

民眾篇

序號	問題	回復
1	口罩購買時間、價格、數量與期間限制？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾自 2 月 6 日起，可持本人「健保卡」前往健保特約藥局購買；偏鄉地區無特約藥局，可至當地衛生所購買。 2. 藥局及衛生所使用之健保署口罩管控系統，每日起系統開放時間 7：00 至 22：00。 3. 口罩購買時間及方式，視各家健保特約藥局營業時間而定。 4. 每張健保卡可用 10 元購買 2 片口罩，7 天內不能重複購買。
2	可以幫別人（家人、朋友、同事、同學）代買嗎？	<p>一人最多可以幫忙一人代購。另購買兒童口罩限持有 12 歲以下兒童健保卡購買。</p> <p>說明 1：今天是禮拜一，小明的媽媽(身分證字號末一碼為奇數)幫小明(身分證字號末一碼為奇數)代買口罩，則小明的媽媽能夠購買<u>自己</u>和代買<u>小明</u>的口罩。</p> <p>說明 2：今天是禮拜一，小明的媽媽(身分證字號末一碼為偶數)幫小明(身分證字號末一碼為奇數)代買口罩，則小明的媽媽僅能代買<u>小明</u>的口罩。</p>
3	要間隔多久才能再買？	於前次購買日(買 2 片)再加 7 日則可以再購買 2 片。
4	哪裡可以購買口罩？	健保特約藥局，或偏鄉地區無特約藥局，可至當地衛生所購買。全國健保特約藥局查詢方式：中央健康保險署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢或下載全民健保行動快易通 App 查詢。

民眾篇

序號	問題	回復
5	如何查詢健保特約藥局？	<p>方法一：民眾如欲查詢哪裡有「健保特約藥局」，可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)首頁「社區特約藥局專區」查詢：</p> <p>健保特約藥局查詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 名單下載 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 健保特約藥局名單 1.2 無健保特約藥局之鄉鎮衛生所名單 2. 特約藥局查詢 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 條件查詢：設定搜尋條件，選擇所在縣市、鄉鎮市、特約類別請點選「藥局」等條件進行查詢。 2.2 地圖查詢：點擊指定縣市的圖示後，特約類別請點選「藥局」進行查詢。 <p>方法二：民眾也可下載「全民健保行動快易通 健康存摺 APP」，點選「院所查詢」，提供 3 種查詢方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地圖查詢：點擊所在縣市的圖示後，特約類別請點選「藥局」進行查詢。 2. 條件查詢：設定搜尋條件，選擇所在縣市、鄉鎮市、特約類別請點選「藥局」等條件進行查詢。 3. 附近院所：特約類別請點選「藥局」，可直接呈現自己所在地半徑 1 公里至 10 公里內之所有特約藥局位置。
5.1	如何查詢健保特約藥局的口罩剩餘數量？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您可至本署全球資訊網首頁「社區藥局查詢及口罩庫存查詢」專區，專區內有提供「口罩數量查詢平台」，也可以下載本署健保快易通 APP，首頁即有「口罩查詢」功能，方便您隨時查詢。 【健保快易通 APP】 Android：https://goo.gl/dwD1aC iOS：https://goo.gl/omZ11S 2. 民間查詢地圖網址： https://mask.pdis.nat.gov.tw/
6	沒有帶健保卡可以買嗎？	<p>口罩販賣採實名制，民眾（包括國人及外籍人士）必須攜帶健保卡始能購買。</p>
6.1	有些人沒有健保卡，可以購買口罩嗎？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國人有加健保資格，但沒有健保卡 <ol style="list-style-type: none"> (1) 請儘速辦理加保手續或補換發健保卡後，持健保卡購買。

