

提昇在宅個案虛擬健保卡下載使用率

壹、前言

李芯如¹、游晴雯²、陳雅玲³

虛擬健保卡為健保署近年推動的數位醫療工具，可使民眾無須攜帶實體健保卡即完成就醫，對於居家照護的患者或家屬輪流照護而言更具實用性，然實務推動上亦面臨多重挑戰。本專案透過實地協助個案建置虛擬健保卡，期望提升虛擬健保卡在居家照護族群中的使用率與接受度。

貳、改善效果

- 選定具完成虛擬健保卡建置之在宅個案進行一對一協助與操作，蒐集實務執行中所遭遇的問題與回應策略。
- 一、準備前期:(113年1-3月)
- 1.運用虛擬健保卡建置意願調查表。2.下載軟體安裝設備、準備筆電、晶片讀卡機。
- 3.訪視前提醒家屬備妥相關證件。4.加強培訓一線人員熟悉虛擬健保卡使用規範與流程
- 二、實地建置操作:(113年4-12月)
- 1.協助家屬下載「全民健保行動快易通健康存摺APP」。2.依申請類別選擇裝置認證或手機認證。
- 3.開啟虛擬健保卡系統登入帳號密碼，拍攝申請人大頭照、身分證照後上傳。4.取得虛擬健保卡並確認可正常使用。
- 三、追蹤與後續支援:(114年1-6月)
- 1.將虛擬健保卡登入帳號密碼拍下，儲存在主要照顧者或個案手機。2.居家醫療看診後，於領藥單標註「已取虛擬健保卡」以利辨別。
- 3.需要時提供諮詢服務。

