憂

在中國大陸生活的台灣人，多少有這樣的心情——天不怕地不怕，唯獨只是怕生病。不過，有了辰新醫院之後，即使生病也不必害怕。

跟著先生到上海工作多年的朱小姐，曾因身體不適到當地醫院就醫，無法接受在看病時竟然有多位候診病患在旁觀看，看診環境吵嘈惡劣。當下，她決定再也不去當地醫院看病，寧可小病吃成藥，大病回台灣。

然而，有一天，腰痛、發燒，朱小姐本想搭機返台治療，卻有朋友介紹她去辰新看病。

醫師診斷後，確認是腎盂腎炎，必須住院治療，但很快就出院返家休養。從此，不論自己或家人生病，辰新成了她的首選，更省了許多回台就醫的時間與金錢。

章先生因持續腹痛，經朋友介紹到辰新就診，院長親自看診、抽血、並進行X光及各項身體理學檢查與評估後，診斷為闌尾炎，必須盡快動手術。

醫療團隊和章先生溝通並經過整體評估後，決定由醫院提供相關協助，將章先生轉診回台灣，進行後續的手術處置及治療。

## 台商在海外支柱

十多年前到上海打拚的台商王先生坦言，在當地，比做生意更難的，就是健康問題！「小病自己看、大病回台灣，萬不得已才上大陸醫院，」王先生的看病心酸史，直到有了辰新才終止。

王先生認為，上海辰新的醫療品質，跟台灣一級醫院相比，毫不遜色；甚至，因為有了這樣的醫療保證，才把太太和小孩接到上海居住，「如果沒有辰新，肯定不會全家移居上海！」

身為上海台商協會會長，葉惠德經常接獲有緊急醫療需求的台商跟他求助，其中最令他印象深刻的，是有位台商蔡老闆去新疆烏魯木齊玩，順便採買冬蟲夏草，結果可能是吃過量，整個人異常興奮，眼睛很亮卻說不出話來。

當地醫院束手無策，家屬打電話給葉惠德，他趕緊找辰新幫忙。結果，院方立刻派醫師飛往烏魯木齊，並且在診療後，協助將蔡老闆送回台灣，「後來蔡老闆來謝謝我救了他的命，我說不是我，是辰新救的！」

還有一次，葉惠德接到住在成都的台商藍先生緊急求助，原來藍先生的家人餵小孩吃稀飯時，沒有發現稀飯內有刺，卡住喉嚨，小娃娃說不出話只能嚎啕大哭，緊急送到當地醫院，那裡的醫師沒能查出原因，只說要開刀。

不滿一歲的孩子，怎麼能輕率開刀！葉惠德連忙安排藍先生一家人飛往上海，直接送到辰新。診斷後發現，原來是喉嚨卡著一根刺，醫師夾出後就沒事了。好險，沒有白挨一刀。



## 溫馨的健康依靠

葉惠德說，類似這樣的故事太多太多了，離開台灣到中國大陸投資或工作，難免會生病，沒有台灣醫師時，各個只能自求多福，小病吃成藥，大病只好搭機回台灣。



自從有了辰新，聘任來自台灣的醫師，看診認真又溫馨，台胞的健康有了依靠；後來，又有了禾新醫院，服務範圍更多、更廣，台商也更有安定感，回台還可以申請部分健保給付，醫療負擔減輕許多。

葉惠德一家三代居住上海，他的夫人也忍不住說，兒童牙科非常難看診，一方面這需要專科醫師，另一方面醫師需要很有耐心，但有一次，孫子去禾新看牙，那裡的牙科醫師讓她留下深刻印象。

