

綜合討論

李伯璋署長：

謝謝博淇的報告，我想大家面對問題的時候，你們一定要把自己活出來，就是自己覺得怎麼做最好，一定要把自己的想法表現出來，因為有時候我跟你們在溝通的時候，事實上不是只純粹教你們，而是每個人有每個人的心路歷程，像我昨天早上一早，就坐高鐵下去，跟呂宗學教授去跟大家教醫學系三年級的課程，他們就在講醫學生涯的東西，同學他們就都在聽，都會發問，那我覺得對於年輕學生他們對健保的了解，事實上很重要。

昨天剛好我小孩子跟我在講，他在高醫泌尿科的時候，他們有 3 個名額要錄取，可是有 18 個學生 apply，那目前的生態裡面很多就是老師的第二代在那邊工作，所以 apply，他跟我講說爸爸我們科裡面有個默契，成績好的不一定會上，就剛剛你講的，有時候不是只要功課很好就一定會上，因為當醫師的一定要有他的一些特質，不過成績不好的一定不會上，成績太差根本不要去考慮。所以我覺得每一個人在成長過程裡面都會有很多不一樣，我想就把這個問題開放出來給大家討論，那我想今天要開始之前留幾分鐘，也不必太久，給淑慧先講一下話好了。

吳淑慧組長：

我想真的是謝謝大家，這次能獲獎，我覺得是整個健保署大家共同努力的結果，那我也相信，去年一整年為了防疫，我們不管是 TOCC 的查詢，在一、兩天內就把它上線，或者是賣口罩，健保署也從來不賣口罩的，三天內就把它開發出來，其實是整個健保團隊，不只是資訊，我覺得包括業務單位，還有醫管、醫審，大家都很幫忙，就是努力的讓功能能上線，後續一直持續的精進。那我也覺得可能是去年整個健保署在防疫的表現，讓我有幸能夠代表大家去爭取這樣的一個榮譽回來，所以真的非常謝謝大家一路以來的相挺，那我們資訊也會繼續的努力。今天這個早餐不好意思，我沒想到要提早一點，那就謝謝大家，也謝謝署長的提名跟支持，沒有署長在前面這樣子努力的指揮

大家或者是給我們支持，我們也辦不到，所以也謝謝署長。

李伯璋署長：

大家與有榮焉，那因為早餐來了，我們都搞不清楚剛剛博淇講的重點在哪邊，禹斌你先回應好了，我們要把那個腦袋抓回來。

張禹斌組長：

先謝謝淑慧組長的早餐，這篇我聽完大概有三個 key point，第一個是成本，另外一個是團隊，第三個是教育。那先講成本，其實台灣的健保是 single payer，那早期有提過是想要多元保險人，那當多元保險人出來的時候，這個成本會在各個保險公司或是政府的保險會就變得很重要，但是現在健保是走福利政策，就是社會保險，所以多元保險人這件事幾乎是不太可能了，所以成本的部分，因為公部門在處理保險，就不會把成本放的太進去，反而會變成醫療體系在提供服務的時候都會把成本考量進去，那我有時候也是會灌輸我們同仁一個觀念，你今天來想一個東西，今天把健保當作你家開的公司，你的決策或是你的分析或規劃，一定會不一樣，這一點先跟各位共鳴。

另外一個是團隊，團隊這部份在健保來說，是非常重要的，就像剛才淑慧組長提的，也不是說一個資訊組就可以去把它完成，還是需要靠大家一起努力、一起構思，那把最好的東西呈現給民眾。接下來，明年我們要推的東西叫做就醫識別碼或是虛擬健保卡，這一點可能我們自己健保署除了這個團隊要很堅強以外，我們需要醫界一起來努力。

那最後一個是教育，其實署長從上任以來就一直想把全民健保這個教育制度落實到各個角落去，那在國小的課文，當時也花了一點心思，所以現在把它弄進去了，其實慢慢後來也一直在各個地方用廣播、公車在宣導健保一些理念，我想，現在新的科技已經進來了，就剛剛博淇講的，很多東西我們可以慢慢去應用，我相信全民健保這個理念，應該可以給全民帶來更多的知識，還有那個分享，謝謝。