叁、問題分析、改善方法

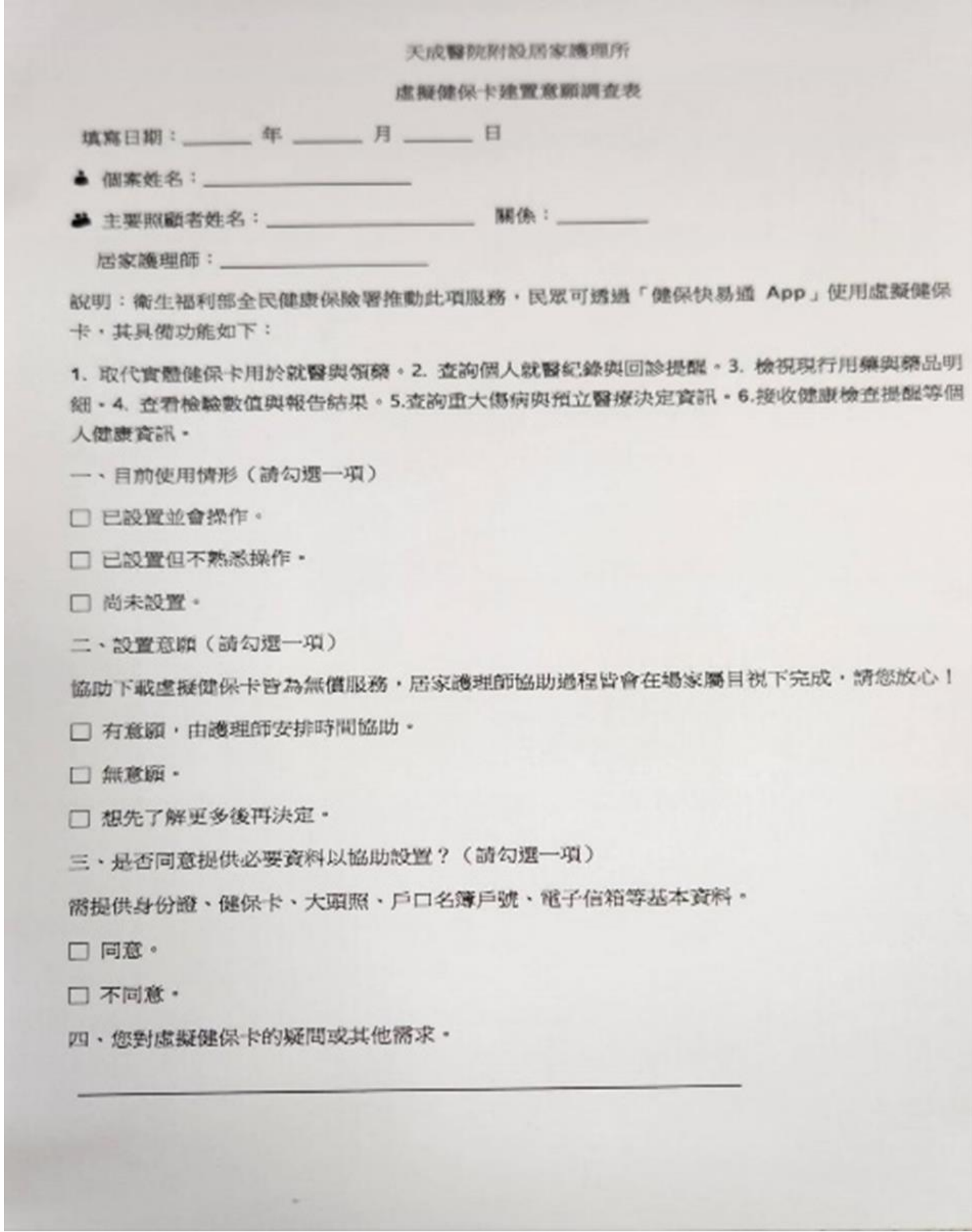
類別	問題分析	改善方法
軟硬體設備	1.居家個案手機設備。 2.網路設備wifi。 3.申請者是否有電子信箱。 4.手機容量不足，無法儲存上傳的照片。 5.申請者相關個資未備齊。	1.家訪前再次跟家屬確認，需事先備好戶口名簿戶號、身分證、健保卡、電子信箱認證、大頭照等個資。
人員	護理師: 1.須熟悉本人申請/非本人申請的差異。 2.申請前須徵得申請者與家屬同意。 案家: 1.年長者3C操作不熟悉。 2.家庭關係不睦無法取得申請資料。	1.運用「虛擬健保卡建置意願調查表」了解案家意願，並進行前置作業減少操作過程困難。 2.透過解釋虛擬健保卡可節省看診流程與減少奔波等實際便利性，提升家屬接受度。 3.個案與家屬可利用下載的健保快易通APP，清楚掌握看診日期、用藥紀錄、檢驗數值與報告、重大傷病、健康檢查提醒、預立醫療決策等資訊，檢驗數據更可即時查詢。
操作流程	1.居家個案手機操作不熟悉，忘記帳號密碼。 2.居家個案不知如何下載健保快易通。 3.虛擬健保卡(本人申請/非本人申請)相關步驟不清楚。	1.提供操作指引手冊，降低居家護理師面對操作問題的壓力與時間成本。 2.需家屬是先確認是否曾申請過健保快易通。 3.經家屬同意後，統一帳號設為當事人身份證字號，密碼則將英文字母改為小寫；並引導家屬點選虛擬健保卡主頁之「記住」選項，提升日後使用便利性。 4.家屬不熟授權功能，護理師另製作影片逐步操作解說。
其他	1.無獎勵制度，居家個案申請意願低。 2.增加居護師業務且無獎勵制度。 3.醫院批價人員要求家屬出示實體健保卡造成家屬困擾。	1.衛生福利部後續推出「便利商店100元商品券」回饋措施，有助提升初次建置與下載意願。 2.建議機構端將虛擬健保卡推廣納入工作指標或績效評估項目，提供獎勵制度。 3.院方主管致力於各項會議中佈達並推廣虛擬健保卡。 4.居家護理師製作「已取得虛擬健保卡卡號，勿再重取實體健保卡」之提示標籤，貼於領藥處方箋右上角，以利批價人員辨識與配合使用。