「他非常會照顧小孩，哄得很好；看牙時，只要小孩有點不舒服，他就馬上停止，很在意小小病人的感受，這會讓病人有信心，感覺受到重視，」葉惠德的夫人欣慰地說。

「他們做得相當好，讓我們在這裡生活覺得有依靠，對台商的康復改善影響滿大的，我現在不管什麼病，都去禾新看，」葉惠德心有所感地說。

禾新的名氣日漸響亮，不僅守護起上海超過三十萬個台胞的健康，即使住在遠離上海的其他省分，也不遠千里而來。

隨著口碑傳播，連台商的中國大陸朋友也甘願捨大陸醫保（類似台灣的健保），到禾新自費就醫，享受更優質的醫療服務。

尤其，中國大陸多年來施行一胎化政策，每個孩子都是家中的寶貝；孩子生病時，經濟能力不錯的家庭，總想給孩子更好的醫療照顧，禾新小兒科自然成為熱門首選。

## 優質醫療，中國朋友也慕名而來

禾新院長吳振龍是小兒專科醫師，去上海之前，他在台灣已行醫三十多年；不僅資深、用藥精準，問診更是耐心周詳，就曾有上海病人在網路上說，這個吳醫師花很多時間解釋病情，講得太詳細了，完全迥異於去其他醫院兒科的就醫經驗。

「在上海，一說到台灣人開的私立醫院，估計很多人第一時間會想到和睦家（和睦家其實是美國人開的，不是台灣人開的）。而禾新是一個朋友推薦的，說性價比比和睦家高。寶寶每次生病都直接來禾新的。我們這次是發燒伴咳嗽，然後先去了上海的三甲醫院看專家門診的，醫生沒驗血，就聽了下、看了下喉嚨，就直接配藥了。

「一開始吃了是好了，但是沒過幾天又開始燒起來，而且39°C以上了，於是就想起朋友推薦的這家醫院了。在去的路上先電話諮詢了下，順便給我們預約了下吳振龍副院長的診，雖然比預約的時間早到了，但是沒等多久就看上了，而且環境不錯，人少，不會引起交叉感染。

「吳醫生一聽口音就是正宗的台灣人，笑咪咪的態度不錯，然後聽了很久，而且一看喉嚨就給了兩個可能：一是鏈球菌感染，二是什麼VE還是什麼的一個感染，但是因為眼皮和淋巴都沒腫，所以前面那個可能性大點，然後問我們要不要驗血來幫助判斷確定下。

「我說那肯定要啊，然後血一驗果然是前種，然後他說這個病必須用抗生素，不然好不了，而且會轉變成肺炎等等，我說那好的，按您說的辦，然後就做皮試，如果過敏只能頭孢（亦即頭孢子素），但是效果沒青黴素好而且貴。我覺得這個比公立好，現在公立基本就直接頭孢了，不會讓你用便宜又好用的青黴素了。

「再說說費用，第一次去，掛號費加診療費500元，以後去就430元，然後再是檢驗費、處置費和藥費，加起來345元，一共看了845元，覺得還是能接受的。」

在上海點評網中，可以看見前述這樣一段話。



## 周到、仔細、療效好

「很多病人說，在上海沒見過這麼和藹的兒科醫師，話很多，講得很周到、很仔細，療效也好，」負責管轄上海民營醫療機構的上海市社會醫療機構協會常務副會長兼祕書長的閻東方說得直接。

在中國大陸當地醫院，大廳人滿為患，父母抱著生病的小孩候診，一等就是三個小時過去；好不容易進入診間，醫生簡單問診，或者要病人去掛鹽水（吊點滴），甚至會給比較貴的藥物。

以扁桃腺發炎來說，青黴素的效果好、價格低，但中國大陸當地醫院通常不使用，而是改用價格較貴的頭孢子素。然而，閻東方驚訝地發現，「竟然可以在禾新使用到。醫生沒有從賺錢的角度給藥，完全是從疾病治療的效果來推薦，也不會要病人去掛鹽水，而是叮囑我們回家多喝水、多休息。

