

參獎類別：第一線服務機關



第九屆「政府服務品質獎」 衛生福利部中央健康保險署

心的服務 一生照護

發表人：吳錦松副組長



衛生福利部中央健康保險署 北區業務組
NATIONAL HEALTH INSURANCE ADMINISTRATION - NORTHERN DIVISION, MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE

內容大綱



壹

服務特色介紹

貳

服務關鍵策略
及主要創新服務

參

參獎經驗分享





服務特色介紹





服務範圍與面臨問題

台灣矽谷
最先進
竹科園區



桃園聯絡辦公室



外籍人口18萬，
佔比全署最高

北區業務組

桃園市

新竹市
新竹縣

上帝的部落
司馬庫斯



苗栗縣

295位員工，全署第二少

服務對象 • 372萬人(全署第3)

投保單位 • 13萬家

承保異動 • 350萬筆(全署第2)

特約院所 • 3,636家

現場服務 • 1,524人(每日)

電話服務 • 1,320通(每日)

平均每人服務保險對象12,525人



1 平均服務量全署第1多

2 投保人口成長率全署第1高

3 城鄉落差大服務對象異質性高

服務精神與服務主軸

四大願景 | 提升品質、關懷弱勢、健保永續、國際標竿

三大服務主軸

E化申辦無時差



主動關懷
零距離

臨櫃服務
速可達

臨櫃服務滿意度
服務績優98.5%



e化服務效能
82%全署第一



服務關鍵策略 及主要創新服務



服務關鍵策略



三大服務主軸

創新服務共計9項
(6項首創、2項效益全署第一)

深入偏鄉

- 在地製卡顧偏鄉
- 健保行動Papago
- 醫療服務到你家

臨櫃快速

- 臨櫃服務智慧化

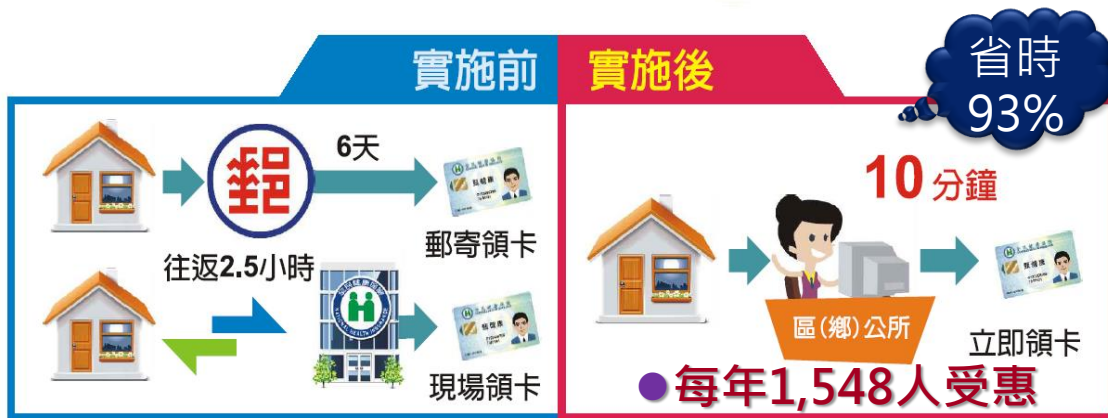
E化便利

- 醫事機構特約、續約、異動簡化
- 精進健保卡註冊
- 網路e化再升級



山地鄉在地製卡服務

山地鄉公所跨機關合作，由公所現場受理，現場製健保卡，讓偏鄉民眾不再往返奔波。



復興區公所製發第1張卡片
(105/7/26)



五峰鄉公所製發第1張卡片
(105/10/11)



尖石鄉公所製發第1張卡片
(105/10/19)



泰安鄉公所製發第1張卡片
(106/2/15)



