



健保智能客服

I Can!



24小時服務 We Can!

您有撥打健保諮詢服務專線詢問健保問題，卻發現過了服務時段的經驗嗎？健保署在109年4月加入了24小時全年無休的「健保智能客服I Can!」，打破服務時間的限制。恰逢疫情期間，更是力助防疫，讓疫情間就醫、口罩、疫苗接種紀錄及快篩等問題，皆能即時提供民眾解答；除了疫情外，健保卡、加退保及保險費都是常見問題，任何時間都可立即獲得詳解，整體滿意度也獲得82.5%的肯定。

為精進服務的品質與效率，健保署持續創新服務功能，讓健保智能客服I Can! 迎來嶄新面貌，此次改版運用大數據及數位科技打造全方位功能，在查詢即時數據、定位導航、個人化服務及語音輔助各方面均有所突破。配合民眾使用習慣的改變，版面設計更加適用直式畫面，不僅字體可調整大小協助閱讀，貼心語音輔助功能也讓聽說都不成問題，致力帶給民眾更好的使用體驗！



除了在健保署全球資訊網左下角可以發現「健保智能客服I Can!」的蹤跡，服務也拓展至健保快易通APP、健保署Facebook粉絲專頁及LINE@官方帳號等管道，民眾可以運用自己熟悉的社群媒體，選擇多元便捷的查詢方式，健保解惑小幫手隨時為您的需要在線等候。

智能客服 **再升級**

| 實 | 用 | 功 | 能 | 一 | 鍵 | 靈 |

健保署統計民眾熱門查詢的健保疑問，將常見問題整合成四大區塊，方便民眾手指一點就能輕鬆獲得解答！

一起來看看四大區塊的使用方式吧！

第一區

大家都在問



集結熱門常見的健保問題，讓您跟著健保智能客服I Can!，詢問精準切合的問題，讓提問不再迷路。



第二區

個人化服務



透過輸入身分證字號、手機號碼或健保卡卡號、及健保卡密碼，即可查詢健保的投保紀錄、繳費狀況、減免保費補助，及辦理通訊地址變更，線上處理省時又省力。

第三區

即時查詢



「醫療院所查詢」可篩選診療科別、服務時段等資訊，並搭配定位直接導航至目的地；「健保臨櫃業務等候查詢」即時提供各地健保服務據點的叫號進度、等候人數及預估等待時間等資訊，讓有臨櫃需求的民眾，運用時間更有彈性。

第四區

健保樂讀



提供精選優質健保讀物，讓大家可在線上閱讀，共同珍惜健保資源。



健保署與時俱進運用大數據及數位科技，成功升級健保智能客服I Can!個人化的服務系統，滿足不同個別化服務需求。未來，健保署也將密切關注民眾關心的議題及常見問答，持續精進服務流程與功能，提升健保服務品質及效能！



▲ 法規公告專區



▲ 健保智能客服

