

「因應 COVID-19 疫情全民健康保險特約醫事服務機構提供保險對象視訊診療作業須知」問答集

110.6.3

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|------|----|---|--|
| 申請方式 | 1 | 特約醫療院所(含醫院及西、中、牙醫診所)如有意願參與視訊診療，應如何與衛生局報備？ | 有意願參加之特約醫療院所(含醫院及西、中、牙醫診所)須事先函報當地衛生局，衛生局應依衛福部規定同時將轄內指定之視訊診療醫療機構名單，函送本署分區業務組，俾後續核付醫療費用。 |
| | 2 | 110年5月15日前已為衛生局指定之視訊診療機構，還需重新申請嗎？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 業經衛生局指定之視訊診療醫療機構，不需重新申請。 2. 指定名單詳見「健保署全球資訊網/重要政策/ COVID-19保費與就醫權益/就醫/因應COVID-19疫情之視訊診療」，名單陸續更新，請密切留意。 |
| 照護對象 | 1 | 因 COVID-19 可視訊診療之對象條件？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 依衛生福利部109年2月10日衛部醫字第 1091660661 號函，因COVID-19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。 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「因應 COVID-19 疫情全民健康保險特約醫事服務機構提供 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|-------------------------------|--|
| | | | <p>保險對象視訊診療作業須知」。</p> <p>(1)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> <p>(2)配合中央流行疫情指揮中心防疫政策，暫訂自110年5月15日起至中央流行疫情指揮中心公告全國三級警戒降級或解除之次月底為止，適用對象放寬至門診病人。</p> |
| | 2 | 視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，由醫師依醫療專業判斷病人病情是否適合視訊診療。 |
| | 3 | 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？ | 居家醫療個案，得採視訊診療取代訪視，惟如提供居家醫療個案「視訊診療」服務，視為「視訊診療」門診就醫，不得申報居家醫療相關費用。並依門診部分負擔向保險對象收取費用。 |
| | 4 | 扶療養機構機構之病人是否適用視訊診療？ | 配合中央流行疫情指揮中心防疫政策，暫訂自110年5月15日起至中央流行疫情指揮中心公告全國三級警戒降級或解除之次月底為止，適用對象擴大至門診病人。 |
| | 5 | 集中檢疫所隔離病人，如有其他疾病需就醫，可否使用通訊診療？ | 1. 集中檢疫所之患者有就醫需求，由集中檢疫所人員協助安排指定視訊診療之醫療機構看診，提供非COVID-19疾病相關之視訊診療服務，掛號費、部分負擔應依規定收 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|---|--|
| | | | 費，並由代理人至醫療機構繳費、過卡及領藥。 2. 醫療院所申報方式比照本問答集「申報1」辦理。 |
| 就醫 | 1 | 如何查詢衛生局指定之視訊診療醫療機構？ | 民眾可利用健保署全球資訊網(健保署全球資訊網首頁/重要政策/COVID-19保費與就醫權益/就醫/因應COVID-19疫情之視訊診療)，查詢自己住家附近「視訊診療指定院所」。 |
| | 2 | 病人若害怕進出醫療院所，如何使用視訊診療就診？除了視訊診療外，還能以什麼方式進行？ | 1. 視訊診療參考流程如下(詳附件流程圖)： (1)就醫民眾請先利用健保署全球資訊網(健保署全球資訊網首頁/重要政策/COVID-19保費與就醫權益/就醫/因應COVID-19疫情之視訊診療)，查詢自己住家附近「視訊診療指定院所」。 (2)電洽視訊診療院所預約視訊診療時間，並提供身分證字號，約定共同使用的視訊APP並預先下載(健保署全球資訊網首頁/重要政策/COVID-19保費與就醫權益/就醫/視訊診療示範影片)。 (3)待院所聯繫進行視訊診療。 (4)視訊診療完成後，請家屬攜帶健保卡至看診院所特定窗口(如得來速窗口)過卡、繳費、領藥，並領取第2、3次慢性病連續處方箋，或經院所同意後，由藥師送藥到 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|--|
| | | | <p>府。</p> <p>(5)後續慢性病連續處方箋第2、3次領藥，可持健保卡及處方箋自行選擇至原看診院所或社區藥局領藥。</p> <p>2. 如視訊診療病人為「慢性病複診病人」，本措施暫訂經醫師評估病情穩定可採電話問診，實施期限至中央流行疫情指揮中心公告全國三級警戒降級或解除之次月底為止。</p> |
| | 3 | 視訊診療是否可開立慢性病連續處方箋？ | <p>1. 可以。</p> <p>2. 視訊診療病人經醫師依其專業知識之判斷，確信可以掌握病情，得依病情需要開立慢性病連續處方箋。</p> |
| | 4 | 民眾接受視訊診療需有哪些設備？ | 就醫民眾向視訊診療院所預約視訊診療時間時，先與院所約定共同使用的視訊APP(如：Line、Skype、FaceTime…等)並預先下載。 |
| | 5 | 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？ | 病人視訊診療使用之手機，不限本人或其家屬所有。 |