民眾篇

序號	問題	回復
		<p>(2) 尚未加保者，請持身分證或戶口名簿購買。</p> <p>2. 外國人未具加保資格、外籍(大陸)配偶、陸生等，請持居留證或入出境許可證購買。</p> <p>購買規則與國人一樣，每張證(卡)可用 10 元購買 2 片口罩，7 天內不能重複購買。</p>
6.2	外籍人士可以去藥局購買口罩嗎？	<p>1. 具有健保加保身分者，可持健保卡至健保特約藥局購買。</p> <p>2. 如未具健保加保資格:外國人未具加保資格、外籍(大陸)配偶、陸生等，請持居留證或入出境許可證購買。</p> <p>購買規則與國人一樣，每張證(卡)可用 10 元購買 2 片口罩，7 天內不能重複購買。</p>
6.3	外籍人士無居留證且急需取得口罩怎麼辦？	撥打防疫專線 1922 轉 1919，以個案處理；如急需就醫者，由醫院協助提供口罩。
6.4	國人具健保資格，但未加保的人，如何快速加保？	如已符合健保投保資格尚未完成加保者，請儘速依適當身分洽投保單位(服務機關、團體、雇主、工農漁會、鄉鎮市區公所等)申報參加健保，申報時如尚未領有健保卡者，可同時申請健保卡。
7	大人可以買兒童口罩嗎？	兒童口罩僅限 12 歲以下兒童健保卡購買。兒童可以依照實際需要購買大人型口罩。
8	為什麼不能多配送一些口罩讓大家都買到？	依目前口罩生產產能來作計算及分配，主要是讓更多人可以購買，未來視口罩生產產能進行調整。
9	對於獨居老人及行動不便者(如：身心障礙者)需要口罩時，如何購買？	針對需要口罩之獨居長者以及身心障礙者，將要求地方政府社會局與衛生局合作，提供地方政府存有的口罩，就近、優先提供這些弱勢國人。
10	健保卡表面正常，但防疫口罩管理系統讀取不到，可以購買口罩嗎？	若至特約藥局購買口罩時，發現健保卡表面正常，但無法讀取，請藥局先行於健保署開發之防疫口罩管控系統點選健保卡異常選項後，輸入身分證字號、出生年月日及購買數量後，民眾仍可購買口罩。

口罩販賣實名制 QA(每日更新用*標示)

109.2.14

民眾篇

序號	問題	回復
11	藥局藥師會因此就查詢到我的就醫紀錄嗎?	口罩販賣實名制僅提供給藥局藥師登入民眾購買口罩資訊，無提供藥局查詢就醫紀錄。
12	我住的地區若沒有藥局，要如何購買口罩?	若偏鄉地區無藥局，可至當地衛生所購買，請查詢可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)首頁「社區特約藥局專區」查詢。
13	任何時段都可以購買嗎?	為分散購買人潮，身分證字號末碼雙號者(0、2、4、6、8)可於每週二、四、六購買，單號者(1、3、5、7、9)可於每週一、三、五購買，週日則開放全民皆可購買。
14	0 是雙號(偶數)還是單號(奇數)?	0 是雙號(偶數)。
15	若 2 月 6 日至 2 月 12 日(7 日內)未購買者，是否 2 月 13 日可以購買 4 片?	2 月 13 日只能購買 2 片。
16	有關健保卡遺失、損毀或依附就醫沒有卡片的人，如何快速申請卡片?	民眾必須持有健保卡購買口罩。如果民眾健保卡有遺失、毀損等情況，可親自至健保署各分區業務組辦理補發新卡(當天 30 分鐘內即可完成);如郵寄、網路、健保快易通 APP 申請，7 個工作天內可收到卡片。健保署各分區業務組電話及地址可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢。
17	全臺一天口罩配送數為多少?每家藥局(含偏鄉地區 57 家衛生所)提供的口罩數量為多少?	目前全臺灣每日配送約 158 萬片口罩。 每家健保特約藥局每天配發成人口罩 200 片、兒童口罩 50 片。
18	對於購買口罩有疑問怎麼辦?	民眾如有口罩相關疑問，可撥打專線 1922、1919，或至中央健康保險署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢健保特約藥局，健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678。
19	有一定必須要戴口罩嗎?	國內專家再三呼籲口罩使用時機應著重在「看病、陪病、探病的時候要戴，有呼吸道症狀者應戴口罩，有慢性病患者外出建議戴口罩」，健康民眾及一般學生無須戴口罩，請民眾將口罩留給真正需要的人，讓資源發揮最大效用。

