

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？	1. 民眾自 111 年 6 月 13 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(不須分流購買)。 2. 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。 3. 快篩試劑購買規定： (1)數量：自 111 年 11 月 1 日起，每人每期可購買 6 份(30 劑)，亦可分次購買(分 2 次，每次購買 1 份)，且一人一卡(不限本人)購買，不限購買年齡。 (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)價格：每份 500 元。 4. 各家健保特約藥局快篩試劑購買時段，視營業時間而定。 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。
2	購買快篩試劑是否有年齡限制？	1. 目前快篩試劑不分年齡均可購買，自 111 年 11 月 1 日起，每人每期可購買 6 份(30 劑)，且一人一卡(不限本人)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。
2-1	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？	
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？	
2-3	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： 自 111 年 11 月 1 日起，每人每期可購買 6 份(30 劑)，且一人一卡(不限本人)購買。
4	要間隔多久才能再買？	自 111 年 11 月 1 日起，如已於當期購買 6 份(30 劑)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？	1. 民眾可至健保特約藥局、衛生所購買。 2. 查詢方式： (1)「社團法人中華民國藥師公會全國聯合會」官網查詢：https://www.taiwan-pharma.org.tw/ (2)「中華民國藥劑生公會全國聯合會」官網查詢：https://roc.pharma2020.org.tw/ (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。 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。
6	如何查詢健保特約藥局？	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(www.nhi.gov.tw)首頁「社區特約藥局專區」查詢： 健保特約藥局查詢 1. 名單下載 1.1 健保特約藥局名單 1.2 無健保特約藥局之鄉鎮衛生所名單 2. 特約藥局查詢 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。 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。 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：

民眾篇

序號	問題	回復
		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。 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。 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。
7	有些人沒有健保卡，可以購買快篩試劑嗎？	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。 2. 外國人請持居留證購買，購買規則與國人一致。
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	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。
11	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。
12	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。
13	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？	如果民眾健保卡有遺失、毀損等情況，其快速領卡措施如下： 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

民眾篇

序號	問題	回復
		鐘。製卡服務據點請至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢。 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。 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。 健保署各分區業務組電話及地址可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢。
14	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(www.nhi.gov.tw)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。
15	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。
16	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。
17	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。
18	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。
19	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。
20	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。

快篩試劑實名制 QA(更新處以*表示)

112. 3. 24

民眾篇

序號	問題	回復
21	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。
22	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。
*23	0-6 歲兒童領用免費快篩試劑規定	依中央流行疫情指揮中心規定：0-6 歲幼兒與 65 歲長者免費領取家用快篩試劑政策實施至 112 年 2 月 28 日截止，暫無辦理下一輪免費領用。

快篩試劑販賣實名制 QA

112. 3. 24

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？	1. 請特約藥局或衛生所於收貨時清點數量再簽收。 2. 快篩試劑訂貨系統於 7/18 上線後最快可於 7/25 收到下訂快篩數量，爰自 7/25(含)起，郵局依本署提供藥局、衛生所訂貨名單進行配送，本署(VPN)再依實際到貨日隔日系統自動進貨快篩訂貨數量。
1-1	如果快篩試劑有瑕疵等，導致藥局或衛生所無法販售怎麼因應？	3. 如有瑕疵品，請先將瑕疵品留下，並洽衛生福利部食品藥物管理署詢問回收事宜。 4. 如有短缺(例：1 箱未配送 78 份)，請洽各地郵局確認。
2	藥局及衛生所代售快篩試劑收入如何處理？	請洽衛生福利部食品藥物管理署或各地藥師公會、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？	藥局或衛生所可繼續販售剩餘的庫存。
5	販售問題或系統進貨方式疑義	各單位洽詢資訊如下： 1. 藥局請聯絡公會：中華民國藥師公會全聯會 02-25953856 或中華民國藥劑生公會全聯會 02-27132682。 2. 衛生所請洽國健署：02-25220554 蔡佩玲。 3. 7/25(含)後的進貨數量調整，請洽各地郵局詢問。
6	如何查詢快篩試劑運送進度？	快篩試劑運送問題，請洽中華郵政。
6-1	特約藥局變更負責人、歇業，需向哪個單位登記退出？	請藥局向公會登記，本署之快篩地圖及其他單位(如：食藥署)等均係參照公會提供名單。
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？	藥局可至 VPN/防疫快篩管控系統_訂貨作業修正送貨地址及聯絡電話。
8	有關特約藥局 VPN「看診資料及掛號費」維護畫面	健保署自 4 月 28 日起，輔導特約藥局及衛生所於 VPN 之「看診資料及掛號費」維護畫面，請特約藥局及衛生所確

