

調查目的：

1. **衛生署**面對醫改會多次要求改善醫療收據的訴求，已規定全國醫療院所應自 **96 年 11 月**起全體適用醫療費用收據新規定。醫改會為調查醫療院所落實狀況，並且提醒民眾培養核對收據的習慣，發起「寄醫療費用收據大抽獎」的活動。
2. 衛生署在公佈收費規定時，表示實施一年後重新檢討。因此，醫改會在這一年間進行調查，提供衛生署檢討的建議與實證資料。

調查方式：

舉辦「寄醫療費用收據大抽獎」活動，由全國各地民眾寄來 96 年 11 月以後的醫院或診所醫療費用收據(不含藥局或其他醫事機構)，依院所別整理分類後，由醫改會同仁與志工進行評比分析。

調查時間：資料收集時間：97/4-97/7，收據資料涵蓋期間為 **96 年 11 月至 97 年 7 月**之間的醫療收據。

評核依據：依據**衛生署 96 年 8 月 3 日衛署醫字第 0960203653 號**、**97 年 8 月 19 日衛署醫字第 0970036751 號**函示之標準，及**醫療法及健保特約及管理辦法**相關規定。(前開公文請至醫改會網站 www.thrf.org.tw 瀏覽全文及標準參考格式)

樣本分析：

1. 本調查共收集 **10,008 張**醫療收據，其中資料齊全可供分析的收據共 **2,705 家、6,699 張**醫療院所的收據格式。
2. 本調查收集之樣本涵蓋全國 25 縣市，但連江、中市、澎湖、嘉縣等縣市之診所樣本家數不及轄區總診所數的 10%。
3. 收集之樣本包括 1 家全自費診所；健保特約之 18 家(24 院區)醫學中心、72 家區域醫院、178 家地區醫院及 2,434 家診所。

主要結果與附表：

1. 全國九成七的醫療院所開給民眾的收據是 2266(零零落落)的不合格收據，主要問題可分為 2 種簡陋收據、6 大違規類型。(表一)
2. 全國各醫學中心醫療收據評比分析，以國泰與亞東最重視民眾付費權益。(表二)
3. 層級別醫療收據評比結果比較(表三)，以及 19 家重視病患付費權益、收據完全符合政府規定的基層診所名單(表四)
4. 各縣市所轄基層診所的醫療收據表現分析比較，了解哪些縣市父母官與衛生局，最重視民眾就醫付費權益(表五)
5. 健保各總額部門，針對收據有關健保金額規定的落實程度比較(表六)
6. 健保局各分局(表七)與公立醫療機構收據評比(表八)結果：健保局門診中心有待改進、署立醫院表現最好！

