

綜合討論

張禹斌主任秘書：

接下來我先請江組長針對淑蘭所提的要不要補充一點說明，後面接下來會請分區的組長針對淑蘭的報告提一些 comment，這次會從東區開始，東區、南部，再慢慢往北，請分區的組長先準備一下，我們先請江組長。

江姝靚組長：

主秘、各位分區的組長跟同仁大家早安！很高興來這裡講我們收入面的一些問題跟政策，我也謝謝淑蘭精心的準備，那還是最後的那句話就是「沒有最好，只有更好」，這部分其實還是得謝謝一下。再次感謝資訊組的協助，因為各分區或是我們提出的需求，一定是要資訊組大力的協助寫程式來協助用取代人工的部分，讓資訊的部分能夠優化，然後取代人工的處理，譬如說，剛剛講的篩異等等之類的。

那我也想告訴我同仁一句話就是「我們的存在就是為了分區的需求而存在，分區有什麼需求，我們大力促成」，可是要在六個分區業務組都能適用的狀況之下，因為這個程式是大家共用的。所以我們也非常感謝各分區業務組不吝指教，讓我們的程式更優化更好。

那我想說，剛剛淑蘭的報告有目前也在進行的東西，尤其是執行分署的那部份，大家也很期待，還有另外一個就是勞動部的一站式部分，大概一年有 15 萬個投保單位，如果能夠促成的話，我想能夠解除分區蠻大一個成立投保單位，跟外籍人士外傭雇主那部分的業務，以上先補充。

張禹斌主秘：

謝謝！那拜託東區名玉組長，請。

李名玉組長：

謝謝主祕，要謝謝淑蘭專委，還有承保組今天的報告，我首先要針對承保業務給予很大的肯定，我覺得承保的業務就如同剛剛淑蘭專委講的，在收入面的真實世界裡面，我們看到那個量真的大到非常可怕，所以要處理這些這麼大量的資料，每天其實都是一個日常，對承保服務科的同仁來講真的是一個蘿蔔一個坑，所以我常常對承保服務科同仁的期許，就是你們這些加保資料一定要正確，如果不正確的話，後面就會衍生很多繁瑣的事情。如果一開始你的資料庫是正確，那當然要去輔導這一些，不管是投保單位或是保險對象，要用正確的身分加保，資料正確以後，我想我們最重要的就是要收得到錢，收得到錢是很重要。所以承保的同仁特別是在分區業務組的，他們都很偉大，功勞不可沒，因為要收錢，有了這個保費收入，我們才有後面的醫療支出跟醫療支付。

那在東區的話，因為再怎麼樣，都是一個最小的業務組，那我想跟台北業務組來比的話，那可能就是一個夢魘。我覺得承保今天用一個 QA 的方式來針對承保可能面臨最被質疑，要即刻或是比較要即時來解決的問題提出來，用 A 的方式來回答，另外對未來的法規、作業或者是系統面，其實都有一套他們的規劃跟想法，所以我在這裡只有感謝，也謝謝我們東區業務組承保服務科的同仁每天都很努力的在工作，東區比較特殊的就是除了整個承保的結構跟其他業務組長得比較不一樣，那該有的一類又差很大，弱勢比例又比較高，所以我們在收繳率的部分是真的比較困難，以上報告。謝謝！

張禹斌主祕：

接下來請淑華組長，請。

林淑華組長：

主秘還有大家早安，我想這次承保就幾個議題、4 個大的問題。其實這個對我們在分區裡面收入面的同仁來講，這個都是非常重要。法規部分其實我們大概就是遵循政策，我們也是很贊成就公平性來講，而且因為之前有停復保，所以在作業面的部分也衍生了很多的爭議，很多的問題，所以如果法規面能夠照承保組這樣子來設計，我想這會減少很多的爭議跟真實的案件。

對分區同仁最有感，我想應該是在作業面跟資訊面的部分，這次我們也非常高興承保組有去跟勞發署跟移民署去合作，會設一個新聘家事移工的一站式服務，那透過跨單位、跨機關的資訊流通來簡化作業，不單單能夠提升效率，我想資料的正確性也會大大的提升，所以這個是非常好的。

那另外在行政執行的部分，因為我們跟執行署也是合作很久，以往有一些東西真的是很耗費，現在就是有簡化欠費執行命令的收取，對業務組也是非常重要，不單單是收入面，還有我們綜合行政科的文書量真的是可以大大的減少。所以就幾個來講，我是覺得這個真的對分區的同仁來講是一個很大很大的佳音。

