



# 100年中醫門診總額一般服務 執行成果報告

行政院衛生署  
中央健康保險局  
101年7月30日



# 一般服務執行成果

(本年中醫專業審查未委託辦理)





# 大綱

- 中醫門診總額概況
- 中醫門診總額醫療服務供給與需求
- 專業醫療服務品質之確保與提升
- 總額之管理與執行績效
- 各分區點值變化與檢討
- 維護保險對象就醫權益
- 品質保證保留款實施方案
- 總結



# 中醫門診總額概況

- 100年中醫門診總額達201.8億元，占整體總額約3.97%。
- 100年中醫門診服務量，計約3千8百多萬件，204億點，就醫率為29.5%。
- 100年中醫醫療點數為成長2.7%，主因為每人就醫次數增加(3.8%)所致。

# 中醫總額醫療服務供給與需求 (供給面)



# 中醫師數-分區別

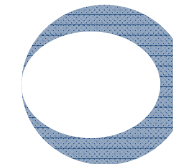
年月	台北	北區	中區	南區	高屏	東區	合計	成長率
96.12	1,373	546	1,312	623	650	71	4,575	2.4%
97.12	1,457	588	1,404	651	702	73	4,875	6.6%
98.12	1,507	612	1,430	666	710	75	5,000	2.6%
99.12	1,518	618	1,445	672	719	80	5,052	1.0%
100.12	1,590	643	1,509	688	742	90	5,262	4.2%
增減人數	72	25	64	16	23	10	210	
成長率	4.7%	4.0%	4.4%	2.4%	3.2%	12.5%	4.2%	
101.3	1,574	653	1,512	688	740	89	5,256	3.7%
增減人數	47	25	73	15	20	9	189	
成長率	3.1%	4.0%	5.1%	2.2%	2.8%	11.3%	3.7%	

註1：資料來源-本局醫事人員公務統計表。

註2：各年度增減人數及成長率，係與去年同期比較。



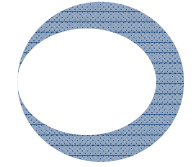
# 中醫醫療機構家數-分區別



年月	台北	北區	中區	南區	高屏	東區	合計	成長率
96.12	772	332	829	404	408	49	2,794	2.6%
97.12	805	345	861	414	413	50	2,888	3.4%
98.12	839	356	869	426	418	49	2,957	2.4%
99.12	860	367	877	430	437	53	3,024	2.3%
100.12	904	379	917	435	449	56	3,140	3.8%
增減家數	44	12	40	5	12	3	116	
成長率	5.1%	3.3%	4.6%	1.2%	2.7%	5.7%	3.8%	
101.3	903	387	922	436	451	56	3,155	3.3%
增減家數	29	12	44	3	12	2	102	
成長率	3.3%	3.2%	5.0%	0.7%	2.7%	3.7%	3.3%	

註1：資料來源-本局醫事人員公務統計表。

註2：各年度增減家數及成長率，係與去年同期比較。



# 每萬人口中醫師數

分區	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	10103
台北	1.33	1.35	1.48	1.64	1.68	1.72	1.73	1.80	1.86	1.97	2.03	2.03	2.11	2.09
北區	1.15	1.17	1.27	1.41	1.41	1.51	1.54	1.56	1.61	1.72	1.77	1.77	1.83	1.86
中區	2.39	2.37	2.53	2.64	2.65	2.85	2.85	3.01	2.95	3.14	<b>3.19</b>	<b>3.22</b>	<b>3.36</b>	<b>3.37</b>
南區	1.24	1.24	1.36	1.49	1.50	1.64	1.73	1.75	1.82	1.90	1.95	1.97	2.02	2.02
高屏	1.16	1.25	1.33	1.42	1.49	1.60	1.65	1.66	1.73	1.87	1.89	1.92	1.99	1.98
東區	0.94	0.95	0.94	0.92	1.04	1.12	1.25	1.19	1.23	1.27	1.31	1.40	1.59	1.58
全局	<b>1.46</b>	<b>1.48</b>	<b>1.60</b>	<b>1.72</b>	<b>1.75</b>	<b>1.86</b>	<b>1.89</b>	<b>1.95</b>	<b>1.99</b>	<b>2.12</b>	<b>2.16</b>	<b>2.18</b>	<b>2.27</b>	<b>2.26</b>

註：每萬人口中醫師數=中醫師數/(戶籍人口數/10,000)。





# 每萬人口中醫師數組距之中醫師人數

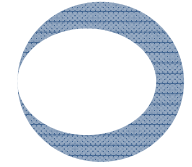
## (10012及10103 vs 9912)

有46.3%中醫師數(2,434位醫師)服務於每萬人口中醫師數在3.0以上鄉鎮市區。

99.12 每萬人口中醫師 數組距	年月	台北	北區	中區	南區	高屏	東區	合計	合計%
無中醫師	9912	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	10012	1	1	0	0	0	1	3	0.1%
	10103	1	1	0	0	0	1	3	0.1%
0 < x < 1	9912	50	44	32	43	53	11	233	4.6%
	10012	52	48	31	44	55	12	242	4.6%
	10103	51	49	30	43	56	11	240	4.6%
1 = < x < 2	9912	488	163	73	101	90	25	940	18.6%
	10012	511	169	72	103	97	32	984	18.7%
	10103	502	172	71	103	95	33	976	18.6%
2 = < x < 3	9912	651	262	196	84	354	0	1,547	30.6%
	10012	689	269	201	86	354	0	1,599	30.4%
	10103	685	276	200	86	355	0	1,602	30.5%
3 = < x	9912	329	149	1,144	444	222	44	2,332	46.2%
	10012	337	156	1,205	455	236	45	2,434	46.3%
	10103	335	155	1,211	456	234	44	2,435	46.3%
合計	9912	1,518	618	1,445	672	719	80	5,052	100.0%
	10012	1,590	643	1,509	688	742	90	5,262	100.0%
	10103	1,574	653	1,512	688	740	89	5,256	100.0%

註1：資料來源-本局醫事人員公務統計表。

註2：每萬人口中醫師數=中醫師數/(戶籍人口數/10,000)。



# 每萬人口中醫師數組距之 增減中醫師人數(10012及10103 vs 9912)

100年12月份較99年12月份增加210位中醫師；101年3月份較99年12月份增加204位中醫師。且增加之中醫師人數多集中在都會區。

各年度 與 99.12 比較 中醫師人數增減	99.12 每萬人口中醫 師數組距	台北	北區	中區	南區	高屏	東區	合計	合計%
100年12月	無中醫師	1	1	0	0	0	1	3	1%
	0<x<1	2	4	-1	1	2	1	9	4%
	1=<x<2	23	6	-1	2	7	7	44	21%
	2=<x<3	38	7	5	2	0	0	52	25%
	3=<x	8	7	61	11	14	1	102	49%
	<b>合計</b>		<b>72</b>	<b>25</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>210</b>
101年3月	無中醫師	1	1	0	0	0	1	3	1%
	0<x<1	1	5	-2	0	3	0	7	3%
	1=<x<2	14	9	-2	2	5	8	36	18%
	2=<x<3	34	14	4	2	1	0	55	27%
	3=<x	6	6	67	12	12	0	103	50%
	<b>合計</b>		<b>56</b>	<b>35</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>204</b>

# 中醫總額醫療服務供給與需求 (需求面)





# 中醫門診總額各區申報量 (99-101Q1)

分區	案件數(千件)			費用點數(百萬)			平均每件費用點數		
	99年	100年	101年 1-3月	99年	100年	101年 1-3月	99年	100年	101年 1-3月
台北	10,414	10,833	2,595	5,768	5,942	1,424	553.8	548.5	548.9
北區	4,493	4,699	1,125	2,388	2,473	592	531.5	526.2	526.6
中區	10,138	10,470	2,577	5,378	5,515	1,351	530.4	526.7	524.2
南區	5,335	5,567	1,395	2,820	2,922	731	528.6	524.8	523.9
高屏	5,863	5,972	1,499	3,176	3,205	803	541.7	536.7	535.5
東區	653	664	167	372	377	95	569.3	567.5	571.2
合計	36,896	38,205	9,356	19,901	20,433	4,996	539.4	534.8	533.9

註1：資料來源：截至101年5月3日明細彙總檔。

註2：醫療費用點數為申請點數+部分負擔，且為核減前點數。

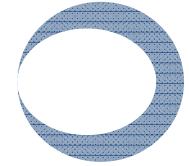


# 中醫門診總額各區申報量成長趨勢 (99-101Q1)

分區	案件數			費用點數			平均每件費用點數		
	99年	100年	101年 1-3月	99年	100年	101年 1-3月	99年	100年	101年 1-3月
台北	-3.2%	4.0%	6.9%	-6.0%	3.0%	7.4%	-2.9%	-1.0%	0.5%
北區	-4.0%	4.6%	4.5%	-6.8%	3.5%	5.3%	-2.9%	-1.0%	0.8%
中區	-3.0%	3.3%	4.1%	-3.9%	2.6%	4.9%	-0.9%	-0.7%	0.8%
南區	-4.7%	4.4%	4.6%	-5.0%	3.6%	5.9%	-0.2%	-0.7%	1.2%
高屏	-6.9%	1.9%	6.1%	-8.4%	0.9%	6.4%	-1.7%	-0.9%	0.3%
東區	-4.8%	1.6%	6.4%	-4.9%	1.3%	8.3%	0.0%	-0.3%	1.8%
合計	<b>-4.1%</b>	<b>3.5%</b>	<b>5.3%</b>	<b>-5.8%</b>	<b>2.7%</b>	<b>6.1%</b>	<b>-1.8%</b>	<b>-0.8%</b>	<b>0.7%</b>

註1：資料來源：截至101年5月3日明細彙總檔。

註2：成長率為與前一年同期比較。



# 醫療利用情形(1)

年	就醫人數 (千)	就醫率	平均每人 就醫次數	有就醫者平 均每人就醫 次數	有就醫者平 均每人醫療 費用	每次 就醫費用
94年	6,592	29.8%	1.53	5.15	2,776	539
95年	6,419	28.8%	1.48	5.14	2,779	541
96年	6,607	29.3%	1.54	5.26	2,843	541
97年	6,712	29.6%	1.60	5.39	2,940	546
98年	6,992	30.7%	1.69	5.50	3,021	549
99年	6,779	29.7%	1.61	5.44	2,936	539
100年	6,762	29.5%	1.67	5.65	3,021	535

註1：資料來源：中央健康保險局資料倉儲、截至101年5月3日明細彙總檔。

註2：保險對象人數來源為計算總額人口風險因子之各季中人數之平均人數。

註3：本表含專款專用申報件數及點數。

註4：就醫率 = 就醫人數 / 保險對象人數。各年採4季季中均分。

平均每人就醫次數 = 申報件數 / 保險對象人數。

有就醫者平均每人就醫次數 = 申報件數 / 就醫人數。

有就醫者平均每人醫療費用點數 = 申請醫療費用點數 / 就醫人數

## 醫療利用情形(2)\_成長率

年	就醫人數 (千)	就醫率	平均每人 就醫次數	有就醫者平 均每人就醫 次數	有就醫者平 均每人醫療 費用	每次 就醫費用
95年	-2.6%	-3.2%	-3.5%	-0.2%	0.1%	0.31%
96年	2.9%	1.8%	4.1%	2.3%	2.3%	0.02%
97年	1.6%	1.1%	3.6%	2.5%	3.4%	0.90%
98年	4.2%	3.7%	5.9%	2.1%	2.7%	0.59%
99年	-3.0%	-3.5%	-4.5%	-1.1%	-2.8%	-1.76%
100年	-0.2%	-0.6%	3.2%	3.8%	2.9%	-0.88%

註1：資料來源：中央健康保險局資料倉儲、截至101年5月3日明細彙總檔。

註2：成長率係於前一年比較。

# 醫療利用情形(3)\_各年齡層

年齡層	就醫率			有就醫者平均每每人就醫次數			有就醫者平均每每人醫療費用		
	98年	99年	100年	98年	99年	100年	98年	99年	100年
0-9歲	16.9%	17.1%	17.0%	5.2	5.4	5.7	2,616	2,707	2,848
10-19歲	28.5%	27.2%	27.0%	4.1	4.1	4.2	2,155	2,126	2,162
20-29歲	34.2%	33.8%	33.3%	4.5	4.4	4.4	2,387	2,311	2,314
30-39歲	34.5%	33.4%	33.5%	5.5	5.4	5.6	2,953	2,861	2,931
40-49歲	33.3%	32.0%	31.8%	6.1	6.1	6.3	3,356	3,262	3,361
50-59歲	33.0%	31.0%	30.6%	6.1	6.1	6.3	3,494	3,352	3,460
60-69歲	31.9%	29.8%	29.7%	6.5	6.4	6.6	3,811	3,612	3,704
70歲以上	26.0%	24.3%	24.2%	6.8	6.7	7.0	4,123	3,919	4,016
合計	30.7%	29.7%	29.5%	5.5	5.4	5.6	3,021	2,936	3,020