「晚上如果有什麼狀況，還可打二十四小時顧客服務中心，尋求專業醫護協助。病人感受到很不一樣的就醫經驗，這就是禾新贏得老百姓口碑的原因。」

閻東方經常幫忙中國大陸各地的醫療機構牽線搭橋，前往禾新考察，或者請禾新協助培訓醫學生。他認為，如果更多醫療集團把禾新辦院的醫療理念和管理制度落實，將有助於提升中國大陸民營或私立醫院的未來發展。

辰新、禾新，以台灣聯新的經營理念為基礎，也就是堅守以病人為中心的價值，服務親切、看診快速且不浮濫開藥，不僅成為台胞的首選醫院，更吸引許多中國大陸社經地位較高的家庭前往就醫。長期以來的努力與堅持，終於在數字上展現成果。



以小兒科來說，2013年到禾新看病的人，台灣人占了70%，中國大陸當地人約20%，國際人士4%；2014年則中國大陸當地病人數明顯增加，台灣與大陸當地人各約45%，外國籍人士也提高到10%。若以全院整體業務量來看，2014年中國大陸當地的患者比2013年成長了40%。

## 超越界限，全民肯定

不只台商、在地人士，中國大陸的公部門，也對聯新團隊給予高度肯定。

2010年5月1日至10月31日，上海世界博覽會登場。這是第四十一屆世界博覽會，但卻是上海首度舉辦綜合性的世界博覽會，更是首次由發展中國家主辦的世博會。

即使剛經歷全球經濟危機，中國大陸政府仍投資450億美元打造本屆盛會，成為世博會史上規模最大的一次，也遠遠超過2008年北京奧林匹克運動會的規模。

這是一場盛世大會，所有配套措施都受到極度重視，關乎人命安全的醫療，更不容忽略。

中國大陸衛生部經過長時間觀察，甚至親自到台灣考察壟新各項醫療服務設施，把聯新獨步全台的二十四小時顧客服務中心更加延伸，連結到上海，做為上海世博綠色醫療就醫通道，最後拍板指定上海辰新，做為上海世博期間所有台灣同胞的就醫諮詢中心。

為此，聯新將原本就設置在院內的二十四小時顧客服務中心技術升級，整合兩岸科技管理系統，也與中國大陸衛生部國際緊急救援中心串聯，提供一條免付費專線，讓上海世博期間前往遊玩的台灣民眾，或旅居上海的台胞，萬一需要緊急就醫時，都可以在第一時間得到最適當的就醫諮詢協助或緊急救治。

這樣一來，在上海的台胞可以打電話回台灣，免費請教全天不打烊的值班護理人員，協助判斷。

## 從點到線連結兩岸醫療

上海世博結束後，聯新決定持續服務在中國大陸的台胞，畢竟，上海及周邊地區已有超過五十萬的台商投資者，應該更強化醫療動能。

為了達成這個目標，聯新設法籌集資金，成立「兩岸醫療一條龍，公益救援專線4008-119-1995」。

結合上海禾新、桃園國際機場醫療中心及聯新豐富的醫療經驗與資源，只要打一通電話，就有專人協助安排在當地就醫，或幫忙轉送返回台灣，同時也提供緊急醫療費用墊付，協助民眾在中國大陸先準備好相關文件資料，回台申請核退，再直接把醫療費用退到病人戶頭。

諸如此類的服務，設想各種病患與家屬可能面對的問題細節，預先規劃解決。後來，這項服務模式又輸出到中國大陸，協助當地醫院成立病友服務中心，為大陸提升醫療服務品質。

## 在鼎盛之地競爭

前上海交通大學附屬第六人民醫院院長、上海醫院協會副會長何夢喬說：「張（煥禎）院長打造了一個很好的兩岸醫療交流平台，對於兩岸醫療機構醫務管理，發揮一定的作用，對於推進中國大陸的社會辦醫（亦即民營醫院），也起了一定的推動作用！」





