

**保險經營論壇 (122)****(2023 年 02 月 15 日)****台灣外派人員的醫療保險(保險專業人員下篇)****參、尋求「全民健保和商業保險」的高效結合？**

台灣擁有許多國家稱羨的「健保制度」，提供國人基本的醫療保障，但病人若想擁有更好的醫療照顧及治療，自費選擇醫材、標靶藥物、新式手術等也都不便宜。健保不夠用的情況下，別忘了有實支實付醫療險可以幫忙轉嫁經濟損失！總之，如果希望在患病時能夠享受更新式的治療，和用藥，高端醫療保險是不可或缺的。

解決現實生活裡「看什麼病，去哪裡看病，合理治療，看病難等問題，最後才是體面看病」的問題，如何實現「商業醫療保險與健保醫保」共贏，就在於保險業如何把醫療保險商品服務化，合理化，讓消費者可以享受實在的高端醫療服務，而不是那些疾病健保醫保可以給付，那些疾病高端醫療保險可以給付。實實在在的醫療服務才能實現「商業醫療保險與健保醫保」兩者的高效結合。接下來需要確認：什麼才是高品質的醫療？

第一：醫生的專業性，這裡的專業不只是高超醫術豐富經驗，更是醫生提供的服務是不是正確的，不會有過度醫療的問題和過度收費的問題。

第二：是醫生關懷仁心仁術的體現，醫生的語言態度還是肢體語言，在醫病關係裡都是非常重要的第一個信號。

第三：醫療機構醫院的管理是否能夠高效及時的為病患安排就診，避免繁瑣流程等待和付費處理。

第四：可靠可信的專業醫療諮詢服務。一般人都只關心進醫院後的治療，其實治

療前、中、後的諮詢服務，對不熟悉醫院診療的病患，更顯得重要。

毋庸置疑，高端醫療險的服務可以最大程度減少在醫院等候的時間，也能安排匹配最好的醫療資源，解決病人最需要的關懷和專業醫療的問題。但還是要提醒高端醫療險雖然好，但也是要會用，需要有好的服務對客戶進行指導（更多的體現在 CS 客戶服務中心和 Account Manager 客戶經理的服務），幫助客戶第一時間瞭解必要的資訊，在理賠範圍內協助客戶使用保險，不在理賠範圍內的，也能向客戶解釋並提供諮詢，避免浪費時間並對保險產生誤解，如遇到醫療預授權的情況時，能夠向客人提前解釋說明使用規則，做好客戶的心理建設。服務就是把醫療，保險，和客戶的相互磨合過程做好，減少拒賠或理賠難事件發生，讓各方受益的良性循環。

總之，全民健保、社保醫保和商業保險的高效結合，與其說是保險問題，更是服務問題。

## 肆、外派人員高端醫療保險的前世今生

每談及高端醫療，在亞洲各國的第一個印象就是國際企業為外派員工高管及其家屬安排的醫療保險，不同於社會保險的健保醫保或傳統的醫療保險，高端醫療通常覆蓋的是雙語醫療機構，私立醫療機構，特殊醫療機構（例如：重離子治療）和具有 VIP 服務或特殊服務的公立醫療院所，在保額上具有高保額和累計保額限制的特性（通常門診和或住院年限額在人民幣 100 萬元以上，新台幣 500 萬元以上）、治療方案和用藥也不受傳統健保醫保限制、並且提供醫療費用墊付和直接結算的服務、外語雙語服務，跨國客服中心是這種醫療保險計劃的特點。

由於過去數十年，全球化的快速發展，華人企業的經營活動和私人投資範圍遍及全球，移居海外或長年居留海外，日益常見。原本屬於外籍高管人士特有的高端醫療服務，也逐步成為中國籍，台籍高管的必要福利。目前在中國流行的「高端醫療」，其實是脫胎於美國的商業醫療保險，美國因為缺乏大陸台灣的社會保險

/健保醫保體制，所以十分依賴商業保險公司和商業醫療網絡，這也成為商業醫療，高端醫療的核心特質，重視並強調服務。TPA 第三方醫療網絡管理機構的初衷也是醫療資源共用，為客戶為保險公司服務，並更大的滿足三方（保險，客戶，醫療機構）的需求，逐漸變為獨立運營的私人運營商，具有強大醫療服務議價能力的供應商（其實健保，醫保單位也具備類似的議價，定價功能），例如大家熟悉的 HMO 或 PPO。高度商業化的醫療市場，形成「保險公司獲客」再通過「TPA 第三方醫療網絡管理機構」來提供服務和控費。

中國大陸地區，因為 GDP 總量和企業規模效應，在市場需求的刺激之下，醫療服務的創新發展更是突飛猛進，例如：投資高端私立醫療院所，醫療院所或資源的併購重組，TPA 第三方醫療網絡管理機構的發展。再加上，高端進步的 IT 技術，優秀人才，醫療技術創新。大陸地區的高端醫療，已經明顯擺脫外資時期的經營模式，從單純的保險+TPA 服務，進化到保險+TPA+醫療院所大數據即時服務即時管理，一站式全球通服務，都足以借鑒，或借其規模效應減低服務成本。台灣則因為傲視全球的「全民健保」，消費者的需求相對停滯在「滿足線」內，另外由於缺乏本地的市場規模，若有海外醫療服務的需求時，也多直接求助於各國當地的市場，所以數十年來，即便是需求較為集中的「留學生保險」，也沒有發展出基於台灣，為台灣學生全球服務的醫療保險。企業的外派人員醫療保險，就更是無法集中管理。

