

各分區業務組推動虛擬健保卡業務問題與回復彙整

日期：110年6月4日更新

項次	問題	答復
院所端試辦問題		
1.	院所普遍反映個案年紀大，不會使用手機，或是根本就沒有智慧型手機，甚至獨居或兩老相護，沒有年輕的家人可以協助。另山地鄉（居家醫療、遠距診療）就醫民眾較無使用個人名下持有門號之智慧型手機，推行不易。	<p>先透過健保快易通 健康存摺既有授權機制提供給第三人使用，再透過虛擬健保卡系統授權綁定即可，步驟如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 登入健保快易通，點選健康存摺，點擊到選單中的「眷屬管理 - 設定/查詢」，填寫「代管人」的資料，即設定完成。 2. 登入虛擬健保卡系統，選擇「授權綁定」功能，可指定家屬或第三人陪病者代理本人使用虛擬健保卡協助就醫。
虛擬卡申辦作業		
2.	檢疫隔離之通訊診療，民眾必須另下載特定之遠距診療 APP(產生 QR-code)才能使用虛擬健保卡嗎？可否使用其他視訊系統？	<p>民眾除可下載本試辦案規劃提供的遠距診療 APP 外，也可以利用其他通訊軟體(例如：LINE)結合虛擬健保卡就醫，通訊軟體以院所有提供作為視訊診療的軟體為原則，流程如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾先進行健保身份認證並取得虛擬碼 QR code。 2. 透過不同裝置轉拍 QR code，或同一裝置進行 QR code 截圖轉貼。 3. 將虛擬健保卡 QR Code 提供給醫事機構。 4. 醫事人員進行掃描後即可完成三卡認證，進行看診、取就醫序號與申報。
3.	民眾如何取得虛擬健保卡？本署發卡端的負責窗口是哪個單位？會有發卡端的作業流程 S.O.P.嗎？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前虛擬健保卡試辦場域包括「居家醫療」、「遠距醫療」及「居家隔離檢疫視訊診療」。 2. 民眾申請虛擬健保卡步驟程序如下： 下載健保快易通 APP，點選內建之虛擬健保卡，依健保快易通 APP 身分驗證，由民眾自行拍照上傳，即可使用虛擬健保卡。 3. 民眾就醫時可透過不同裝置轉拍 QR code，或同一裝置進行軟體切換進行 QR code 截圖轉貼，供醫事人員掃描讀取。

項次	問題	答復
		4. 整體介面簡單直覺且容易操作。本署將提供標準作業流程SOP供試辦院所及民眾操作使用。
4.	操作介面希望能簡化，不要太複雜。	虛擬健保卡不論在線上申請或授權綁定，介面直覺簡單並容易操作。本署將提供標準作業流程 SOP 供試辦院所及民眾操作使用。
5.	虛擬健保卡在進行第一次登入-身分認證後，每次就醫皆須進行登入動作，才會顯示 QR CODE 嗎?	是的，因虛擬健保卡與健保快易通 APP 進行整合，包含民眾身分認證機制，當民眾點選[虛擬健保卡] 按鈕時，將導到登入帳密畫面，並以該機制進行系統驗證，驗證通過後才會顯示 QR Code。
6.	民眾手機需在有網路下才可使用虛擬健保卡，請問有限定必須為個人網路嗎，連結 WIFI 是否可以使用?	1.在進行健保快易通 APP 認證時，若選擇以行動電話認證，只能使用五大電信的行動網路，且要關閉 wifi。 2.完成健保快易通 APP 裝置認證後，只要是在有網路的情況下，不論是行動網路或是 wifi，都可以使用健保快易通 APP 的所有功能，包含虛擬健保卡。
7.	照片一定要現場拍？部分居家醫療個案狀況可能不適合拍照，如有現成相片是否可用？	虛擬健保卡照片取得方式遵循現有健保快易通流程，由民眾自行拍照上傳，若有現成相片也可直接翻拍，或使用手機既有相簿上傳照片，上傳照片目前不進行身分比對識別。
授權綁定		
8.	無手機者可否在第 3 人(如家屬)手機綁定虛擬健保卡，第 3 人有無身分限制？	1.考量居家個案名單皆可掌握，較無個資疑慮，今年試辦個案之授權綁定儘量放寬，無人數及授權期間限制。
9.	居家個案平日只有外籍看護陪同照料，沒有手機，要如何使用虛擬健保卡？	2.民眾年紀大或無智慧型手機可以先透過家人或眷屬健保快易通/健康存摺既有授權機制提供給第三人使用。也就是說，先用家人或眷屬手機下載健保快易通進行第三人帳號申請與註冊。再利用虛擬健保卡透過授權綁定功能，指定被授權人代理本人使用虛擬健保卡協助就醫。第三人並無身分限制。相較於實體健保卡，虛擬健保卡可以同時授權多位使用，減少實體健保卡家人彼此間傳遞諸多不方便。