註1：資料來源：中央健康保險局資料倉儲、截至101年6月22日明細彙總檔。

註2：保險對象人數來源為計算總額人口風險因子之各季中人數之平均人數。

註3：本表含專款專用申報件數及點數。

註4：就醫率 = 就醫人數 / 保險對象人數。各年採4季季中均分。

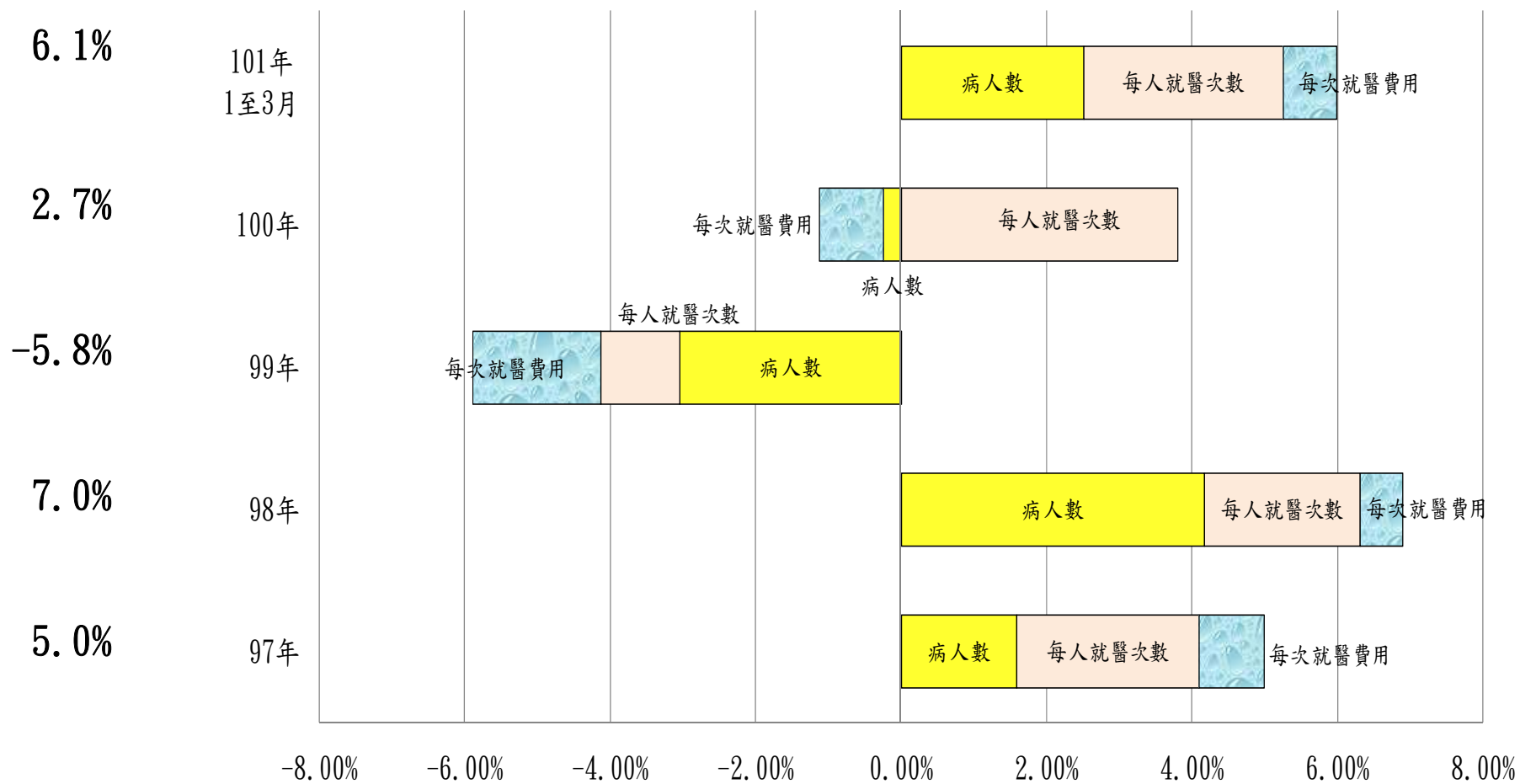
有就醫者平均每每人就醫次數 = 申報件數 / 就醫人數。

有就醫者平均每每人醫療費用點數 = 申請醫療費用點數 / 就醫人數



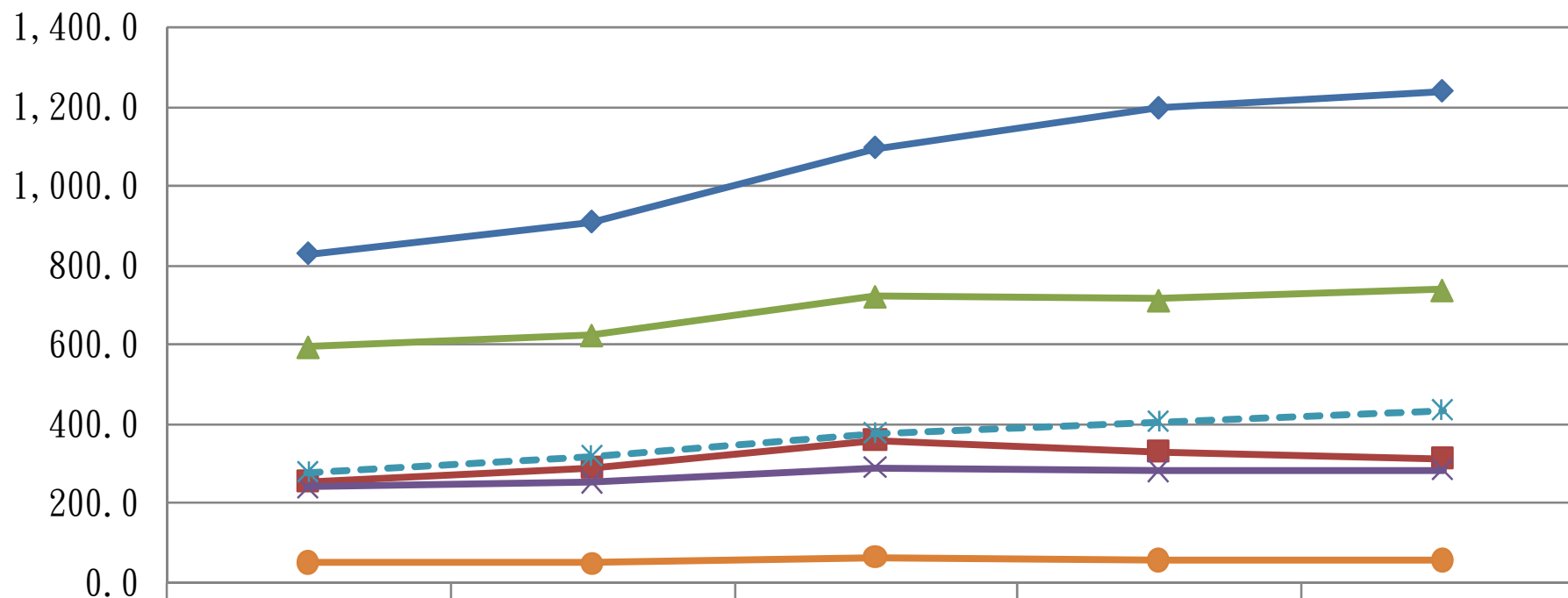
費用成長率

# 97至101年第1季各區醫療費用成長因素解構圖



	97年	98年	99年	100年	101年 1至3月
■ 病人數	1.59%	4.17%	-3.04%	-0.25%	2.51%
□ 每人就醫次數	2.50%	2.14%	-1.09%	3.80%	2.73%
■ 每次就醫費用	0.90%	0.59%	-1.76%	-0.88%	0.74%

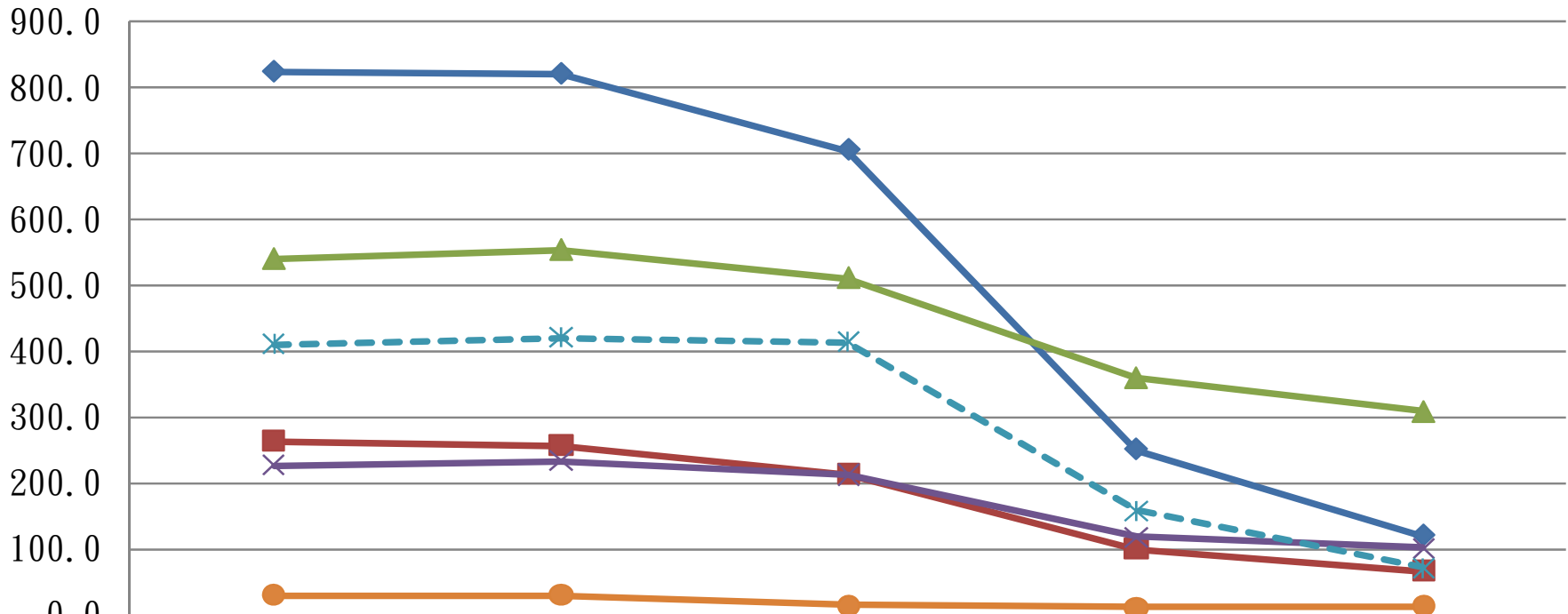
### 針灸醫令費用點數(百萬點)



	96年	97年	98年	99年	100年
◆ 台北	828.1	908.5	1,096.6	1,196.8	1,239.9
■ 北區	256.9	291.8	360.0	329.9	314.4
▲ 中區	594.1	624.1	722.5	712.6	738.6
× 南區	241.8	256.0	291.2	283.7	286.0
-*- 高屏	279.5	319.6	377.9	404.0	433.7
● 東區	50.5	49.4	63.8	56.3	56.6

**全區 2,250.9      2,449.5      2,912.0      2,983.2      3,069.3**

### 傷科脫臼醫令費用點數(百萬點)



	96年	97年	98年	99年	100年
◆ 台北	825.7	822.5	707.0	251.2	120.2
■ 北區	262.7	255.9	212.8	99.5	66.2
▲ 中區	539.8	553.4	511.0	359.5	308.4
× 南區	226.5	232.9	211.9	118.8	102.4
✱ 高屏	409.5	419.3	412.9	156.9	70.9
● 東區	28.6	28.8	13.5	10.1	11.9

全區	2,292.9	2,312.9	2,069.2	996.0	679.9
----	---------	---------	---------	-------	-------



# 98~101年第1季 分項費用之成長率及增減點數

項目	年	藥費	藥品調劑費	診察費	診療費	合計
費用點數 (百萬點)	98年	6,306	338	9,356	5,124	21,123
	99年	6,335	206	9,213	4,147	19,901
	100年	6,770	142	9,570	3,954	20,435
	101年Q1	1,719	35	2,356	885	4,996
各項費用點數 占率	98年	29.9%	1.6%	44.3%	24.3%	100.0%
	99年	31.8%	1.0%	46.3%	20.8%	100.0%
	100年	33.1%	0.7%	46.8%	19.3%	100.0%
	101年Q1	34.4%	0.7%	47.2%	17.7%	100.0%
費用點數 成長率	98年	10.0%	4.6%	6.5%	4.7%	7.0%
	99年	0.5%	-38.9%	-1.5%	-19.1%	-5.8%
	100年	6.9%	-31.4%	3.9%	-4.7%	2.7%
	101年Q1	8.3%	2.8%	4.8%	5.3%	6.1%
較去年同期 增減點數 (百萬點)	98年	572	15	571	229	1,387
	99年	30	-131	-143	-977	-1,221
	100年	434	-65	357	-193	533
	101年Q1	132	1	109	45	287