總結而言，相較台灣的高端醫療的發展，中國大陸的高端醫療服務和保險，在過去 20 年的發展迅速，有以下幾個特殊的發展：

一、高端醫療服務消費者本土化傾向：

外資企業高管高端醫療保險的市場份額，在北上廣深主要市場已經下降到 25% 以下，取而代之的是本地的跨國企業的外派人員，本地的高消費人群。

二、高端醫療服務當地語系化傾向：

特別是華語 TPA 第三方醫療網絡管理機構的發展，脫離了原來母公司的框架和系統，因應當地語言文化的需要，有了服務更細緻更迅速的發展。

### 三、高端醫療保險產品本土化傾向：

這和前項 TPA 第三方醫療網絡管理機構的發展有重要關係，因為 TPA 的系統建設，網絡醫院管理能力，直接促進了高端醫療機構和 TPA 和保險公司的合作，根據客戶的需求包裝新的服務項目（Benefit Plan）並且透過和高端醫療機構的合作，更好的控制醫療服務成本，再透過保險和醫療服務的銷售，更好的為醫療機構獲客，形成良好的商業循環。也就是一站式服務。

高端醫療的發展，根據怡安翰威特 2016 年高管福利調研資料，94.4%的企業會為企業高管提供補充醫療計畫，但只有 47.2%的企業給高管提供了不同于普通員工的高端醫療計畫。而在提供高端醫療計畫的企業中，近 50%的公司為中國籍高管和外國籍高管提供相同的保障方案。

## 伍、如何安排外派人員醫療保險和考慮事項

國外企業 Expatriate 享有的醫療保險也漸漸成為本地企業高管福利和外派人員的基本福利。一直以來，高管和外派人員是公司企業裡的重要人力資源，他們的健康和照護，也深深影響公司的價值，特別是上市公司。所以除了一般正常的薪酬和長期考核激勵，其他福利項目更顯得重要，特別是醫療保障福利。高端醫療保險對高管及其家人的照護，特別是讓外派其他國家的高管或員工放心，對人力資源管理（HR）部門，也是他們的重要責任。

這項福利的表現形式除了有無醫療保險，公司管理層更重視治療服務的好壞，客戶服務是否便捷，是否及時為高管和其家人提供醫療所需的諮詢和支援。簡單說外派人員高端醫療保險不再只是治療花費時的財務補償，更是提供保險以外各項的便利服務，例如墊付直付，上一章節已經談及，這裡就不再贅述。

總之，有一種最貼切的說法，真正的高端醫療（服務+保險），是一種醫療保障性的「生活方式」。所以從投保前中後，應該考慮下列：

Benefit Plan 投保的項目是否符合員工或員工家屬的需要和預算支出，這裡的



基本原則是，重大疾病，重大醫療支付，緊急的醫療看護，應該優先考慮。再根據預算和福利的寬鬆度，擴展到其他具體項目，如既往症，懷孕，體檢，心理治療。

Expatriate 高端醫療不同於傳統保險，在本質上更重視理賠服務也就是醫療網絡的服務，如果第一項談的是承保範圍和保費，本項談的就是如何提供服務，提供那些服務。具體而言，可以從客服熱線是否能夠提供中文服務，是否可以提供當地電話直撥（不需要漫遊費用），醫療網絡的系統能力是否可以即時提供醫療院所和被保險人保險單的資訊和理賠使用額度，是否能夠提供重大醫療所需的 second opinion 等等。

Expatriate 高端醫療的費用支出，不同於一般的醫療保險，不僅是治療費用，更是提供高端昂貴醫療機構（high cost provider）的服務，所以治療費用的管控使用，也是公司的人力資源管理部門，管理人力費用的重要工作。簡單說，高端醫療提供服務的機構，能夠協助被保險人評估醫療機構的治療是否合理，特別是從治療方案到治療成本。每季，每半年能夠提供全員福利使用情況，有助於人力資源部門管理和預測下一年度的費用支出情況。

基於前述服務的要求，保險公司本身的醫療網絡管理機構及其國外合作的 TPA 第三方醫療網絡管理機構，是否能夠覆蓋 Expatriate 的活動地區或國家。能夠滿足前項服務的需求，並且實時提供就醫情況的信息就至為重要。

在實務運作裡，疾病和疾病的治療是比較複雜的，一部分來自病患本身的理解，一部分來自醫療機構的處理，這也就是醫療糾紛裡總是需要協力廠商的意見，在高端醫療服務裡，為您服務的客戶經理（Account Manager）的從業經驗和水準就顯得非常重要。

在網路手機時代，藉助系統和大數據的能力，作業和服務方式的優化，有很大想像空間，所以在聆聽各家提供的 Expatriate 的高端醫療方案時，可以多關注資訊的處理和傳送的能力，可以解決很多麻煩。



中華民國保險經營學會

THE INSURANCE OPERATIONS SOCIETY OF THE REPUBLIC OF CHINA

10488 台北市復興北路 62 號 4 樓之 1 電話：02-87731666

電子郵件：insop@insop.org.tw 傳真號碼：02-87731766

參考文章：

一、中華民國保險經營學會、2021/6/15 作者：黃騰昌「政府推動新南向政策，企業外派幹部健康照顧，台灣醫療保險準備好了嗎？」

二、鉅亨網 2022/9/13、作者：黃秀玲「補充性健保 商保健保合作新契機」

(本文作者：張嘉麟)

本論文為作者個人論點，不代表本學會立場