

摘要

〔研究背景〕健保自實施以來，雖然持續有高達七成以上的民眾滿意度，但在調整保險費或是調整給付範圍時，仍受到民眾或是其他利害關係人的反對。過去政府對於健保滿意度之調查，較未討論病患就醫行為與健保滿意度的關係，事實上所謂的民眾參與健保政策，本來民眾就是有區分的，有健康的、有常看病的、有認識健保的、有不清楚的。

〔研究目的與方法〕本研究透過電話調查瞭解民眾就醫行為、健保知能與其對於健保滿意度的關係。電話調查題目的設計，除了參考過去與健保政策民意調查相關的題目內容外，主要是根據研究目的，整理為問卷調查題目，並將文字修正為民眾能夠理解的表達方式。民意調查詢問受訪民眾的就醫經驗、政策知能與健保滿意度之關係，包括：多久之前到醫院或診所看過病，與對其看病服務的滿意度、不滿意當時看病經驗的原因、當時看病經驗對於健保滿意度的影響等。第二部分為調查受訪民眾的健保知能與資訊與健保滿意度。

〔研究發現與建議〕研究發現民眾的看病經驗的滿意度與其就醫經驗有關，而看病經驗滿意度雖然並非與健保滿意度直接與密切相關，但仍有部分民眾將就醫與健保視為同樣範圍的概念，多數民眾仍能理性地加以區隔。但民眾對於健保的政策知能仍有強理解的必要，例如民眾對於健保虧損的實際情形認知有限。

尤其由民眾針對開放題提出的意見，可發現民眾對於健保的認知是有限且十分片段的，建議健保的政策資訊應適時揭露，增進民眾的健保知能。

關鍵詞：全民健保、就醫經驗、政策知能、滿意度