李伯璋署長：

好，謝謝禹斌，那我們現在請名玉。

李名玉組長：

署長早，謝謝淑慧組長請我們吃豐盛的早餐，也恭喜淑慧組長，恭喜健保署得獎。今天聽了博淇的分享，我想我的感想是這樣，因為我們一直期許醫療照護服務的提供者，可以提供高價值、高品質的醫療照護，但是一般的醫師，我們也期許他是一個醫療照護支援的管理者，也就是說，他應該要有一些成本概念，但是以我們的觀察，在醫院裡面執業的醫生，如果不是管理者，沒有定期的去做一些監控的話，通常他們是不太會去注意這些成本概念，像我們了解的話，有一些病人其實他今天來抽血，他只是要看一下他的肝功能有沒有問題，可是某一些醫院，就是給他做成套的抽血檢查，像這一些就是沒有成本概念，那可能對於他這些醫療服務的提供，也是一個過度的 *over order*，所以我在想，這個作者也提供很好的，就是說，怎麼樣在醫學教育面，把 *COST* 的概念融進去，那我覺得今天學習很多，謝謝大家。

李伯璋署長：

好，謝謝名玉，那我們在請淑華，那我們請淑華之前，各位同仁不要客氣，可以吃早餐，吃一吃等下結束就吃飽了，不要等下回去才在吃，淑華，請。

林淑華組長：

謝謝署長，今天謝謝淑慧組長請吃早餐，我們各分區也為我們健保署和淑慧得到這個獎感到與有榮焉，我想這個就是健保署團隊的整體表現。

今天題目我覺得說，前段的部分，第一線尤其是醫師，醫療對於一般民眾來講因為資訊不對等，所以很多的決策，要做什麼治療或檢查，主要還是在醫師這邊，所以醫師在下 *order* 之前，有成本意識或是高價值意識的，醫療行為就會不一樣。因為最近季節變化跑到診所去，結果我跟醫師問一問，因為比較熟識，從醫學中心下來的，他跟

我講幾句話，你說的我都有，他解釋完我就比較放心了，他針對我現在的狀況開了十天的藥，吃了幾天我發現有改善，換一個角度去想，如果我換到醫學中心去的話，醫學中心是受聘的醫師，而且他的收入或許有來自 PF 的，那樣的醫療就要給我用很多很多的檢查，以另一個角度來講，在醫學教育的過程當中，臨床住院醫師、專科醫師的訓練過程當中，我覺得這個成本意識的教育、訓練或是研討，應該要越來越重要，因為整個健保資源是有限的。

那最後回到我們這邊，因為健保署是一個管理者，我們的醫療資源有限，像高屏的話在未來五年內可能增加 2,300 多床，預算跟供給量沒有辦法成比例的情況之下，大家應該要怎樣來分配，我覺得今天這個課程是對第一線的醫界或是保險人都非常重要；另外還有一個健保教育向下扎根，去年有到各校去表演，今年因為新冠肺炎，疫情沒有辦法成行，高屏我們最近就跟屏東縣的國小合作拍了一支影片，並請署長在前面說了一段非常契合現在健保需要珍惜永續經營的狀況，那這影片也在 youtube 上，歡迎大家多多利用，以上。

李伯璋署長：

謝謝，淑華你要留意一下你那邊的音響，好像有點斷斷續續的，不知道是不是因為高雄那邊有點天氣不太好還怎麼樣，那我們再來請純馥做個回應。沒有聲音，那我請温温先，温温。

張温温組長：

其實，我覺得成本這件事情，如果是跟自己相關的時候，那大家就會注意了，在總額支付制度之下，就是因為資源有限，醫界就開始建議說，我要投入多少成本，我的效率才是有效率，所以在這制度之下，我們的支付制度就是一個微觀的，能夠有一個好的設計，有誘因，這樣成本的投入跟回饋，醫界就會去重視。那這個情況之下，醫師也會因為醫院的重視，醫師也會變得重視，所以我覺得他是有層次的，在病人端的部分，如果他在意這個成本，他就會有效率的要去使用它，所以一個部分負擔的實施，我覺得是我們未來非常重要的，那在保險人的部分，我們所能提供的就是監督，然後提供有用的工具資訊，讓

