

全民健康保險地區醫院全人全社區照護計畫問答集

113.09.20

113.09.30

113.10.14

113.12.25

題號	問題(Q)	說明(A)
一、組織運作		
1	健保署提供固定就醫病人名單，其慢性病人照護可能由執登該院之次專科醫師或由其他醫院內科醫師支援： 1. 是否再開放如神經科之次專科專任醫師加入計畫？ 2. 部分地區醫院如長期透過跨層級合作計畫由其他醫院 提供支援醫師人力，是否開放參與跨層級合作計畫支援醫師加入收案？ 3. 參與計畫之醫師可否為「兼任」醫師？	1. 為確保參與計畫會員得於最常就醫之地區醫院獲得完善且整合性醫療照護，參與醫師須為本計畫參與地區醫院之專任醫師。 2. 本署將再評估三高病人主要就醫科別，研修114年本計畫之參與醫師資格。
2	依據計畫規定之參與計畫團隊組成：與1-2 家區域級以上醫院以及 5 家以上診所建立轉診合作機制，因計畫申請書需檢附團隊醫事機構合作醫院印章及負責醫師印章，因為公文往返各醫事機構需要時間，恐將超過計畫所寫之一個月申請期限，恐無法於期限內完成： 1. 因部分醫院於年初即與其他醫事機構簽訂醫療合作協議書，考量計畫申請時效，是否可以該醫療合作協議書替代？ 2. 合作醫院印章是否有限制一定要是該醫事機構與健保的合約章？如為該機構關防是否可行？	計畫申請書之合作醫院及負責醫師用印形式，由保險人分區業務組認定。
3	地區醫院應與社區民眾共同生活圈之區域醫院及診所建立轉診及合作機制，針對「共同生活圈」之地理範圍是否有明確之規範？是否限制限制那些科別診所(如牙科、中醫...等是否可列入合作診所？)	1. 本計畫規定地區醫院應與社區民眾共同生活圈之1~2家區域級以上醫院及5家以上診所建立轉診及合作機制，合作內容至少需包含建立雙向轉診流程、共同照護機制等，為利社區網絡建立，合作診所以西醫基層診所為主，不含牙醫及中醫。 2. 共同生活圈以符合社區民眾同一鄉(鎮)、市(區)生活圈為原則，並由保險人分區業務組依實際情形認定。

題號	問題(Q)	說明(A)
二、執行內容		
4	部分醫院醫事人力較不足，24 小時諮詢專線接聽醫事人員是否可比照家醫計畫開放合作院所之醫事人員接聽？目前有勞基法規定，如成立 24 小時諮詢專線將增加人力負荷，成立 24 小時諮詢專線之必要性是否得予以再考量？例如改為設有非 24 小時之諮詢專線？或放寬急診專線之專任醫事人員？	1.設立24小時諮詢專線，是為建立良好醫病關係，減少會員不必要之急、門診就醫，並提供健康照護建議、提供就醫地點及協助聯繫就醫，及緊急狀況發生適時轉介收案醫師給予協助服務。 2.如於急診設置專線，造成接聽人員請會員逕自急診就醫，影響本計畫之結果面指標(潛在可避免急診率、會員急診率)，且違背諮詢專線設立目的。 3.建議會員24 小時諮詢專線不得設置於醫院之急診室，且應由執業登記於該醫院之醫事人員接聽，醫院於申請計畫書內述明諮詢專線接聽人員名單並檢附前開人員之醫事人員證書。
5	專任個案管理人員，應由執業登記於該醫院之醫事人員、具醫務管理或公共衛生背景之非醫事人員擔任，請問具有醫管或公衛背景如何認定？具有相關工作經驗是否可以認定？	醫務管理或公共衛生背景人員應具備以下任一資格： 1.大學(含)以上，醫務管理或公共衛生相關系所畢業。 2.領有公共衛生師相關證書。 3.具醫務管理或公共衛生相關工作經驗滿三年以上。
6	本計畫收案會員權利義務說明書或計畫會員通知樣張，是否需併申請書函送業務組？	是，樣張併申請書函送業務組備查。
7	執行內容中「應製作會員權利義務說明書或會員通知」部分，應提供收案對象確認回饋機制，回饋部分是否有限定書面(含病人簽章)？	本計畫收案會員權利義務說明書或計畫會員通知，可透過書面函、簡訊、電子郵件、即時通訊軟體等，告知會員本計畫內容及其權利、義務，收案會員確認回饋部分不限定書面，相關回饋資料醫院可併同病歷留存備查，如遇相關爭議時得出具證明。
8	114年度收案的會員，如果是113年舊個案，是否要重新再執行一次計畫附件2之「收案會員健康資料」表？	個人健康資料僅需於收案首年建檔上傳。

