



提升虛擬健保卡使用件數-以某地區教學醫院為例

沈文節、林怡伶、曾怡瑄、王意瑩、曾羿嵐、黃馨誼

高雄市立民生醫院住院室

前言/目的

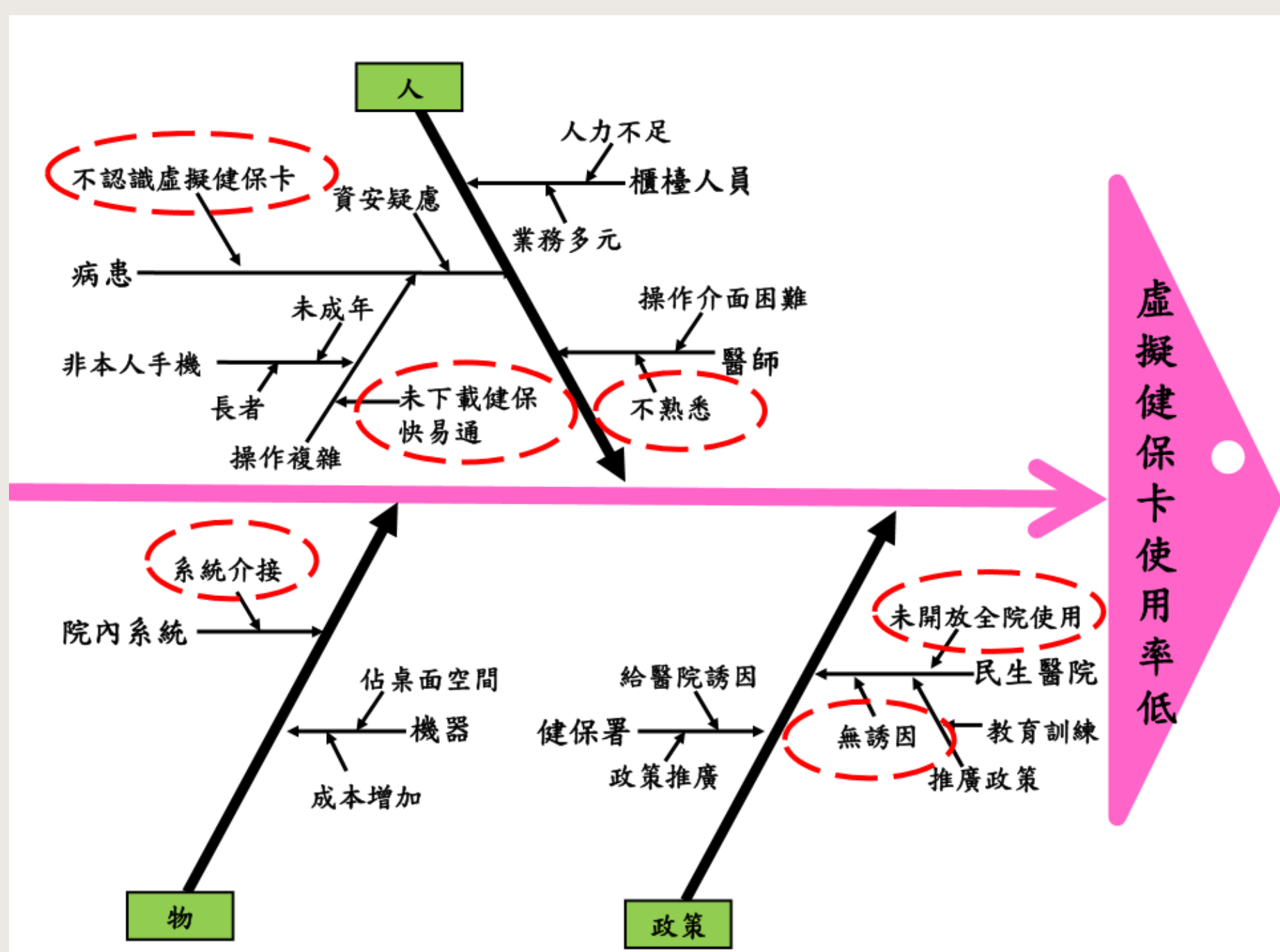
健保署自108年起開始辦理「虛擬健保卡」就醫模式之試辦，提升偏鄉、山地離島地區等民眾醫療照護之便利性與可近性。為讓「虛擬健保卡」的使用更普及，健保署導入支付及獎勵誘因，輔導鼓勵院所運用「虛擬健保卡」提供醫療服務。

本院配合健保署該項政策推動，自112年初即開始規劃導入「虛擬健保卡」就醫模式，初期設定目標以員工為優先推動對象，俟就醫流程順暢後，再推廣至社區民眾。然使用「虛擬健保卡」的就醫模式，在制度流程面，從「實體」到「虛擬」，是一項很大的改變，軟硬體也需同步智慧再升級。