院所能夠提升這個品質，包括我們用雲端的資訊，重複用藥，上傳這些資料，透過分析，讓醫療院所能夠去檢視怎麼樣的成本，才能夠得到最大的效益。

所以，我覺得，整體上在這篇裡面，是讓我們了解到，大家都在注重成本的時候，我們保險人這個部分可能更重要的是讓他了解怎麼樣的，一個有價值的醫療才能夠提供一個好的品質，然後，讓這個成本的使用是更有效率的，以上。

李伯璋署長：

謝謝，在來我們請玉娟。

劉玉娟組長：

署長早安，還有各位與會和醫界，還有這次恭喜資訊組長淑慧組長的早餐，我們全部都還沒吃，都一直眼巴巴的望著，因為看起來很美味，謝謝，也收到分享了。

今天這個課程其實有兩個滿重要的重點，在第 22 頁，教育整個結構裡面他用 COST framework 來做穿插，可是如果我們仔細看這個 COST 它是在一個 culture，到底我們對成本還有這件事情的核心價值是什麼，其實我覺得這也讓我反省到很多，我們在整個健保的運作跟醫界的連結，裡面這三方我們健保是總額的管理人，然後在提供者、醫界、醫療團體、醫療人員，一直到民眾，我們自己對於這些成本概念核心價值是什麼，其實不只提供者，包括我們自己，我們在這裡面希望什麼叫做有效的，或是他的品質是什麼，其實這也是給我們一個很大的提醒，這樣的話中間的 gap 越少，民眾也開始有同樣的想法說資源很重要，不要去浪費，那其實這裡面有很多不需要的壓力和防禦性醫療也會少掉很多，所以我們三方是環環相扣的，這是第一個我們可以看到的部分。

第二個，其實我們課程已經上了滿多堂，我們會注意到每次的課程最後都會提到所謂的醫療就醫資訊透明化，也就是後面，像在 35 頁，電子健康的一些紀錄，對民眾而言我們回饋給民眾了，對醫療人員來看，也是 24 小時無障礙，然後可以跨不同財團或是體系的醫院，

都可以看到病人的就醫資訊，對醫療品質還有他的有效性非常的方便，那當然他也相對帶來一個比較大的一個透明化結果，以我們臺北業務組今年的申訴案，到今年才 10 月都已經 3、400，5、600 件，那這裡面跟 APP 資料透明後，產生了什麼變化，過去在申訴案裡面大概只有 6% 是從手機截取圖片給我們，到現在有 24%，等於說 1/5 的申訴案，從手機裡面看到內容，覺得他們沒有做一個這樣的檢查或是對檢查產生質疑，來到我們這邊申訴，以至於我們這邊的業務量非常多，每個民眾都表現出很專業，有的時候我們已經跟他們說明清楚了，可是他會覺得說你為什麼沒有去把這個院所揪出來，你們行政怠惰，那這一切其實呈現出來，在資訊透明化三方之間更要謹慎，也要更重新思考說對 COST 這部份要怎麼去面對，以上分享。

李伯璋署長：

謝謝，純馥好了沒，可以嗎？純馥。

李純馥組長：

謝謝大家的分享，我針對這個主題，我認為健保有很多事情要做，那也需要跟醫界一起合作，還有病人對於我們資訊的應用，那我認為我們有一些支付制度可以來做改進，透過制度的改進，能夠讓不管是院所或是病人更能夠有成本的意識，也對我們未來的使用會更好，尤其是我們明年希望能夠推動使用者付費這個概念，真的是會對我們未來整體健保資源的使用上能夠更有效的管理，所以我們覺得要請大家，尤其是醫界，還有我們也透過我們的宣導，我希望大家一起來努力達成這個目標，那真的很開心淑慧組長得到這個獎，等於說是我們署的榮耀，那我還是再一次的恭喜淑慧組長，那也謝謝署長的帶領，以上。

