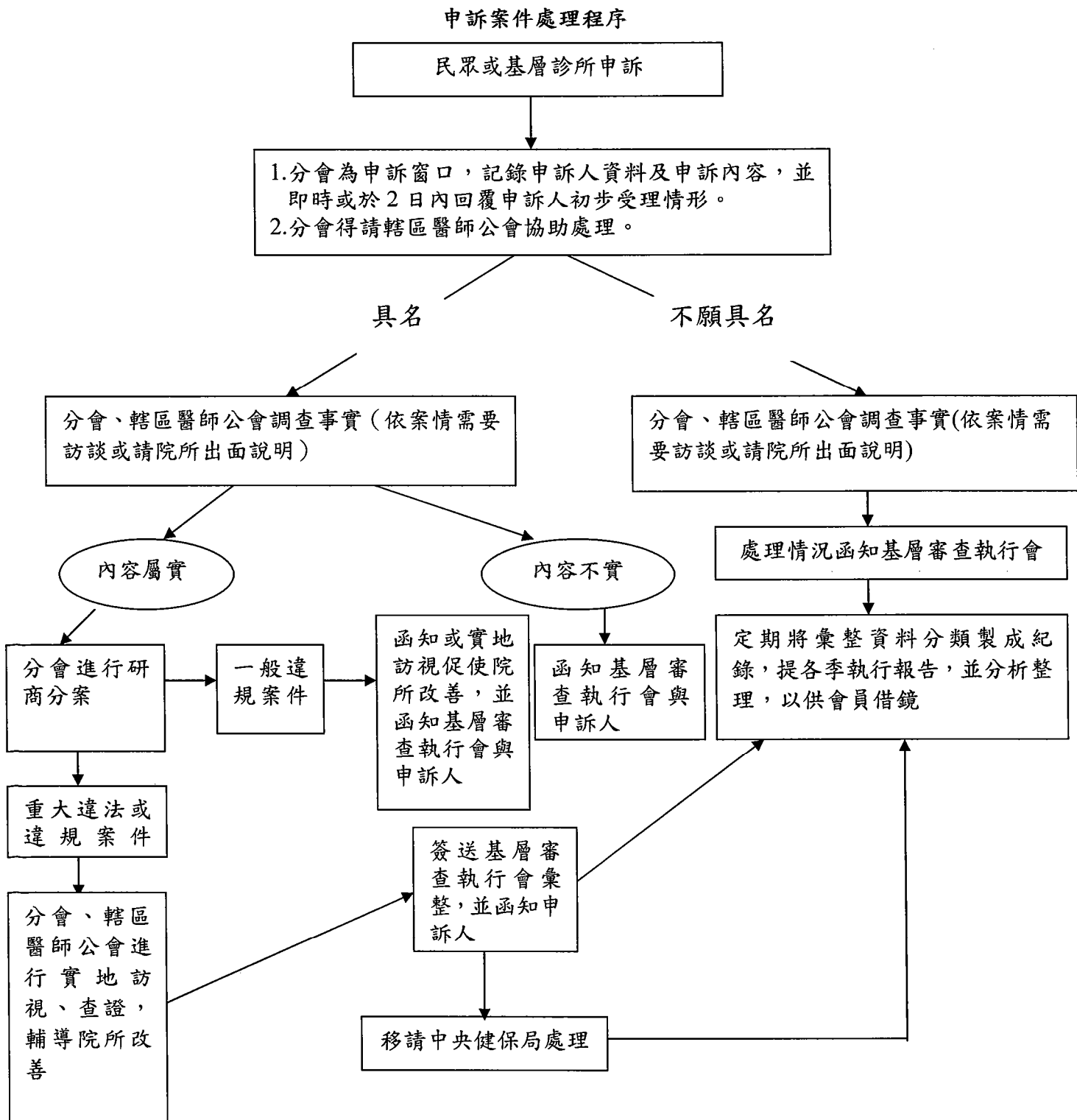


**中華民國醫師公會全國聯合會
西醫基層醫療服務審查執行會暨分會
受理民眾及基層診所申訴作業要點
全文修正草案對照表**

附 件 三

修正條文	現行條文	說明
<u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會暨分會受理民眾及基層診所申訴作業要點</u>	<u>全民健康保險基層總額支付執行委員會民眾及基層總額保險醫事服務機構檢舉申訴作業要點</u>	1.配合「 <u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會組織章程</u> 」與「 <u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會○○分會組織章程</u> 」名稱修正，修正本要點名稱。 2.避免使用檢舉用語，爰予以刪除。
一、 <u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會各分會(以下簡稱分會)</u> 為申訴窗口，負責記錄申訴人資料及申訴內容接聽並填寫民眾或基層診所電話服務紀錄單(附件)。	一、 <u>基層總額支付各分區委員會</u> 為申訴窗口，負責記錄申訴人資料及申訴內容接聽。	配合「 <u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會組織章程</u> 」與「 <u>中華民國醫師公會全國聯合會西醫基層醫療服務審查執行會○○分會組織章程</u> 」名稱修正，酌做文字修正。
二、分會之處理方式依申訴人是否具名而有不同，案件處理流程如附表。	二、 <u>基層總額支付各分區委員會</u> 之處理方式依申訴人是否具名而有不同，案件處理流程如附表。	酌做文字修正。
三、分會利用函請平面或電子媒體、刊登會訊或醫療相關刊物等方式，加強宣傳「 <u>民眾及基層診所申訴電話</u> 」。	三、 <u>基層總額支付各分區委員會</u> 利用函請平面或電子媒體、刊登會訊或醫療相關刊物等方式，加強宣傳「 <u>民眾諮詢及申訴檢舉案件電話</u> 」。	酌做文字修正。
