

## 民眾篇

序號	問題	回復
1	快篩試劑購買時間、價格、數量與期間限制？	<ol style="list-style-type: none"> <li>民眾自 111 年 4 月 28 日起，持「健保卡」或「居留證」前往健保特約有販售快篩試劑之藥局購買。依身分證或居留證尾碼分流購買，可購買分流時段如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>單數(1、3、5、7、9)：星期一、三、五、日</li> <li>雙數(0、2、4、6、8)：星期二、四、六、日</li> </ol> </li> <li>偏鄉衛生所(無藥局設立地區)亦自 111 年 4 月 28 日起納入快篩試劑販售通路，相關購買規定與藥局相同。</li> <li>快篩試劑購買規定： <ol style="list-style-type: none"> <li>數量：每人每次可購買 1 份(5 劑)，且一人一卡(不限本人)購買，亦不限購買年齡。</li> <li>購買週期：本次購買後須於下一期才可再次購買(下一期可購買時間依指揮中心宣布為準)。</li> <li>價格：每份 500 元。</li> </ol> </li> <li>各家健保特約藥局快篩試劑購買時段，視營業時間而定。</li> </ol> <p>備註：非全部健保特約藥局及衛生所均販售防疫快篩試劑，建議請先查詢再購買。</p>
2	購買快篩試劑是否有年齡限制？	
2.1	對於獨居老人及行動不便者(如：身心障礙者)需要快篩試劑時，如何購買？	1. 目前快篩試劑不分年齡均可購買，每人每次可購買 1 份(5 劑)，且一人一卡(不限本人)購買。
2.2	居家隔離、居家檢疫或不便外出購買快篩試劑民眾需要試劑時可如何購買？	2. 購買週期：本次購買後須於下一期才可再次購買(下一期可購買時間依指揮中心宣布為準) 3. 如有變更購買原則，請依中央流行疫情指揮中心公告為準。
2.3	有關特殊醫療需要的病患(如：透析(洗腎)、癌症化學或放射治療及醫師評估因疾病狀況須頻繁就醫等)、住院病患的陪病人員對快篩試劑的需求	

## 民眾篇

序號	問題	回復
3	是否可代購快篩試劑?	依中央流行疫情指揮中心規定： 一人一卡(不限本人)購買，每人每次可購買 1 份(5 劑)，亦不限購買年齡。
4	要間隔多久才能再買?	本次購買後須於下一期才可再次購買(下一期可購買時間依指揮中心宣布為準)。
5	哪裡可以購買快篩試劑?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾可至健保特約藥局、衛生所購買。</li> <li>2. 查詢方式： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)「社團法人中華民國藥師公會全國聯合會」官網查詢：<a href="https://www.taiwan-pharma.org.tw/">https://www.taiwan-pharma.org.tw/</a></li> <li>(2)「中華民國藥劑生公會全國聯合會」官網查詢：<a href="https://roc.pharma2020.org.tw/">https://roc.pharma2020.org.tw/</a></li> <li>(3)「中央健康保險署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)」及健保署 Open Data 查詢。</li> </ol> </li> </ol> <p>備註：非全部健保特約藥局及衛生所均販售防疫快篩試劑，建議請先查詢再購買。</p>
6	如何查詢健保特約藥局?	<p>方法一：民眾如欲查詢哪裡有「健保特約藥局」，可至健保署全球資訊網(<a href="http://www.nhi.gov.tw">www.nhi.gov.tw</a>)首頁「社區特約藥局專區」查詢：</p> <p>健保特約藥局查詢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 名單下載 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 健保特約藥局名單</li> <li>1.2 無健保特約藥局之鄉鎮衛生所名單</li> </ol> </li> <li>2. 特約藥局查詢 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 條件查詢：設定搜尋條件，選擇所在縣市、鄉鎮市、特約類別請點選「藥局」等條件進行查詢。</li> <li>2.2 地圖查詢：點擊指定縣市的圖示後，特約類別請點選「藥局」進行查詢。</li> </ol> </li> </ol> <p>方法二：民眾也可下載「全民健保行動快易通   健康存摺 APP」，點選「院所查詢」，提供 3 種查詢方式：</p>