民眾篇

序號	問題	回復
20	有關特殊族群口罩如何處理？	1. 駐台使節由外交部統籌發放。 2. 獨居老人、行動不便的身心障礙民眾，由社家署轉各縣市社會局協助發放。
21	視障者看不到 App 如何處理？	1. 視障者如果行動不便，由社家署轉各縣市社會局發放。 2. 健保快易通 APP 無障礙設計將於今年改版。
22	健保署全球資訊網及 App 系統壅塞情形如何處理？	1. 健保署 2 月 6 日的頻寬從原先的 150M 上升至 600M，並於 10:00 洽中華電信再上升至 1000M，以處理全國民眾查詢需求。 2. 各分區都有專人關心特約藥局口罩發放及藥局、院所資訊流量情形，大致情況尚可，在本署可控制範圍內。 3. 有關於口罩查詢部分，也可以透過民間口罩查詢平台來瞭解，在唐鳳政委協助下，民間高手透過健保署的 open data 資料，即時更新資料，至少有 16 家民間口罩平台可以查詢。
23	民眾反映從系統查詢口罩數量與實際情形不符怎麼辦？	1. 健保署政府資料開放平台所提供之口罩剩餘量資料，提供民間開發之各類口罩地圖(自 2 月 6 日 17:40 起，每 30 秒傳送一次最新資料)。 2. 建議民眾可針對口罩地圖上顯示特約藥局，先打電話詢問實際有無存貨。
24	有關特殊醫療需要的病患(如：透析(洗腎)、癌症化學或放射治療及醫師評估因疾病狀況須頻繁就醫等)、住院病患的陪病人員對口罩的需求	由醫療院所提供給特殊醫療需要的病患及住院病患的陪病人員(每名住院病患限一位)，上述民眾每次就醫或陪病，可向醫療院所之指定部門登記取得 1 片醫用口罩，而醫療院所須造冊管理。
25	如民眾有積欠健保費能否購買口罩？	健保署實施口罩實名制目的，係以健保卡作為民眾購買口罩數量之註記，如民眾有欠健保費仍然可以購買口罩。
26	如民眾健保卡已經註銷能否購買口罩？	因民眾購買口罩須出示健保卡刷卡購買，所以註銷健保卡者，不能購買口罩。
27	口罩實名制實行期間？	目前國內口罩生產，已增加產能，但為顧及特殊病患權益，所以一般民眾仍採口罩實名制，未來再視口罩產能，作滾動式檢討。

民眾篇

序號	問題	回復
*28	有關慢性病用藥需求的民眾	<p>民眾可以所持醫師開立之慢性病連續處方箋，除了於就診醫療院所調劑領藥外，亦可選擇至社區藥局領藥，由專業藥事人員提供用藥諮詢服務，以減少進出醫院的頻率，降低感染風險。</p>

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
1	如果藥局收到口罩數量不足怎麼因應？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請特約藥局首先連結本署「健保資訊網服務系統(VPN)」，點選『防疫口罩管控系統_進貨登錄』頁面，如遇口罩數量短少，因為是一份兩片的方式販售，如少一片就登錄198片，另一片先收起來。 2. 再將口罩不足量(如前項所述少一片)反映給各地方藥師或藥劑生公會，其會協助後續處理。
2	如果口罩有斷線、破損等，導致藥局無法販售怎麼因應？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若於販售前發現： <ol style="list-style-type: none"> (1)首先請特約藥局連結本署「健保資訊網服務系統(VPN)」，點選『防疫口罩管控系統_進貨登錄』頁面，直接輸入實際進貨量，如成人口罩片數150、或兒童口罩片數30。 (2)如因口罩損毀等因素無法販售，請於「進貨登錄」畫面依成人、兒童口罩輸入片數，如成人口罩損毀10個，則該欄位填寫-10，視需要摘要(如斷線、破損等)填寫於備註欄後點「新增 -> 確定」即完成進貨登錄程序。 2. 若於販售中發現，請於『防疫口罩管控系統_進貨登錄』畫面依成人、兒童口罩輸入片數，如成人口罩損毀10個，則該欄位填寫-10，視需要摘要(如斷線、破損等)填寫於備註欄後點「新增 -> 確定」即完成進貨登錄程序。 3. 再將口罩斷線、破損等數量保留，另造冊mail給各地方藥師或藥劑生公會，其會協助後續處理。
3	藥局及衛生所代售口罩收入如何處理？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全臺健保特約藥局代售口罩收入全數繳庫，故藥局免課徵營業稅，亦免開統一發票；請藥局公告周知民眾，避免民眾誤解。 2. 未來藥局所收口罩款項，將從健保署每月預付醫療費用中扣除；若月結金額不足，再季結算；若仍不足，再請藥局繳回，每月口罩相關費用將以健保署系統產製銷售量計算；衛生所則請繳回國庫指定帳號處理。
4	健保署口罩管控系統開放時間？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藥局及衛生所使用之健保署口罩管控系統，即日起系統開放時間7:00至22:00，至於口罩開放購買時間及方式，視各家健保特約藥局營業時間而定。 2. 口罩管控系統於2月11日開始，提供藥局及衛生所查詢進貨、銷售及庫存量功能，可更貼近現場實際存貨

