

行政院所屬各機關 101 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	全民健康保險民意調查暨五項總額民眾就醫權益調查						
主辦機關	行政院衛生署中央健康保險局	主管機關	行政院衛生署	受委託調查機構	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 台灣公共衛生學會 (調查執行分包予山水民意研究股份有限公司)		
調查日期	自 101 年 8 月 11 日 至 101 年 9 月 23 日			使用經費	合計 168 萬元		
調查母體	全民健康保險民意調查：台灣地區年滿 20 歲以上之民眾 五項總額民眾就醫權益調查：過去 3 個月曾使用該醫療服務民眾						
抽樣樣本數	22,028 人	有效樣本數	13,414 人	有效樣本率	60.9%	本報告頁數	共 2,022 頁
調查目的	瞭解我國民眾對於全民健康保險之滿意度，及西醫基層、醫院、中醫、牙醫及門診透析等服務民眾就醫權益情形。						
調查方法	抽樣方法	<input checked="" type="checkbox"/> 簡單隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 配額取樣 <input type="checkbox"/> 其他 ( )		<input type="checkbox"/> 系統抽樣 <input type="checkbox"/> 立意取樣 <input type="checkbox"/> 其他 ( )		<input checked="" type="checkbox"/> 分層隨機抽樣 <input type="checkbox"/> 時段取樣	
	調查方式	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷		<input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷 <input type="checkbox"/> 其他 ( )		<input type="checkbox"/> 面對面訪問	
	資料分析方法	單變項統計分析： 雙變項統計分析：		<input checked="" type="checkbox"/> 次數分配 <input checked="" type="checkbox"/> 交叉分析 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (趨勢分析)		<input checked="" type="checkbox"/> 百分比 <input checked="" type="checkbox"/> 卡方檢定	
調查發現	<b>1. 全民健康保險民意調查：</b> 79.4% 民眾在全民健保滿意度方面持肯定態度。不滿意的民眾中，49.1% 認為健保費太高。在健保相關議題，82.0% 民眾贊成輔導看診次數過多者在指定醫療院所看病；24.2% 民眾表示知道健保局對弱勢族群，採不鎖卡措施。53.6% 民眾贊成提高急診民眾負擔費用，以降低小病看急診現象；75.2% 民眾贊成由大醫院安排轉診至小醫院，以減少大醫院急診室壅塞現象。						

2. **西醫基層總額民眾就醫權益調查：** 88.9%民眾表示容易預約(或看到)醫師。62.9%民眾單程交通時間在 10 分鐘內，76.7%民眾滿意交通所需時間；48.8%民眾等候看診時間在 10 分鐘內，63.5%民眾滿意候診時間；41.8%民眾接受看診及治療時間在 4~6 分鐘之間；在就醫費用部分，49.6%民眾支付的費用介於 101~150 元，35.3%民眾認為支付費用便宜。在滿意度與治療效果評估，97.0%民眾持肯定態度；97.3%民眾對醫護人員的服務態度持肯定態度；94.0%民眾對治療效果持肯定態度；97.3%民眾對該診所的醫療品質持肯定態度。
3. **醫院總額民眾就醫權益調查：**87.5%民眾到醫院看病類別為門診其次急診及住院，就醫交通時間平均為 28.37 分鐘，89.3%民眾持肯定態度。等待看診及治療的時間平均為 42.11 分鐘，對於其等待時間，72.4%民眾持肯定態度。而醫師看診及治療時間平均為 15.28 分鐘，87.8%民眾持肯定態度。看病費用平均需花費 1,336 元，其中掛號費用平均為 152 元、部分負擔費用平均為 485 元，對支付費用便宜 65.9%民眾持正向評價。另 96.1%民眾對診療環境持肯定態度；96.5%民眾對對醫護人員的服務態度持肯定態度；89.9%民眾對治療效果持肯定態度；94.8%對該醫院的醫療品質持肯定態度。
4. **中醫門診總額民眾就醫權益調查：**近 7 成 5 民眾單交通時間在 20 分鐘內。24.1%民眾的就醫候診時間在 11~20 分鐘之間。30.4%民眾接受看診及治療時間在 6~10 分鐘之間。就醫費用，34.5%民眾總支付費用多數介於 101~150 元，81.6%民眾對支付費用便宜持正向評價。96.9%民眾對診療環境持肯定態度；97.5%民眾對醫護人員的服務態度持肯定態度；91.0%民眾對治療效果持肯定態度；95.9%民眾持對中醫的醫療品質肯定態度。
5. **牙醫門診總額民眾就醫權益調查：**8 成民眾交通時間在 20 分鐘內。94.4%民眾對交通所需時間持肯定態度。約 43.3%民眾的就醫候診時間在 6~20 分鐘之間。78.6%看牙醫門診主要為複診。整體而言，38.5%民眾接受看診及治療時間在 11~20 分鐘之間。34.3%民眾費用部分介於 51~100 元；對支付費用便宜 83.2%民眾持正向評價。98.5%民眾對診療環境持肯定態度；97.8%民眾對醫護人員的服務態度持肯定態度；95.7%民眾對治療效果持肯定態度；96.9%民眾對牙醫的醫療品質持肯定態度。
6. **門診透析總額民眾就醫權益調查：**3 成 2 民眾交通時間在 11~20 分鐘，90.6%民眾對交通所需時間持肯定態度。51.3%接受透析的民眾被要求自付掛號費之外的其他費用，自付費用項目以營養品(非鐵劑)為主要項目(27.4%)。自付理由以因健保不給付為主要理由(50.0%)。另 95.0%民眾對診療環境持肯定態度；94.9%民眾對醫護人員的服務態度持肯定態度；94.3%民眾對治療效果持肯定態度；91.6%民眾對該診所的醫療品質持肯定態度。

