

「全民健康保險特約醫事服務機構提供因 COVID-19(武漢肺炎)疫情接受居家隔離或檢疫之保險對象視訊診療作業須知」問答集

109.3.5第一版

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
1	三	因 COVID-19(武漢肺炎)可視訊診療之對象條件？	<p>1. 因 COVID-19(武漢肺炎)配合居家隔離或檢疫者，如有就醫需求經地方衛生局轉介之無發燒或呼吸道症狀(病情穩定之慢性病患者)且有急迫醫療需要之情形，得視為醫師法第11條及通訊診察治療辦法所定之急迫情形辦理視訊診療。</p> <p>2. 另隨著疫情發展，如衛生福利部函釋調整通訊診察治療辦法之適用對象，得準用本作業須知。故依衛生福利部109年2月26日衛部醫字第1091661228號函，適用對象擴及中央疫情指揮中心發布應自主健康管理者。</p>
2	三	通訊診療適用對象包括初診病人嗎？或不得為初診病人？	包括初診病人。
3	三	提供一般行動不便病人居家醫療照護，可以採用視訊診療方式嗎？	不可以。視訊診療照護對象為居家隔離或檢疫、應自主健康管理之保險對象，經衛生局轉介且有急迫醫療需要者，故非屬前述病人，不適用本作業須知。
4	三	居家隔離或檢疫之病人原領有慢性病連續處方箋，可以視訊診療方式接續開給慢性病連續	不可以。如保險對象為病情穩定之慢性病患者定期回診領藥，非屬急迫醫療需要之情

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		處方箋嗎？	形，應依全民健康保險醫療辦法第7條規定，委託他人向醫師陳述病情並領取相同方劑。
5	四	特約醫療院所如何申請提供視訊診療服務？	有意願參加之特約醫療院所須事先函報當地衛生局，衛生局再將轄內指定之通訊診療醫療機構名單，函送健保署分區業務組。
6	四	特約醫療院所申請視訊診療服務需有哪些設備？	可上網的手機、平板或電腦，安裝可視訊之APP(如：Line、Skype、FaceTime…等)
7	四	指定醫療機構之核備流程：若醫療院所已由當地衛生局指定執行視訊診療，是否仍需檢送函備及核准資料？查高雄市政府衛生局基於以民眾曾就診醫療院所為優先安排，故全市醫療院所(排除牙醫診所)皆為指定院所，及屏東縣政府衛生局以緊急防疫為重亦採逕行指定院所函報分區業務組，是否視同核備，或院所仍需來函核備？	通訊診療醫療機構係由衛生局指定，再函送健保署分區業務組以利後續醫療費用核付。據此，如衛生局為簡化行政程序，逕行指定院所後函送本署分區業務組，尚非不可。
8	五 (一)	居家隔離或檢疫之病人自行前往特約醫療院所就醫，基於感控需要，請病人在院外透過手機視訊看診，可以適用本須知之視訊診療嗎？	不可以。居家隔離或檢疫病人須由衛生局安排就醫，如病人自行就醫，請通報衛生局防疫專線。
9	五 (一)	未經衛生局轉介的居家隔離或檢疫病人(或家屬)自行以視訊通話撥給醫師，可以適用本須	不可以。視訊診療照護對象為居家隔離或檢疫、應自主健康管理之保險對象，經衛生局