題號	問題(Q)	說明(A)
三、收案對象(會員)		
9	計畫公告一個月內完成上傳名單時間太短，希望可以延長上傳時間	1.為利計畫推展及時效性，本署業於113年7月23日提供各地區醫院派案資料予各分區業務組，轉知所轄地區醫院預做準備，同步函文台灣社區醫院協會，轉知所屬會員，以利計畫公告後，依限於1個月內完成本計畫申請及收案程序。 2.本計畫業依程序公告在案，考量今年度為實施第一年，已核定參與計畫之地區醫院，上傳收案名單時限延長至113年 10月31日止。
10	已下載健保署提供之固定就醫病人名單，分析發現： 1. 部分病人已死亡 2. 該病人今年已未在本院就醫 3. 該病人為無生活自理能力或意識不清病人，提供生活衛教指引對於提升病患慢性病自我照護能力效益不大 4. 該病人為支援醫師照護病人，因本計畫限專任醫師，且本院為專科醫院無計畫規定科別之專任醫師，請問是否得以排除？ 以上 3 類病人是否得以從名單排除？	1.各地區醫院可視本署之派案名單，仍於該院就醫者據以評估是否收案，並於計畫公告一個月內上傳於健保資訊網服務系統。 2.114年起本署派案名單將先勾稽檔案將死亡個案排除，以利醫院作業。
11	如醫院已將會員資料批次上傳VPN，但未於收案後3個月內通知收案會員已被本計畫收案或是未取得收案會員同意，醫院該如何處理?相關費用及評核指標計分是否會排除?	若已將會員資料批次上傳VPN，請醫院持續透過多元管道(書面函、簡訊、電子郵件、即時通訊軟體等)獲取收案會員同意，如未能於3個月內通知或未取得同意，則請醫院將個案名單提供分區業務組進行結案，相關費用將依實際收案會員數計算。
12	如今年度會員收案名單完成上傳後，原本未被收案個案後續又同意加入(為本署派案名單)，是否可再上傳列入會員名單?	為利提供完整的個案管理服務，請依計畫規定於時限內上傳收案個案。

題號	問題(Q)	說明(A)
四、參與計畫醫院、醫師資格及基本要求		
13	非家醫科醫師第一年就要受訓20小時，有醫師反映時數太多(尤其部分內科專科醫師認為，家醫科屬基礎照護，其已取得內科專科，為何還要上這麼多學分?)	1.本計畫之家庭醫師專業教育訓練課程時數係參考家醫計畫規範辦理，為紮根家庭醫師的概念，爰本計畫規範參與醫師第一年應按其專科別接受4-12小時家庭醫師相關訓練課程。 2.本計畫收案對象為三高病人，參與計畫醫師每年應接受8小時之三高防治教育訓練，為避免參與醫師接受過多教育訓練，如今(113)年已接受中華民國醫師公會全聯會(含各縣市公會)、台灣醫院協會(含各層級醫院協會)、各縣市衛生局、專科醫學會、中華民國糖尿病衛教協會或台灣基層糖尿病協會辦理之三高防治教育訓練課程學分認證者，今年得免再接受該教育訓練認證課程。
14	計畫相關教育訓練課程是否可提供視訊課程?	本計畫所列單位皆可舉辦教育訓練，未限制課程舉辦方式。
15	三高教育訓練時數完成期限放寬至114年3月31前，想請問此教育訓練資格有效期限是否僅限113年？抑或可延續至114年底？又或者如該教育訓練開課於114年，得否併計於113年及114年時數？	1.考量本計畫為首年執行，為利醫院協調人力且有足夠時間安排參與計畫成員完成教育訓練課程，爰今(113)年參與計畫之醫院若於明(114)年3月31日(含)前未取得訓練證明者，才追扣該醫院之相關費用。 2.本計畫規定參與醫師每年應接受8小時之三高防治教育訓練課程，雖113年三高防治教育訓練完成期限放寬至114年3月31日，惟同一教育訓練課程，不得重複列計為113年及114年訓練時數。
16	團隊參與成員之教育訓練資格認證，可否放寬迄日到明(114)年，屆時未取得訓練證明再追扣開辦費?	考量本計畫為首年執行，為利醫院協調人力且有足夠時間安排參與計畫成員完成教育訓練課程，爰今(113)年參與計畫之醫院若於明(114)年3月31日(含)前未取得訓練證明者，將追扣該醫院之相關費用。
17	113年(含)前曾接受家醫計畫之4小時行政管理教育訓練課程及8小時之家庭醫師專業教育訓練認證資格者，無須再接受教育訓練?	全人計畫之家庭醫師專業教育訓練認證方式及課程時數係參考家醫計畫規範辦理，爰如已接受家醫計畫之家庭醫師專業教育訓練認證資格者，於參與全人計畫時，得免再接受該教育訓練認證課程。

