

行政院所屬各機關 100 年度民意調查報告摘要表

調查名稱	中央健康保險局「100 年度本局顧客服務滿意度調查」						
主辦機關	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"/> 全方位市場調查有限公司		
調查日期	自 100 年 9 月 13 日 至 100 年 11 月 30 日						
調查母體	(一)保險對象：年滿 20 歲(含)民眾。 (二)全民健保之投保單位。 (三)全民健保之特約醫事服務機構。						
(保險對象)抽樣樣本數	7076 人	(保險對象)有效樣本數	2345 人	(保險對象)有效樣本率	33.1%	(保險對象)本報告頁數	共 152 頁
(投保單位)抽樣樣本數	21197 家	(投保單位)有效樣本數	2772 家	(投保單位)有效樣本率	13.1%	(投保單位&醫事機構)本報告頁數	共 252 頁
(醫事機構)抽樣樣本數	9640 家	(醫事機構)有效樣本數	2704 家	(醫事機構)有效樣本率	28.0%		
調查目的	為瞭解全民健康保險顧客群對本局提供的各項服務滿意度，特進行民意調查，以提升本局服務品質，並作為業務改進之參考。						
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 type="checkbox"/> 其他 ()					
	調查方式	<input checked="" type="checkbox"/> 電話調查-(保險對象) <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄問卷-(投保單位與醫事服務機構) <input type="checkbox"/> 面對面訪問 <input type="checkbox"/> 現場分發問卷 <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 checked="" type="checkbox"/> 卡方檢定 <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (變異數分析)					
調查發現	(一)保險對象：81.9%民眾滿意「健保特約醫療院所服務」，73.6%滿意「自付差額項目醫療服務」，83.4%支持「轉診制度」，63.0%認為「醫療品質資訊公開對就醫選擇」有幫助。民眾對健保相關制度大多感到滿意。健保局提供多管道服務中，有 28.5%民眾去過健保局服務據點，14.0%撥打過健保局電話，13.5%瀏覽過健保局網站，3.6%知道「醫療品質資訊公開」專區，0.3%瀏覽過「醫療品質資訊公開」專區。各項服務中以「健保局服務據點服務」滿意度最高(83.6%)，其次依序為「電話服務」(70.1%)、「健保局網站」(68.0%)。87.6%民眾小病需要看西醫門診時會選擇診所，10.3%會選擇醫院。選擇醫院原因以「醫院較能提供完整的醫療服務」(43.8%)居多；選擇診所原因以「離家近，就醫較方便」(74.2%)居多。8.2%民眾遇過醫療院所超收費用的情形，						

	<p>超收費用項目以「掛號費」(37.3%)及「藥品費」(36.8%)居多；超收金額以1-100元(38.5%)居多，其次為101-300元(30.5%)。</p> <p>(二)投保單位：整體而言，91.76%之投保單位對業務組服務覺得滿意。各業務組之總滿意度皆在九成以上，其中以南區業務組之總滿意度最高，達94.63%。</p> <p>(三)醫事服務機構：整體而言，89.60%之醫事服務機構對業務組服務覺得滿意。各業務組之總滿意度皆在八成八以上，其中以南區業務組之總滿意度最高，達91.82%。</p>
<p>結論 與 建議</p>	<p>(一)保險對象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 健保局相關服務及單位應持續改善民眾不滿意處(等太久、服務不好)，以提升未來之滿意度。 2. 多宣傳健保局網站設立「醫療品質資訊公開」主題專區，並改善「資訊過多過雜」及「資訊太過專業艱澀而看不懂」問題。 3. 加強民眾對診所醫療服務的信心，優化診所轉診流程，確實落實轉診制度。 <p>(二)投保單位：投保單位各項服務項目中，「等待服務的時間不會太長」的滿意度及評分皆最低，且有高重要度，應將其列為優先加強的重點，而「業務組提供完善的電話服務」、「諮詢、申訴事項可迅速得到回應」滿意度與評分略低於各項目之平均，但有高重要度，亦需加強改善。根據投保單位所提出的建議彙整，健保局未來應針對「電話不易接通，等待時間過長，建議增加電話線數或承辦人員」、「加強稽查，杜絕醫療資源浪費/醫療黑洞」、「服務人員服務態度不佳/缺乏耐心」等問題持續進行改善以提升未來之滿意度。</p> <p>(三)醫事服務機構：醫事服務機構各項服務項目中，「醫療費用申報及核付審核合理」服務項目的滿意度及評分皆最低，且有高重要度，應將其列為優先加強的重點，至於滿意度次低之「分區業務組能主動瞭解醫事服務機構需求，適時予以協助解決問題」雖然重要度略低，但也需要加強改善。根據醫事服務機構所提出的建議彙整，健保局未來應針對「審核核減醫療費用理由未說明/審核太過嚴格/不合理」、「總額給付制度不合理」、「服務人員態度不好」、「制度規定太常變動/通知太趕」、「服務人員專業素養不夠」、「民眾教育與政策宣傳需加強」等問題持續進行改善以提升未來之滿意度。</p>