

衛生福利部110年度民意調查報告摘要表

調查名稱	全民健保民眾就醫權益民意調查				
主辦機關	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"/> 趨勢民意調查股份有限公司
調查日期	自 110 年 11 月 1 日 至 110 年 12 月 14 日			使用經費	1,375,000元
調查母體	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				
抽樣樣本數	1. 西醫基層19,863份 2. 醫院17,421份 3. 中醫門診61,169份 4. 牙醫門診28,019份 5. 門診透析15,000份		有效樣本數	1. 西醫基層1,326份 2. 醫院1,380份 3. 中醫門診1,292份 4. 牙醫門診1,301份 5. 門診透析1,650份	
調查目的	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。				
調查方法	抽樣方法	<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）			
	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 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）			
調查發現	<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)各項總額對於醫師治療過程滿意度的正向評價皆為9成7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「醫院」就醫者相對較高。</p> <p>(四)「西醫基層」與「中醫」就醫者表示容易看到或預約到醫師的正向評價達9成以上。</p> <p>二、轉診與用藥情形</p> <p>(一)「門診透析」就醫者有被轉診經驗的比率相對較高。各項總額轉</p>				

	<p>診服務滿意度的正向評價約在 8 成至 9 成 6。</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約在 8 成 4 至 8 成 6 之間。</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」就醫者表示醫師會與其討論重要的治療決策或是治療計畫的比率相對較高。「西醫基層」就醫者表示醫師每次或大部分有用簡單易懂的方式來解說病情與照護方式的比率相對較高。</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相對較高。</p> <p>四、COVID-19 影響就醫情形</p> <p>(一)除「門診透析」僅 3.5%受到疫情的影響而更換透析院所，其他總額約有超過 2 成的民眾表示顧慮疫情而不去就醫。</p> <p>(二)「醫院」就醫者表示疫情期間知道院所有提供視訊診療服務的比率相對較高。「西醫基層」就醫者表示疫情期間會想使用視訊診療服務的比率相對較高。</p>		
<p>結論 與 建議</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、110年間因新冠肺炎疫情升級影響，調查顯示除透析患者因疾病因素仍持續治療外，超過2成的民眾表示顧慮疫情而不去就醫。</p> <p>三、鑒於國人電話使用行為之改變，僅使用行動電話的「唯手機族」占比持續增加，建議未來可試辦結合住宅市話與行動手機的雙底冊電話調查，以提升電話調查涵蓋率，期使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>關鍵字</p>	<p>全民健康保險、民眾就醫權益</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>聯絡人</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>		