## 小結(1/3)

### ● 中醫師數

- ✓ 成長率：100年12月份中醫師數有5,262位，較去年同期成長4.2%；101年3月份中醫師數有5,256位，較去年同期成長3.7%。
- ✓ 中醫師增減人數：100年12月份較99年12月份增加210位中醫師；101年3月份較99年12月份增加204位中醫師。
  - ◆ 101年3月份增加之中醫師，其中增加103位中醫師係於每萬人口中醫師數大於3鄉鎮，以中區增加67位中醫師最多。
  - ◆ 另外增加55位中醫師係於每萬人口中醫師數介於2及3之鄉鎮，以台北區增加34位中醫師最多。



## 小結(2/3)

- 就醫人數：100年就醫人數676萬人，較前一年減少**0.2%**。
- 就醫率：100年就醫率29.5%，較前一年減少**0.6%**。
- 有就醫者平均每人醫療費用點數：100年平均每人3,021點，較前一年成長2.9%。
- 有就醫者平均每人就醫次數：100年平均每人5.6次，較前一年成長3.8%。
- 針灸及傷科脫臼整復醫令費用點數：100年針灸醫令點數增加0.86億點，各分區皆有上升趨勢；傷科脫臼整復醫令點數減少約3.2億點。各分區皆有下降趨勢。

## 小結(3/3)

### ➤ 提昇醫療資源不足地區民眾就醫權益：

- 自89年至100年，無中醫師鄉鎮數有減少趨勢，本局及中醫師公會積極推動「中醫門診總額醫療資源不足地區改善方案」，有效改善了中醫師人力分佈不均情形，使偏遠地區之保險對象獲得中醫醫療照護。
- 執行鄉鎮數：92年為37個鄉鎮數，100年為63個鄉鎮數。
- 門診人次：92年為5.3萬門診人次，100年為13.2萬門診人次。

### ➤ 近3年增加中醫師數集中都會區，東區自95年預算保障占率2.22%，服務量占率維持於1.85%-1.87%，：

- 依據費協會第176次會議決議設「點值上限」，以期提昇醫療服務量。
- 於101年5月中醫支付委員會議擬訂「中醫門診總額點值保留款機制作業方案」，設定分區平均點值超過1.20元之保留款，保留之預算用於鼓勵中醫師至醫缺地區提供醫療服務。

# 專業醫療服務品質 之確保與提升



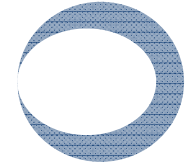




# 品質確保方案之 專業醫療服務品質指標項目

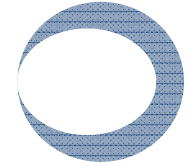
- 指標數：截至100年底專業醫療服務品質指標資料  
共計6項，於本局全球資訊網公布季報及年報。
- 專業醫療品質指標項目：
  - 各區7日內處方用藥日數重複2日以上比率
  - 各區中醫癌症病患同時利用西醫人數比率
  - 各區同日重複就診率
  - 各區平均就醫次數
  - 各區隔日重複就診率
  - 針傷科處置次數每月大於15次占率

# 品質指標監測結果(1/8)



指標項目	監測值	統計值	檢討
4.1： 各區7日內處方 用藥日數重複2 日以上比率	前3年統計加權平均值*(1±10%) 0.72% ≤ 98年監測值 ≤ 0.88% 0.70% ≤ 99年監測值 ≤ 0.86% 0.66% ≤ 100年監測值 ≤ 0.81%	98年:0.74% 99年:0.71% 100年:0.73%	監測值 範圍內
4.2： 各區中醫癌症 病患同時利用 西醫人數比率	前3年統計加權平均值*(1±10%) 51.35% ≤ 98年監測值 ≤ 62.77% 52.29% ≤ 99年監測值 ≤ 63.91% 53.33 % ≤ 100年監測值 ≤ 65.18%	98年:59.88% 99年:59.87% 100年:61.37%	監測值 範圍內
4.3： 各區同日重複 就診率	前3年統計加權平均值*(1±10%) 0.12% ≤ 98年監測值 ≤ 0.15% 0.13% ≤ 99年監測值 ≤ 0.15% 0.12% ≤ 100年監測值 ≤ 0.15%	98年:0.14% 99年:0.13% 100年:0.12%	監測值 範圍內

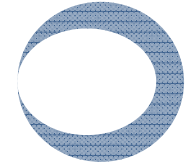
# 品質指標監測結果(2/8)



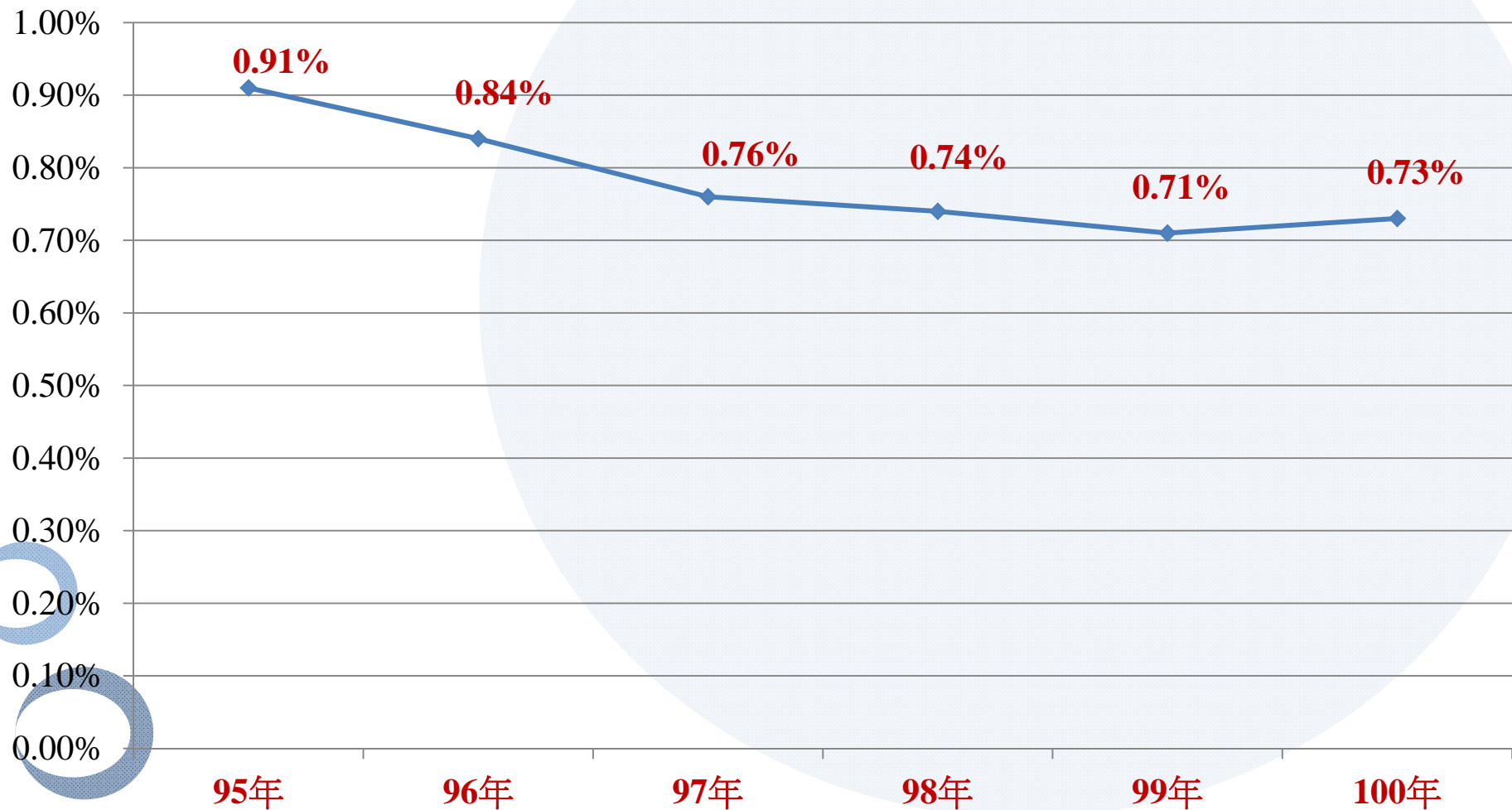
指標項目	監測值	統計值	檢討
4.4 : 各區平均就醫 次數	前3年統計加權平均值*(1±10%) 2.42 ≤ 98年監測值 ≤ 2.96 2.39 ≤ 99年監測值 ≤ 2.92 2.42 ≤ 100年監測值 ≤ 2.95	98年:2.69 99年:2.70 100年:2.78	監測值範圍內
4.5 : 各區隔日重複 就診率	前3年統計加權平均值*(1±10%) 0.59% ≤ 98年監測值 ≤ 0.72% 0.52% ≤ 99年監測值 ≤ 0.64% 0.46% ≤ 100年監測值 ≤ 0.57%	98年:0.51% 99年:0.46% 100年:0.46%	監測值範圍內
4.6 : 針傷科處置次 數每月大於15 次占率	前3年統計加權平均值*(1±10%) 0.36% ≤ 98年監測值 ≤ 0.44% 0.16% ≤ 99年監測值 ≤ 0.19% 0.03% ≤ 100年監測值 ≤ 0.03%	98年:0.02% 99年:0.01% 100年:0.01%	低於監測值範圍



# 品質指標監測結果(3/8)



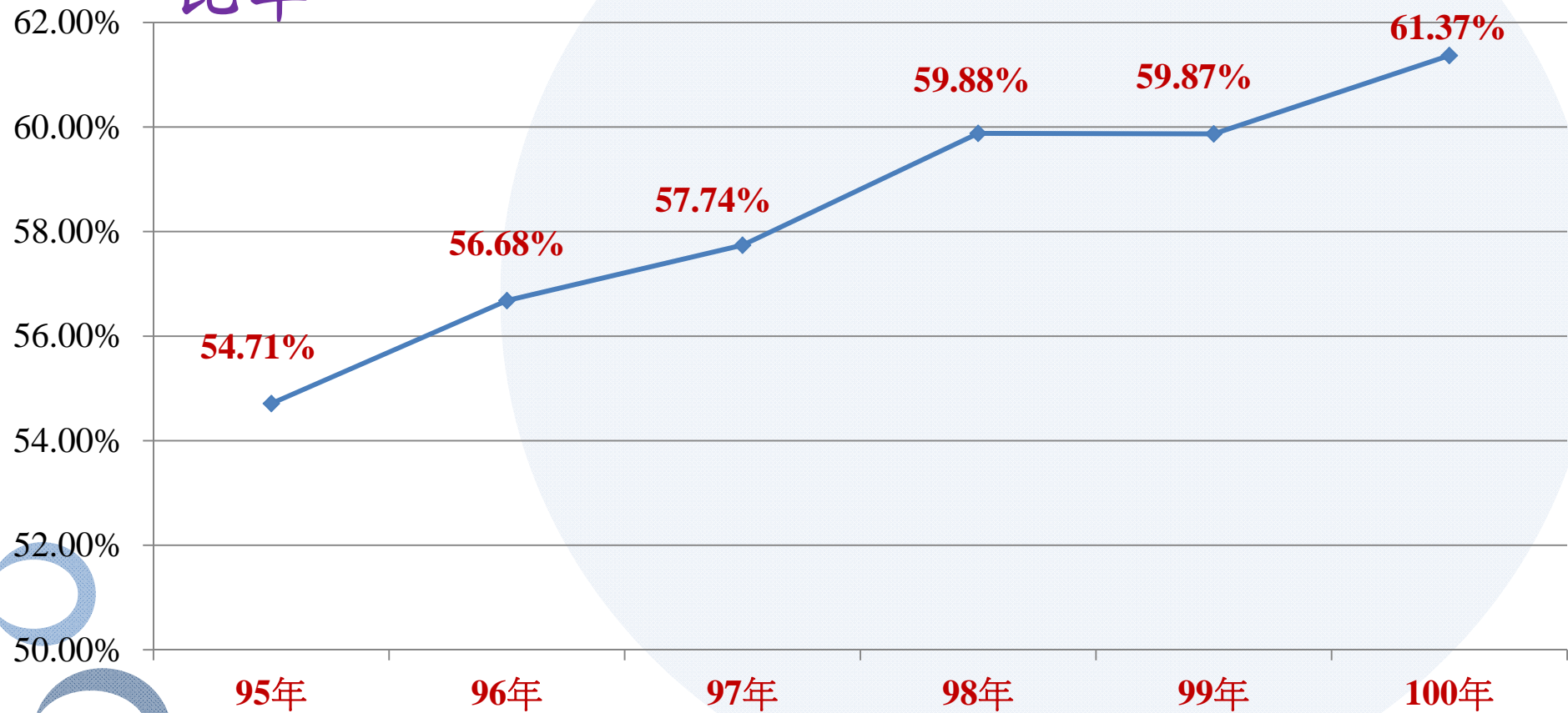
- 指標4.1：整體7日內處方用藥日數重複2日以上比率(負向)