表一 - 2266(零零落落)的醫療收據

2 種簡陋收據：①手寫模糊收據，比文具行還陽春 ②公會版簡易收據，帶頭避重就輕。

6 大違規類型：

「違規指數」指院所的違規比例；「危害指數」指違規對健保財務與民眾權益的影響程度

①【部分負擔】各自表述		違規指數：🌟🌟🌟	危害指數：🌟
規定	健保明訂有各種部分負擔的類別名稱與額度		
結果	單一保險人的台灣，居然有 9 成的院所收據以各自五花八門的部分負擔名稱收費。有的還把多種部分負擔合併顯示。		
影響	民眾無法查證比較部分負擔的正確性，更失去了部分負擔讓民眾有成本意識，去選擇與調整就醫行為的原意。		
②【申報項目】巧立名目		違規指數：🌟🌟🌟	危害指數：🌟🌟
規定	衛生署早已公告收據項目格式，並自去年 11 月全面實施		
結果	七成院所收據出現衛生署明訂類別外的名目。甚至同時出現「診察費」、「診療費」，「整」的民眾頭昏眼花。		
影響	類似申報項目重複顯示，可能影響健保申報的真實性。也可能民眾影響申請商業保險給付的權益。		
③【自費/健保】一團混帳		違規指數：🌟🌟	危害指數：🌟🌟🌟
規定	各項收費應明顯區分健保與自費金額		
結果	近兩成院所的收據無法分辨哪些項目是健保買單？哪些是自掏腰包？中醫的違規率高達 4 成、健保局自家的門診中心也不合格		
影響	民眾對帳一頭霧水，想查證院所是否違規自費，也不知如何下手。		
④【健保金額】交代不清		違規指數：🌟🌟	危害指數：🌟🌟🌟
規定	特約院所應讓民眾清楚知道健保給付金額		
結果	兩成院所未交代，中醫與牙醫違規嚴重，高雄縣市問題最多。		
影響	民眾不知健保刷卡後的真實金額，只能默默當成提款機。		
⑤【健保藥費】暗藏黑洞		違規指數：🌟	危害指數：🌟🌟🌟
規定	特約院所應開給藥品與費用明細		
結果	有至少 58 家診所未列出藥費金額		
影響	民眾無法知道藥價金額，暗藏不當藥價差、以 A 報 B 的弊端。		
⑥【高價自費】一頭霧水		違規指數：🌟	危害指數：🌟🌟
規定	千元以上自費應詳列項目與單價		
結果	高達 13 家醫學中心不合格，民眾只看到自費總額整筆帶過。		
影響	剝奪民眾自費的知情權，想要比價或申訴檢舉費用疑義難上加難。		

表二 一全國各醫學中心醫療收據評比 (依據各醫院遵守衛生署規定收據格式的程度排行)

排名	醫學中心名稱	健保/自費分列	千元自費詳列細項單價	部分負擔依法標示	附註：
1	國泰綜合醫院	☺☺	☺☺	☺☺	1.馬偕紀念醫院包含台北總院與淡水分院。 2.中山醫學大學附設醫院包括復健醫院。 3.長庚紀念醫院包含台北長庚、林口長庚、兒童分院與高雄長庚。 4.奇美醫院包括台南分院。 5.☺☺表所有收據都合格,☺表部分收據合格,X表不符衛生署規定格式。排名依各醫院所得☺總數排列。 6.亞東與國泰總分雖相同,但因亞東部分收據出現「技術費」等不符合衛生署規定項目,故排名第2。 7.第3名共10家並列,第13名共5家並列。
2	亞東紀念醫院	☺☺	☺☺	☺☺	
3	中國醫藥大學附設醫院	☺☺	☺☺	☺	
3	台大醫院	☺☺	☺☺	☺	
3	台中榮民總醫院	☺☺	☺☺	☺	
3	慈濟綜合醫院	☺☺	☺☺	☺	
3	三軍總醫院	☺☺	☺	☺☺	
3	高醫附設中和紀念醫院	☺☺	☺	☺☺	
3	彰化基督教醫院	☺☺	☺	☺☺	
3	馬偕紀念醫院 ¹	☺☺	☺	☺☺	
3	成大附設醫院	☺☺	☺	☺☺	
3	新光吳火獅紀念醫院	☺☺	☺	☺☺	
13	中山醫學大學附設醫院 ²	☺☺	☺	☺	
13	台北市立萬芳醫院	☺☺	☺	☺	
13	台北榮民總醫院	☺☺	☺	☺	
13	長庚紀念醫院 ³	☺☺	☺	☺	
13	高雄榮民總醫院	☺	☺	☺☺	
18	奇美醫院 ⁴	X	☺☺	☺	

