

衛生福利部中央健康保險署107年度民意調查報告摘要表

調查名稱	發展資料治理於健保服務之創新模式研究(2/3) - 運用資料治理於民眾就醫權益之創新模式研究				
主辦機關	衛生福利部中央健康保險署	主管機關	衛生福利部	受委託調查機構	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 國立陽明大學醫務管理研究所
調查日期	自107年7月19日至107年9月10日			使用經費	合計1,427,000元
調查母體	調查區域以臺閩地區（含離島、金門、馬祖）為範圍，調查對象為年滿20歲以上民眾以及最近3個月內曾有就醫的民眾。				
抽樣樣本數	1. 市內電話調查10,774人。 2. 郵遞門診透析病人問卷14,000份。	有效樣本數	1. 五項民意調查:全民健康保險滿意度(1,033份)、西醫基層(1,026份)、醫院總額(1,098份)、中醫門診(1,024份)、牙醫門診(1,034份)，共計完成5,215份有效電訪調查。 2. 門診透析有效樣本為1,026份。		
調查目的	針對一般全民健康保險其就醫權益及滿意度調查、四項總額預算以及門診透析民眾之調查，分別以(1)服務利用與可行性、(2)檢驗檢查與用藥情形、(3)滿意度與治療效果評估、(4)健保期待與(5)基本資料等構面持續進行資料蒐集與精進工作，並針對歷年調查結果進行分析，將過去歷年資料進行比較，增加應用價值與效益。				
調查方法	抽樣方法	<input type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input checked="" 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	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 面訪 <input 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			
	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 type="checkbox"/> 卡方檢定 <input checked="" type="checkbox"/> 其他:變異數分析			
調查	1. 107年全民健保滿意度國人正向態度達86.5%				

發現

- (1) 依據我國傳統健保民調抽樣及加權方法(性別、年齡、教育程度、縣市別等四項標準化)調查結果：107年國人全民健保的正向態度(非常滿意+滿意+尚可)達 86.5%，延續106年民眾對健保體系的正向態度發展。
 - (2) 針對107年國人對於各總額之醫療結果滿意度部份：醫院達97.6% 的肯定態度(非常滿意+滿意+尚可)；西醫診所達98.7%；牙醫達96.8%；中醫達97.7%；門診透析達97.6%。
 - (3) 針對107年國人對於各總額之是否易看到(或預約到)醫師，西醫診所達95.6%的肯定態度(非常容易+容易+尚可)；牙醫達73.3%；中醫達90.0%。
 - (4) 在說明醫療人員亦需適度休息的前提下，仍有約42.1%民眾曾有在假日看西醫診所的緊急需求，57.3%民眾表示沒有在假日看西醫診所的緊急需求。有緊急需要在假日看西醫診所的民眾中，約77.5%能在當地找到其他就醫的診所，22.5%不能在當地找到其他就醫的診所。假日無法在當地找到其他就醫診所的民眾中，有40.4%認為因診所假日休診而感到很不方便，15.6%認為有點不方便，44.1%認為沒關係。
2. 107年國人就診時，大多時候會跟醫師討論照護或治療方式的比例平均超過七成，以牙醫最高。
- (1) 107年國人就診時，「大多時候」會跟醫師討論照護或治療方式的比例超過七成，以牙醫最高(達86.4%)，其次為中醫(82.4%)、醫院場域(79.0%)、西醫基層(76.5%)。
 - (2) 過去一年內，醫護人員有用就診者簡單易懂的方式來解說病情與照護方法，以牙醫最高(達86.2%)、其次為醫院場域(84.9%)、西醫基層(84.0%)、中醫(80.1%)。
 - (3) 過去一年來，醫護人員大多時候有為就診者進行衛生教育指導的比例，以牙醫最高(達56.7%)、其次為醫院場域(53.2%)、西醫基層(47.1%)、中醫(46.9%)。
3. 107年國人就診時，有九成(91.7%)的民眾認同若有就醫需要先去附近「診所」諮詢就診，病情若有需要再轉診至「醫院」就醫的制度。
- (1) 調查結果顯示91.7%民眾同意分級醫療制度
 - (2) 並且87.6%民眾在需要看西醫門診時，會選擇到基層院所就醫；
 - (3) 當中並有97.7%民眾願意多花1-2分鐘等待醫師使用健保醫療資訊雲端查詢系統查詢過去就醫紀錄。
 - (4) 有83.1%民眾認為健保應該為創造對醫護人員更友善的環境進行改善認為健保應做的改善方面：以「降低護病比、改善支付制度」(32.2%)比例最高，其他主要依序為：「提升醫護人員給付薪水」(22.2%)，「增加醫護人力」(19.1%)，「縮短工作時數」(12.1%)。
4. 107年仍有近8成的國人，缺乏對於健保重要推行政策與措施的覺察力。
- (1) 仍有近8成的國人不知道健保署網站有關醫療品質的公開資訊。

	<p>(2) 國人知道健康存摺政策的比例為15%，但多數沒使用過。為此，健保署積極促進民眾運用健康存摺自主健康管理，自今(107)年8月1日起舉辦「健康存摺破百萬、越早登錄獎越讚」抽獎活動，鼓勵民眾使用健康存摺，累計至107年12月止，健康存摺登錄人數達100萬人里程碑。</p>		
<p>結論 與 建議</p>	<p>本計劃調查與研究成果的具體貢獻為： 未來將以研究的精神創新導入雙底冊與各加權模式，用以精進健保民意調查之公信力，建立長期監測民意及醫療品質變化之重要指標數據。特別在結合市話與手機的雙底冊調查機制、電訪與面訪的受訪者特質校正機制，都可成為未來公共意見調查之卓參與示範。</p>		
<p>關鍵字</p>	<p>全民健保、就醫權益架構、滿意度</p>	<p>資料性質</p>	<p>V 發布新聞： 預定108年2月12日 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密</p>
<p>聯絡人</p>	<p>姓名：解雅麗 服務單位：中央健康保險署 職稱：專員 電話：02-27065866*2548 電子郵件：a110230@nhi.gov.tw</p>		