# 品質指標監測結果(4/8)

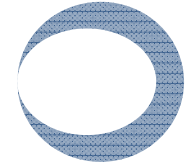
- 指標4.2：中醫癌症病患同時利用西醫人數比率



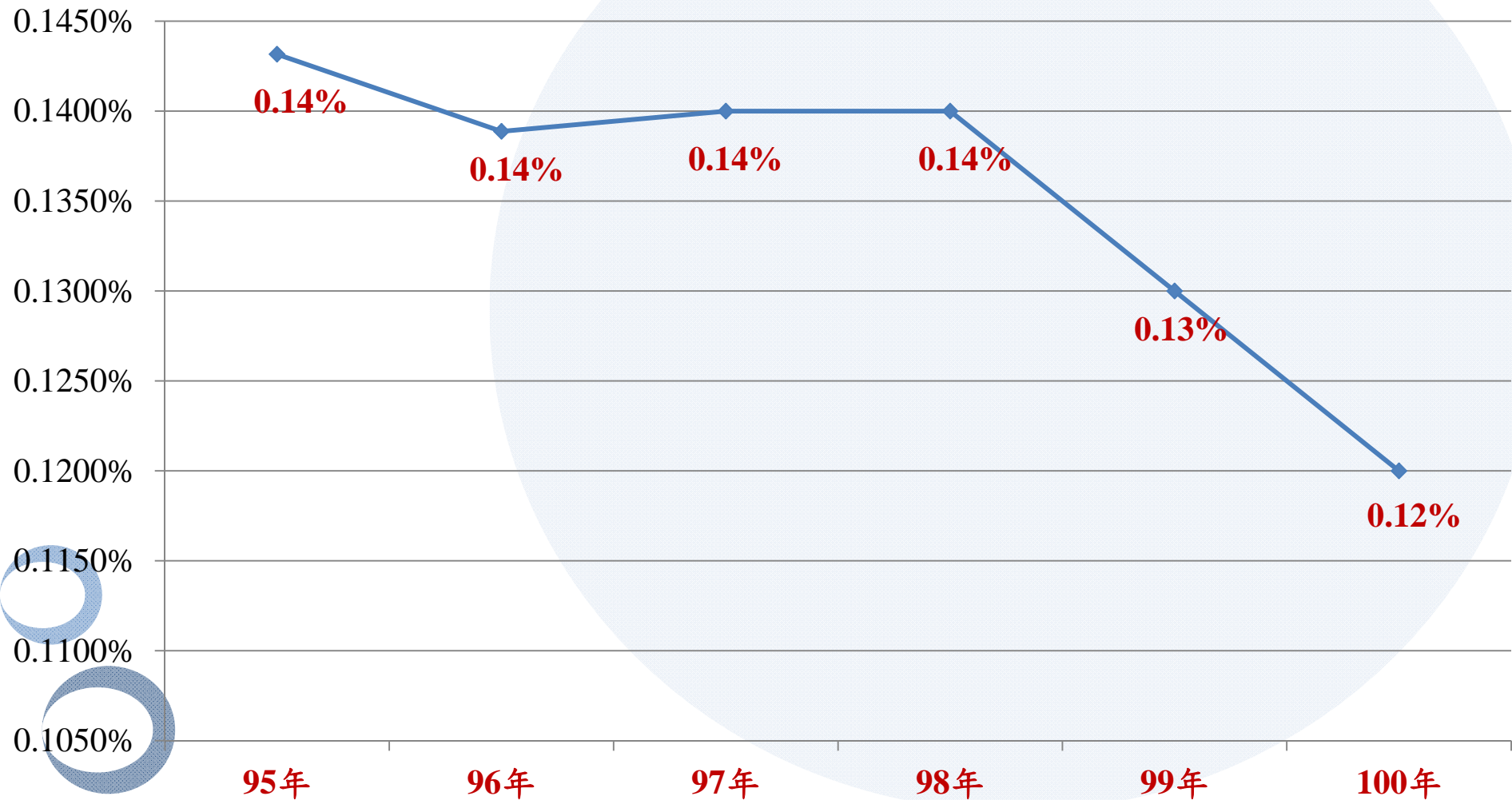
● 註：本指標主要呈現癌症病患中西醫併用之醫療服務情形，並無品質正負向之意涵。



# 品質指標監測結果(5/8)

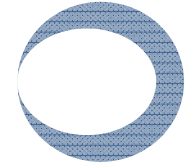


## ● 指標4.3：中醫同日重複就診率(負向)

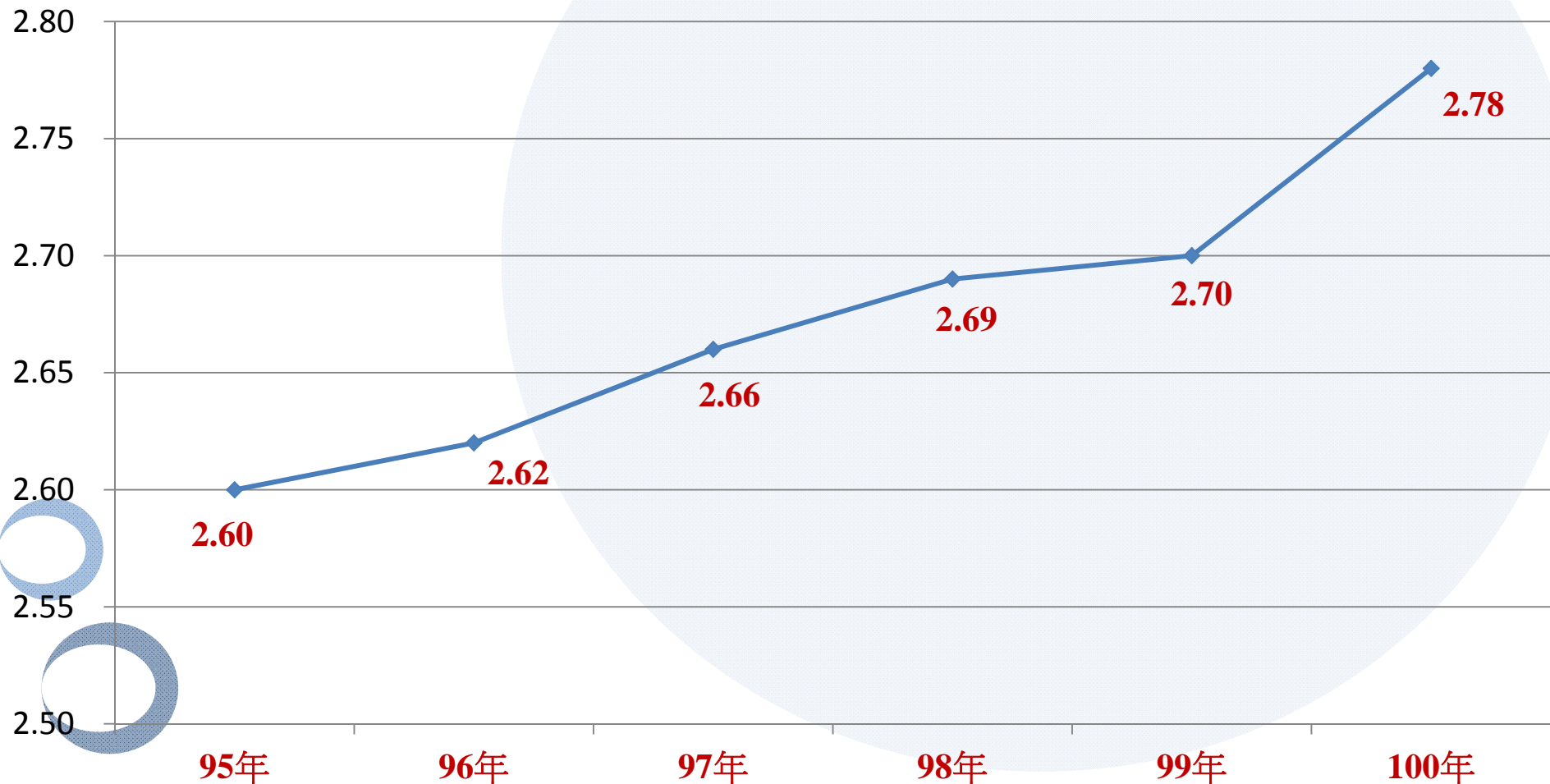




# 品質指標監測結果(6/8)



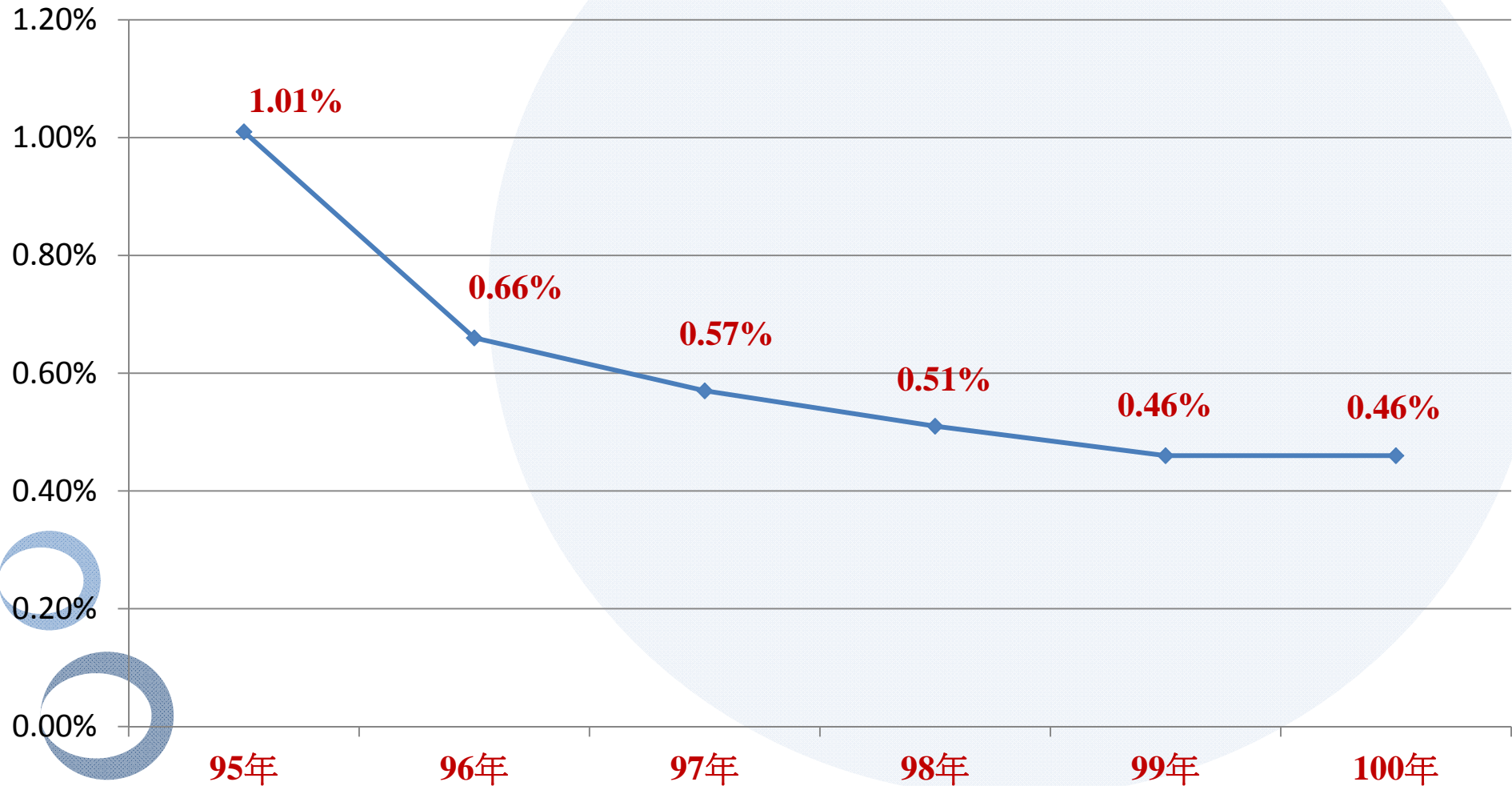
## ● 指標4.4：平均就醫次數





# 品質指標監測結果(7/8)

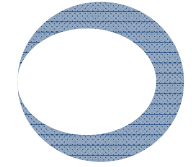
- 指標4.5：隔日重複就診率(負向)