| | 6 | 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 | 一般門診病人進行視訊診療，需經過衛生局轉介嗎？ | <p>1. 屬居家隔離、居家檢疫或自主健康管理者： 由衛生局轉介至指定醫療機構，安排看診。</p> <p>2. 門診病人： 民眾撥打指定醫療機構視訊</p> |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|---|
| | | | 診療門診掛號專線，或上網至指定醫療機構視訊診療網頁掛號，約定診療時間。 |
| | 8 | 曾經視訊診療的病人，第2次看診還需經過衛生局轉介嗎？ | 如果是屬於居家隔離、居家檢疫或自主健康管理者，每次看診都需要經衛生局轉介至指定醫療機構，安排看診。 |
| | 9 | 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，可以適用本須知之視訊診療嗎？ | 1. 不可以。 2. 居家隔離或檢疫、應自主健康管理者之保險對象，仍須經衛生局轉介。 |
| | 10 | 如何確認取得病人知情同意？是否需要相關證明文件？ | 1. 視訊診療照護對象為居家隔離或檢疫、應自主健康管理者之保險對象，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視訊診療參考流程，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。 2. 門診病人撥打視訊診療醫療機構之掛號專線或至視訊診療醫療機構提供之網頁掛號，因屬病人主動聯繫醫療機構，故視同病人同意以視訊診療方式就醫。 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|---|---|
| | 11 | 視訊診療如何確認病人身分？需要留存的内容包含哪些？如為電話問診要如何確認身分？ | <p>1. 為確認病人身分，視訊診療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。如將醫師+病患+健保卡，3者同時入鏡更佳。</p>  <p>2. 如為電話問診，可於電話中核對患者姓名、出生日期、身分證號等資料並錄音留存。</p> |
| | 12 | 同病人是否每次視訊診療都需拍照？或是只要第1次看診拍照即可？ | 每次視訊診療看診前均應請病人出示健保卡，並拍照留存。 |
| | 13 | 請問拍照、經病人同意後全程錄影之檔案，或以電話方式執行錄音之檔案，其留存方式、期限是否有規範？ | <p>視訊診療照片、錄音、錄影檔案之保存方式如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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)。 2. 錄影、錄音檔案可參照辦理，或另外存檔保存。 |
| | 14 | 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。 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|--|
| | 15 | 如因網路或手機畫質問題，無法清晰拍到清晰病人正面全臉及健保卡資訊，還有其他解決方法嗎？ | 如畫面擷取圖像不清晰，視訊診療病人可自行拍攝與健保卡之合照，透過通訊軟體將照片提供看診醫師確認。 |
| | 16 | 視訊診療提供門診診療服務，是否包含西醫、中醫或牙醫？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 是。 2. 視訊診療可提供西醫、中醫或牙醫門診診療服務。 |
| | 17 | 視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？ | 看診時請病人提供身分證號，醫師可利用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」查詢病人過去就醫資訊，作為病情診斷參考。 |
| | 18 | VPN「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"> 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」，預設衛生局指定之視訊診療醫療機構使用。 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。 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|--|
| | 19 | 病人接受視訊診療後要如何領藥，應於多久期限內完成？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 視訊診療完成後，請家屬攜帶健保卡至看診院所特定窗口(如得來速窗口)過卡、繳費、領藥，並領取第2、3次慢性病連續處方箋，或經院所同意後，由藥師送藥到府。 2. 後續慢性病連續處方箋第2、3次領藥，可持健保卡及處方箋自行選擇至原看診院所或社區藥局領藥。 3. 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，病人應自行負責(如：藥品處方為開立日起算3日、慢性病連續處方箋為末次調劑之用藥末日)。 |
| | 20 | 病人可能因各種情形無法使用視訊方式看診(例如偏遠地區網路收訊不佳、長輩獨居且不會使用視訊、家中沒有安裝網路只有市內電話等)，除了視訊方式，可否用電話、傳真等其他方式，健保是否給付？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 依本作業須知規定視訊診療仍應由病人親自就醫，如為病情穩定之慢性病複診病人，醫師可選擇以電話方式問診。 2. 下列情形可採電話方式執行： <ol style="list-style-type: none"> (1)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)本措施暫訂如為「慢性病複診病人」，經醫師利用雲端醫療系統「因應天災及緊急醫療查詢作業」查詢過去的 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|---|
