

調 查 報 告

壹、案由：據訴，行政院衛生署中央健康保險局所屬北區業務組於101年7月13日至東元綜合醫院執行業務檢查，其檢查程序疑有違反相關法令規定等情，認有深入瞭解之必要乙案。

貳、調查意見：

據訴，行政院衛生署中央健康保險局（下稱健保局）所屬北區業務組（下稱北業組）於民國（下同）101年7月13日至東元綜合醫院（下稱東元醫院）執行業務檢查，其檢查程序疑有違反相關法令規定等情，認有深入瞭解之必要，案經向健保局調閱相關卷證資料，並約詢該局黃局長三桂、吳參議文偉、北業組林代理組長麗瑾等相關主管人員，茲已釐清案情竣事，爰臚述調查意見如下：

一、健保局於東元醫院正接受醫院評鑑之重要時刻，指派查核人員前往該院進行民眾匿名檢舉違規案件之實地訪查任務，核其查核時機之拿捏欠當，亟應檢討改善，以避免引發無謂紛擾：

（一）按101年7月12、13日為財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（下稱醫策會）至東元醫院評鑑之重要時刻，該評鑑為四年一次，其評鑑結果對該院未來發展甚為重要，合先敘明。

（二）查醫策會就101年7月12、13日至東元醫院評鑑乙事，曾於101年6月26日行文以正本函知健保局北業組在卷可稽，惟北業組經簽辦後奉核定「不派員參與」，並以電話回復醫策會在案。是以北業組業於指派查核人員前往該院進行民眾檢舉違規案件實地訪查任務之事前知悉「東元醫院將於101年7月12、13日接受評鑑」，殆無疑義。

(三)又據健保局查復本院指出：

- 1、其此次實地查訪，係依民眾檢舉，前來查核該院有無密護、密醫及虛報病床數等具體違規事項，完全遵照全民健康保險醫事服務機構特約及管理辦法第 17 條之規定辦理，於法有據。
- 2、全民健康保險之相關法令並無規範醫策會進行醫院評鑑時，健保局不得執行訪查業務。
- 3、健保局 100 年間亦曾在華興醫院、宋俊宏婦幼醫院及秉坤婦幼醫院等 3 家醫院接受評鑑時，同時現場察看渠等院所開立醫療費用收據、藥品明細及藥袋暨病床標示情形，受訪院所皆配合良好並無發生困擾或窒礙難行之處。

(四)綜上，健保局於事前既已知悉東元醫院正接受醫院評鑑之重要時刻，仍然指派查核人員前往該院進行民眾匿名檢舉違規案件之實地訪查任務，核其查核時機之拿捏欠當（似可避免撞期而另擇他日從容為之），亟應檢討改善，以避免引發「院方醫護人員必須兩頭應付分身乏術、疲於奔命而影響正常醫療業務之順暢進行」等無謂之紛擾。

二、健保局宜就赴特約醫療院所進行實地訪查之強制查核作為制定周詳標準作業程序，並嚴格要求展現合宜執法態度，俾使基層查核人員有所遵循，並降低受訪查對象之怨懟：

(一)據健保局查復本院之函文指出，該局北業組當日訪查同仁係主動出示訪查公文，請東元醫院人員通報，並於胸前佩帶訪查證，供院所查證，並按訪查作業流程辦理，查核程序並未違反相關法令，且訪查期間一律遵守勿干擾臨床醫療業務進行之程序，並由該院人員協助導引查證作業之進行。

(二)惟查東元醫院就此次訪查過程所陳訴之意見為：健

保局北業組於101年7月13日派員赴該院辦理特約醫事服務機構訪查作業，其配置之查核人力高達6人，查核範圍遍及全院病房，查核時間逾5小時，該院認為不但影響其為因應醫策會同時對其進行醫院評鑑之人力配置，亦分散其醫、護人員照顧病患之資源。又本案匿名檢舉之檢舉人不敢具名以示負責，惟北業組竟信其為真，而發動如此大規模之查核，實有逾越執行訪查職務之必要程度情形。

(三)又查健保局北業組當日訪查同仁曾要求院方多名醫師、護理人員查對其執業執照、核對身分、攜回相關病歷記載影印資料，均讓該院有被進行「犯罪蒐證」之屈辱觀感。足見健保局派員赴特約醫療院所進行實地訪查之強制查核作為，對於受訪查對象之心理衝擊與震撼至深且鉅，不可不慎。

(四)綜上，健保局允宜再就赴特約醫療院所進行實地訪查之強制查核作為，通盤檢討制定更為周詳之實地訪查標準作業程序，並責成所轄各分區業務組嚴格要求訪查同仁務必展現合宜執法態度，俾使基層查核人員有所遵循，並降低受訪查對象之怨懟。