在收益就是效率的部分，我們大概都是談到去改善作業面，透過資訊去提升效益，另外在行政執行的部分，我們是有提供幾個，因為我們還是要收到保費，就是我改善了這麼多，我希望該加保的加保，該收的保費還是要收，我想這個是我們最基本的。

在後端欠費的部分，在高屏我們也可以提供一些經驗，比如說除了簡化之外，有一些項目，譬如說擴大金融機構存款的交查，然後對於負責人的移送，還有以受僱者身分加保，於 6 個月的扣薪等等，還有債證的再執行，透過各方面的資料比對去優先選取可以執行的對象，可能比較可以還錢的，我們同仁都很大很大的努力，這個是可以提供給的各分區來做，還有承保組這邊來做參考。那我也曉得其實承保組

跟各分區的收入面其實是隨時在聯絡，而且有定期的查核會議，所以我想透過分區跟署本部大家的持續性溝通，未來應該是會更好的，也非常感謝淑蘭今天的報告，還有承保組、資訊組大家一起的努力，謝謝！

張禹斌主秘：

署長回來了，但是我們還是分區組長講完，再請署長給淑蘭勉勵。再請分區組長時間掌握一下，已經 46（8:46）了。接下來請南區。

林純美組長：

署長、主秘，還有各位主管跟同仁大家早安，首先謝謝淑蘭把整個承保的業務輪廓都能讓我們了解，也謝謝承保日常的一些協助。那其實承保裡面有兩件事情，第一個是我們所有的作業工序，每一個工序其實對後面產生的影響都要非常重視，例如因為我們的加保還有收保費是月開單或是雙月開單，如果是單月開單，後面催收就會增加次數，所以在這個部分就是全面要通通改成雙月開單，後面可以節省相關的催收。

那講到這個催收，可以看我們的保費裡面，5 年內最後的壞帳，就是不繳錢，經過催收還有行政執行，差不多我們統計我們分區在 1.8，就是說 100 塊裡面不到兩塊錢的壞帳率，這對一個政府機關而言，我們的效能真的是非常好。在其他的單位以銀行事業而言，這個壞帳率絕對是大於兩塊錢的（100 塊裡面），所以要謝謝大家的共同努力。

那我們目前最大的問題，其實就是剛剛有提到的行政執行，我們一年有 60 萬件，21 萬張的支票，這部分真的要積極跟行政執行來溝通啦。我們這個行業很特殊，涉及到的是 2,300 萬人口，而且是月月有工作，月月開單，月月要處理，我們跟稅捐單位不一樣，稅捐單位一年報一次稅，或是營業稅的部分，他們的量都低於我們，所以我剛

提到的，我們每一個工序都要非常的審慎，而且對於只要工序能夠節省我們的作業，我們一定要去努力來達成，所以在這邊資訊系統就非常的重要，資訊系統在承保的排程，我們發現平常都排在比較落後，所以這一塊部分也應該要替承保來說一些話。

另外就是像南區用了 13%的醫療費用，保費只收到 10%，因為經濟的活動不如北部，所以我的建議，以後像台北區跟北區他們提到相關承保作業的工序，或者是流程改變，應該要以他們的意見為主，因為像補充保費都是台北業務組在收，他提出來的一定是比我們更要去迫切解決。

最後要注意一件事情，我們要再盡量的電子化，因為這些書表單，我們要再掃描，掃描之後又要再進檔，那這些書面的表單又要再歸到倉庫，像我南區就得租一個倉庫，這個倉庫的一個月要花掉 10 萬塊錢，一年要多花 100 萬。我想現在有租倉庫的除了南區以外，還有一個台北業務組，他的倉庫費用以北部而言應該是比我更貴。所以我的建議就是要盡量再更積極的推動電子化，不僅節省我們的工序效能，還減少後面的倉儲管理成本，以上。

張禹斌主秘：謝謝！來，中區純馥。

李純馥組長：

署長、主秘、各位長官同仁大家早，首先還是謝謝承保組淑蘭專委的報告，還有承保組江組長的回饋，其實剛剛幾位組長已經講到重點，那我就講我額外想要講的，就是剛剛提到的倉庫問題，在我們中部也是個大問題，因為我們的倉庫要被市政府收回去，所以我們其實現在也要積極找地方去放我們的這些表單。