表三 一醫療院所層級別評比：

層級別	各層級院所數 A	調查樣本數		自費健保未分列		千元自費未詳列細目		部分負擔不對		自創模糊分項		未列健保申請金額		未列藥費金額		手寫簡陋收據		收據完全合格(模範收據)	
		家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例	家數	比例
		B	B/A	C	C/B	E	E/B	F	F/B	G	G/B	H	H/B	I	I/B	J	J/B	K	K/B
醫學中心	18	18	100%	2	11.1%	13	72.2%	9	50%	11	61.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	21.1%
區域醫院	85	72	87.7%	1	1.4%	19	26.4%	32	44.4%	27	37.5%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	22	30.6%
地區醫院	456	178	39.0%	27	15.2%	16	9.0%	112	62.9%	65	36.5%	28	15.7%	2	1.1%	1	0.6%	32	18.0%
診所	20,142	2,434	12.1%	450	18.5%	26	1.1%	2,302	94.6%	1,791	73.6%	583	24.0%	60	2.5%	194	8.0%	19	00.8%
合計	20,701	2,705	13.1%	480	17.7%	74	2.7%	2,455	90.8%	1,894	70.0%	612	22.6%	62	2.3%	195	7.2%	77	2.8%

註：1. 醫療機構家數係依據「健保特約醫事機構查詢」結果，其中醫學中心目前共 24 家，為分析需要將長庚醫院台北、林口、兒童與高雄長庚合併計算，馬偕醫院含台北總院與淡水分院合併計算，中山醫大附醫與復健醫院合併計算，奇美醫院總院與台南分院合併計算，共 18 家醫學中心系統分析計算。

2. 診所包含西醫、牙醫、中醫診所。

表四 一19 家 重視病患付費權益、收據完全符合政府規定的 **基層診所** 名單：

院所名稱	所在地	診所類別
漢醫堂中醫診所	台北市士林區	中醫
德崴聯合牙醫診所	台北縣板橋市	牙醫
精英牙醫診所	台北市文山區	牙醫
哈佛牙醫診所	桃園縣蘆竹鄉	牙醫
羅培輝牙醫診所	苗栗縣頭份鎮	牙醫
仁祥診所	基隆市仁愛區	西醫
內湖國泰診所	台北市內湖區	西醫
健康吉美診所	台北市信義區	西醫
林偉欣眼科診所	台北縣三重市	西醫
院所名稱	所在地	診所類別
謝政璋皮膚科診所	台北縣永和市	西醫
曜生婦產科診所、榜生婦產科診所	台北縣新莊市	西醫
員山榮民醫院附設門診部	宜蘭縣宜蘭市	西醫
清華大學附設診所	新竹市東區	西醫
楊進隆皮膚科診所	台中縣清水鎮	西醫
宏元診所	彰化縣永靖鄉	西醫
水里社區基督聯合診所	南投縣水里鄉	西醫
元泰診所	高雄市三民區	西醫
恆美皮膚專科診所	屏東縣內埔鄉	西醫

表五 一縣市衛生局評比：哪些縣市父母官與衛生局，最重視民眾就醫付費權益

---以各縣市所轄基層診所的醫療收據表現分析比較

排名	評比項目	健保自費 未分列		分項不對家數		部分負擔不對		自創模糊分項		未列健保金額		未列藥費金額		手寫簡陋收據		使用公會版 簡陋收據		收據完全合格 (模範收據)		總分		名次
		違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	合格率	得分	😊	☹	
	基隆市	15.2%		95.7%	😊	80.4%	😊	76.1%		17.4%		0%	😊	2.2%		0%	😊	4.3%	😊	5		1
	新竹市	21.2%				94.2%		67.3%	😊	25.0%		0%	😊	3.8%		0%	😊	1.9%	😊	4		2
	苗栗縣	6.8%	😊	97.7%	😊	93.2%		77.3%		15.9%		2.3%		4.5%		0%	😊	2.3%	😊	4		2
	金門縣	0%	😊	100.0%	☹	100.0%	☹	75.0%		0%	😊	0%	😊	0%	😊	0%	😊	0%	☹	5	3	3
	宜蘭縣	6.8%	😊			93.2%		91.5%	☹	10.2%		0%	😊	1.7%	😊	3.4%		1.7%		3	1	3
	台南市	19.1%		100.0%	☹	96.4%		71.8%		28.2%		0.9%		10.9%	☹	4.5%		0.0%	☹		3	1
	嘉義市	22.2%				100.0%	☹	61.1%	😊	25.9%		3.7%	☹	7.4%		1.9%		0.0%	☹	1	4	1
	新竹縣	24.4%	☹	100.0%	☹	95.6%		71.1%		26.7%		6.7%	☹	8.9%		0.0%	😊	0.0%	☹	1	4	1
	台南縣	13.1%		100.0%	☹	97.6%		78.6%		14.3%		0.0%	😊	6.0%		4.8%	☹	0.0%	☹	1	3	2
	高雄市	25.3%	☹			97.4%		69.5%		32.6%	☹	2.6%		6.8%		2.1%		0.5%			2	2
	平均值	18.5%		98.8%		94.5%		73.6%		24.0%		2.5%		8.0%		4.1%		0.8%				