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		實填寫及維護下事項： 1. 固定看診時段。 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。
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？	1. 自 111 年 7 月 18 日起藥局/衛生所可自行至 VPN 快篩訂貨系統下訂快篩試劑。 2. 郵局將依藥局訂貨數量、預計到貨日出貨，藥局收到快篩試劑時請確認數量是否正確。
9-1	郵局送錯快篩試劑應如何辦理？	藥局確認如係郵局誤送情形，請拒收快篩試劑。
9-2	請問同一日可否申請多張訂貨單？ 如：7/18 當天分別下訂「預計到貨日」7/25、7/28 的訂單	1. 訂貨系統可於同一日下訂多張不同「預計到貨日」訂單，系統會自動檢核同一「預計到貨日」的訂貨數量是否有超過 2 箱，如有超過訂貨數量即無法完成訂貨作業。 2. 同一「預計到貨日」的訂貨數量目前可分不同日期下訂，系統仍會自動檢核是否符合訂貨規定，惟食藥署及中華郵政視此種情形為「重複下單」，可能會將第 2 張訂單移除，郵局是否投遞第 2 張訂單，請洽各地郵局詢問。
9-3	請問同一「預計到貨日」能否分次下訂(即分 2 次下訂，1 次訂 1 箱)？ 如：8/8 及 8/11 分別下訂 1 箱快篩試劑，均選擇 8/20 為「預計到貨日」	例：藥局於 8/8 及 8/11 分別下訂 1 箱快篩試劑，均選擇 8/20 為「預計到貨日」，郵局及食藥署可能會視同重複下單並取消投遞 8/11 下訂的訂單，爰 8/20 當日可能只會收到 8/8 下訂的 1 箱快篩。
9-4	如果原本有下訂快篩試劑，但因故無法收貨或販售，可否取消訂單？	1. 可請至「歷史訂貨記錄」項下刪除。 2. 如已超過可刪除時間，藥局可於「預計到貨日」拒收快篩試劑。
9-5	原有下訂快篩試劑，但於預計到貨日庫存數仍很多，郵局送貨當下拒收，但 VPN 系統自動進貨下訂的數量，致系統庫存數與實際不符，該如何調整？	1. 目前本署每日會提供中華郵政藥局訂單明細，郵局收到資料後會依照名單及預計到貨日進行配送。 2. 如藥局當日有拒收或其他情形致郵局未投遞成功，郵局會提供當日投遞結果，本署再依郵局提供資料進行系統調整。

快篩試劑販賣實名制 QA

112. 3. 24

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		3. 藥局/衛生所勿以 005 瑕疵、006 短缺等代碼維護，避免系統庫存數重複沖銷。
9-6	拒收或未收到郵局送貨，但 VPN 系統仍出現該筆資料，至今仍未刪除，該如何處理？	中華郵政與本署已完成系統介接作業，系統會自動更正拒收、未投遞成功等紀錄，如紀錄未更正，請向本署各分區反映。
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。
10-1	藥局經盤點後發現系統庫存數與實際不符，該如何辦理？	請先確定要調整庫存數，再向本署各分區業務組聯繫
10-2	藥局有確定過卡但當日販售完後系統庫存數仍與實際不符，該如何處理？	請先確定要調整庫存數，再向本署各分區業務組聯繫
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(www.nhi.gov.tw)->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。
12	民眾新舊證號合併後是否仍可持有舊有證號購買快篩試劑？	目前政策為外國人新、舊證號皆可使用(舊的卡並未註銷)爰舊卡片仍屬有效卡範圍，可執行購買作業，後續註銷時程，依疫情指揮中心決定配合調整。
13	藥局未留意民眾購買當下是否有付款，可否向本署申請當日販售期間所有購買紀錄，透過民眾身分證字號確定是否為藥局會員再通知民眾補繳款？	依個人資料保護法第 2 條及第 9 條規定： 個資法僅賦予資料本人查詢、閱覽及複製本人資料權利，並未賦予人民向公家機關提供他人個人資料之權利。 另依個人資料保護法第 15 條： 如公家機關具有特定目的，並符合法定要件時，得蒐集及處理個人資料，並應於蒐集之特地目的的必要範圍內利用該個資。 考量藥局與民眾買賣糾紛係屬特定目的外之利用，應有個人資料保護法第 16 條但書所列各款情形之一，始得為之。