行動辦公室

尖石鄉後山，路邊臨時行動辦公室



服務項目

加退保、申請健保卡
分期攤繳、紓困貸款
到府關懷、愛心探訪



1050424苗栗縣南庄遊客中心
創意行動立可拍

項目	場次	人次	欠費處理
104年	9	347	403萬
105年	15	867	925萬
成長率	67%	150%	130%



1050714復興區澤仁里溪口台路
到宅送愛服務

心的服務
一生照顧

醫師到你家 病人免出門



101歲的陳爺爺患有心律不整且雙腳無法行走已十多年，日常生活由72歲妻子照顧靠資源回收維持家計，看病亦需由高齡的吳奶奶推著輪椅就醫，**健保居家醫療團隊**主動提供到宅服務，且協助轉介至新竹縣長照中心，解決2位高齡長者就醫困境與生活照顧問題。

創新作為

主動媒合醫療團隊

照護涵蓋100%

20個團隊

跨機關發掘案源

受益民眾2,473人
(目前更達3,280人)

成長24倍

建立多元轉介管道

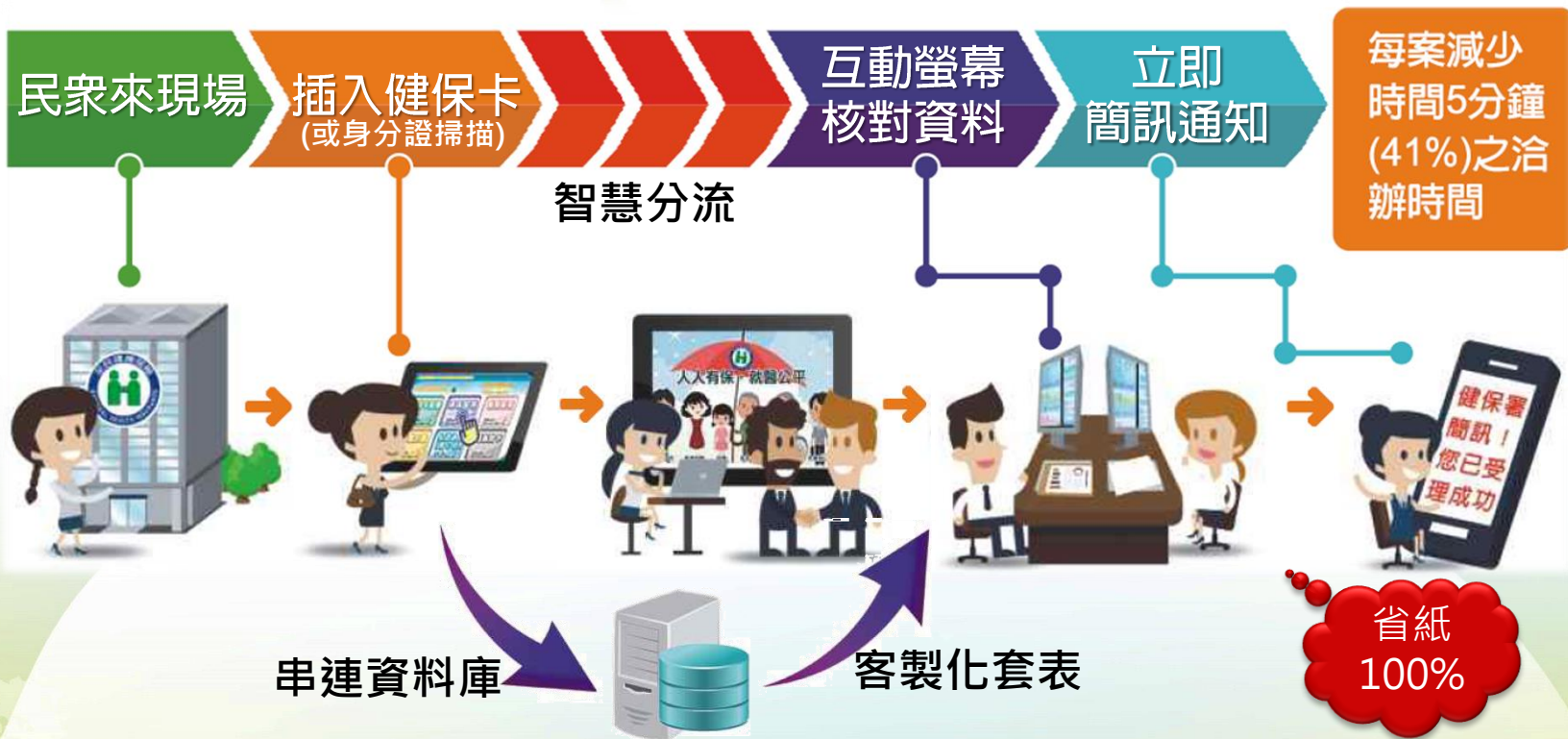
轉介人數成長40%

轉介123人





臨櫃智慧化 快速又方便



臨櫃繳費免現金：全署首創信用卡及悠遊卡繳費服務





貼心設施 以客為尊



多國語言指引牌

核心
設施
18項

貼心
環境
11項

設施
維護
21項



健保故事館



簡易攝影棚提供35,479位
民眾免費拍照



貼心陪伴椅讓24,000位民眾受惠



藝文走廊



服務方向指示燈



多媒體叫號系統



溫馨哺乳室



書報雜誌區



續約線上辦 醫師免停診

首創線上續約

- 由書面、醫師親自現場續約，改為VPN線上續約。
- 系統串檔免除填寫合約，省時省力。



10分鐘辦好
免出門



省時
96%

省時

● 由4小時減至10分鐘

省紙

● 紙本合約16張改減至0張

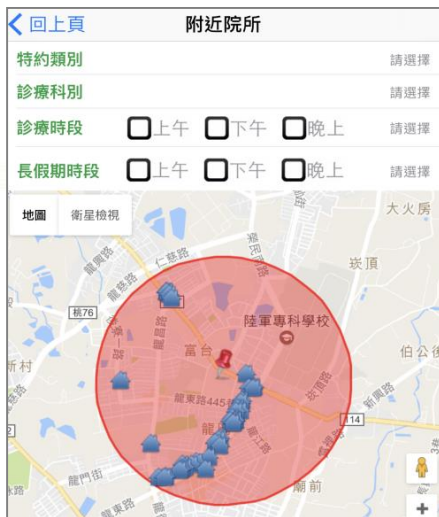
全省

● 省人力、省倉儲空間