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		知之視訊診療嗎?	轉介者，故非經衛生局轉介之病人，不適用本作業須知。
10	五 (一)	居家隔離/檢疫民眾如有醫療需求，通常會選擇他信任熟悉的院所看診，惟若民眾同意以視訊診療看診，卻被院所拒絕該怎麼辦？	居家隔離或檢疫期間，民眾不可自行就醫，如有醫療需求，應撥打衛生局防疫專線，由衛生局確認就醫需求，並取得居家隔離或檢疫者知情同意(但有急迫情形者不在此限)，轉介至指定醫療機構之就醫聯繫窗口，安排視訊看診事宜。因視訊診療需由衛生局聯繫安排，如民眾原就診醫師因故無法配合，衛生局會另行安排適合院所看診。
11	五 (一)	高齡長輩或其家人無法操作智慧手機之視訊裝置，是否能由衛生單位專人提供公用之手機供其使用？	可以，病人視訊診療使用之手機，不限本人或其家屬所有。
12	五 (一)	如何確認取得病人知情同意？是否需要相關證明文件？	視訊診療照護對象為居家隔離或檢疫、應自主健康管理之保險對象，經衛生局轉介者。依據衛生福利部109年2月16日之居家隔離或居家檢疫民眾通訊診療參考流程，衛生局轉介前須確認病人就醫需求，並取得知情同意，因此特約醫療院所無須再重複確認。
13	五 (二)	視訊診療如何確認病人身分？	看診前應請病人出示健保卡，並拍照留存，且照片應可清晰辨識病人正面全臉及健保卡面資訊。

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
14	五 (二)	拍照留存是只要拍照居家隔離或檢疫者出示之「健保卡卡片」即可，或是需拍照到「視訊診療過程」的畫面？	為確認病人身分，看診前應請病人出示健保卡，並拍照留存，故照片應可清晰辨識病人正面全臉及健保卡面資訊，足以證明身分。
15	五 (二)	視訊診療可否全程錄影，以利用如有醫療糾紛可查證？	通訊診療應拍照留存。醫療院所如取得病人同意後全程錄影，尚非不可，惟如病人拒絕錄影，仍應提供醫療服務。
16	五 (二)	施程序規定看診前須請居家隔離或檢疫者出示健保卡核對身分，並拍照留存。請問拍照或經病人同意後全程錄影之檔案，其留存方式、期限是否有規範？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通訊診療應拍照留存，建議併病歷保存，保存期限2年（自保險人受理申報醫療費用案件之日起算）。</li> <li>2. 錄影、錄音檔案可參照辦理，或另外存檔保存。</li> </ol>
17	五 (二)	看診前須請居家隔離或檢疫者出示健保卡以核對身分，並拍照留存。如無健保卡該如何處理？	依全民健康保險醫療辦法第4條規定，保險對象就醫時如未能及時檢驗健保卡，應先自費就醫，並於就醫日起10日內補卡。
18	五 (三)	視訊診療提供門診診療服務，是否不限西醫、中醫或牙醫？	是。
19	五 (三)	服務內容：是否可提供排程檢驗、檢查處方或排程復健治療處方？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依作業須知第三點(三)規定，無急迫性例行性回診原則上應延後就醫。</li> <li>2. 排程復健治療處方較無急迫性，不適用本作業須知。</li> <li>3. 另與視訊診療當次急迫醫療需要相關之檢驗、檢查處方，可排程提供。惟如非診斷參考立即需要，宜請病人</li> </ol>

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
			於居家隔離(檢疫)期滿後，再至醫療院所接受檢查。
20	五 (三)	服務內容：不得開立慢性病連續處方箋，是指可以開立30日以下的用藥量，但不得開立第2次及第3次處方箋嗎？若是，那麼開立符合醫療辦法之慢性病之用藥處方，每次用藥日數14日，開2次箋，可以嗎？	不可以。慢性病連續處方箋指得分次調劑的處方箋，每次藥量30日以下。故每次用藥日數14日，開2次箋，仍為慢性病連續處方箋，不得開立。
21	五 (四)	施行程序規定診療後由家屬或代理人持居家隔離或檢疫者之健保卡，至原看診之特約醫療院所過卡、繳費及領藥。請問可至特約藥局「領藥」嗎？	可以。病人家屬或代理人可自原看診之特約醫療院所過卡、繳費及領取處方箋後，再至特約藥局領藥。
22	五 (四)	病人看診後之過卡、繳費、領藥，家屬或代理人應於多久期限內完成？	視訊診療係以急迫醫療需要為要件，故病人看診後之過卡、繳費、領藥原則於當日完成。如未能於當日完成，致處方逾期(如：藥品處方為開立日起算3日)，病人應自行負責。
23	六 (一)	衛生局轉介病人經醫療院所評估不適合視訊診療，可否申報診察費？	如經醫師實際提供診療，可申報診察費及向病人收取部分負擔。
24	六 (一)	衛生局轉介病人經診療醫師評估仍有當面診療需要，可否申報診察費？	如經醫師實際提供診療，可申報診察費及向病人收取部分負擔。
25	六 (一)	依作業須知第六點(一)規定，提供居家隔離或檢疫者視訊診療，門診診察費予以加成獎勵；另第九點(四)規定，提供自主健康管理者等病人視訊診	1. 為利正確核付醫療費用，健保署於109年2月26日函請各衛生局按月提供其轉介接受視訊診療之民眾名冊，並區分居者隔離/檢疫者或自主健

