

## 衛生福利部114年度民意調查報告摘要表

<b>調查名稱</b>	全民健保民眾就醫權益民意調查				
<b>主辦機關</b>	中央健康保險署	<b>主管機關</b>	衛生福利部	<b>受委託調查機構</b>	自行辦理 ■趨勢民意調查股份有限公司
<b>調查日期</b>	自 114年 7月 25日 至 114年 9月 21日			<b>使用經費</b>	1,375,000元
<b>調查母體</b>	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				
<b>抽樣樣本數</b>	1. 西醫基層50,289份 2. 醫院44,819份 3. 中醫門診89,850份 4. 牙醫門診83,049份 5. 門診透析15,000份		<b>有效樣本數</b>	1. 西醫基層2,122份 2. 醫院2,177份 3. 中醫門診2,039份 4. 牙醫門診2,019份 5. 門診透析1,445份	
<b>調查目的</b>	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。				
<b>調查方法</b>	<b>抽樣方法</b>	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input checked="" type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣                      時段取樣 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（一般民眾隨機樣本採戶中抽樣）			
	<b>調查方式</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面訪 <input checked="" type="checkbox"/> 手機調查 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <input type="checkbox"/> 網路調查 <input type="checkbox"/> 其他（                      ）			
	<b>資料分析方法</b>	單變項統計分析： <input 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"/> 卡方檢定 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（平均數與變異數分析）			
<b>調查發現</b>	<p><b>一、醫療服務利用與可近性</b></p> <p>(一)各項總額對於醫師治療過程滿意度正向評價皆約為9成2以上。各項總額對於醫師看病及治療「花費時間」滿意度的正向評價也皆在8成7以上。</p> <p>(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（38.5%），「門診透析」就醫者最低（11.8%）。平均自付費用以「牙醫」就醫者（排除極端值後為20,527元）相對較高。</p> <p><b>二、轉診與用藥情形</b></p> <p>(一)「門診透析」就醫者有被轉診經驗的比率（24.9%）相對較高，中醫與牙醫轉診比率較低（分別為 1.1%、5.2%），而以「門</p>				

	<p>診透析」對於轉診服務滿意度的肯定態度（97.5%）相對較高，其他總額肯定態度評價約在 8 成 2 至 9 成 2。</p> <p>(二) 「牙醫」沒有開藥的比率（65.3%）較高。其他總額表示完全或大多數時候有按時服藥的比率約在 8 成至 9 成 7 左右。</p> <p><b>三、滿意度與治療效果評估</b> 各項總額對於整體品質滿意度的正向評價皆約在 9 成 2 以上。</p> <p><b>四、病人安全</b> (一)各項總額就醫民眾皆會確認藥袋上「用量」、「藥品名」、「病人姓名」的比例較高，而中醫、西醫基層、牙醫、醫院約有 1 成~1 成 5 的民眾不會確認藥袋資訊。 (二)各總額就醫民眾皆有 7 成 6 以上清楚藥物療效。</p>		
<p><b>結論與建議</b></p>	<p>一、調查顯示超過9成2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正向評價。</p> <p>二、針對本次調查問卷中部分題目或趨勢變化較為明顯的題目，建議於明年調查中進一步規劃追問題項，以深入瞭解民眾回應背後的原因與實際情況，作為後續政策研議與問卷精進之參考。</p>		
<p><b>關鍵字</b></p>	<p>全民健康保險、民眾就醫權益</p>	<p><b>資料性質</b></p>	<p><input type="checkbox"/>發布新聞（時間） <input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密</p>
<p><b>聯絡人</b></p>	<p>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2553 電子郵件：A111349@nhi.gov.tw</p>		