肆、成效

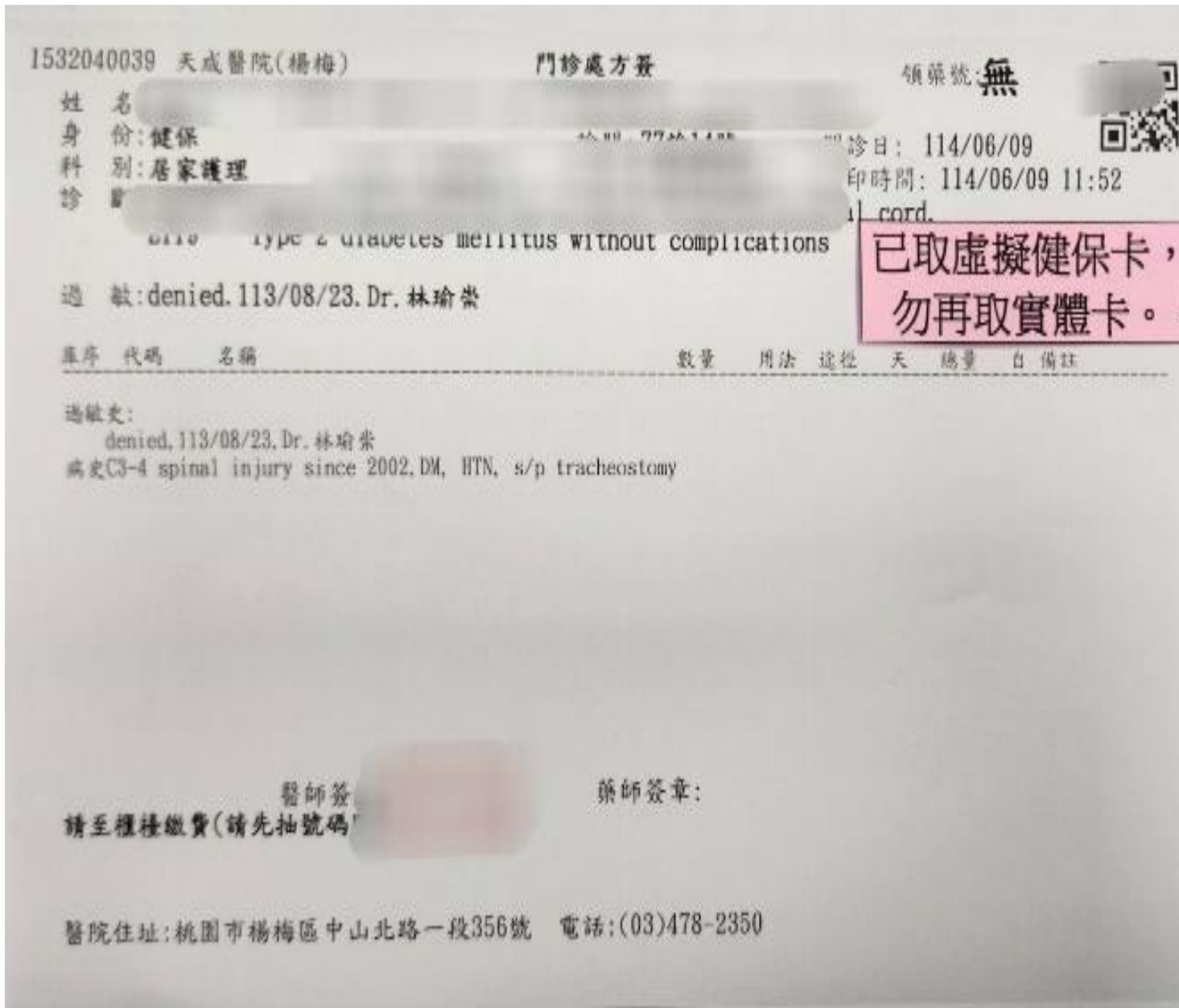
- 1.113.01-114.06共協助31位完成虛擬健保卡建置並應用於醫療看診。
- 2.有97%個案家屬認同虛擬健保卡的便利性且願意持續使用。
- 3.誘因機制具實質成效:113年6月起，衛福部提供之100元推廣禮券回饋，有效增加民眾下載意願者共6位。
- 4.採用統一帳號密碼設定與APP畫面中的「記住」選項後，登入成功率明顯提升。

伍、建議

- 1.團隊需和民眾建立信任感後使得進行。
- 2.建議系統開發應針對高齡用戶進行介面優化。
- 3.推動階段即提供簡易範本。
- 4.建議支持居家團隊的推廣行動。
- 5.可持續推動獎勵措施以提升民眾申請意願。



虛擬健保卡意願調查單



處方箋加註提示標籤