李伯璋署長：

那我們現在請純美。

林純美組長：

今天非常謝謝淑慧組長的早餐，也謝謝署長，那我們其實現在已

經領先第一步了，就是我們還有 **digital healthcare** 這一本英文書要出了，所以我們的資訊不是只是在我們國內，有了這本書以後，我想我們更能夠把我們所做，讓全世界來了解。那我們現在發現一件事情，就是我們要宣導，我發現，國民健康署他們是辦比賽，就是健康城市，用社區的力量來辦這個健康城市這樣的競賽，更落實他們的施行，所以我建議，我們的健康存摺還有校園宣導，也已經告一段落了，我們來辦個比賽，剛剛博淇的報告裡面也說，要落實成本的宣導，就把它放進去考試，所以我們可以透過比賽能夠更強化，是第一個建議，在健康存摺裡面。

那第二個部分，我們健康存摺，收載的東西越來越多，未來基本上健康存摺這個東西，我看我們在學校要辦一門課程來教健康存摺相關的東西，那這其實也是民眾健康適能的一部份，以上，謝謝。

李伯璋署長：

我想是這樣，博淇我覺得你很有潛力，不過這個潛力事實上是這樣，30 幾年前我當年在打高爾夫，桃園市醫師公會的理事長，就跟我說你很有潛力，可是 30 年後我在成大打高爾夫球的時候，台南市牙醫師公會理事長跟我說，你很有 **potential**，所以我一直都在 **potential**，因為每次人家看到我越打越好，可是結束後又休息好幾個禮拜沒打。

我剛剛取得張禹斌的同意，雖然他不是同意他是說沒有意見，你剛剛講到說教育的部分，健康存摺怎麼樣去真正推廣，就拜託你幫我們稍微想一下好不好，因為我覺得這是一個很好的議題，其實很多東西在我們同儕裡面，每個人都會慢慢不斷的發揮。事實上，整個教育的概念，那時候去找潘文忠部長，把健保概念放進去書裡面，其實很多人都覺得很容易，說實在也不是很難，可是好像也不是很容易，**anyway**，很多布局的時候，剛好要是天時地利人和搞定，那完了以後，我剛剛聽淑華有在辦一個錄影的節目，宗曦組長也不斷的透過科技在做一些介紹，那我覺得這個就是日積月累，慢慢大家都會越來越清楚，所以這個很重要。

說實在的，其實我一直都很清楚一個情況，因為我始終認為這個成本概念很重要，但一般人覺得用別人的錢都不會覺得很心痛，用自

己的錢就會注意，所以我的一生懸命就是想要推動使用者付費的部分負擔，坦白講我一開始也是碰到很多挫折，因為很多的學者認為那是短暫的效果，沒有長久的功能，可是醫界就覺得說民眾一直在用健保資源，當做社會福利，當然社會福利最後一定是誰出錢的問題，不過現在還好，部長也都有支持我們朝向使用者付費的部分負擔，那這個部份的話我也非常謝謝佩軒跟姿擘，他們事實上一直精算這個東西，那我們最近還會再注意一下，我們也知道像癌症的病友他們會說願意部分負擔，可是這個就是修法的問題，法還沒修成所以鬧了一大堆問題，所以我覺得說我們都要注意一下。

那這段時間，其實各位也都知道，各位很認真在做健保的管理，比如說像居家醫療、COVID-19 疫苗，吃到人家的痛點大家都會叫，可是我始終都支持你們，因為有時候人不管理，一直佔那些小便宜的時候，健保資源再怎麼樣也會不太夠。在健保的發展過程中其實很開心，每個禮拜四，這也是好不容易第 12 次才吃到第一次早餐，不過沒關係，說實在的，這個在公務體系裡面不太容易，你想想看，平常有誰會教你這個東西，像我從一開始第一篇，沐恩開始在做這個雅婷逐字稿，其實真的是人家也都有注意到我們的存在，好不好，那我們今天早餐都吃飽了，紅茶帶走，今天的報告到這邊為止，謝謝各位，謝謝。