

## 衛生福利部109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>	<input type="checkbox"/> 自行辦理 <input checked="" type="checkbox"/> 全國公信力量民意調查股份有限公司
<b>調查日期</b>	自 109 年 10 月 14 日 至 109 年 11 月 18 日			<b>使用經費</b>	1,630,000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19,030份 2. 醫院12,379份 3. 中醫門診32,618份 4. 牙醫門診15,780份 5. 門診透析15,000份		<b>有效樣本數</b>	1. 西醫基層1,116份 2. 醫院1,116份 3. 中醫門診1,112份 4. 牙醫門診1,104份 5. 門診透析1,103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 <input type="checkbox"/> 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 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>一、醫療服務利用與可近性</p> <p>(一)8成以上就醫民眾習慣給相同醫師看診(或至相同醫院就醫)。</p> <p>(二)各項總額對於醫師看病及治療過程滿意度正向評價皆約為9成4以上；對於醫師看病及治療花費時間滿意度的正向評價也皆在9成4以上。</p> <p>(三)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。</p> <p>(四)「西醫基層」就醫者曾有在假日就醫的緊急需求比率較高。</p> <p>二、轉診與用藥情形</p> <p>(一)「西醫基層」就醫者有被轉診經驗的比率相對較高；轉診服務滿</p>				

	<p>意度的正向評價約在 8 成 1 至 8 成 9。</p> <p>(二)「牙醫」就醫者沒有開藥的比率較高。而排除沒有開藥者之後，「牙醫」以外就醫者表示完全或大多數時候有按時服藥的比率超過 9 成。</p> <p>三、滿意度與治療效果評估</p> <p>(一)各項總額對於醫療結果滿意度的正向評價皆約在 9 成 7 以上。</p> <p>(二)「牙醫」門診就醫者表示醫師每次或大部分會與其討論照護或治療方式的比率相對較高。「醫院」與「中醫」就醫者表示醫師每次或大部分有提供問問題或表達顧慮機會的比率相對較高。</p> <p>(三)「門診透析」就醫者表示醫護人員每次或大部分有進行衛生教育指導的比率、且有用簡單易懂的方式來解說病情與照護方法的比率相對較高。</p> <p>四、COVID-19 影響就醫情形</p> <p>(一)除「門診透析」僅 1%受到疫情的影響而更換透析院所，其他總額約有超過 15%的民眾表示顧慮疫情而不去就醫。</p> <p>(二)7 成以上民眾表示不會覺得因疫情影響而感到就醫不方便。</p>		
<p><b>結論 與 建議</b></p>	<p>一、調查顯示超過9成7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、109年遭逢新冠肺炎疫情，調查顯示除透析患者因疾病因素仍持續治療外，超過15%的民眾表示顧慮疫情而不去就醫；另有7成以上民眾表示不會覺得因疫情影響而感到就醫不方便。</p> <p>三、鑒於民眾電話使用行為之改變，僅使用行動電話的國人占比日益增加，建議未來持續試辦雙底冊電訪、以找出最佳組合比率，期使本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。</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：林宇泰 服務單位：衛生福利部中央健康保險署 職稱：視察  電話：(02)27065866轉分機2673 電子郵件：A110778@nhi.gov.tw</p>		