何夢喬形容，上海可說是全中國大陸醫學科技的高地，醫療資源高度集中、醫療技術先進、醫療設備相當雄厚，例如：上海擁有全世界最先進的重粒子設備，全世界只有德國、日本與上海有這套設備；上海醫科大學眾多、人才濟濟，公立醫院歷史相當悠久，整個大上海地區有80~90%都是以公立醫院為主體。

然而，置身這個收費低、民眾有醫保的環境，要在如此競爭的城市開辦私人醫院，將面臨強烈的競爭考驗。但，無論辰新或禾新，不僅辦出特色，也辦出相當的醫療品質。

2012年，上海首度對全市社會醫療機構（非公立醫院）進行醫院評鑑工作，在一三七九家中，確定有二十七家被評為上海市首批星級社會醫療機構；經過激烈選評之後，有五家榮獲此次最高分的四星級示範機構，其中一家就是禾新。

## 通過評鑑的肯定

閻東方透露，這是上海獨步全中國大陸，第一次對民營醫院進行評審，原本設定最高是五星級，但這次從缺；其實原本想頒給禾新，「當我們去評鑑時，簡直沒辦法扣分！」

不過，考量到整體社會醫療機構發展空間、社會輿論等，加上禾新也剛遷移到新址沒多久，有些地方還可以理得更順，未來還有發展空間，好比除了全科（即家庭醫學科）專科發展不錯，將來還可再形成另一個亮點，「到時肯定可拿五星了！」閻東方毫不掩飾他對禾新的信心。

此外，上海市社會醫療機構協會，也首度舉辦社會醫療機構十大優秀管理者的評選，在一千七百多位候選人當中，聯新創院院長張煥禎獲選為十大優秀管理者的殊榮，當時他是上海禾新院長。

令閻東方讚嘆不已的，還有另一件事，就是無論辰新或禾新，張煥禎始終守法辦醫，不玩擦邊球。



## 加法模式只為求好

這幾年來，中國大陸大刀闊斧實施醫療改革，提高民眾醫保的覆蓋率；並且，為了加速公立醫院改革，放寬法令與市場，誘使更多民間私人資本投入辦醫。

令人慨嘆的是，不見得每個辦醫者都具備專業醫療背景或者認知良善，有些純粹是財團出手，以賺錢為目的，辦醫設院過程未必遵守規則。

相對地，在禾新看不到這樣的情況。他們不會為了增加收入而讓病人使用比較貴的抗生素，或動不動就幫病人打點滴，也不會像當地某些醫療檢驗機構，為了多賺錢而把報告結果從陰性改為陽性。反倒是，禾新連院內感染控制等一般人看不到的細節，也一一遵照醫療法規。

譬如說，抽血使用的酒精棉球，屬於醫療廢棄物，通常病人抽完血，按壓手臂幾分鐘，就會隨手把棉球丟棄在垃圾桶。按照評鑑標準，這是會讓醫院扣分的。



可是，擔任上海首度民營醫療機構評鑑評審委員的閻東方觀察發現，禾新有一套貼心的做法，他們會提醒病人，醫院設有專屬回收桶，減少病人隨手丟棄的機會。種種細節，使得禾新成立至今，完全沒有不良執業扣分。

「這家醫院把質量當做立院之本，你叫他做壞事他都不會做，不玩擦邊球，」



閻東方頻頻讚美喟嘆。十多年來，他依然清楚記得張煥禎當年對他說的一段話：「上海當局要求的各種規範，我們要不折不扣執行；台灣原本好的做法，只要跟上海這邊的要求沒有衝突且能夠實行，那就把台灣的成功模式加上。」

為了求好，張煥禎選擇了加法模式；在中國大陸，不僅遵循當地法規，更加入了台灣的成功模式，以更嚴格的標準自我要求。

「注重醫療品質與服務流程，辦醫肯定按照政府規範，外面不太有負面評價，這些總體榮譽，建立起禾新在中國大陸的影響度與品牌度，」何夢喬說。