## 民眾篇

序號	問題	回復
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地圖查詢：點擊所在縣市的圖示後，特約類別請點選「藥局」進行查詢。</li> <li>2. 條件查詢：設定搜尋條件，選擇所在縣市、鄉鎮市、特約類別請點選「藥局」等條件進行查詢。</li> <li>3. 附近院所：特約類別請點選「藥局」，可直接呈現自己所在地半徑 1 公里至 10 公里內之所有特約藥局位置。</li> </ol>
7	有些人沒有健保卡，可以購買快篩試劑嗎？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國人有加健保資格，但沒有健保卡者，請儘速辦理加保手續或補換發健保卡後，持健保卡購買。</li> <li>2. 外國人請持居留證購買，購買規則與國人一致。</li> </ol>
8	外籍人士無健保卡、無居留證且急需取得快篩試劑怎麼辦？	可至市面上各通路購買。
9	國人具健保資格，但未加保的人，如何快速加保？	如已符合健保投保資格尚未完成加保者，請儘速依適當身分洽投保單位(服務機關、團體、雇主、工農漁會、鄉鎮市區公所等)申報參加健保，申報時如尚未領有健保卡者，可同時申請健保卡。
10	為什麼不能多配送一些快篩試劑讓大家都買得到？	依目前快篩試劑生產產能來作計算及分配，未來視快篩試劑生產產能進行調整。
11	健保卡表面正常，但防疫快篩試劑管理系統讀取不到，可以購買快篩試劑嗎？	若至特約藥局或衛生所購買快篩試劑時，發現健保卡表面正常，但無法讀取，請藥局、衛生所或健康服務中心先行於健保署開發之防疫快篩試劑管控系統點選健保卡異常選項後，輸入身分證字號、出生年月日、健保卡卡號後 4 碼及購買數量後，民眾仍可購買快篩試劑。
12	藥局藥師會因此就查詢到我的就醫紀錄嗎？	快篩試劑販賣實名制僅提供給藥局藥師登入民眾購買快篩試劑資訊，無提供藥局查詢就醫紀錄。
13	我住的地區若沒有藥局，要如何購買快篩試劑？	可至當地衛生所購買，請查詢健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)首頁「社區特約藥局專區」查詢。

## 民眾篇

序號	問題	回復
14	有關健保卡遺失、損毀或依附就醫沒有卡片的人，如何快速申請卡片？	<p>如果民眾健保卡有遺失、毀損等情況，其快速領卡措施如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃：民眾可至健保署 29 處服務據點或 20 處委託代辦公所現場申領健保卡，平均等待領卡時間約為 30 分鐘。製卡服務據點請至健保署全球資訊網 (<a href="http://www.nhi.gov.tw">www.nhi.gov.tw</a>) 查詢。</li> <li>2. 網路申辦現場領卡：健保快易通 APP 或免憑證專區-現場快速取件，可於線上申請繳費後指定時間至健保署服務據點現場領卡。</li> <li>3. 郵寄、網路平台、健保快易通 App 申辦，7 個工作天內可收到卡片。</li> </ol> <p>健保署各分區業務組電話及地址可至健保署全球資訊網 (<a href="http://www.nhi.gov.tw">www.nhi.gov.tw</a>) 查詢。</p>
15	全臺一天快篩試劑配送數為多少？每家藥局及衛生所提供的快篩試劑數量為多少？	依中央流行疫情指揮中心公告為準。
16	對於購買快篩試劑有疑問怎麼辦？	民眾如有快篩試劑相關疑問，可撥打防疫專線 1922，或至中央健康保險署全球資訊網 ( <a href="http://www.nhi.gov.tw">www.nhi.gov.tw</a> ) 查詢健保特約藥局及衛生所，健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。
17	有關特殊族群(如獨居老人、行動不便身心障礙民眾、視障者等)快篩試劑如何處理？	請撥打防疫專線 1922 或向各縣市衛生局反映。
18	健保署全球資訊網及 App 系統壅塞情形如何處理？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各分區都有專人關心特約藥局快篩試劑發放及藥局、院所資訊流量情形，大致情況尚可，在健保署可控制範圍內。</li> <li>2. 有關於快篩試劑查詢部分，也可以透過本署快篩試劑查詢平台來瞭解，並藉由健保署的 open data 資料，即時更新資料。</li> </ol>