另外就是我們剛有提到，如果我們要盡量電子化，其實怎麼樣善用我們的健保快易通 App，如果大家有印象在繳信用卡費或什麼一些

相關的費用，大部分的帳單都已經電子化。所以如果我們在部分單據上面可以走電子化，尤其是補充保費要去跟他催繳的時候，實際上常常交寄的資料最後都寄不到那個當事人，可是實際上，如果我們知道他已下載我們的 App，其實透過推播去提醒他，透過這樣子讓他去繳費，其實也可以做環保。

那當然精準的查核是我們一直在精進的，大家剛剛也講到我們那麼多的巨量資料怎麼去找到我們需要找到的對象，所以我覺得怎麼樣去透過我們資料庫的一些處理，還是要 echo 一下，就是我們希望承保的一些程式能夠盡早排程，盡早改完，也很謝謝今天大家的分享，以上。

張禹斌主秘：謝謝！來，北區溫溫。

張溫溫組長：

署長、主秘、各位同仁長官大家早安！我想剛剛有提到了很多，那我特別希望就是在我們 power point 32 頁執行署那最後一哩路，就是支票的部分，那個確實造成大家很大的困擾，因為除了開票以外，那有些票到時候沒有執行，還要回來做一些後續的作業，其實也是很麻煩。所以這部分我知道現在因為跨單位有很大的困難，可是這裡還是要非常拜託署本這邊能夠全力的去幫忙做這一塊。

再來就是剛剛大家都提到，其實承保的業務量很多都是在於「異動」，異動的量對我們的人力來講是非常的大，我想各業務組的承保人力都有面臨到很緊迫，因為我們大概有三分之一的時間都是接來電的時間。來電的電話是因為我們目前 6 類 15 目這樣的加保程序確實是很複雜，對民眾來講常常會搞不清楚，所以就會來電詢問，比如說，有人會覺得為什麼他有很多子女，可是為什麼父母不投在哪個部分，常常有些家庭糾紛變成同仁要去幫忙解決。

還有一個就是我們現在 5 年追溯保費的計算是非常複雜，這部份承保這邊可能要協助，因為在計算這種追溯，事實上要花很多人力去做負責。

其實我另外有個建議，就是說我們現在透過快易通的普及，是可以增加民眾個人資料的收繳，因為我們現在有很多有資料要去送達還是幹嘛，如果資料不正確，我們沒有辦法確實送達的時候，後面就會有很多的行政程序還要繼續執行，結果都是無效率的。所以這個部分，我們希望在健保快易通能夠增加民眾資料的收載，比如說：通訊地、聯絡電話、電子郵件、銀行帳戶等等，那這些資料也可以同步更新到我們的承保資料庫，對於我們這些繳款單的送達或是各項業務傳達的觸及率會比較多，也能夠降低我們強制執行件數，跟減少一些行政經費的支出。

第二個部分，剛提到我們有很多東西其實就有點複雜，尤其是我們有很多跟日期有關，所以對外的宣導希望減少一些專業的術語，然後增加範例的說明，尤其是跟日期計算有關。比如說剛剛提到 6 個月停復保的相關規定，如果有日期的東西去做一個對照，民眾比較容易了解。因為我們可以看到資料的第 7 頁，你看這麼複雜的東西，我們真的要去跟大家解釋，自己看都很複雜了，要跟民眾解釋確實有點困難度。

再來就是我們停復保的規定，對於比如說停保回來又沒有復保，這部分我們也有建議：對於曾經辦過停保的民眾，如果我們有他的電話的話，是不是就可以仿效中華電信或是一些電信業者，當他到了機場就知道他到了機場，知道定位後發簡訊跟他講「辦停保後回來要記得辦復保」之類的。事實上，這樣子可以達到這個保險對象真的可以得到一些資訊。

另外兩個部分可能比較我們內部的，因為我們人力上確實都蠻有困境的，尤其在北區業務組承保異動量是全區的第二，這個部分我希

望在人力上還是有機會能有一些處理；還有一個就是我們現在第一線的櫃檯人力，事實上是大量進用一些約用助理，因為我們人力不足，結果用了很多約用助理，可是這些約用助理的薪資，是明顯都低於業界客服人員人力的薪資。那我覺得這部分，如果有機會的話，還是能夠對一線的同仁有更多的鼓勵，實質上的鼓勵，就是薪水能夠可以提高，以上。

張禹斌主秘：謝謝，那最後就台北，請精簡。

劉玉娟組長：

非常精簡，其實整個收入面的核心就是只有兩個重點，一個就是我們的法定資格一定要認定好確認，第二個當然就是收入面就是要把保費收滿收好。這兩個延伸下來也就是剛剛各個業務組組長有在分享的，包括純美提到的資訊流、電子化，這些東西對我們在管法定資格很重要，因為我們必須要勾稽很多不同的部門，這裡面當然也涉及到法規面。