<p>結論 與 建議</p>	<p><b>對全民健康保險政策相關建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依據調查結果，可以得知，在全民健康保險民意調查部分，以罹患慢性病、領有重大傷病卡、年長者與家庭月收入較低者，其滿意度顯著較高，因此，可以推論全民健康保險的實行達到原先規劃照顧弱勢的目的，建議繼續實施相關的政策。</li> <li>在健保重要相關議題的贊成度，可以得知，輔導看診次數過高民眾至指定醫療院所看病、透過大醫院轉診小醫院來減少大醫院急診室壅塞現象等兩項措施的贊成度均高，透過以價制量措施來降低小病看急診現象的贊成度相對最低，且進一步分析「提高急診民眾負擔費用，降低小病看急診的現象」該題，雖贊成度為 53.6%，但回答贊成者以男性、家庭月收入為 7 萬 5 千-未滿 9 萬元與 11 萬 5 千元以上者，而不贊成者以家庭無收入者顯著較高，因此，未來相關政策的擬定尚須考慮部分弱勢或特殊族群的狀況，並依此建立配套措施，以真正達到政策實施之目的。</li> <li>依據調查結果，僅 24.2% 受訪者知曉健保局照顧弱勢的政策，且年紀越大者、家庭收入低者的受訪者回答不知道的比例顯著較高。這些族群可能是未來宣導政策需加強的對象，建議除了網路以外，可以透過報章雜誌、廣播電視或是透過村里長等宣傳管道，以增加資訊的流通以達到落實照顧弱勢的目的。</li> </ol> <p><b>對未來研究方向之相關建議：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議根據門診透析的方式修正問卷內容，以便於接受腹膜或血液透析的病人填寫；門診透析總額民眾就醫權益調查採郵寄調查方式進行，以提高樣本回收率。</li> <li>調查「時間」的題項可參考國外相關調查，改以時間長短感受方式詢問。</li> <li>政策性議題之題項內容應更口語化，以便讓受訪民眾了解。</li> </ol>		
<p>關鍵字</p>	<p>全民健康保險、就醫權益、民意調查、滿意度</p>	<p>資料性質</p>	<p><input type="checkbox"/>發布新聞（時間） <input checked="" type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>密</p>
<p>本案聯絡人</p>	<p>姓名：葉惠珠      服務單位：中央健康保險局      職稱：專員</p>		<p>電話：      傳真：02-27029959</p>