註：

1. 診所包含西醫、牙醫、中醫診所。
2. 違規率=本調查發現該項違規的診所數÷本調查所收集到各縣市診所樣本數×100%
3. 😊表示表現該項最好 3 名縣市、☹表示表現該項最差 3 名縣市。排名依各縣市所得😊總數排列。
4. 連江、中市、澎湖、嘉縣等縣市因本調查收集之診所樣本家數不及轄區總診所數的 10%，故不列入排名。

其他縣市成績	項目	健保自費未分列		分項不對		部分負擔不對		自創模糊分項		未列健保金額		未列藥費金額		手寫簡陋收據		使用公會版簡陋收據		收據完全合格(模範收據)		總分	
		違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	合格率	得分	😊	😞
	南投縣	7.4%		98.1%		94.4%		85.2%		9.3%	😊	1.9%		5.6%		3.7%		1.9%		1	
	屏東縣	12.9%		98.6%		94.3%		74.3%		24.3%		2.9%		4.3%		0.0%	😊	1.4%		1	
	台北市	22.4%		97.5%	😊	89.8%	😊	63.8%	😊	30.1%	😞	3.6%		14.4%	😞	8.6%	😞	1.1%		3	3
	花蓮縣	5.2%	😊	100.0%		100.0%	😞	87.9%	😞	3.4%	😊	8.6%	😞	0.0%	😊	0.0%	😊	0.0%	😞	4	4
	桃園縣	23.3%		99.5%		96.8%		68.9%		28.3%		3.2%		7.3%		4.1%		0.5%			
	雲林縣	16.0%		100.0%		100.0%	😞	76.0%		30.0%		0.0%	😊	2.0%		0.0%	😊	0.0%	😞	2	3
	台東縣	24.2%	😞	24.2%		97.0%		69.7%		24.2%		0.0%	😊	6.1%		0.0%	😊	0.0%	😞	2	3
	高雄縣	22.8%		99.0%		97.0%		68.3%		33.7%	😞	2.0%		7.9%		0.0%	😊	0.0%	😞	1	2
	台北縣	19.5%		98.2%		92.9%	😊	73.9%		26.3%		2.5%		10.6%	😞	8.1%	😞	1.3%		1	2
	台中縣	16.3%		99.3%		97.0%		78.5%		18.5%		3.7%	😞	4.4%		1.5%		0.7%			1
	彰化縣	11.5%		99.0%		94.2%		86.5%	😞	10.6%		1.0%		5.8%		2.9%		1.0%			1

連江、中市、澎湖、嘉縣等縣市因本調查收集之診所樣本家數不及轄區總診所數的 10%，故不列入排名。僅供參考如下：

僅列參考縣市(不排名)	縣市別	健保、自費未分列比例	分項不對比例	部分負擔不對比例	自列模糊分項比例	未列健保申請金額比例	未列藥費金額比例	手寫收據比例	公會版收據比例	收據完全合格(模範收據)
台中市	15.9%	100.0%	93.1%	77.9%	16.6%	1.4%	6.9%	0%	2.1%	
澎湖縣	0%	100.0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
連江縣	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

