

102年度全民健康保險醫院支援西醫基層總額醫療資源不足地區改善方案

考核作業要點

一、對象：執行本方案之醫院。

二、實地考核人員：保險人分區業務組人員。

三、考核方式：

由執行本方案之醫院於102年8月1日前，填報考核項目至保險人分區業務組，保險人分區業務組視需要依其自評項目進行實地審查。

四、考核項目：

(一)、第一部份：實地考核評分及電話抽查評核

1、地理位置：(共10分)

(1)是否為無醫村? 是(10分) 否

(2)跨鄉鎮區、跨縣市服務加分 是(另加10分) 否

2、診療服務及告示：(共17分)

(1)是否有中低收入戶減免掛號費? 是(10分) 否

(2)院所巡迴招牌告示診療科目、時段、地點是否明顯、清楚?

布條(海報)、招牌 明顯(7分) 不明顯(1分) 無

(二)、第二部份：巡迴地點民眾意見評核(院所先自評並繳回問卷，至少10名以上)

(共25分)；將民眾評分表之結果平均後計分：_____分

1、請問您對本計畫下列服務情形的滿意度如何?

(1)候診時間 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

(2)醫療效果 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

(3)醫療設備 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

(4)醫師服務態度 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

(5)語言溝通能力 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

(6)門診時段 非常滿意(2分) 滿意(1分) 尚可 不滿意 非常不滿意

2、就醫情形：

(7)您今天花多久時間到達此巡迴地點?(僅指去程)

10分鐘以內(3分) 11~30分鐘(2分) 30分鐘~1小時(1分)

(8)您覺得到巡迴地點看病是否方便?

不方便 普通(1分) 方便(2分) 非常方便(3分)

(9)是否有收取不當之收費? 是 否(3分)

(10)您覺得接受本計畫服務感覺有那方面不錯?(可複選，最多4個)

設備好(1分) 醫術好(醫師技術好)(1分) 環境衛生(1分)

候診時間短(1分) 服務態度親切有禮(1分) 方便(1分)

重視病人意見(1分) 提供充足醫療常識(1分) 藥有效(1分)

(三)、第三部分：內部檔案分析評核（共48分）

1、是否符合當地民眾需求，提供有效、便利的治療。
2、102年8月1日以書面或電子檔案繳交照片及醫療報酬申請表：(103年1月10日附於執行總報告)

(1)巡迴醫療活動，布條(海報)或宣傳衛教單張。(10分)

(內容：診療科目、時段、地點，附2張照片)

(2)到宅診療給藥服務及訪視(附2張照片)。(4分)

(3)詳細解釋用藥安全(附2張照片)。(10分)

(4)空間及環境衛生(附2張照片)。

非常乾淨(5分) 尚可(3分) 待改進

(5)診療設備(附2張照片)：體溫計、聽診器、血壓計、口罩、手套、藥物、棉枝紗布、病歷.....等。

5種以上(5分) 4種(4分) 3種(3分) 2種(2分) 1種(1分)

3、疾病個案管理人數及疾病類別。(4分)

4、使用IC卡讀卡設備並依規定上傳資料(10分)。

(四)、綜合討論及評分：（共100分）

1、優：96分以上。

2、良：81~95分。

3、觀察：71~80分，予以分區觀察一季要求改善，作為下年度計畫延續續約之參考。

4、輔導：70分以下者，予以分區輔導一季要求改善，複核未改善者，下年度計畫延續則不予續約。