



### 新南向人員健康服務中心

新南向人員健康服務中心 許馨方管理師、胡庭彰管理師

「醫療諮詢有管道，人員健康一把罩」，多麼鏗鏘有力的一句話，這是我們新南向健康服務中心的主打品牌標語。我正瀏覽著中心所設計的網頁，複誦著這句 slogan 時，桌前的電話響起。

「新南向人員健康服務中心您好」我用清澈且響亮的聲音向電話另一頭的他打招呼。

「我想詢問一下...」電話另一頭的聲音像是個年輕小姐，聲音中帶點遲疑與擔憂。她從臺商交流 LINE 群組裡得知我們中心的資訊，想來詢問一下媽媽身體康的問題。她是一名臺商的女兒，母親長年在印尼工作，近幾日出現腹痛、發燒的狀況，有到附近醫院就診，當地醫師診斷是泌尿道感染，開了抗生素，之後返家調養。但是回家後母親腹痛持續，進食進水後會嘔吐，相當不舒服。由於知道本中心的設立，所以希望我們告知建議。根據『海外合適就醫的醫療院所』資料庫以及病患所在地，我們提供合適的醫院名單作為參考。隔日，再次接到這位小姐的來電，電話那頭的聲音聽起來比昨天更焦慮，說話的速度也更快，她表示依照我們的建議，母親已經在住院中了，但狀況未見好轉。來電詢問該怎麼做。與中心的海外諮詢醫師討論後，建議她如果狀況允許，返臺治療。隔兩天，女兒再次打電話來告訴我們，媽媽已經搭機回來了，抵達臺灣當天，凌晨 2 點腹痛難耐，

轉往臺大醫院急診就診，經腹部斷層掃描確定診斷為急性盲腸炎，醫師建議要開刀。身為海外健康管理師的我，立馬趕到急診現場，表達關心，還記得那天急診的病患相當多，病人從醫院走道蔓延到大廳兩側。這位病人坐輪椅上，女兒坐在地上陪伴等待。一見面，女兒握住我的雙手，感謝我們在她及家人最手足無措時，提供寶貴的建議。東南亞的醫療不像臺灣進步，每次在海外生病，都是最可怕的夢魘。

那瞬間我更清楚地知道，我的工作可以守護著他們的健康。

還記得，某天我接到了一位來自M小姐的來電，她用著不甚流順的英文說著，因為得知我們中心的訊息，想詢問營養師門診諮詢的可行性。雖然語言有點隔閡，溝通不算流暢，但在悉心了解後才知道原來這位M小姐是印尼人，來臺灣工作八年，因為生活上沒有講中文需求，所以中文還是不流利。她長期受胃酸逆流與腸躁症困擾，雖過去三年已固定看某腸胃科診所，但消化道問題仍然容易復發，故希望來臺大醫院尋求協助，但因為語言不通，也不知該如何是好。我便告知她本中心有提供多國語言線上翻譯服務，也包括印尼語，不用擔心語言的問題。並且建議他可以到我們新南向人員健康服務中心特約門診進行評估。

那天過後我也才意識到，其實在臺灣有許多來自東南亞國家的民眾在此工作，但因為語言隔閡，就醫溝通困難度高。M小姐十分感謝我們中心的多國語言線上翻譯服務，提升了她在尋求更多醫療支援上的便利性及順暢度。

我國於105年8月提出《新南向政策綱領》，計畫透過「經貿合作」、「人才交流」、「資源共享」與「區域鏈結」四大面向，促進臺灣和東協、南亞及紐澳等國家的連結，與新南向國家創造互利共贏的新合作模式。新

南向政策除了鼓勵國人前往投資與民間活動以外，也歡迎當地人士來臺觀光、經商或就學，因此未來將有更多雙向來往的人員，而境外移入傳染病的風險亦隨之增加；為提高有效防備的策略，故臺大醫院承接衛生福利部疾病管制署之新南向人員健康委辦計畫，於民國 107 年 8 月成立「新南向人員健康服務中心」，以守護來往新南向國家人員之健康服務。



圖一：新南向人員健康服務中心啟動儀式開幕記者會

我們中心服務對象為往來新南向國家之人員，服務對象主要可分成四大族群，海外青年學子（僑外生）、海外志工、新住民相館團體及臺商。針對國內僑外生，我們在今年（108 年）開學時寄送中心簡章(英文版)及宣傳品至國內前 39 家新南向國籍學生數最多之各大專院校；也於教育部主辦之「108 學年度中央有關機構聯合訪視僑外生(含港澳生)活動」派講師至各場次進行宣導及推廣中心服務。針對海外志工，今年度與國合會、青發署及微客的國際海外志工團體合作，辦理多場次防疫健康講座。在公益團體的

部分，我們也到民生社區扶輪社推廣中心之服務。在稀少語領隊導遊的部分，今年度也進行了三場次的相關教育訓練及推廣。



圖二：青發署海外志工服務會健康講座之活動照片

針對外派至新南向國家之族群，其中往來新南向國家最頻繁的是經商國人（臺商），但因國人在東南亞國家深耕達 30 餘年，不論是個人或企業，這些臺商已有了一些就醫習慣或管道，像是直接到鄰近的已發展國家(如新加坡)就醫，或是直接搭機返臺至各大醫院就診。這些深耕的臺商反倒是本中心較不容易照顧到的族群，因此於今年（108 年）初開始與外貿協聯繫，參與多場次推廣活動：「臺灣形象展廠商經驗分享會：接軌新南向搶攻新商機」、「印度大探索—智慧城市&物聯網」商機研討會-臺北場及亞洲臺灣商會聯合總會聯席會議。並且為了更廣泛更深入了解臺商的需求，本中心於 2019 外貿協會「臺灣優良產品及經貿服務展示會」(世界臺灣商會聯合總會

第 25 屆年會)擺設攤位。進而了解到，不論是在海外打拚多年的臺商，或是短期外派至海外的工作者，都有一樣的感受，在新南向國家尋找合適的醫療資源不清楚以及對當地的醫療相對沒信心。臺商們回饋對於能夠在海外工作還感受到國內關懷與醫療協助是相當溫暖及難得的事情。並表示除了希望新南向人員健康服務中心可以繼續提供國內外就醫資源外，也能提供相關即時疫病情通報，並提供相關可以預防該傳染性疾病之措施。



圖三：「臺灣優良產品及經貿服務展示會」攤位花絮照

我們也定期配合防疫時事及議題，製作防疫圖卡、參與防疫記者會及發布新聞稿，獲媒體報導來推廣民眾防疫知識，然而如何將資訊有效地提供給往來新南向國家人員，這點也是我們將持續努力深耕之重點。



圖四：配合防疫時事所發佈之相關新聞圖卡

本中心成立了一年多，建置新南向國家健康相關資料庫、國內外就醫資料庫、辦理新南向國家傳染病之醫療專業訓練、主動及跨單位的推廣運用、辦理國內轉銜醫院的座談會以及設計訪談需求問卷。我們提供傳染病防治諮詢、建議就醫醫療服務，提供多國語言線上服務及預防保健服務；服務範圍涵蓋健康檢查、傳染病及急慢性疾病照護諮詢、赴新南向國家或來臺所需就醫資訊、赴新南向國家之團體服務諮詢與預約門診等。一切從無到有，過程相當不容易。每每接到一通諮詢電話或是一封諮詢信件，我們都相當感動。因為這代表著努力推廣及衛教宣導的成果，我們也將秉持

著我們的核心精神『成為來往新南向國家人員之健康衛護後盾』，來提供往來新南向人員最實用，最有幫助的健康資訊。