快篩試劑販賣實名制 QA

112. 3. 24

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
14	藥局收到衛生福利部食品藥物管理署所發繳款通知，對於繳款、配送箱數有疑義	- 如藥局有繳款、收費計算方式、對帳、結算等疑義，請洽衛生福利部食品藥物管理署詢問，洽詢電話： 02-2787-7247 陳小姐 02-2787-7243 邱小姐 02-2787-7248 陳小姐 02-2787-7268 楊先生 - 對於配送箱數有疑義，請洽各地郵局(連絡電話可詳繳款單或至本署 VPN/下載專區/防疫家用快篩試劑管控系統項下查詢)。
14-1	如藥局逾期未繳款，本署是否會有行政裁處？	請向藥師/藥劑生公會詢問逾期未繳款的影響，快篩試劑未繳款無涉健保業務，本署無權依此逕予行政裁處。
14-2	藥局如被註記「逾期未繳款」，下一期是否不能繼續參加販售？	- 依衛生福利部食品藥物管理署 111 年 5 月 23 日函文公告，「逾期未繳款」者將予停配快篩試劑且不接受復配申請。 - 相關訊息全聯會已有轉知所屬會員。 - 相關疑義請洽詢衛生福利部食品藥物管理署。
14-3	藥局被註記「逾期未繳款」後，衛生福利部食品藥物管理署才會派人前往回收庫存嗎？	請洽詢衛生福利部食品藥物管理署。
14-4	藥局收到繳款單時已超過食藥署規定的繳費時間，但仍有進行繳款，但為何 VPN 系統會被關閉快篩販售權限？	- 藥局收到繳款單時已超過食藥署規定的繳費時間，但仍有進行繳款，是否列為「逾期未繳款」名單，請向食藥署洽詢。 - 本署依食藥署提供須關閉權限的藥局名單及關閉時間，關閉藥局 VPN 快篩販售權限，如有疑義，請向食藥署洽詢。
14-5	藥局沒申請退出，為何 VPN 快篩販售系統突然被關閉？	本署依食藥署提供須關閉權限的藥局名單及關閉時間，關閉藥局 VPN 快篩販售權限，如有疑義，請向食藥署洽詢。

快篩試劑販賣實名制 QA

112. 3. 24

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
14-6	VPN 快篩販售系統被關閉，無法查詢進銷存紀錄，該向誰申請？	藥局對帳請洽食藥署，衛生所請洽國民健康署。
14-7	VPN 販售權限被關閉，但藥局內尚有庫存的快篩，該如何處理？	請洽食藥署詢問快篩回收事宜。
15	誤用口罩實名制系統過卡買快篩試劑，資料該如何調整？	請向本署各分區業務組反映，並請提供錯誤過卡時間、日期、筆數、是否需同步調整快篩系統庫存量。
16	藥局當下系統異常，事後可否補登民眾購買紀錄？	請紀錄民眾身分證字號(ID)、出生年月日、健保卡末 4 碼後，向本署各分區業務組登記，協助補登購買紀錄。
17	藥局於販售時收錯款項，如何補救？	1. 對帳、收款疑義，請洽食藥署。 2. 調整進貨量，請向各分區業務組反映。
18	未順利過健保卡，致系統庫存與實際不符，該如何處理？	1. 請確認系統有完成過卡後再提供民眾快篩試劑。 2. 如當下未順利過卡，請紀錄領用日期、時間、民眾身分證字號、份數，再請各分區業務組協助處理。
19	可否修正訂貨系統今天訂貨明日送到？	本署訂貨系統是配合郵局作業，因郵局尚需時間作業，目前無法改為今日訂貨明日送達。