表六 一醫院、西醫基層、中醫、牙醫 4 大總額超級比一比：

總額別	項目	健保自費未分列	未列健保金額	公會版收據	收據完全合格(模範收據)	說明：
		違規率	違規率	違規率	合格率	
醫院總額		11.1%	10.7%	0.0%	21.4%	1.健保總額預算實施後，分成醫院、西醫基層、中醫、牙醫四大總額部門管理。各總額應依管理成效，做為協商明年經費成長率的依據。 2.違規率=本調查發現該項違規的特約院所數÷本調查所收集到各健保總額別的特約院所數×100%
西醫基層總額		11.8%	16.4%	0.3%	0.8%	
中醫總額		40.3%	44.8%	0.0%	0.3%	
牙醫總額		27.1%	37.6%	26.5%	1.1%	
合計		17.8%	22.6%	3.7%	2.8%	

表七 一健保六分局評比：

分局別	健保自費未分列		部分負擔不對		自創模糊分項		未列健保金額		未列藥費金額		手寫簡陋收據		模範收據		總分	
	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	違規率	得分	合格率	得分	😊	☹
中區分局	13.1%	😊	91.7%		78.3%	☹	13.5%	😊	1.9%	😊	5.2%	😊	2.9%	☹	4	2
東區分局	11.1%	😊	94.9%	☹	78.8%	☹	10.1%	😊	5.1%	☹	2.0%	😊	3.0%	😊	4	3
高屏分局	20.3%	☹	90.6%	😊	66.1%	😊	28.1%	☹	2.3%		5.8%		3.7%	😊	3	2
台北分局	18.9%		88.0%	😊	68.2%		25.1%		2.4%		10.3%	☹	3.0%	😊	2	1
北區分局	20.6%	☹	91.8%		65.3%	😊	25.3%	☹	3.0%	☹	6.0%		3.0%	😊	2	3
南區分局	16.5%		94.7%	☹	71.1%		22.1%		0.8%	😊	6.4%	☹	0.2%	☹	1	3

說明：1.違規率=本調查發現該項違規的特約院所數÷本調查所收集到各分局的特約院所數×100%

2.合格率=本調查發現收據完全符合規定的特約院所數÷本調查所收集到各分局的特約院所數×100%

3.各分項表現最好的前 2 名分局，可獲 1 個😊；最差的 2 個分局，獲得 1 個☹。排名依各健保分局所得😊總數排列。

表八 一 公立 醫療機構評比： **健保局門診中心有待改進、署立醫院表現最好！**

院所權屬別		項目	健保、自費分列		收據分項符合衛生署規定	
			合格率(合格家數/總家數)	得分	合格率(合格家數/總家數)	得分
健保局聯合門診中心		有待改進	0% (0/3)	☹	0% (0/3)	☹
衛生所			100% (38/38)	😊😊	0% (0/38)	☹
縣市立政府所屬醫院	台北市政府 (市立聯合、關渡、萬芳醫院)		100% (3/3)	😊😊	0% (0/3)	☹
	基隆市政府 (基隆市立醫院)		100% (1/1)	😊😊	0% (0/1)	☹
	台北縣政府 (台北縣立醫院)		100% (1/1)	😊😊	0% (0/1)	☹
	台南市政府 (台南市立醫院)		100% (1/1)	😊😊	0% (0/1)	☹
	連江縣政府 (連江縣立醫院)		100% (1/1)	😊😊	0% (0/1)	☹
	高雄市政府 (聯合、小港、凱旋、民生、旗津、中醫醫院)		100% (6/6)	😊😊	50% (3/6)	😊
	高雄縣政府 (岡山醫院、鳳山醫院)		100% (2/2)	😊😊	50% (1/2)	😊
行政院衛生署所屬醫院		優	100% (23/23)	😊😊	65% (15/23)	😊😊

說明：

1. 衛生署所屬各署立醫院表現良好；各縣市政府所屬醫院，以高雄縣、高雄市表現較佳。
2. 肩負基層之公衛、醫療照顧與衛生稽核管理責任的衛生所，收據分項內容卻不符合衛生署規定之格式。
3. 健保局管理的 3 家門診中心，居然連最基本的健保與自費收費項目分列清楚讓民眾看懂，都未做到；應該優先檢討改進。