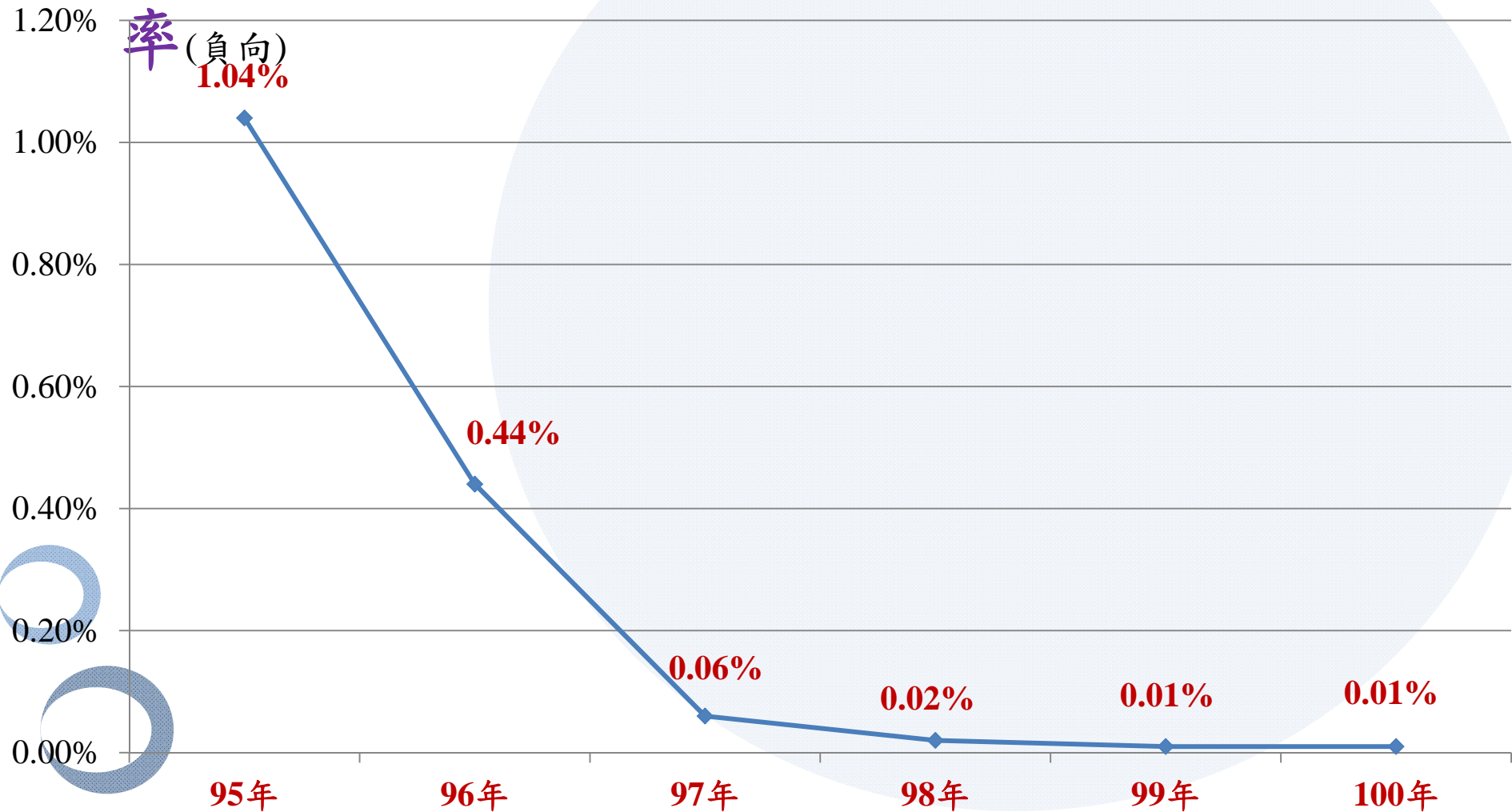




# 品質指標監測結果(8/8)



- 指標4.6：針傷科處置次數每月大於15次以上占





# 中醫總額\_院所別醫療品質資訊公開

99年中醫總額已公開指標項目13項，100年增加2項，總計15項，民眾及醫事機構都可在本局全球資訊網查詢個別診所指標項目。

指標項目	資料期間	備註
用藥日數重複率	每季	94年指標
中醫重複就診率	每季	94年指標
「針灸標準作業流程合格院所」	每季	95年指標
「感染管控合格院所」	每季	95年指標
「小兒氣喘緩解期中醫優質門診照護試辦計畫」之中醫特約醫事服務機構	每季	96年指標
「腦血管疾病與褥瘡之西醫住院病患中醫輔助醫療試辦計畫」之中醫特約醫事服務機構	每季	96年指標
「小兒腦性麻痺中醫優質門診照護試辦計畫」之中醫特約醫事服務機構	每季	96年指標
「中醫傷科示範醫療機構」認證合格院所	每季	97年指標
中醫同一院所同一患者同月看診次數過高病患就診8次以上比率	每季	97年指標
主動申報勞保職業傷病中醫健保特約醫療機構	每季	98年指標
「中醫門診總額醫療資源缺乏地區改善方案」中醫健保特約醫事機構名單	每季	98年指標
中醫藥品標示	每年	99年指標
中醫醫療費用明細標示	每年	99年指標
健保IC卡上傳正確率	每月	100年新增指標
腦血管疾病後遺症中醫門診照護計畫承做院所	每季	100年新增指標

# 總額之管理與執行績效





# 中醫與健保局專業事務共管辦理情形

- 召開中醫總額支付委員會議(4次)及各分區共召開聯繫會議(39次)
  - ◆ 各季醫療利用等整體資訊之公開。
  - ◆ 各分區點值之預估、監控及結算，分享管理經驗。
  - ◆ 共同討論及擬訂各項總額協定方案，以凝聚共識，化解推動阻力。
  - ◆ 加強保險對象權益之確保。
  - ◆ 政策之宣導。
- 分區定期與中醫界召開連繫共管會議(7次)
- 定期提供中醫師公會健保醫療費用指標資料



# 專業審查人力配置

- 100年中醫門診總額支付制度下專業審查事務未委託。
- 審查醫事人員由本局函請中華民國中醫師公會全國聯合會推薦1/2符合資格之專科醫師名單及優先順位，由本局辦理遴聘。
- 共遴聘122人，任期二年，聘期自100年2月1日起至102年1月31日止。



# 醫療費用審查注意事項增修

- 檢討增修全民健康保險醫院醫療費用審查注意事項：
  - 全民健康保險中醫醫療費用審查注意事項於100年10月3日、101年4月11日公告增修。



## 專業審查措施

- 建立以檔案分析為主軸之審查制度
- 二代醫療系統電腦醫令自動化審查 (PHE) 作業
- 利用檔案分析標記異常院所資訊回饋
- 即時預估點值，並提供相關團體參考



# 醫療利用異常管理

- 不符支付標準或相關作業規定之院所，逕予核扣。

- 如療程未完成即另起新療程多報診察費、不符初診診察費加計(篩選院所特約未滿2年、非2年內之初診病患及超過10%申報件數上限之院所。)

- 申報異常之院所進行立意抽審：

- 如高成長院所管控、中醫師申報自我看診專案管理、療程14日內未完成重新申請診察費等專案。

- 申報異常之院所進行輔導：

- 如院所申報「中醫師親自調劑費」專案、中醫師自身診療適當性專案、中醫檢驗檢查申報審查專案。



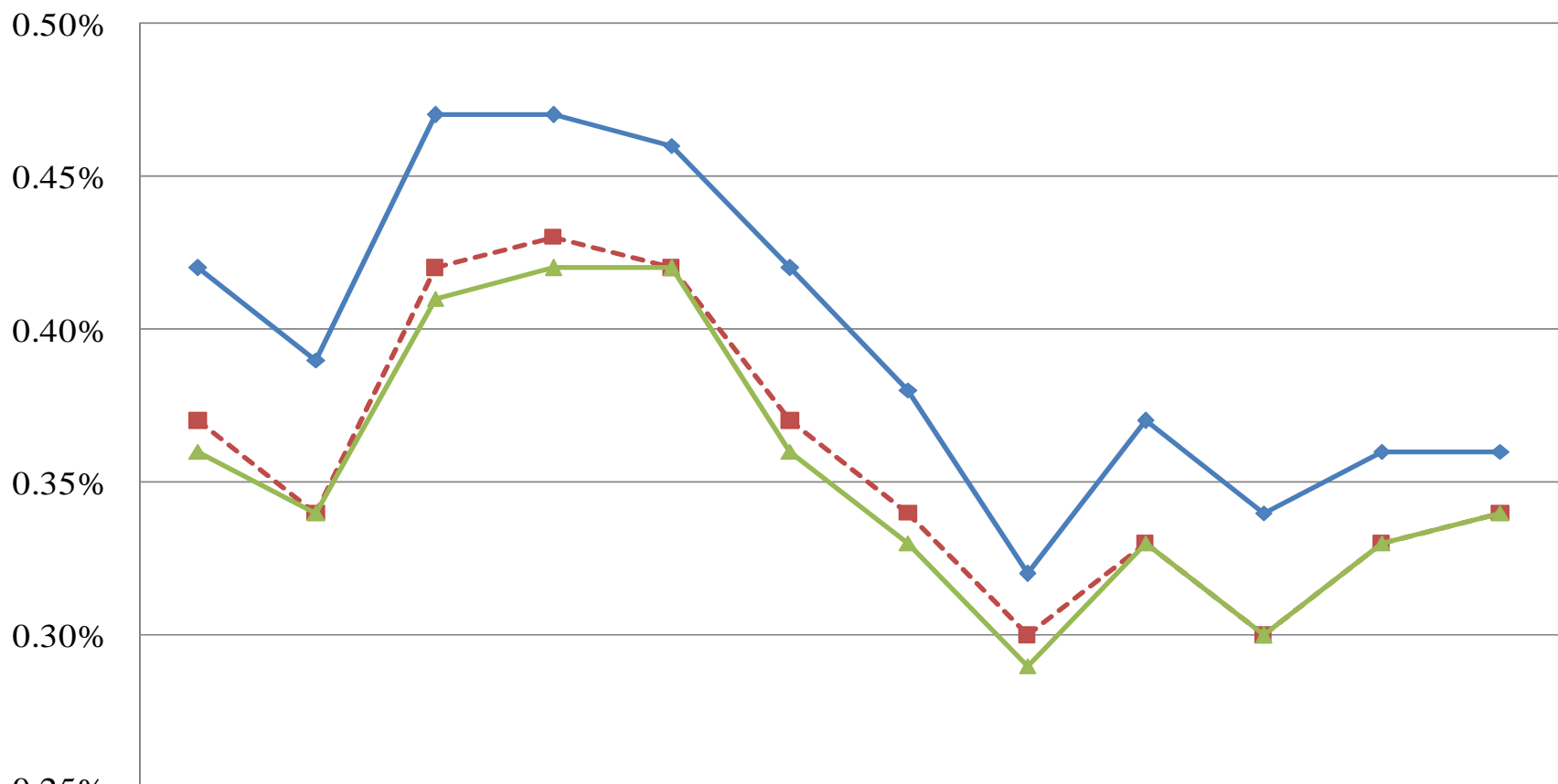


# 加強違規查處

- 各分區進行實地訪查，重點審查項目：
  - 中醫傷科實地審查
  - 中醫醫療院所「針灸標準作業程序」暨「加強感染控制」方案之實地訪評專案等。
- 100年違規計有66家次，違規金額計有410.7萬元，占中醫門診總額預算數約0.02%。
  - 總額舉發約6.8萬元；非總額舉發約403.8萬元。
  - 非總額舉發較99年減少297萬元。



# 98~100年中醫門診總額季核減率趨勢圖



	98Q1	98Q2	98Q3	98Q4	99Q1	99Q2	99Q3	99Q4	100Q1	100Q2	100Q3	100Q4
◆ 初核核減率	0.42%	0.39%	0.47%	0.47%	0.46%	0.42%	0.38%	0.32%	0.37%	0.34%	0.36%	0.36%
■ 申復後核減率	0.37%	0.34%	0.42%	0.43%	0.42%	0.37%	0.34%	0.30%	0.33%	0.30%	0.33%	0.34%
▲ 爭審後核減率	0.36%	0.34%	0.41%	0.42%	0.42%	0.36%	0.33%	0.29%	0.33%	0.30%	0.33%	0.34%

註1. 資料來源：擷取門住診醫療費用統計檔，截至1010401止已完成核付之資料。

註2. 初核核減率 = (申請點數 - 核定點數) / 醫療點數

註3. 申復後核減率 = 【申請點數 - (核定點數 + 申復補付點數)】 / 醫療點數

註4. 爭審後核減率 = 【申請點數 - (核定點數 + 申復補付點數 + 爭審補付點數)】 / 醫療點數



# 100年中醫門診總額核減率

分區別	初核核減率(%)	申復後核減率(%)	爭審後核減率(%)
臺北	0.45%	0.42%	0.42%
北區	0.35%	0.33%	0.33%
中區	0.34%	0.30%	0.30%
南區	0.23%	0.21%	0.21%
高屏	0.30%	0.26%	0.26%
東區	0.69%	0.53%	0.52%
全區	0.36%	0.33%	0.33%