- 105年續約2,060家，節省醫事機構停診成本、場地、紙張費用，創造2,044萬元效益。

擴散效益：105年度由本組2,060家擴展至全署6,352家續約，預期全署3萬家醫療院所陸續上線使用。

一指搞定健保事(APP)



重度級急救責任醫院
急診即時訊息
資料更新時間：2017-02-21 16:05

縣市別: 請選擇 特約類別: 請選擇

等待住院壅塞程度:
 資料不足 低標 中標 高標

簡稱	台大醫院
等待人數	
住院	77
看診	3
推床	0
加護病床	5
是否已向119通報滿床	是

➤ 院所查詢、急診待床

- 隨時掌握鄰近院所看診時段
- 隨時查詢大醫院急診訊息，落實分級醫療。

➤ 健康存摺、行動櫃檯

- 查詢個人最近3年就醫資料。
- 線上繳款、申辦健保卡。

效益

- 105年服務量27萬筆
- 日下載量達393人次

提升
2.7倍



寓變革於參賽服品獎之中...



參獎經驗分享



確實執行推動歷程

指引

政府服務品質獎評審標準

規劃

架構推動委員會/任務小組/專案小組分層組織

執行

104年度底(1.5個月)
選定參賽類別暨
召開5次盤點及規劃會議

105年度
擬定109項工作計畫
召開超過30次研商會議



署本相關單位支援
(企劃組、承保組、醫管組、資訊組...)

新媒體開發應用
滿意度/問卷調查要求
其它相關事務協助

考核

創新加值競賽

提案審查

標竿學習

全員參與

目標

取得第九屆服品獎第一線服務機關榮譽



心的服務
一生照顧

翻轉無極限 創意共分享

多元管道

- 專案計畫
- 自行研究
- 專題報告
- **創新便民點子王**



考核獎勵

- **創新加值服務提升競賽**
- 首長頒獎公開表揚
- 列入年終考核項目

共創佳績

- 105年98案
- 104年44案
- **成長122%**



全員參與



評核獎勵



學習成長



品質提升



全組動員 集結眾志



主管的毅力與用心

堅持求變

幹部的協力與認同

勇往直前

同仁的努力與創新

齊力斷金

敬請指教