題號	問題(Q)	說明(A)
五、費用申報與支付方式		
18	會員個案管理費起日，怎麼計算？	醫院如依計畫規範，於計畫公告1個月內完成上傳名單者，自113年8月起 按比例給付核算個案管理費(完成個人健康資料建檔核付250點，個案管理費250點則以收案月份等比例支付) 。
19	「失智症門診照護家庭諮詢費用」是否可與「衛福部『失智照護服務計畫』個案管理費『按月提供諮詢服務』」重複申報？	1.查「醫院以病人為中心門診整合照護計畫」規定，失智症門診照護家庭諮詢費用，同一年度同一個案不得重複申請衛生福利部「失智照護服務計畫」個案管理費之「按月提供諮詢服務」費用。 2.參考上開計畫規範，申報本計畫失智症門診照護家庭諮詢費用者，同一年度同一個案亦不得重複申請衛生福利部「失智照護服務計畫」個案管理費之「按月提供諮詢服務」費用。
20	會員於本計畫進行收案後於該年度被其他醫院 P4P-DM/CKD/DKD 收案，是否個管費不給付？	本計畫收案對象，於該年度內與P4P-DM/CKD/DKD計畫，屬同一收案院所收案，則自該計畫收案日起不予支付個案管理費；非屬同一收案院所收案，支付個案管理費。
21	依計畫內容個案管理費支付規定為：收案首年每人支付 500 點/年，收案次年起，每人支付 250 點/年，請問首年是指 113 年還是 114 年？	首年係指會員被本計畫收案首年，因首年收案會員需依生活型態評估量表收集生活習慣資訊，並於年底前完成個人健康資料建檔上傳，方支付個案管理費500點/年；收案會員次年起，無須進行健康資料建檔上傳，每人支付250點/年。
22	收案會員健康資料之問卷內容可否採電話詢問或會員郵寄回函方式取得？	為提供收案會員全人全程照護服務，進行收案會員之個人資料建檔(含家族史、生活型態評估等)時，應按健康狀況及疾病樣態，提供衛教宣導及生活習慣諮商服務，給予適切健康照護，故健康資料應採面對面或電話詢問互動方式進行。

題號	問題(Q)	說明(A)
23	有關失智症門診照護家庭諮詢費用，非神經科、精神科或老年醫學專科醫師也可以申報嗎？若是支援醫師執行失智症門診照護家庭諮詢是否也可申報此2項(P8501B、P8502B)代碼？	1.按全人計畫規定，失智症門診照護家庭諮詢費用，申報條件： (1)本計畫會員需先經神經科、精神科或老年醫學專科醫師評估有諮詢需要，且會員之失智症評估結果，符合臨床失智症評量表(Clinical Dementia Rating,CDR)值 ≥ 1 或簡易心智量表 ≤ 23 者。 (2)經前述專科醫師評估會員有諮詢服務需要，再由本計畫團隊醫師給予會員家庭諮詢服務，方得申報。 2.會員家庭諮詢服務須由本計畫團隊之醫師執行，支援醫師不得申報此項費用。
24	收案會員健康存摺APP下載率需達80%，達成難度高，建議調整或放寬達成率	有關給付項目「開辦建置費」支付條件之一「收案會員之健康存摺下載率達80%」，為協助參與醫院輔導會員下載健康存摺，本署將定期回饋會員綁定情形予各分區業務組轉知所轄地區醫院，請收案醫院持續鼓勵、協助會員下載健康存摺做好健康管理，後續視各醫院執行情形，再予研議。
25	支付開辦建置費需符合個人資料建檔率達80%、收案會員健康存摺下載率達80%等4項條件，且未於年底前完成個人健康資料建檔者，不予支付個案管理費，是否可延長健康資料建檔及健康存摺下載期限？	考量本計畫收案後執行期程僅兩個月，為使參與計畫之醫院能完整收載收案會員資料，故延長收案會員健康資料建檔及健康存摺下載期限至114年3月31日止。
26	建議「生活型態評估量表」修訂後再開始建檔？	國民健康署正研訂全國性生活型態評估量表，故於前開量表訂定前，會員健康資料之「生活型態量表」得免填報，完成個人健康資料建檔之會員，其個案管理費維持首年每人支付500點，本署將儘速修正VPN系統檢核邏輯。