那今天比較沒有聽到就是說，未來不管在資訊流和法規面，我們在以署的高度來看的時候，要做一些事情的明確性比較還沒有看到，因為這裡面包括大家談很久的停復保，也快 10 年了，那到底現在目前遇到的狀況，或是補充保費有沒有罰則，我們到底要不要去做這些追繳，其他保費收取的部分又涉及到金流，甚至欠債怎麼追，他通通都是往執行署去送等等。這些也是每次最後在 6 個分區都問完意見後，可能有一個分區有一些不同意見，然後我們有一些業務就沒有辦法再往下去做一些精進。所以，我們很期待其實像現在的支出面一樣，我們都在做自清、都在做查核，我們都有做很好的 auditor。可是在收入面這邊該收沒有收的這部份徹底的執行，可能我們也要再多一些思考。

那最後就是倉庫的部分，我們台北業務組一年也將近編 500 多萬

在放這些資料文件，其實已經拖兩年了，老闆說要一直增加這些費用，我們每年公務預算又被砍掉 80%，所以我相信這個都是會面臨到，我們要更早去做一些所謂電子化的準備，以上補充。

張禹斌主秘：謝謝，那就交還給署長。

李伯璋署長：

謝謝啦，很可惜，今天本來是要聽我們喻淑蘭的演講，不過今天因為立法院要開會，所以就沒有聽，我會再補聽啦。我想謝謝各位，也恭喜承保組這次參加政府永續獎得獎，都是很值得鼓勵。因為昨天 Saint Christopher and Nevis 的國家，你知道為什麼唸英文，因為中文太長了唸不完，不過英文很短。就是他們來，我們在跟他們分享經驗的時候，其實我都很有感觸，很多東西不要重複做一些沒有意義的事情，所以剛剛大家提的事情你們就要參考，有些東西假如真的需要電子化、或需要什麼都要做。

其實 27 年來我想我們健保署的簡報，大家都精益求精，可是不是只有掛在嘴巴講，的確你看到他們每個分區組長面臨問題的時候，就是你們承保組要去改善，而且說實在就是人家的期待，你們要想怎麼做，像剛剛提到的那個停復保，那也是我到最後才慢慢搞懂什麼是停復保，你們看很多東西跟你們講了就要去做，因為事實上那個都是會影響到很多的問題。

我今天早上要上來的時候，有一個醫師打電話給我，他們認為說因為部長一直有在想說部分負擔要推，其實我一直認為在整個醫療體系，分級醫療很重要，可是問題基層的醫師他們是希望有分級醫療，不希望有部分負擔，這樣你們懂嗎？所以這個是人性，上次我告訴過你們一次，我問部長說：「部長，你覺得他們是希望病人越多越好，還是越少越好？」，那事實上是人性，為什麼？其實部分負擔姿曄他

們算過，我們真正收的時候，一年只有收 99.9 億，可是來自基層只有 10 億，另外八十幾億都是來自我們的醫院，因為醫院做了很多檢查，很多東西都是一關扣一關，我們一年所做的檢驗大概是 900 多億，可是我們有 200 多億是有申報沒有上傳，所以這個錢一堆一堆都在那個漏洞裡面，不把這個補好的話，怎麼有那麼多錢。

大家也都知道，部長也有講，醫療品質要好錢就多，可是醫療品質要好，錢多的話不一定醫療品質會好，假如沒有把錢弄到位就不對。所以我希望各個分區組長記得一點，其實我一直對醫界很友善，畢竟我來自醫界，我常常都要求自清，可是我剛剛就跟那個醫師講，真的是把我惹毛了，因為他們是希望我們推分級醫療，可是希望不要部分負擔，那我想說這什麼步（台語），因為部分負擔不做的話，病人就沒有那個。

所以我跟各位分享是說，其實我發現你們兩個東西一直做得很好，一個是單一保險人制度 (Single-Payer)，一個是 Global Budget (總額)，所以比較可以控制醫療費用；兩個很爛的，一個就是點值預估，另外一個就是 DET，我就搞不清楚這個被奉為聖經一樣，點值要怎麼去預估呀？你們 6 個分區組長在那邊預估，共管會議把人家斷頭、攤扣，就覺得這樣管得很好，那根本就沒效，沒有辦法把點值控制下來，點值怎麼去調？DET 也是，藥品不斷在使用的時候，必然最後要人家做 DET，所以都沒有從源頭去解決問題，這個東西跟外科醫師的個性完全不符合，我當外科醫師不可能外面有膿，把膿弄掉，裡面問題沒有解決怎麼去改善。

