

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
西醫基層保險醫事服務機構對醫療服務審查意見
申訴或陳情作業要點

110年1月1日施行

- 一、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(以下簡稱基層審查執行會)為提供西醫基層保險醫事服務機構對醫療服務審查之意見表達管道，特訂定本要點，由「西醫基層醫療服務審查執行會各分會」(以下簡稱分會)為受理窗口，處理各區申訴或陳情案件。
- 二、西醫基層保險醫事服務機構針對醫療服務審查意見提出申訴或陳情，依照其類型分為抽樣方式、審查意見、檔案分析、其他等類別。
- 三、分會行文該轄區縣市公會協助轉知會員申訴(陳情)管道(包括電話、傳真及電子郵件信箱)。
- 四、處理流程(流程表如附件-1)：
 - (一)西醫基層保險醫事服務機構向分會提出申訴(陳情)。
 - (二)分會提供「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○○分會基層診所申訴(陳情)單」(以下簡稱申訴(陳情)單)(如附件-2)予西醫基層保險醫事服務機構填寫。
 - (三)分會收到申訴單後，48小時內回覆申訴(陳情)人已收案，並呈報主任委員暨審查組組長；必要時提審查組討論或會同轄區醫師公會或中央健康保險署分區業務組協同討論。
 - (四)收案後一個月內將審核結果回覆申訴(陳情)人，並副知中央健康保險署分區業務組。
 - (五)分會彙整每季處理情形，填寫「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○○分會基層診所申訴案件彙整單」(如附件-3)，並於每季結束後一週內提報基層審查執行會。
 - (六)基層審查執行會每季彙整後提報中央健康保險署。
- 五、分會應將基層診所申訴案件處理情形提報納入該區執行報告。
- 六、本要點經中央健康保險署同意後實施。

附件-1

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
基層診所申訴(陳情)流程

保險醫事服務機構向分會提出申訴(陳情)



分會提供「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
基層診所申訴(陳情)單」(以下簡稱申訴單)予保險醫事服務機構填寫



分會收到申訴單：

- 1.48 小時內回覆申訴(陳情)人已收案。
- 2.呈報主任委員暨審查組組長；必要時提審查組討論或會同轄區醫師公會或中央健康保險署分區業務組協同討論。
- 3.收案後，一個月內將審核結果回覆申訴(陳情)人，並副知中央健康保險署分區業務組。



結案



每季結束後一週內提報基層審查執行會



歸檔存查



彙整納入執行報告

附件-2

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
基層診所申訴(陳情)單

案件編號：

申訴(陳情)原因分類：審查意見檔案分析抽樣方式其他

申訴(陳情)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(陳情)內容			
檢附資料			
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

附件-3

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
基層診所申訴案件彙整單

原因分類：審查意見

編號	院所名稱	申訴內容	處理情形

原因分類：檔案分析

編號	院所名稱	申訴內容	處理情形

原因分類：抽樣方式

編號	院所名稱	申訴內容	處理情形

原因分類：其他

編號	院所名稱	申訴內容	處理情形

本單由分會於每季結束後 1 週內提報基層審查執行會彙整。