

我國企業在實踐曼谷目標以達永續與包容性成長之 全體社會途徑：PatientsForce王怡文營運長專訪

■ 周雨

CTPECC 秘書處助理研究員

台灣全民健康保險制度長年以來廣受肯定，民眾滿意度持續維持在近九成水準，亦被視為 APEC 經濟體中公共醫療體系的重要典範。在此基礎之上，隨著醫療科技進步與疾病型態轉變，醫療照護逐漸從「治療本身」延伸至「治療歷程的管理與支持」。在實際醫療過程中，除了醫療服務本身外，亦涉及自費項目、長期照護安排，以及患者與家屬在心理與經濟層面的整體承擔，這些面向往往橫跨不同體系，影響整體就醫體驗與治療歷程的順暢度。在此背景下，「PatientsForce」以「Forward Health, Complete Treatment」為願景，從患者需求出發，打造更完善且具整合性的病人支持福利管理平台「醫藥通」，透過單一整合架構，串聯治療前、中、後各階段所需資源，協助患者順利完成治療歷程，並獲得更全面的照護。王怡文營運長亦強調，希望讓醫療制度與服務流程更有效率，在既有體系下提升醫療可近性與整體健康福祉。

PatientsForce 的發展歷程

PatientsForce 的發展歷程，反映出台灣醫療體系中跨領域整合服務的複雜性與挑戰。營運長王怡文表示，即便是臨床人員，在轉換到 PatientsForce 生態系時，也會需要時間融入其運作模式，醫藥通使用專業系統作為服務站台，支援橫跨多領域的藥品福利管理服務。也正因為所要解決的問題具有多元且動態的特性，使得整體流程相對更具一站式服務的整合優勢與彈性。目前，PatientsForce 旗下已發展出子公司陣容，分別對應病人照護歷程中的不同環節，從資訊提供、資源媒合到治療支持等，致力於打造一套完整的服務生態系。回顧創立初期，PatientsForce 以醫療行銷作為核心業務，然而隨著實務推進，團隊逐步轉向以 PSP 為基礎發展藥品福利管理 (PBM)，聚焦於如何在法規框架內，提升醫療資訊與病人資源的有效連結。更關鍵的是，藥物治療並不存在「一體適用」的解方，即使面對相同的疾病診斷，不同患者在基因條件、病程進展及經濟能力等多重因素影響下，其所需的治療方案、用藥選擇與照護程度皆可能有所差異。因此，對病人及其家屬而言，關鍵已不單是藥品本身，

而在於療程中的個案管理與藥品取得管道是否順暢。在此基礎上，PatientsForce 所建立數位生態系平台，使病人福利藥物與相關補助機制更具可近性與效率。



(圖說 2：PatientsForce 透過數位管理系統，大幅提升藥品福利與補助機制的運作效率。)

被忽略的醫療現實：決策、成本與資訊落差

王怡文多次提及一個關鍵觀察：醫療並非只是「看病與開藥」，而是一連串需要整合資訊與判斷的決策過程。

以癌症治療為例，患者可能面臨不同療法選擇，例如住院注射藥物或自費口服新藥；不同方案之間，不僅效果與副作用各異，經濟負擔亦存在極大差異。一項療程動輒數十萬元，相關決策往往同時涉及醫療專業、財務規劃與家庭承擔層面。在現行體系中，相關支持資源分布於不同環節，例如醫療服務、保險理賠與社會資源等，各自具備功能但分屬不同系統。患者在確診後，常需在短時間內整合多方資訊並完成決策。王怡文指出，醫療資訊的理解與應用對多數家庭具有門檻，因此如何提升資訊可理解性與取得效率，成為優化健康平權與照護體驗的重要關鍵。



(圖說 1：針對高單價療程，平台提供創新財務支持方案，減輕患者與家庭的經濟壓力。)

建構「一站式病人支持生態系」優化藥品福利與降低交易成本

面對這些跨系統的服務需求，PatientsForce 的核心策略是將原本分散於不同體系的服務進行整合。在前端，公司透過疾病衛教與健康溝通，提升民眾的病識感與就醫意願；在中段，透過病人支持計畫（PAP）與扶助計畫（PSP），協助患者取得藥品資源、減輕經濟負擔，並由專業護理人員提供療程管理與追蹤；在後端，則延伸至長期照護服務，包括陪診、家屬協調等，在醫療體系與患者之間，建立更順暢的服務銜接。

PatientsForce 開發的「醫藥通」平台，結合台灣高使用率的社群媒體與後端管理系統，建立起一套可管理多方角色的數位病人服務架構。病人、醫師、個案管理師與照顧者皆可在平台上互動，確保資訊安全與流通效率。透過這樣的數位設計，原本需要大量紙張與人力溝通的流程得以系統化，不僅降低了行政交易成本，更實踐了無紙化流程的永續價值。舉例而言，療程進度、用藥紀錄與患者狀況皆可被追蹤與分析，進一步提升整體醫療服務品質。更重要的是，數位工具有效降低了醫療過程中的時間與資訊搜尋成本，使患者能更具效率地完成整個治療歷程。



(圖說 3:「醫藥通」平台串聯醫、病、護三方資訊，落實全歷程的一站式照護管理。)

制度環境與服務創新治理

在既有制度架構下，醫療、保險與長照等體系各自具備完整功能，但跨系統之間的協作仍有優化空間。例如，在重大疾病治療過程中，患者仍面臨不同資源取得流程與支付機制的銜接挑戰。王怡文指出，這些情境是醫療服務持續優化的方向，也是 PSP 治理中強調的合規與責任。透過平台化與服務設計創新，企業可以在既有架構中協助不同環節之間更有效率地串聯，並藉由獲得 ISO 國際驗證與 PSCI 供應鏈倡議，逐步提升患者整體體驗與體系透明度。

在國際上，類似的病人支持平台已逐步成熟。歐美地區不僅有完善的支持計畫，亦將交通接送、居家輸液與營養支持納入體系。相較之下，台灣在相關整合服務上具備發展潛力，而健保制度提供的穩固基礎，也使這類延伸型服務具備成長空間。PatientsForce 的案例顯示，未來醫療體系的永續發展不僅在於提供醫療本身，更在於如何透過整合醫療、科技、金融與社會資源，打造更完整的包容性健康管理系統。

PatientsForce 對接 APEC 健康政策目標

PatientsForce 的實踐亦與 APEC 近年強調的健康與經濟整合發展方向相互呼應。隨著亞太地區面臨人口高齡化、醫療支出攀升等挑戰，APEC 強調透過數位化與公私協力的跨部門合作提升醫療體系的韌性。在此脈絡下，PatientsForce 所推動的病人支持福利平台，並非取代既有醫療制度，而是透過數位轉型強化制度運作效率，展現私部門在公共醫療體系中所能發揮的補位與加值角色。未來，若能進一步與區域政策對接，相關模式有望成為亞太地區推動包容性成長與健康體系的重要參考。