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		療，門診診察費不予加成獎勵。健保署如何得知病人為居者隔離/檢疫者或自主健康管理者，並據以計算加成獎勵？	康管理者2類。 2. 請衛生局配合院所申報費用時程，於每月20日前提供前述民眾名冊。
26	六 (一)	非健保特約醫療院所經衛生局指定為通訊診療醫療機構，其提供保險對象視訊診療之費用，如何給付？	保險對象接受非健保特約醫療院所之視訊診療服務，應自行負擔相關醫療費用。
27	六 (二)	健保醫療費用如何申報？門診診察費加成獎勵費用，如何申報？	1. 醫療費用依一般門診診察費支付，其餘項目依支付標準規定辦理。申報時請於門診「特定治療項目代號」任一欄請註記為「EE：COVID-19(武漢肺炎)疫情期間居家隔離或檢疫者之視訊診療」，其餘依現行申報規定辦理。 2. 門診診察費加成獎勵費用由健保署依特別預算爭取結果，於結算時計算後支付。
28	六 (二)	請問醫院在申報門診診察費「加成」時即需自行於「支付成數」呈現？或是不需呈現，而由署本部後續統一擷取特定治療項目代號「EE」後再給予加成？	門診診察費加成獎勵費用由健保署依特別預算爭取結果，於結算時計算後支付，故醫療院所申報時無須自行於「支付成數」呈現。
29	六 (二)	費用申報：居家隔離或檢疫者隔離期間，由醫師視訊診療多次，費用是採獨立申報或併案申報？	視訊診療係提供門診看診服務，非屬同一療程，故每次視訊診療請申報一筆費用及收取一次部分負擔。
30	六 (二)	申報主次診斷有特別規範申報要有適用的 ICD10碼做為辨識	無，請依病人實際病況填報主次診斷。

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		嗎？	
31	六 (三)	部分負擔：若原為居整計畫收案者，又因家人有確診等因素致成為居家隔離者，是否可為視訊診療之照護對象？如可，部份負擔應依本作業須知的門診部分負擔計收，或是依居家服務之5%計收？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可以。居整計畫之收案對象於居家隔離或檢疫期間，有急迫醫療需要，且居家訪視醫師無法提供服務時，得經衛生局轉介至視訊診療醫療機構看診。</li> <li>2. 當次就醫為門診案件(非居家醫療案件)，部分負擔依門診規定計收。</li> </ol>
32	六 (四)	健保卡取號與上傳：須過卡後並於24小時內上傳健保卡就醫資訊，若超過24小時，可否採補上傳或就醫序號 Z000申報？	逾24小時未上傳者，仍請儘速補卡並上傳。若因故無法過卡致無法上傳，才得以例外就醫處理(就醫序號 Z000)上傳及申報。
33	六 (四)	視訊診療後一定要請家屬或代理人持病人健保卡至看診之醫療院所過卡嗎？可以全部用異常代碼申報、不過卡嗎？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據衛生福利部109年2月16日之居家隔離或居家檢疫民眾通訊診療參考流程，病人視訊看診後應請家屬或代理人至醫療院所繳費、刷健保卡及領藥。</li> <li>2. 原則須過卡，並於24小時內上傳健保卡就醫資訊。如因故無法過卡，方得以例外就醫處理，就醫序號請註記為「Z000：其他」。</li> </ol>
34	七	通訊診療包括初診病人，看診時又無法取得健保卡，醫師不了解病人過去病史，是否有以身分證號查詢健保醫療資訊雲端查詢系統之方式？	本署已規劃疫情期間以身分證號查詢健保醫療資訊雲端查詢系統，預計於109年3月9日建置上線。衛生局指定之通訊診療醫療機構可至健保資訊網服務