註1. 資料來源：擷取門住診醫療費用統計檔，截至1010401止已完成核付之資料。

註2. 初核核減率 = (申請點數 - 核定點數) / 醫療點數

註3. 申復後核減率 = 【申請點數 - (核定點數 + 申復補付點數)】 / 醫療點數

註4. 爭審後核減率 = 【申請點數 - (核定點數 + 申復補付點數 + 爭審補付點數)】 / 醫療點數

# 99~100年中醫爭審撤銷率

分區	99年		100年	
	爭審件數	撤銷率	爭審件數	撤銷率
台北	490	16%	716	13%
北區	132	17%	110	6%
中區	413	19%	330	17%
南區	201	15%	51	16%
高屏	121	10%	75	3%
東區	44	2%	70	16%
合計	1,401	16%	1,352	13%

註 1：撤銷率=1-(駁回件數)/爭審件數

2：資料來源：全民健康保險爭議審議委員會



# 各分區點值變化與檢討





## 中醫一般部門預算分配試辦計畫

- 中醫師在中部地區向來醫療資源過剩，加以93年中區點值低落(93Q2及93Q中區浮動點值0.75及0.72)，中醫全聯會要求改變「錢跟著投保人口走」之地區預算分配方式
- 94年依據費協會第106次委員會議決議自95年開始辦理。



# 95~98年一般部門 預算分配試辦計畫及問題點

- 不符總額預算「採事先分配分區預算，再進行分區管理」之精神。
- 90%預算採事後申報數作分配：
  - 費用成長高於總額協商成長率，造成申報愈多，分配資源愈多，導致有衝量之行為。
  - 自95年負2.5%費用成長飆高達至98年7.0%，已造成點值逐年滑落(98年平均點值0.91)。
- 10%預算以利用率指標作分配：如重複就診率、用藥日數重複率之指標屬管理指標，不應作為預算分配依據。
- 試辦計畫導致中醫師跟著費用移動，無法達到醫師均衡分布。



# 99~101年一般部門預算分配試辦計畫

## 5%預算(GB)

指標2：各區戶籍人口數

1. 戶籍人口較投保人口更貼近  
當地民眾就醫需求
2. 符合錢跟著人走的精神

## 5%預算(GD)

指標4：各區人數利用率成長率與醫療費用成長率差指標加權校正後之占率

1. 中醫醫療有西醫醫療替代
2. 中醫醫療或為民眾之輔助醫療

## 80%預算(GA)

指標1：95年第4季至98年第3季之五分區實際收入預算占率

1. 考量中醫醫療有分布不均現象(中區分局基期費用最多)
2. 為反映現實面，因台北及北區近年中醫師數及費用點數成長較高。

## 5%預算(GC)

指標3：各區每人於各分區  
就醫次數之權值占率

1. 反映各分區民眾對中醫需求之偏好
2. 該指標較「就醫人數」做分區預算較公平

## 5%預算(GE)

指標5：各分區各鄉鎮市區  
每萬人口中醫師數

各分區應就各鄉鎮市區每萬人口中醫師數之過剩區發揮同儕制約，使該區中醫師地理分佈更為均勻。





# 95-100年各季各分區點值(1/2)

項目 分區	95年				96年				97年			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
台北	1.0412	1.0147	0.9605	1.0024	1.0115	0.9714	0.9481	0.9595	1.0002	0.9285	0.9143	0.9416
北區	1.0125	0.9925	0.9588	1.0196	1.0282	0.9676	0.9576	0.9617	0.9839	0.9262	0.9112	0.9355
中區	1.0741	1.0099	0.9339	0.9777	0.9794	0.9467	0.9358	0.9596	0.9883	0.9396	0.9323	0.9501
南區	1.0240	0.9624	0.9279	0.9817	1.0213	0.9728	0.9470	0.9656	0.9981	0.9443	0.9089	0.9617
高屏	1.0235	0.9569	0.9537	1.0133	1.0085	0.9686	0.9526	0.9570	0.9832	0.9322	0.9153	0.9394
東區	1.1953	1.1582	1.1579	1.2306	1.1859	1.1697	1.1710	1.1782	1.2243	1.1599	1.2134	1.1666
全局	1.0422	0.9965	0.9509	1.0005	1.0090	0.9676	0.9504	0.9643	0.9960	0.9382	0.9321	0.9498
平均點值	0.9975				0.9728				0.9540			
高低差距	0.0616	0.0577	0.0326	0.0419	0.0488	0.0261	0.0218	0.0086	0.0169	0.0180	0.0234	0.0262
高低平均	0.0485				0.0263				0.0194			

註1：點值高低差距係排除東區業務組。

註2：試辦計畫自95年開始。



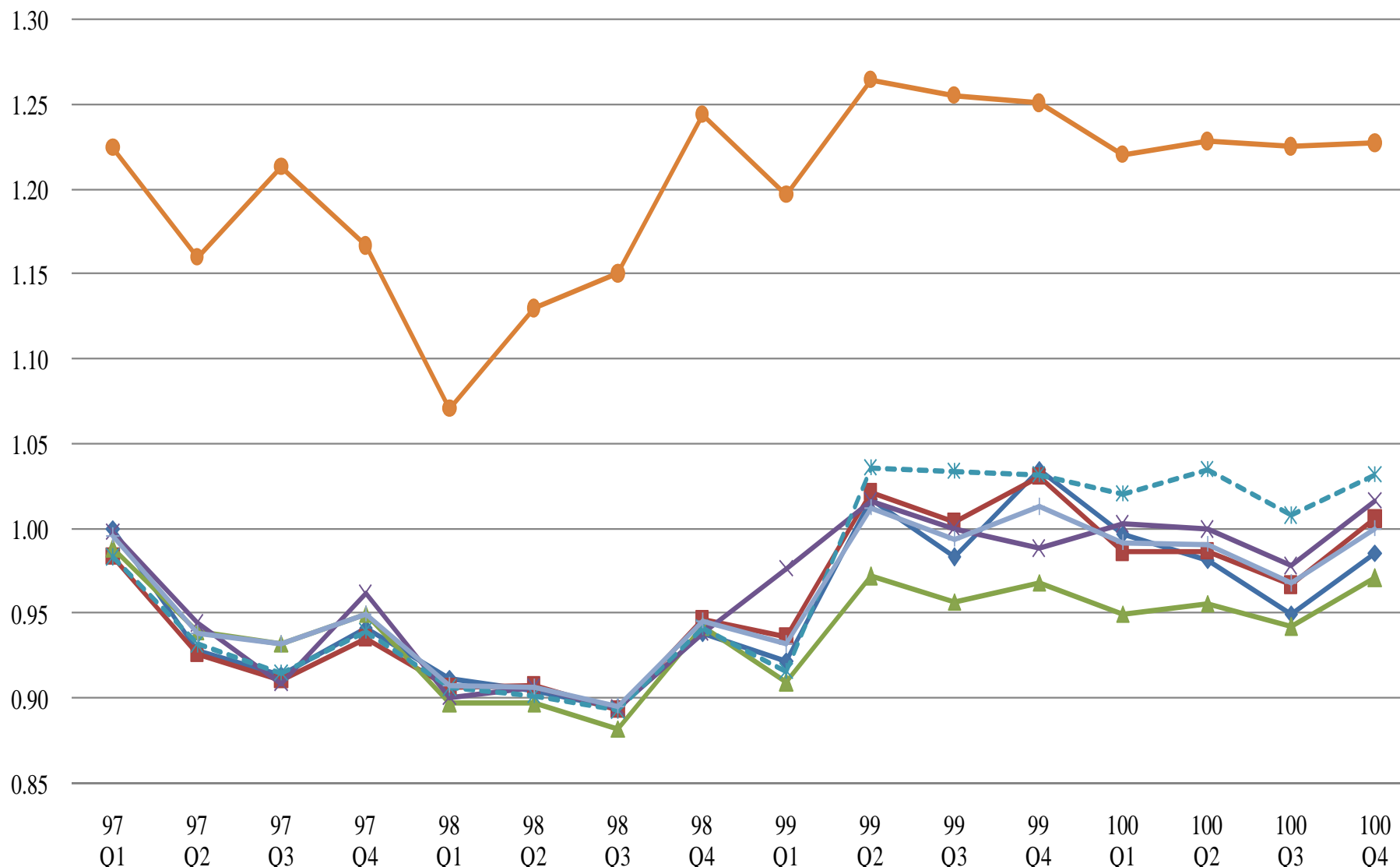
## 95-100年各季各分區點值(2/2)

項目 分區	98年				99年				100年			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
台北	0.9122	0.9050	0.8941	0.9385	0.9225	1.0170	0.9833	1.0349	0.9972	0.9819	0.9498	0.9860
北區	0.9073	0.9076	0.8937	0.9467	0.9367	1.0214	1.0044	1.0312	0.9865	0.9866	0.9670	1.0060
中區	0.8971	0.8971	0.8827	0.9423	0.9097	0.9721	0.9575	0.9685	0.9500	0.9558	0.9424	0.9709
南區	0.9011	0.9070	0.8950	0.9387	0.9764	1.0162	1.0003	0.9885	1.0027	0.9996	0.9783	1.0166
高屏	0.9063	0.9019	0.8933	0.9420	0.9161	1.0361	1.0342	1.0317	1.0209	1.0350	1.0080	1.0317
東區	1.0705	1.1296	1.1502	1.2439	1.1966	1.2644	1.2553	1.2507	1.2203	1.2282	1.2250	1.2269
全局	0.9080	0.9070	0.8955	0.9462	0.9320	1.0127	0.9939	1.0131	0.9918	0.9907	0.9678	1.0005
平均點值	0.9142				0.9879				0.9877			
高低差距	0.0151	0.0105	0.0123	0.0082	0.0667	0.0639	0.0767	0.0664	0.0710	0.0791	0.0657	0.0609
高低平均	0.0126				0.0653				0.0750			

註1：點值高低差距係排除東區業務組。

註2：試辦計畫自95年開始。

# 分區點值趨勢圖



◆ 台北 
 ■ 北區 
 ▲ 中區 
 × 南區 
 \*-- 高屏 
 ● 東區 
 — 全局

# 維護保險對象就醫權益





# 維護保險對象就醫權益

- 滿意度調查結果
- 滿意度調查結果之檢討及改善措施
- 民眾諮詢及抱怨處理
- 民眾自費情形及改善措施
- 就醫可近性及其改善措施
- 其他確保民眾就醫權益之改善措施



# 中醫門診總額實施後 醫療品質及可近性民意調查

- 一年調查乙次。
- 本次委託單位：台灣公共衛生學會
- 調查區域範圍及對象：臺閩地區中醫門診最近3個月就醫病人
- 調查時間-100年10月16日至11月15日
- 調查方式-以電腦輔助電話訪問方式進行
- 有效樣本：2,456人

性別	樣本數(人)	百分比
男	994	40.5%
女	1,462	59.5%
總計	2,456	100.0%

分區	樣本數(人)	百分比
臺北	677	27.6%
北區	324	13.2%
中區	717	29.2%
南區	302	12.3%
高屏	396	16.1%
東區	40	1.6%
總計	2,456	100.0%



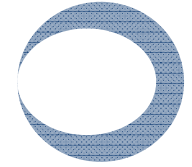
# 100年滿意度調查結果(1/4)

100年11月「整體醫療品質」滿意度調查結果：

- 72.5%表示滿意(含非常滿意)。
- 25.2%表示普通。
- 1.5%表示不滿意(含非常不滿意)。
- 0.8%不知道及拒答。

## ➤ 與99年8月調查結果比較：

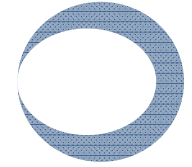
- 滿意(含非常滿意)的比例下降2.2個百分點。
- 不滿意(含非常不滿意)的比例維持相同。
- 普通的比例上升2.1個百分點。



# 100年滿意度調查結果(2/4)

項目別	100.11								99.8	100.11與 99.8比較 (A)-(B)
	滿意%			普通%	不滿意度%			不知道 及拒 答%	滿意+非常 滿意% (B)	
	小計 (A)	非常滿 意	滿意		小計	不滿意	非常不 滿意			
對整體中醫 服務品質滿 意度	72.5↓	14.0	58.5	25.2	1.5	1.4	0.1	0.8	74.7	-2.2
對中醫診療 環境滿意度	72.7↑	9.3	63.4	25.4	1.7	1.6	0.1	0.2	60.2	12.5
對醫護人員 服務態度滿 意度	70.0↓	7.5	62.5	27.8	2.1	2.1	0.0	0.1	76.7	-6.7
對治療效果 滿意度	68.4	11.5	56.9	29.0	1.6	1.6	0.0	0.9	68.4	0.0