| | | | <p>就醫資訊，評估病人目前餘藥量及病情是否穩定後，醫師可選擇以電話方式問診，並於病歷上註明以電話方式進行診療及錄音留存，實施期限暫訂自110年5月15日起至中央流行疫情指揮中心公告全國三級警戒降級或解除之次月底為止。</p> <p>3. 非屬前述情況，健保不予支付。</p> |
| | 21 | 為減少病患進出醫療院所增加感染風險，醫療院所成立戶外門診，病患在戶外透過平板或手機讓院內醫師診治，此種情況是否符合視訊診療？ | 病人已至醫療院所，戶外就醫應屬於醫療院所因應疫情所安排之一種就醫型態。 |
| | 22 | 依目前規劃作業流程，患者看病後，仍需至醫療院所付費、取藥及過卡，為降低感染風險，患者及其家屬、代理人是否可由院所直接透過視訊、拍照或其他管道提供非正本處方箋，供保險對象至社區藥局調劑，不過卡申報費用？ | <p>1. 依藥師法第18條規定略以，藥師對於醫師所開處方，祇許調劑一次，其處方箋應於調劑後簽名蓋章，添記調劑年、月、日，保存三年。</p> <p>2. 故依上開法規規範，保險對象仍需至醫療院所領取慢性病連續處方箋及第1次用藥，後續可持慢性病連續處方箋就近至社區藥局領取第2、3次用藥。</p> <p>3. 如以非正本處方箋調劑藥品，醫療院所或社區藥局無法申報醫療費用。</p> |
| | 23 | 電話診療是否要留錄音檔？ | 依「因應COVID-19疫情全民健康保險特約醫事服務機構提供保險對象視訊診療作業須知」第8點及第9點規定，電話問診 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|---|---|
| | | | <p>應於病歷上註明以電話方式進行診療及錄音留存。</p> |
| | 24 | <p>收容人於監內接受視訊診療，其相關身分確認、支付標準、申報方式、健保卡資料上傳及部分負擔收取為何？</p> | <p>收容人於監內接受視訊診療相關疑義：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 身分確認：視訊診療看診前應請病人出示健保卡，並拍照留存，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。如健保卡無照片，應出示足以佐證收容人身分之證明文件(如身分證、獄政系統資料等)。 2. 支付標準：依因應COVID-19疫情視訊診療作業須知規定辦理，不適用矯正機關醫療服務計畫支付規範(含論次計酬及論量計酬門診診察費、藥事服務費加成等)。 3. 費用申報： <ol style="list-style-type: none"> (1)參照視訊診療問答集費用申報1。 (2)為區分收容人就醫案件，特定治療項目需填列「JA」。 4. 健保卡取號與上傳： <ol style="list-style-type: none"> (1)為區分收容人就醫案件，醫令類別填列「J」且診療項目代號填列「矯正機關代碼」。 (2)醫療院所得以例外就醫處理，就醫序號請註記為「Z000：其他」。 5. 部分負擔：收容對象於監所內使用視訊診療看診，倘其原因係考量防疫需求，以視訊診療方式取代原提供之(部分)門診服務，其應自行 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|------|----|---|--|
| | | | 負擔之費用，依全民健康保險保險對象收容於矯正機關者就醫管理辦法第7條以基層醫療單位層級計收。 |
| | 25 | 視訊診療時，醫師如遇因無患者健保卡，而無法查詢紀錄後開立特定藥品(如:管制藥品)之處理方式 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 進雲端系統「因應天災及緊急醫療查詢作業」項下，以患者ID查詢後，即可依一般程序開藥。 2. 若病人屬管制藥品關懷名單，需一併查詢「特定管制藥品」頁籤。 |
| 費用申報 | 1 | 視訊診療健保醫療費用如何申報？採視訊方式或電話方式問診申報上有什麼不同嗎？ | <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 申報方式： <ol style="list-style-type: none"> (1) 於門診清單段「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」。 (2) 於門診醫令段「醫令類別(p3)」填寫「G」且「藥品(項目)代號(p4)」需填寫虛擬醫令「ViT-COVID19」(視訊問診)或「PhT-COVID19」(電話問診)，另該虛擬醫令之總量、單價及數量為0。 (3) 其餘依現行申報規定辦理。 3. 西醫、中醫、牙醫院所申報視訊診療醫療費用，均依前開方式辦理。 |
| | 2 | 居家隔離或檢疫者隔離期間，由醫師視訊診療多次，費 | 視訊診療係提供門診看診服務，非屬同一療程，故每次視訊 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|---|--|
| | | 用是採獨立申報或併案申報？ | 診療請申報一筆費用及收取一次部分負擔。 |
| | 3 | 中醫院所承作視訊診療服務，一定只能開立7天處方予病患？ | <ol style="list-style-type: none"> 依全民健康保險醫療辦法第22條規定，處方用藥每次以不超過7日份用量為原則，如為慢性病人，得依病情一次給予30日以下之用藥，並得視需要開立慢性病連續處方箋。 建議由醫師專業判斷病情開給適當處方。 |