項次	問題	答復
10.	若個案本身沒有手機，是否可以使用照顧者的手機認證與授權？	民眾年紀大或無智慧型手機可以先透過家人或眷屬健保快易通/健康存摺既有授權機制提供給第三人使用。也就是說，先用家人或眷屬手機下載健保快易通進行第三人帳號申請與註冊。再利用虛擬健保卡透過授權綁定功能，指定被授權人代理本人使用虛擬健保卡協助就醫。
11.	個案為老人，無智慧型手機，如何授權綁定到另一人的手機。	
12.	授權時，手機產生的授權 QR code 是不是每次產製都不同，效用能維持多久？會不會被截圖後被拿去給很多人授权使用？	虛擬健保卡所產生之 QR Code 有時效性為 5 分鐘，並將於手機畫面呈現效期。此 QR Code 為一次性使用，效期過後，該 QR Code 即失效，以防止翻拍盜用、偽造或重複利用。
13.	虛擬健保卡授權給第三人(如眷屬、看護或外籍看護)，了解同時可授權給多人，但前提是被授權者能先認證行動裝置及申辦虛擬健保卡，然而外籍看護其行動裝置多為預付卡裝置，授權給看護有無簡便方式？	<p>1.在進行健保快易通 APP 裝置認證時，是無法使用預付卡進行行動電話認證的，請使用「裝置碼認證」。</p> <p>2.要使用「裝置碼認證」，請先至「健保卡網路服務註冊」網頁申請帳號並登入，以產生裝置認證碼。</p> <p>3.«健保卡網路服務註冊»網頁連結如下： https://cloudicweb.nhi.gov.tw/cloudic/system/Login.aspx</p>
資訊系統面		
14.	以虛擬健保卡就醫取卡序後，再用實體健保卡就醫取卡序，是否會自動取下一個序號？例如：虛擬健保卡去取 001，下次就醫採實體健保卡是否會直接取 002？	目前實體健保卡與虛擬健保卡所取得卡序不相同，虛擬健保卡為 V 開頭之就醫卡序，和實體健保卡序分開計算。
15.	一般健保卡讀寫需三卡認證，使用虛擬健保卡需要認證醫事人員卡嗎？請問如何認證	虛擬健保卡也要作三卡認證，醫療院所端仍需插入醫事人員卡。
16.	建議可結合居家藍牙 APP 使用，且手機本身具掃描功能，也不需再額外攜帶設備。	業納入於本年試辦計畫系統開發中。
17.	看診醫師於病人就診時，需掃描虛擬健保卡 QR code，再連結至院所 HIS 系統，結束後再掃描一次結束看診作業，操作醫師覺得畫面切換很麻煩，不願意使用。	看診醫師掃描 QR code 後，於 HIS 系統介面點選虛擬健保卡按鈕(各醫院不同)，於 HIS 登打必要資訊即可，系統端將同步相關資訊，醫師維持既有作業方式，看診結束無須另行掃描虛擬健保卡。
18.	目前通過系統驗測之 HIS 廠商僅有 7 家，	1.如試辦院所 HIS 廠商已可支持虛擬健保

項次	問題	答復
	許多有意願的診所或居家護理所的資訊廠商為友杏、國泰、杏翔、展杏或信東等，是否可參與此次試辦。	卡系統不會有額外軟體開發費用。(目前已通過驗測之 HIS 廠商共 7 家：展望亞洲科技、耀聖資訊、方鼎資訊、大同醫護、仕銓資訊、常誠電腦、北昕資訊) 2. 尚未能支持虛擬健保卡系統之 HIS 廠商仍可參加試辦，但可能會有額外軟體開發費或其他設定費。相關費用將依原本院所 HIS 廠商與診所之間服務收費標準而定。
19.	健保卡被註銷前取得的 QR code 是否仍可使用？(也就是 QR code 是否與健保卡的有效性同步？)	因虛擬健保卡會自動同步健保署最新資料庫且 QR code 為就醫時一次性使用，有時效性為 5 分鐘。故健保卡被註銷前取得的 QR code 是無法使用的。
20.	實體卡片遺失補申請中的人，能否使用虛擬健保卡？	虛擬健保卡會自動同步健保署最新資料庫，只要健保快易通可以登入且具有效的健保卡資訊，即可使用虛擬健保卡服務。
法律面		
21.	醫師等人員幫忙操作虛擬健保卡的話，是否有法律上的疑慮？	1. 依全民健康保險保險憑證製發及存取資料管理辦法第 11 條規定，醫療院所醫師等醫事人員提供保險對象診療服務時，本得應依醫療需要，讀取健保卡及查詢保險對象就醫紀錄。 2. 虛擬健保卡僅作為民眾就醫識別之憑證，就醫流程所需之醫療相關資料與紀錄均採雲端方式存放。
22.	居家個案多為獨居，或是與外勞同住，家屬多半不在，虛擬健保卡可以綁定在外勞手機上嗎？是否需填寫同意書，或是否有資安疑慮	現行實務作業，保險對象得將實體健保卡交由陪病之家屬或外勞出示卡片辦理就醫相關手續。如保險對象持 <u>虛擬健保卡</u> 就醫，於取得保險對象之授權同意下，自得以陪同之家屬或外勞出示病患 <u>虛擬健保卡</u> 之 QR code 就醫。QR code 上並無任何醫療資料，僅作為民眾就醫識別之憑證， 且有授權使用紀錄，所以更為安全。
綜合面		
23.	虛擬健保卡系統之 HIS 系統架設，花費許多人力物力，在本次試辦計畫期程結束後，是否仍可延續此作業？	虛擬健保卡試辦計畫後續仍會持續擴大推動。參與試辦之院所及 HIS 廠商仍可持續此作業。
24.	居檢場域是否包含快篩站，若快篩站醫護	基本上只要該醫事機構系統整合完成虛擬

項次	問題	答復
	人員為降低接觸風險，建議可使用虛擬健保卡，但因為目前快篩站就醫紀錄資料係透過 IC 卡上傳至雲端，不知使用虛擬健保卡的資料是否也能將快篩之就醫紀錄上傳雲端，之後才可以透過健保快易通回傳檢驗資料給民眾	健保卡即可使用，系統端是可以支持的！