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
			系統(VPN)之因應天災及緊急醫療查詢作業，插入機構卡及醫師卡，輸入病人身分證號後查詢。
35	七	疫情期間保險對象以視訊診療就醫之健保醫療資訊雲端查詢系統查詢方式：於VPN新建「因應天災及緊急醫療查詢作業」，該服務項目之使用者權限是否預設與「健保醫療資訊雲端查詢系統」服務項目之線上查詢者相同即可？不需再授權，以減少院所作業時間。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 健保醫療資訊雲端查詢系統之「因應天災及緊急醫療查詢作業」，將預設衛生局指定之通訊診療醫療機構使用。</li> <li>2. 考量本服務項目可以身分證號查詢病人醫療資訊，院內使用者仍請醫療院所個別授權為宜。</li> </ol>
36	七	因時間落差或因故無法過卡上傳其就醫紀錄，進而無法從健保醫療資訊雲端查詢系統得知其用藥情形，通訊診療案件能否不列入重複用藥之計算？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通訊診療以過卡為原則，如因故無法過卡，得以例外就醫處理，並於24小時內上傳健保卡就醫資訊。</li> <li>2. 因健保卡上傳時間落差可能導致之重複用藥，現行已有排除機制。</li> <li>3. 另本署已規劃疫情期間以身分證號查詢健保醫療資訊雲端查詢系統，預計於109年3月9日建置上線。系統上線前如有初診病人以視訊診療看診，得由健保署分區業務組個案排除不列入重複用藥計算。</li> </ol>
37	八	如居家隔離或檢疫者於醫療資源缺乏等偏遠地區，看診時因網路傳輸問題致無法以視訊方	為供後續醫療費用審查，電話診療仍請留存錄音檔，如不便併病歷保存，可另外存檔保

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		式進行診療等特殊情況，准以電話方式執行並於病歷上註明以電話方式進行診療及錄音留存，錄音是否為必要？錄音該如何於病歷中留存？	存。
38	八	通訊診療方式很多，除了視訊方式，可否用電話、傳真等其他方式，健保是否給付？	1. 依本作業須知規定應採視訊診療，惟如因偏遠地區網路傳輸問題等特殊情況，無法以視訊方式診療，得報經健保署分區業務組個案准以電話方式執行，並於病歷上註明以電話方式進行診療及錄音留存。 2. 非屬前述情況，健保不予支付。
39	審查	針對特約醫療院所提供經衛生局轉介保險對象之視訊診療服務，其門診醫療費用抽審案件需檢送哪些資料或證明文件以供審查？	同一般門診費用申報案件，依照全民健康保險醫療費用審查注意事項之相關規範檢附資料，病歷內容需註明以視訊方式進行診療，並需檢附留存之病人照片。
40	審查	除依醫療法規定製作病歷，並註明以視訊方式進行診療外，需有哪些備查文件？	同前項說明。
41	其他	不具健保身分之居家隔離或檢疫病人，亦可以視訊方式就醫嗎？	可以，惟應請民眾自費，不得申報健保醫療費用。
42	其他	通訊診療因無法親自看診，可能會造成診斷失準，致病情延誤或引起病患或家屬疑義，後續引發醫療糾紛，是否能免責	醫療院所或診療醫師如評估不適合視訊診療，或非經當面診療無法掌握病情時，應回報衛生局請安排病人至醫療院所就

題號	點次	提問(Q)	說明(A)
		及其依據為何？	醫。