

衛福部 103 年度民意調查報告摘要表

計畫序號	10341008	主管機關	衛生福利部		
調查名稱	全民健保民眾就醫權益長期監測系統之研究(1/3)				
主辦機關/單位	衛生福利部中央健康保險署				
受託調查機構	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> (填寫機構名稱) <u>臺北醫學大學</u>				
計畫主持人	郭乃文				
實際調查日期	自 103 年 7 月 14 日至 103 年 9 月 15 日				
使用經費	1,340,000 元	經費來源	科技研究計畫		
調查母體 (限 30 個以下中文字)	<p>一、全民健康保險民意調查：年滿 20 歲以上且全民健康保險納保對象。</p> <p>二、西醫基層、醫院、中醫門診、牙醫門診、門診透析總額民眾就醫權益調查：過去三個月內曾使用過前四項總額部門醫療服務之病人或曾接受門診透析之民眾。</p>				
調查目的 (限 200 個以下中文字)	瞭解我國民眾對全民健保之滿意度，西醫基層、醫院、中醫、牙醫、門診透析等服務之民眾就醫權益				
主要調查內容 (請條列說明)	<p>一、全民健康保險民眾滿意度</p> <p>二、西醫基層、醫院、中醫、牙醫、門診透析等民眾就醫滿意度及就醫權益</p>				
抽樣方法 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣 <input type="checkbox"/> 其他()				
調查方式 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 其他()				
資料分析方法	單變項統計分析	<input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 百分比			
	雙變項統計分析	<input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析 <input checked="" type="checkbox"/> 卡分檢定 <input type="checkbox"/> 其他()			
抽樣樣本數	15740	有效樣本數	6481	有效樣本率	41%
調查報告頁數	160	關鍵字	全民健康保險、就醫權益、民意調查、滿意度		
調查發現	<p>一、一般民眾對全民健康保險的肯定態度為 79.7%、不滿意為 16.8%，其不滿意的原因為：健保費太高、部分負擔以外的自付費用太高、浪費醫療資源與藥物。另對健保特約醫院診所提供的服務肯定態度為 89.9%、不滿意為 7.6%，其不滿意原因：醫療院所收自費或自費太貴、醫護人員服務態度不好、健保使用的藥品不好。</p> <p>二、在五項總額部分，受訪民眾對醫療服務的醫療品質肯定度分別為：西醫基層 98.7%、醫院 96.2%、中醫門診 96.5%、牙醫門診 96.7%、門診透析 92.4%等醫療服務的總體醫療品質滿意度。</p>				

<p style="text-align: center;">結論與建議</p>	<p>一、 歷年的調查分析，民眾對全民健保不滿意主要為「健保費太高(含一般保費計算、補充健保費)」、「自付費用太高」、「浪費醫療資源及藥物」。其中「健保費太高」今年有下降趨勢，顯示健保署努力與各界及民眾溝通後，不滿意有下降。另在「看病自付費用太高」尚有努力空間，顯示民眾對不給付項目不太清楚，建議可以在健保網路平台上置放一些健保給付項目，供大眾查詢，以保障民眾就醫權益；此外在「浪費醫療資源及藥物」，健保署已開始推展雲端藥歷系統以及推動減少醫療資源浪費相關措施，建議持續觀察，是否有改善醫療浪費情形。</p> <p>二、 在各項總額調查中，大部分民眾並不清楚就醫過程碰到診療問題時的申訴或諮詢管道，知道如何申訴或諮詢的人數比例在歷年調查中皆不高且變動不大，建議加強對民眾宣導醫療問題的申訴或諮詢管道，以維護民眾的就醫權益。</p>	
<p style="text-align: center;">資料性質</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密 <input type="checkbox"/>發布新聞(發布時間_____)</p>	
<p style="text-align: center;">本案聯絡人</p>	<p>姓名</p>	<p>葉惠珠</p>
	<p>職稱</p>	<p>視察</p>
	<p>服務單位</p>	<p>衛生福利部中央健康保險署</p>
	<p>電話</p>	<p>27065866-2828</p>
	<p>傳真</p>	<p>27029964</p>
	<p>E-mail</p>	<p>A110677@nhi.gov.tw</p>