六、計畫評核指標

27	結果面評核指標起算日是由計畫公告且核定後之113年9月開始起算，或是由113年1月起算？113年1月計畫尚未啟動，醫院未開始照護個案。	1.本計畫實施第一年末逾半年，評核指標分數供參不計分，且不執行退場機制。 2.今(113)年結果面評核指標統一自9月1日起算。
28	評核指標「會員固定就診率」其分子「會員在收案醫院(含合作醫院)就醫次數」其合作醫院是否包含團隊上游區域級以上醫院及合作基層診所？	評核指標「會員固定就診率」其分子「會員在收案醫院(含合作醫院)就醫次數」，係指收案醫院、合作之區域級以上醫院及基層診所。

題號	問題(Q)	說明(A)
29	過程面評核指標目前僅算會員於「醫院」接受相關預防保健及疫苗接種，診所接受癌篩及疫苗接種不算在內嗎？	1.查家醫計畫之預防保健、癌篩、疫苗接種等評核指標，為利收案會員於基層診所接受照護，分子僅列計基層院所人數，爰本計畫比照家醫計畫，分子只列計於醫院接受預防保健、癌篩及疫苗接種會員。 2.所提建議納入114年計畫修訂參考。
30	個案研討或社區衛教宣導活動，因人力有限，有時候無法每個月舉辦一次，請問是否可同個月舉辦2次，然後另外幾個月無舉辦，但是年度內合計有12場活動即可？	個案研討、社區衛教，一年至少辦理12場，即平均每月至少需辦理1場，倘醫院執行困難，同意醫院保有每月舉辦場次之自主彈性，惟年度內至少需辦理12場，並於年底檢附「參與各項活動次數之每月統計表」及「衛教宣導紀錄表」予分區業務組備查。
31	結構面指標(三)醫院轉介會員至其他院所提供居整、居家安寧、HAH服務是否納入本指標計算？	為能達到全人全社區照護、完善健保轉銜長照服務等重要政策目標，本項指標以該地區醫院提供服務人數計分，服務對象不限會員。
32	計畫評核指標-過程面指標之各項檢查，如果是在合作醫院接受檢查，可否納入完成率計算？	本項指標分子列計會員於醫院(不限合作醫院)有執行各項檢查人數。
33	結構面指標(二)設立24小時諮詢專線(全年至少抽測3次)	考量今年計畫實施不足半年，按比例由台灣社區醫院協會每家醫院至少抽測1次。

七、其他

34	收案會員長期在該院就診(如失智症病人於神內門診看診並診治慢性病)，會員收案後是否有需要讓收案醫師看診？	本計畫未規範要由收案醫師看診，惟參與計畫團隊(醫師、營養師及個案管理師)需提供會員個人健康資料建檔、預防保健服務(癌症篩檢、疫苗接種)、疾病管理、定期檢查追蹤、24小時諮詢專線、個案管理、轉診、轉介機制及衛教宣導活動等，派案名單是該院之三高忠誠病人，該院對其有照護責任，應提供以病人為中心，周全性、協調性、連續性的服務。
35	今(113)年底前提交結案報告時間太短，是否可以延長期限？	考量本計畫收案後執行期程僅兩個月，為利參與醫院作業，延長年度執行成果繳交期限至114年3月31日止。