問題分析

圖員以腦力激盪方式製成魚骨圖(圖一)，經由圖員票選後，找出虛擬健保卡使用件數低的真因分別為「不認識虛擬健保卡」、「醫師不熟悉操作」、「無獎勵誘因」。

圖一、魚骨圖



改善計畫

針對三項真因擬定改善對策(圖二)。

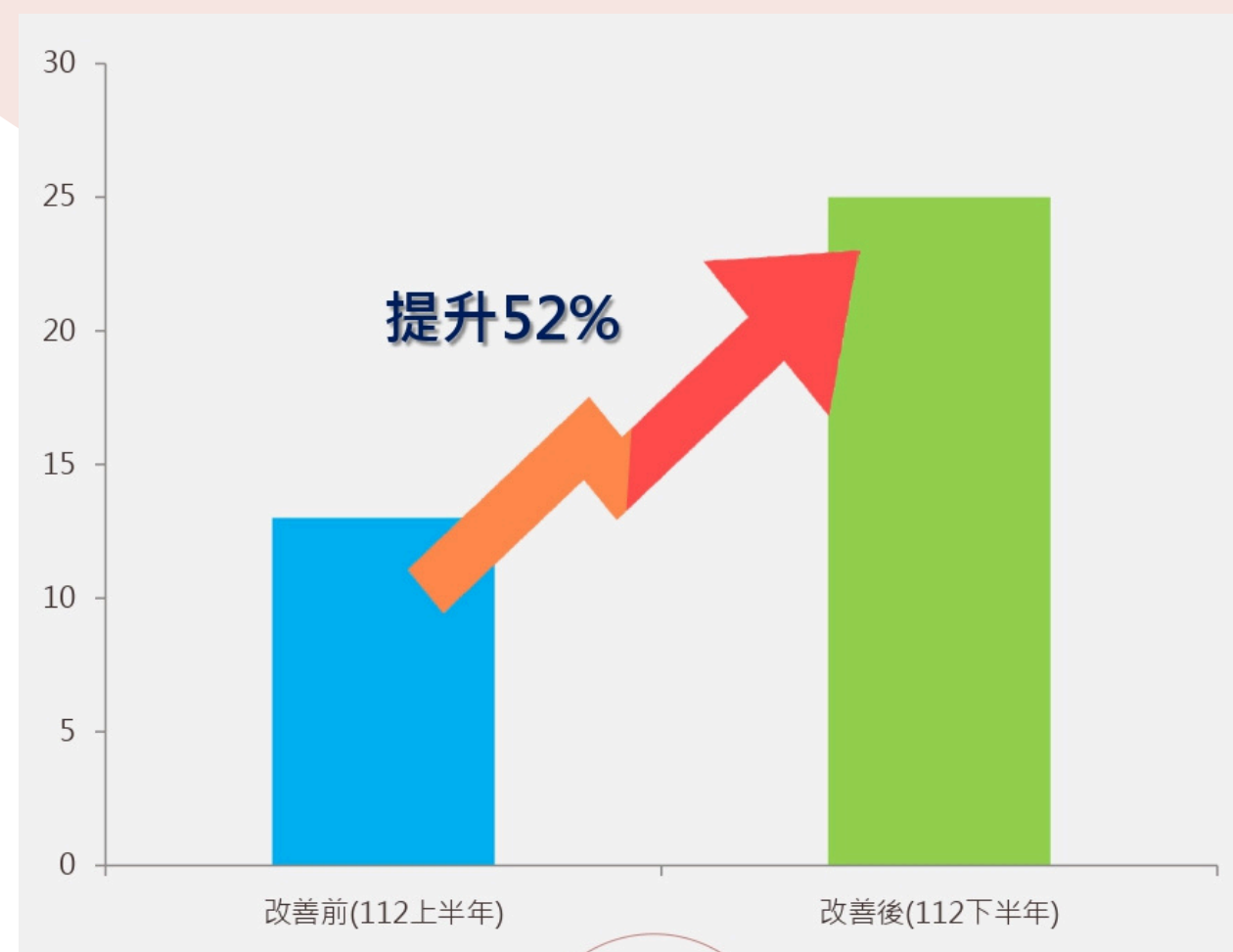
圖二、改善計畫表

★ 不認識虛擬健保卡	一、邀請健保署來院針對各科推派之種子人員辦理2場說明會並於院內相關會議及Line群組公告。 二、製作短影片於院內電視牆撥放、張貼相關文宣於診間公共區。
★ 醫師不熟悉操作	一、資訊室於HIS系統完成建置虛擬健保卡讀卡程式及設備，並製作圖卡供醫師使用。 二、於診間針對個別醫師一對一示範教學。
★ 無獎勵誘因	一、初期推動對象為員工，若下載健保快易通並成功申辦虛擬健保卡，給予商品卡50元。 二、若有就醫需要且以虛擬健保卡看診，給予商品卡100元。

成效

一、第一場說明會，
虛擬健保卡申辦率86%；
第2場說明會，虛擬健保卡
申辦率50%。虛擬健保卡使用件數
112年下年度較上半年增加52%(圖三)，
將持續以此模式推動。

圖三、112年上、下半年比較圖



二、虛擬健保卡操作圖卡(圖四)
放置於各診間，
醫師回饋操作診間簡單易懂。

圖四、虛擬健保卡操作圖卡



三、將虛擬健保卡就醫模式納入
「看診作業流程標準書」，優化就醫流程，提供民眾更多元的就醫方式。

附加效益

健保署高屏業務組為擴大轄區醫院導入虛擬健保卡就醫模式，於「112年度醫院總額風險調整移撥款」訂定獎勵條件，包括：112年新系統設定完成且年度申報虛擬健保卡序號20人，獎勵10萬點/年、辦理虛擬健保卡相關宣導活動(圖五)並完成新聞稿，完成後具函至健保署並核定通過，獎勵10萬點/場。藉由此專案推動，本院也符合獎勵條件。

圖五、宣導活動



結論

本院秉持「醫療平權、追求卓越」的宗旨，以成為「台灣最佳社區實踐醫院」為願景，「落實ESG永續發展」為目標，虛擬健保卡的推動是智慧醫療的一環，同時符合減塑環保。透過制度流程改善與精進，提升管理效能，提供民眾更便捷多元的就醫服務。

醫療平權、追求卓越