# 100年滿意度調查結果(3/4)

項目別	100.11								99.8	100.11與 99.8比較 (A)-(B)
	滿意%			普通%	不滿意度%			不知道 及拒 答%	滿意+非常 滿意% (B)	
	小計 (A)	非常滿 意	滿意		小計	不滿意	非常不 滿意			
預約或就診 的容易度	69.7 ↑	13.4	56.3	19.7	9.60	7.40	2.20	1.20	69.4	0.3
對醫師診療 過程仔細程 度的滿意度	69.7 ↓	7.9	61.8	26.8	2.90	2.70	0.20	0.70	72.8	-3.1
對醫生花費 診療時間滿 意度	64.3 ↓	6.2	58.1	29.7	4.70	4.10	0.60	1.20	65.1	-0.8
對醫師解說 病情的認真 程度	69.4 ↓	15.8	53.7	25.0	3.6	2.1	1.5	2.0	73.5	-4.1



# 100年滿意度調查結果(4/4)

## □ 滿意度較高的項目：

- 中醫診療環境，72.7%表示滿意

## □ 滿意度較低的項目：

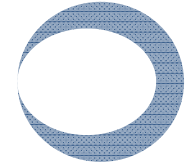
- 對醫師花費診療時間，64.3%表示滿意
- 對治療效果，68.4%表示滿意
- 「看病費用是否合理」，有24.6%的病患表示便宜(含很便宜)，還好可以接受為57.5%。

## □ 滿意度下降較多的項目：

- 醫護人員的服務態度，較99年8月下降6.7個百分點。
- 醫師解說病情的認真程度，較99年8月下降4.1個百分點。

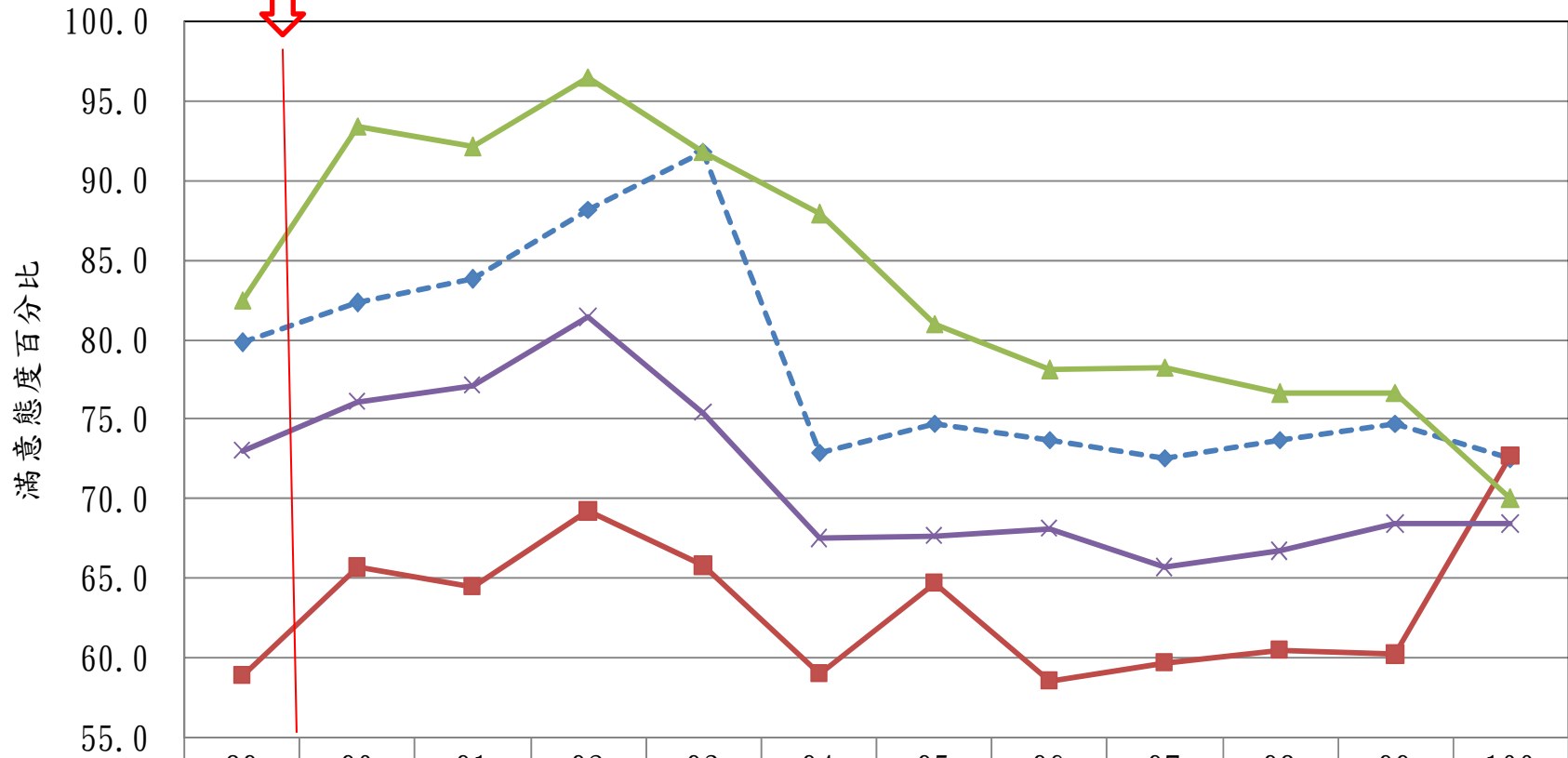


# 歷年滿意度調查結果(1/2)



(非常滿意 + 滿意)

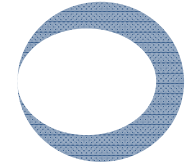
總額實施



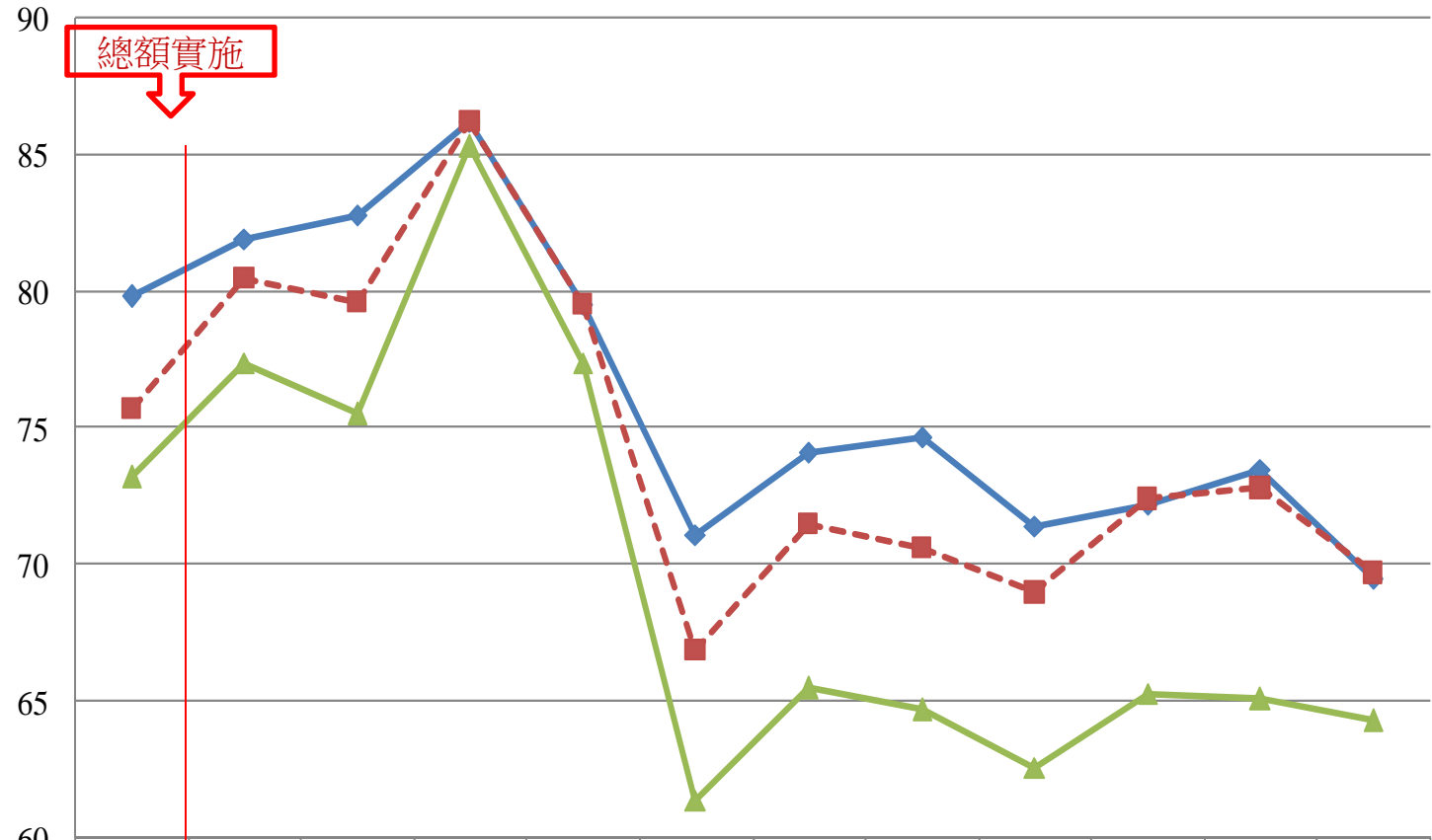
	89 06	90 12	91 12	92 12	93 10	94 12	95 12	96 12	97 12	98 12	99 08	100 11
—◆— 整體中醫服務品質	79.8	82.3	83.8	88.2	91.8	72.9	74.7	73.7	72.6	73.7	74.7	72.5
—■— 中醫診療環境	58.9	65.7	64.5	69.2	65.8	59.0	64.7	58.6	59.7	60.5	60.2	72.7
—▲— 醫護人員服務態度	82.5	93.4	92.1	96.5	91.8	87.9	81.0	78.1	78.3	76.6	76.7	70.0
—×— 治療效果	73.0	76.1	77.1	81.4	75.4	67.5	67.7	68.1	65.7	66.7	68.4	68.4



# 歷年滿意度調查結果(2/2)



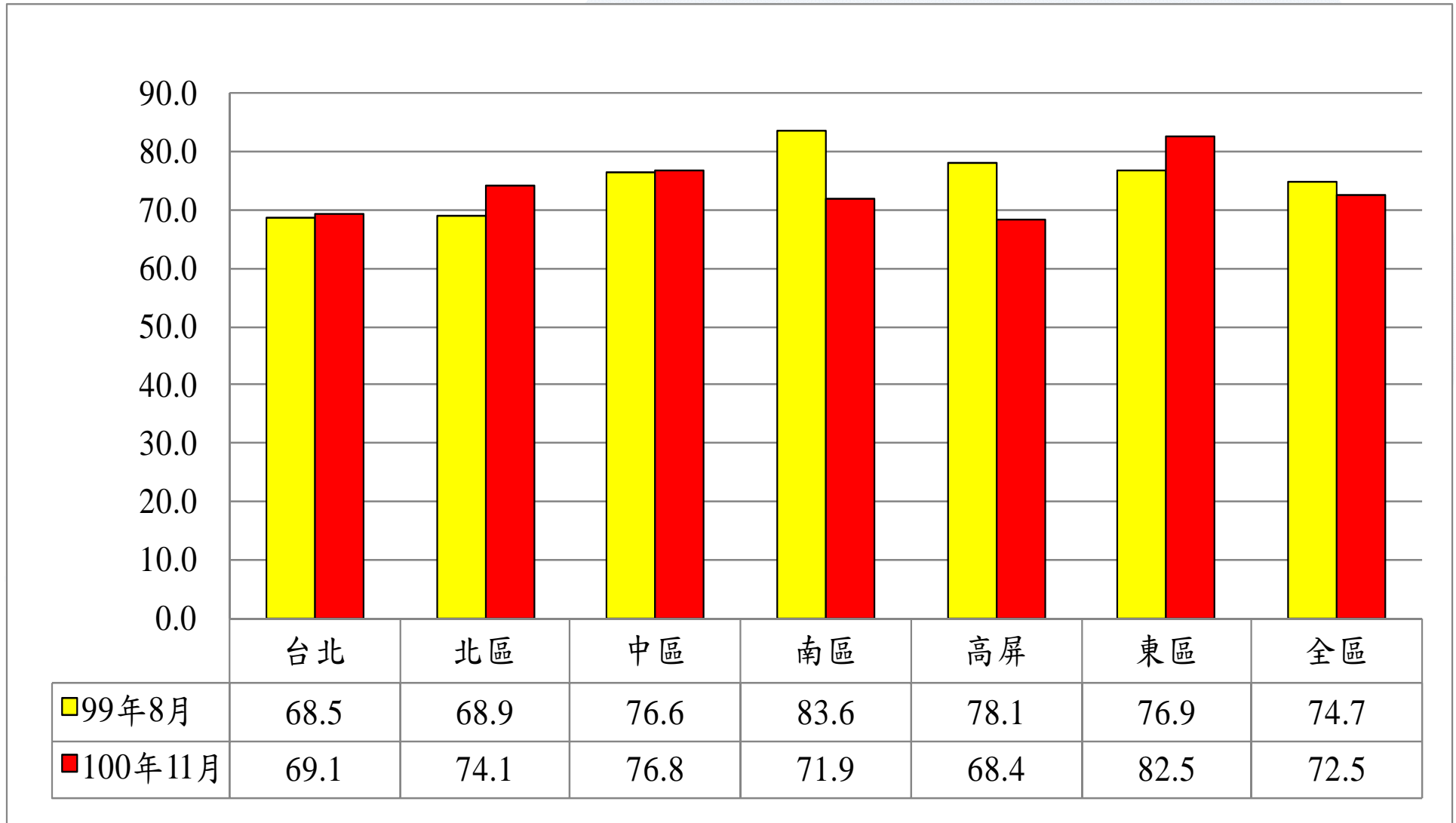
(非常滿意 + 滿意)