我就跟他說：假如真的是你們醫師在那邊鬧的話，沒關係，我就兩個部分，一個就是我要推部分負擔，來讓分級醫療做好；另外一個就是 MediCloud，一些醫療詐欺那些醫療費用要控制。部分負擔我已經都麻痺了，從我們一開始再推，一路這樣算來算去，每個人都是這樣東想一下西想一下，到最後弄到這樣，我看我們也是認了啦，反正

就是能夠做就做，不能做的話是國家的命，反正我也是到了一個年齡。

我昨天跟郭守仁，一個是佛教、一個是基督教、一個大林慈濟是佛教的，現在基督教的醫生要到佛教醫院去做顧問，不錯，兩個在一起。我是覺得說，他們當過醫院院長的人都知道，我們健保署這幾年事實上這些做了很多事情，假如說部分負擔，他們要是覺得我們又要製造很多困擾，我覺得沒關係，以後你們6個分區組長就記得一點，假如任何人不實申報的時候，不要再自清了啦，玉芸你就好好再去規劃一下，不要自清啦，反正就依法行政送地檢署，就是偽造文書、詐欺，把他多送幾個的時候，他們自己就會知道說真的。

其實說實在的我每次看到公文一堆，大家花很多時間在跟他們談，什麼申訴一大堆，以後根本就不必那麼麻煩，直接就是送地檢署，好好去查，查他到底有沒有偽造文書，多抓幾個，醫界大家就會緊張，問題就是怎麼有這麼多錢可以去做這個，所以說八千億裡有多少錢是屬於不該花的錢。

大家都說歐洲、美國一直認為我們 GDP 多少才夠用，昨天也有一個院長跟我說他精算，事實上八千億是夠我們用，人口也沒有在繼續成長，說實在是夠我們用的，只是說每個醫界到底要多少才夠。所以我就說張禹斌 BI 在跑的時候，每個醫師他每一年申報的健保費用把他列出清單，寄回去讓他們自己 review，每個都覺得自己不太好過日子，我今天敢這樣講，其實他們醫界都知道，我自己的薪水都比我兒子還少，我都敢這樣做事情，有什麼好害怕的。所以他們剛剛在講說他們要發一個聲明對部分負擔的心態，我就說你要寫就寫，寫完後明天開始我就要求6個分區，每個 case 假設違規的話就送地檢署。

當然他們會很氣我，所以淑華上次我就跟你們講，高屏業務組的人寫個公文上來要叫我們醫管把一個民眾健康存摺上面的紀錄寫「被記錄錯誤」，那我們資訊也在那邊想說健康存摺上面的記錄錯誤？原來他是做子宮頸抹片的檢查，結果被醫師誤植寫為子宮切除。你們覺

得要什麼通盤整理一大堆，我在面報的時候一聽就這兩個疾病代碼差這麼多，怎麼可能是誤植。結果我看高屏的人送公文上來，也沒有告訴人家說不是誤植，這是不實的紀錄，只是說現在醫師已經把五千多萬退回了。

高屏在做這個事情也自己知道說署務會議有面報，但他沒有說是哪個醫院，整個健保署的同仁在那邊打轉，兆杰在哪邊？視察、科長一大堆人蓋章，每個腦袋怎麼都不會想什麼叫誤植？你們的背景就是敏感度不夠，可是我一看就覺得很奇怪，我就叫他們去問一下高屏業務組這 case 怎麼去誤植？結果一查就不是誤植，而是不實登錄，可是我們是有把錢追回來，錢追回來是一回事，可是假如把你送地檢署的時候，偽造文書看你怎麼跟檢察官去解釋。

所以我是覺得我們對醫界算是尊重，因為我們是製造一個平台，可是醫界也不要將我們健保署看成小癩三，我就跟那個醫師說：不要以為說我李伯璋就是為了戀棧這個署長的位置，當我不做的時候，到最後我的手段就不是那麼客氣，說實在我有什麼好害怕的，我沒有說一定一在這邊當署長，我是覺得我那個學生他自己就是要注意到這一點，我沒有在客氣的一個情況，那我們就這樣喔。

因為人家告訴我 9-2 會議室要開評選會，等我們的結果，好吧，你們去，我只是剛好不容易要上來的時候被人家一噏聲，真的很氣。