

衛生福利部113年度民意調查報告摘要表

調查名稱	全民健保民眾就醫權益民意調查				
主辦機關	中央健康保險署	主管機關	衛生福利部	受委託調查機構	☐ 自行辦理 ☒ 趨勢民意調查股份有限公司
調查日期	自 113年 8月 12日 至 113年 10月 21 日			使用經費	1,375,000元
調查母體	最近3個月曾於西醫基層、醫院、中醫門診、牙醫門診就醫或陪同就醫民眾，以及最近3個月曾於門診進行血液透析或腹膜透析的民眾或陪同家屬。				
抽樣樣本數	1. 西醫基層43,811份 2. 醫院41,458份 3. 中醫門診84,370份 4. 牙醫門診80,855份 5. 門診透析15,000份		有效樣本數	1. 西醫基層1,958份 2. 醫院2,075份 3. 中醫門診1,985份 4. 牙醫門診2,010份 5. 門診透析1,183份	
調查目的	瞭解現行總額支付制度下(包括西醫基層、醫院、中醫門診、牙醫門診與門診透析調查)民眾就醫權益及經驗，並透過歷年比較瞭解民意趨勢，提供健保署具民意基礎的重要參考依據，適時調整並修改總額支付制度相關措施與政策。				
調查方法	抽樣方法	☐ 簡單隨機抽樣 ☐ 系統抽樣 ☒ 分層隨機抽樣 ☐ 配額取樣 ☐ 立意取樣 ☐ 時段取樣 ☒ 其他（一般民眾隨機樣本採戶中抽樣）			
	調查方式	☒ 電話調查 ☒ 郵寄問卷 ☐ 面訪 ☒ 手機調查 ☐ 現場分發問卷 ☐ 網路調查 ☐ 其他（ ）			
	資料分析方法	單變項統計分析： ☐ 次數分配 ☒ 百分比 雙變項統計分析： ☒ 交叉分析 ☒ 卡方檢定 ☒ 其他（平均數與變異數分析）			
調查發現	一、醫療服務利用與可近性 (一)各項總額對於醫師治療過程滿意度的肯定態度及對於醫師看病及治療花費時間滿意度的正向評價皆近9成。 (二)以最近一次就醫經驗來說，有自付(掛號費、部分負擔之外)其他費用的比率以「中醫」就醫者最高、「門診透析」就醫者最低。平均自付費用以「牙醫」就醫者相對較高，其次為「醫院」就醫者。 二、轉診與用藥情形 (一)「門診透析」就醫者有被轉診經驗的比率相對較高。各項總額轉診服務滿意度的肯定態度牙醫近10成，其餘約在8成1至9成4。 (二)「就醫時，經醫師或院所告知慣用藥品拿不到(換藥)情形以「門				

	診透析」就醫者的比率相對高，其次為「醫院」就醫者。 三、滿意度與治療效果評估 各項總額對於醫療結果滿意度的肯定態度皆在 9 成 5 以上。 四、病人安全 (一)各項總額清楚所服用藥品之療效比例皆有 7 成 5 以上。 (二)各項總額同意我國就醫過程是安全的比率約在 9 成以上。		
結論 與 建議	一、調查顯示超過9成5的民眾對西醫基層、醫院、中醫門診、牙醫以及透析院所提供的醫療服務持肯定態度。 二、鑑於國人電話使用行為之改變，僅使用行動電話的「唯手機族」占比持續增加，為使調查結果更能真實反映民眾感受，施政作為更能貼近民意趨勢，將持續研擬結合住宅市話與行動手機的雙底冊電話調查或增加行動電話調查樣本，提升電話調查涵蓋率。		
關鍵字	全民健康保險、民眾就醫權益	資料 性質	☐ 發布新聞（時間） ☒ 一般 ☐ 密
聯絡人	姓名：謝京伶 服務單位：衛生福利部中央健康保險署 職稱：專員 電話：(02)27065866轉分機1553 電子郵件：A111349@nhi.gov.tw		