	89年 6月	90年 12月	91年 12月	92年 12月	93年 10月	94年 12月	95年 12月	96年 12月	97年 12月	98年 12月	99年 8月	100年 11月
◆ 對醫生解說病情之認真程度	79.8	81.9	82.8	86.2	79.5	71.1	74.1	74.7	71.4	72.2	73.5	69.5
-■- 對醫生檢查及治療仔細程度	75.7	80.5	79.6	86.2	79.5	66.9	71.5	70.6	69	72.4	72.8	69.7
▲ 對醫師診療花費時間	73.2	77.4	75.5	85.3	77.4	61.4	65.5	64.7	62.6	65.3	65.1	64.3



# 各分區整體服務品質滿意度調查結果(非常滿意 + 滿意)



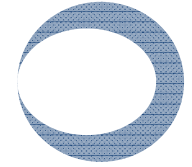
# 歷年滿意度調查結果(5)

- ◆ 最近一次看中醫診時所拿的藥，藥袋(或收據處方明細)是否有提供藥品名稱、劑量、服用方法等資料

項目	95年 12月	96年 12月	97年 12月	98年 12月	99年 8月	100年 11月
1. 有	87.1	90.2	88.1	90.1	88.7	86.0
2. 僅提供部分資料	3.5	2.2	5.5	3.2	4.7	4.9
3. 沒有	6.7	5.5	4.5	3.9	3.5	6.3

- ◆ 中醫院所是否有開立收據

項目	94年 12月	95年 12月	96年 12月	97年 12月	98年 12月	99年 8月	100年 11月
有開立收據	88.3	93.0	93.1	94.0	96.4	96.0	91.4
沒有開立收據	9.4	5.0	6.1	5.0	2.8	3.4	5.6



# 歷年滿意度調查結果(6)

100年民眾有自付其他費用比例明顯低於過去，係因樣本數差異及問卷結構。

年	有自付其他費用人數%	多拿藥	中藥貼布	飲片 (煎劑)	補品 (保養品或 高貴藥材)	藥丸 (丸劑)	特效藥	拔罐	傷科推拿
89年 6月	15.0	-	14.8	30.6	3.1	33.5	6.2	1.2	-
90年12月	29.1	-	26.1	27.8	2.5	19.6	22.4	2.1	-
91年12月	33.7	-	18.5	43.0	6.9	27.7	2.9	14.6	-
92年12月	36.3	82.8	4.7	6.5	1.5	2.4	3.1	0.7	-
93年10月	27.4	59.7	5.8	8.7	6.1	21.0	6.4	1.5	-
94年12月	38.9	69.0	5.0	13.1	7.5	4.7	3.7	1.0	-
95年12月	42.6	77.8	4.0	5.8	2.6	3.4	2.8	0.4	4.4
96年12月	47.9	81.6	3.4	4.4	1.9	3.1	2.3	0.8	4.8
97年12月	51.4	83.5	4.9	3.3	3.4	3.3	5.2	1.2	7.6
98年12月	52.0	85.1	4.7	3.8	2.1	2.2	2.0	0.8	5.0
99年8月	58.6	76.5	4.1	3.9	3.2	2.3	1.1	0.5	9.8
100年11月	16.8	47.9	26.5	45.6	25.1	21.4	15.3	6.0	9.8



# 假日休診造成就醫不便

## 滿意度調查結果

100年和往年相比，調查結果百分比明顯下降，顯示愈來愈多民眾認為中醫師假日休診不會影響其就醫權益。

受訪者年齡比例：  
19歲以下  
100年11月：9.4%  
99年8月：13.7%

分區	93年 10月	94年 12月	95年 12月	96年 12月	97年 6月	97年 12月	98年 12月	99年 8月	100年 11月
全區	8.0	16.1	24.6	24.8	23.7	21.9	25.3	23.5	10.8
台北	8.4	13.5	24.0	24.3	20.1	24.3	24.5	20.6	12.4
北區	9.8	16.9	22.9	25.6	23.6	11.7	25.3	21.6	19.1
中區	10.0	12.2	28.0	28.0	26.7	23.5	27.8	30.7	11.0
南區	4.2	17.1	26.6	20.5	20.8	20.2	27.8	24.9	5.0
高屏	3.9	22.5	19.7	24.0	24.5	22.3	21.1	16.5	5.1
東區	5.1	44.8	22.8	21.2	48.8	33.4	16.0	23.0	15.0





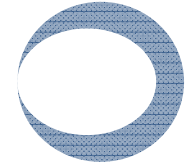
# 96年至100年 民眾申訴及反映成案件數

年度	總申訴件數		中醫總額申訴件數		
	值	成長率	值	成長率	占率
96年	3,028	-23%	193	-16%	6%
97年	2,685	-11%	179	-7%	7%
98年	2,775	3%	193	8%	7%
99年	3,088	11%	281	46%	9%
100年	2,305	-25%	133	-53%	6%

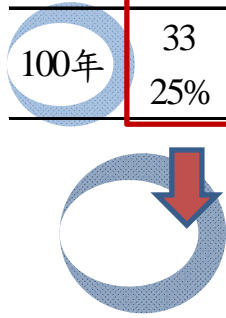




# 96年至100年 民眾申訴及反映情形



年	額外收費(自費抱怨)	多收取部分負擔費用	不開給費用明細表及收據	多刷卡	刷卡換物	疑有虛報醫療費用	藥品及處方箋	質疑醫師或藥師資格	服務態度及醫療品質	其他醫療行政或違規事項	轉診相關申訴	其他	合計
96年	36 19%	12 6%	14 7%	12 6%	7 4%	9 5%	4 2%	4 2%	26 13%	69 36%	0 0%	0 0%	193 100%
97年	37 21%	4 2%	18 10%	12 7%	9 5%	18 10%	4 2%	10 6%	11 6%	56 31%	0 0%	0 0%	179 100%
98年	52 27%	5 3%	15 8%	9 5%	5 3%	28 15%	7 4%	9 5%	7 4%	56 29%	0 0%	0 0%	193 100%
99年	48 17%	27 10%	12 4%	13 5%	15 5%	41 15%	11 4%	16 6%	23 8%	58 21%	17 6%	0 0%	281 100%
100年	33 25%	2 2%	7 5%	2 2%	7 5%	24 18%	3 2%	2 2%	14 11%	37 28%	0 0%	2 2%	133 100%





## 民眾申訴案件處理與改善(1/2)

- 重申院所收自費應符合「**資訊公開、事先告知及開立正式收費單據**」三項原則。
- 各分區業務組不定期派員至特約醫院實地訪查，輔導改善。本局自99年5月起輔導特約醫療院所配合公告自費項目明細(列印明細表置於診間、佈告欄或櫃檯)
- 正式函請轄區特約醫療院所配合辦理，並按季回報本局各轄區之中醫院所是否有以**書面或網路**方式公告自費項目及收費標準。100年第4季回報辦理情形中醫院所已達100%。
- 違規特約醫療院所之處理：民眾自費項目倘為健保給付範圍，而特約醫療院所仍向民眾收費者，則**構成「自立名目收費」情事**，均依健保相關法規論處。



## 民眾申訴案件處理與改善(2/2)

### ● 受理民眾申訴案件：

- 提供多種就醫疑義服務管道以供諮詢。
- 申訴內容為自費案件，會立即送請專業審查醫師，判斷該項目是否為健保給付項目，如屬本局給付項目即函請醫院退還費用予民眾。
- 持續輔導監控特約醫療院所自費項目資訊公開情形，以保障保險對象權益。



## 滿意度調查結果之檢討改善(1/2)

- 將總額的滿意度分析結果，除提供中醫學會、師公會參考外，並列入總額支付委員會報告事項，督促改善並提昇品質。
- 適時由各分區業務組透過與轄區之共管會議或聯繫會議，轉知相關訊息，作為其檢討改進之依據。
- 於各分區設有服務中心，讓民眾諮詢、申訴事項可迅速得到回應。



## 滿意度調查結果之檢討改善(2/2)

- 滿意度下降多為醫護人員的服務態度或 (下降6.7個百分點)，請全聯會加強輔導，以確保民眾就醫權益。
- 民眾認為容易看到(或預約到)中醫師的比例呈現逐年降低趨勢，顯示民眾至中醫院所的就醫可近性逐年降低。
- 自付費用100年品項以多配數天科學中藥、飲片、中藥貼布及補品最多，和過去「已接受其他治療，自費多拿藥」不同。
- 為期滿意度問卷內容更能反映實際情形，業函請全聯會提供修訂意見供本局研修參考。
- 民眾申訴案件較往年減少，民眾權益無明顯影響。

# 品質保證保留款實施方案





# 歷年品質保證保留款實施結果

年	預算數 (百萬元)	核發家數	核發家數 %
91年	51.11	1,899	70.2
<b>92年</b>	<b>56.18</b>	<b>1,954</b>	<b>70.7</b>
93年	68.96	1,275	44.4
<b>94年</b>	<b>70.57</b>	<b>1,754</b>	<b>60.3</b>
95年	51.70	2,242	74.8
<b>98年</b>	<b>18.63</b>	<b>2,418</b>	<b>79.2</b>
99年	9.61	2,539	76.6
<b>100年</b>	<b>19.33(註)</b>	<b>刻正辦理結算作業</b>	
101年	39.28(註)	-	-

註：依費協會第150次會議決議，品質保證保留款99年度開始採累計方式計算。  
100年預算包括99年度原預算基礎。101年預算包括100年度原預算基礎。





# 100年品質保證保留款實施方案 (1/2)

- 100年品質保證保留款：100年度品質保證保留款預算0.050%與99年度原預算基礎，計0.19億元。
- 原則比照99年，並同意方案增列以下指標：
  - 增列**不予核發之指標**：未符合保險人公布中醫總額部門醫療資訊公開「醫療費用明細標示」院所
  - 增列**核算基礎減計之指標**：
    - (1) 同一院所同一患者同月就診8次以上比例超過90百分位者
    - (2) 同日重複就診率超過90百分位者
    - (3) 7日內處方用藥日數重複2日以上比率超過90百分位者



# 100年品質保證保留款實施方案(2/2)

- 100年相關指標：

- 不予核發品質保證保留款之指標：

- 每萬人口中醫師數3.0以上之地區新設立中醫院所
- 核減率超過該區95百分位，且超過前一年該區之年總平均核減率。
- 經健保局違規情事並經處分者
- 未符合中醫醫療院所加強感染控制審查認證之院所。
- 未符合醫療費用明細標示之院所。

- 核算基礎加計

- 100年新設立之中醫院所位於當年公告醫療資源不足地區改善方鄉鎮地區，核算基礎加計100%。
- 院所從事教學研究且績效卓著者，核算基礎加計10%。

- 核算基礎減計

- 專任中醫師數未修滿中醫師繼續教育點數
- 中醫「同一院所同一患者同月就診8次以上比例」超過90百分位者、同日重複就診率超過90百分位者、7日內處方用藥日數重複2日以上比率超過90百分位者



# 總結

- 99年第2季起至100年第4季平均點值較98年各季有上升現象，至各區間之點值落差，尚屬於可接受範圍。
- 專業醫療服務品質指標項目均符合監測範圍，請中醫師公會持續發展新指標，以達醫療品質效率之提升。
- 民眾滿意度調查結果，醫護人員服務態度下降最多，且有逐年下降趨勢，請全聯會加強輔導，以確保民眾就醫權益。
- 中醫師人力增加仍有集中都市化現象，有賴中醫師公會提出對策，以確保民眾就醫權益。



敬請指教