四、期在各界配合強力宣傳下，使民眾 <u>及基層診所</u> 明瞭並使用民眾 <u>及基層診所</u> 申訴電話，並藉由 <u>分會</u> 聘任之專任人員接聽與整理民眾 <u>及基層診所</u> 申訴事項，完善及充分地進行案件轉介和處理，進而督促各醫師保持良好的醫療品質，確保醫療品質。	期在各界配合強力宣傳下，使民眾明瞭並使用民眾諮詢及申訴 <u>檢舉案件</u> 電話，並藉由 <u>基層總額支付</u> 聘任之專任人員接聽與整理民眾申訴、 <u>檢舉事項</u> ，完善及充分地進行案件轉介和處理，進而督促各醫師保持良好的醫療品質，確保 <u>實施門診總額支付制度之</u> 醫療品質。	酌做文字修正。

修正條文	現行條文	說明
<u>五、本要點由基層審查執行會擬訂，報經中華民國醫師公會全國聯合會理事會通過後施行，修改時亦同。</u>		增訂本要點擬定與修改程序。



中華民國醫師公會全國聯合會
西醫基層醫療服務審查執行會_____分會
民眾電話服務紀錄單

民眾姓名			
聯絡電話			
受理日期	民國____年____月____日____時____分		
內容摘要	時間	民國____年____月____日____時____分	
	地點		
	內容	申訴類別：_____	
		申訴類別： 1.額外收費(自費抱怨)、2.多收取部分負擔費用、3.不開給費用明細表及收據、4.多刷卡、5.刷卡換物、6.疑有虛報醫療費用、7.藥品及處方箋、8.質疑醫師或藥師資格、9.服務態度及醫療品質、10.其他醫療行政或違規事項、11.轉診相關申訴、12.其他。	
處理人員(委員)			
處理情形			
完成日期	民國____年____月____日		
記錄(會務)人員：_____ 法規會務組組長：_____ 副主任委員：_____ 主任委員：_____			

中華民國醫師公會全國聯合會
西醫基層醫療服務審查執行會_____分會
基層診所電話服務紀錄單

案件編號：

申訴原因分類：☐審查意見☐檔案分析☐抽樣方式☐其他

申請人		填表日期	年 月 日
機構代號		醫療院所名稱	
電話		傳真	
聯絡地址			
申訴內容 (由申訴者填寫)			
檢附資料 (由申訴者填寫)			
審核結果 (本會答覆)			
答覆者簽名	(年 月 日)		
主管批示	(年 月 日)		

回覆日期： 年 月 日

本單由分會留存