## 快篩試劑實名制 QA(每日更新用\*標示)

111.4.27

## 民眾篇

序號	問題	回復
19	民眾反映從系統查詢快篩試劑數量與實際情形不符怎麼辦?	建議民眾可針對快篩試劑地圖上顯示特約藥局及衛生所，先打電話詢問實際有無存貨。
20	如民眾有積欠健保費能否購買快篩試劑?	實施快篩試劑實名制目的，係以健保卡購買快篩試劑數量之註記，如民眾有欠健保費仍然可以購買快篩試劑。
21	如民眾健保卡已經註銷能否購買快篩試劑?	因民眾購買快篩試劑須出示健保卡刷卡購買，所以註銷健保卡者，不能購買快篩試劑。
22	快篩試劑實名制實行期間?	目前國內快篩試劑生產，已增加產能，但為顧及特殊病患權益，所以一般民眾仍採快篩試劑實名制，未來再視快篩試劑產能，作滾動式檢討。
23	民眾如何自己查詢快篩試劑購買日期?	民眾可下載健保署「全民健保行動快易通 健康存摺」App，完成帳號註冊後，即可查詢。
24	有關外籍受雇者、家屬或雇主查詢全民健康保險的各項就醫權益	為方便外籍人士查閱，健保署以各族群母語編印說明我國健保制度手冊，民眾可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)->外籍人士健保就醫權益」專區，提供中文、英文、日文、泰文、印尼文及越南文等6國語言版本，方便快速查詢健保相關資訊。
25	民眾如果到藥局或衛生所購買快篩試劑，被告知已經有購買快篩試劑怎麼辦?	民眾可先詢問是否有家人、朋友已經代為購買快篩試劑；如果確定沒有家人、朋友代為購買等情況，請撥打健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678，將由所轄分區業務組進行瞭解處理。

## 特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
1	如果藥局或衛生所收到快篩試劑數量不足怎麼因應？	請特約藥局或衛生所於收貨時清點數量再簽收，並連結本署「健保資訊網服務系統 (VPN)」，販售前點選『防疫快篩試劑管控系統_進貨登錄』頁面，如遇快篩試劑數量短少，請反映給各地方藥師或藥劑生公會，其會協助後續處理。
1.1	如果快篩試劑有瑕疵、破損等，導致藥局或衛生所無法販售怎麼因應？	
2	藥局及衛生所代售快篩試劑收入如何處理？	請洽食藥署或各地藥師公會、藥劑生公會。
3	健保署快篩試劑管控系統開放時間？	藥局及衛生所使用之健保署快篩試劑管控系統，自 4/28 即日起即系統開放，至於快篩試劑開放購買時間及方式，視各家健保特約藥局及衛生所營業時間而定。
4	如果藥局前一天有存貨(例如前一天沒有賣完)，當天是否可拿來賣？	藥局或衛生所如果前一天有剩餘的存貨可以賣，但不可把次日的量提前拿到當天賣。
5	有關特約藥局加入配送名單及預計何時能收到快篩試劑？	如須訂購快篩試劑請向藥師公會或藥劑生公會登記，於貨運物流公司送達後即可販售。
6	如特約藥局欲加入當日提供配送名單/或排除配送名單的方式？	請向藥師公會或藥劑生公會詢問是否能加入。
7	有關特約藥局修正配送之地址或電話等基本資料如何處理？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 變更配送地址請向衛生局變更開業執照資料，變更後再與健保署分區業務組及藥師公會聯繫。</li> <li>2. 若特約藥局開業執照地址與快篩試劑配送地址不符，請向所轄健保署分區業務組反映並確認系統資料。</li> </ol>
8	有關特約藥局 VPN「看診資料及掛號費」維護畫面	<p>健保署自 4 月 28 日起，輔導特約藥局於 VPN 之「看診資料及掛號費」維護畫面，請特約藥局確實填寫及維護下事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 固定看診時段。</li> <li>2. 在「固定看診時段備註欄」輸入販賣快篩試劑起迄時間及欲通知民眾事項，俾利配送快篩試劑及民眾查詢快篩試劑販賣時間等資訊。</li> </ol>

## 特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
9	藥局僅配合週一至週五販售快篩試劑，週六營業僅調劑不賣快篩試劑(例如:因假日人力緊縮)，如果收到快篩試劑怎麼處理?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請藥局先至 VPN 登錄「固定服務時段」及「長假期服務時段」。</li> <li>2. 可進貨登錄畫面中的「當日停止販售」點選「是」。</li> <li>3. 收到試劑可於下一期販售。</li> </ol>
10	如果藥局或衛生所販售快篩試劑時，在 VPN 還沒出現新增購買成功訊息，就抽出健保卡，這樣是否購買成功?	請藥局及衛生所於每次登錄購買資訊時，要確實等購買成功訊息出現(下方購買紀錄呈現當次購買紀錄)，才可以將民眾健保卡抽出。
11	有關係統異常或讀卡機異常，可聯絡健保署各分區聯繫窗口名單	可至健保署全球資訊網( <a href="http://www.nhi.gov.tw">www.nhi.gov.tw</a> )->社區藥局查詢及快篩試劑庫存查詢專區->健保特約藥局人員專區，查詢所轄分區窗口聯繫名單。