| | 4 | 申報主次診斷有特別規範申報要有適用的ICD10碼做為辨識嗎？ | 無，請依病人實際病況填報主次診斷。 |
| | 5 | 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？若超過24小時，可否採補上傳或就醫序號Z000申報或是不過卡嗎？ | <ol style="list-style-type: none"> 視訊診療完成後，請家屬攜帶健保卡至看診院所特定窗口(如得來速窗口)過卡、繳費、領藥，並領取第2、3次慢性病連續處方箋，或經院所同意後，由藥師送藥到府。 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」。 |
| | 6 | 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，視訊診療案件能否不列入重複用藥之計算？ | 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。 |
| | 7 | 衛生局轉介病人經醫療院所評估不適合視訊診療或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。 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|---|---|
| | 8 | 因視訊診療病人已耗用院方行政成本於網頁資訊化的掛號管理，是否可以向病人收取掛號費？ | 掛號費屬於醫療院所行政規費，由各醫療院所決定是否收取。 |
| | 9 | 視訊診療如由醫療機構藥師將藥品送至病人住所並收費，請問如何過卡？是否比照家屬/代理人至醫療機構過卡之方式？ | 由藥師送藥至病人住所，如無法過卡，得以例外就醫處理，就醫序號請註記為「Z000:其他」。 |
| | 10 | 申報流程中增加「醫令類別G且診療項目代號 ViT-COVID19 視訊問診或 PhT-COVID19 電話問診」，請問 5/1-23 案件需追溯申報G醫令嗎？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合中央流行疫情指揮中心防疫政策，暫定自 110 年 5 月 15 日至中央流行疫情指揮中心公告全國三級警戒降級或解除之次月底為止，適用對象放寬至門診病人，病情穩定之慢性病複診病人，醫師可選擇以電話方式問診。 2. 故新增以「醫令類別 G」及虛擬醫令「ViT-COVID19(視訊問診)」或「PhT-COVID19(電話問診)」之申報方式，自前開放寬起始日(110年5月15日)起實施。 |
| | 11 | 視訊診療醫療費用，如符合支付標準所列兒童、假日等相關加成，是否可申報？ | 醫療院所申報視訊診療費用，僅於「特定治療項目代碼」及「藥品(項目)代號」欄位增加註記，以與病人親自就醫做區隔，其餘門診診察費等支付標準所列加成規定，依支付標準規定申報費用。 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|---|
| 審查 | 1 | 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，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？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，如採電話問診，需檢附錄音檔。 |
| 其他 | 1 | 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？ | 不具健保身分民眾採視訊診療應請民眾自費，不得申報健保醫療費用。 |
| | 2 | 非健保特約醫療院所經衛生局指定為視訊診療醫療機構，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。 |
| | 3 | 視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，是否能免責及其依據為何？ | 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，應安排病人至醫療院所就醫(如為居家隔離、居家檢疫或自主健康管理者，請先回報衛生局)。 |
| | 4 | 病人可以從什麼管道確認當次視訊診療之就醫資料？ | 民眾可利用健康存摺查詢視訊診療之就醫資料。 |
| | 5 | 甲醫師執登於花蓮縣A醫院，常規支援嘉義縣B醫院門診。請問疫情期間甲醫師原支援B醫院門診時段，可否由甲醫師於A醫院連線B醫院系統，再連線保險對象提供視訊門診?(費用及處方由B醫院申報、交付) | <ol style="list-style-type: none"> 因應疫情提供之視訊診療係依醫師法第 11 條但書及通訊診察治療辦法規定，放寬門診病人以視訊方式就醫，視為醫師親自診療，故民眾選擇由甲醫師看診，可直接至 A 醫院網頁掛號安排視訊門診就醫。 民眾亦可至住家附近的診所就醫，醫師可利用健保醫療資訊雲端查詢系統查詢病人過去的就醫資料，由醫師依 |

| 面向 | 序號 | 問題 | 說明 |
|----|----|--|--|
| | 6 | <p>接上，乙醫師執登於臺北C醫院，常規支援雲林D醫院門診。請問疫情期間乙醫師原支援D醫院門診時段，可否由乙醫師於C醫院連線(視訊)D醫院系統(患者於D醫院診間)提供視訊門診?(費用及處方由D醫院申報、交付)</p> | <p>專業判斷開立處方，再持處方箋至社區藥局領取藥品。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 病人已至醫療院所，可由醫療院所安排其至適當科別就醫。 2. 民眾亦可至住家附近的診所就醫，醫師可利用健保醫療資訊雲端查詢系統查詢病人過去的就醫資料，由醫師依專業判斷開立處方，再持處方箋至社區藥局領取藥品。 |