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		量。
5	如果藥局前一天有存貨(例如前一天沒有賣完),當天是否可拿來賣?	藥局如果藥局前一天有剩餘的存貨可以賣,但不可把次日的量提前拿到當天賣。 例如:今天為21日,前一天20日剩餘6片,又預先收到明天22日200片;今天可以賣昨天20日剩餘的6片,但是不可以提前賣明天22日的200片,且藥局不能預先鍵入22日的數量於庫存系統,不然口罩地圖會呈現仍有庫存,但是民眾前往購買,卻賣完的情況。
6	有關特約藥局加入配送名單及預計何時能收到口罩?	健保署各分區業務組每天16:00前提供變更名單給本署;本署於當天17:00傳送配送名單予食藥署,食藥署於當天18:00提供中華郵政,此配送量由中華郵政將於隔天送達,作為後天藥局的販售量。 說明:例如今日為2月6日,健保署於當天17:00前會提供特約藥局販售名單給食藥署,而食藥署會在當天18:00提供中華郵政,而中華郵政會將口罩於2月7日送達各特約藥局,作為2月8日特約藥局的販售量。
7	如特約藥局欲加入當日提供食藥署配送名單/或排除配送名單的方式?	1. 請向健保署分區業務組提出申請並提供:機構代號(避免相同名稱)、名稱。 2. 欲加入者健保署分區業務組,本署會再協助檢視作業環境是否就緒。
8	有關特約藥局修正配送之地址或電話等基本資料如何處理?	1. 健保署將特約藥局向衛生局登記開業執照上之地址,提供食藥署做為配送地址;若需變更請向衛生局變更開業執照資料,變更後再與健保署分區業務組聯繫。 2. 若特約藥局開業執照地址與口罩配送地址不符,請向所轄健保署分區業務組反映並確認系統資料。
9	有關特約藥局VPN「看診資料及掛號費」維護畫面	健保署自2月11日起,輔導特約藥局於VPN之「看診資料及掛號費」維護畫面,請特約藥局確實填寫及維護下事項: (1) 每日固定看診時段。 (2) 在「固定看診時段備註欄」輸入販賣口罩起迄時間

口罩販賣實名制 QA(每日更新用*標示)

109.2.14

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		及欲通知民眾事項。 俾利配送口罩及民眾查詢口罩販賣時間等資訊。

民眾

序號	問題	回復
1	醫師為何要掌握病人的旅遊史？	因嚴重特殊傳染性肺炎（新冠肺炎）疫情在全球持續發現確診個案，為防止疫情擴大並協助掌握病人流向，醫師於診療時如能即時掌握，對於疫情控制有相當助益。
2	醫師都能查我的旅遊史，我就醫時還要跟醫師說嗎？	由於疫情在全球各地區已有擴散疫情傳出情形，故您就醫時亦應主動告知醫師近期旅遊史，並且告知身體健康情況，讓醫師能更正確即時診療，保護您的健康。
3	保險對象因滯留大陸地區發生緊急傷病，於當地就醫如何退自墊醫療費用？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保險對象於臺灣地區外發生「不可預期之緊急傷病或緊急分娩」，須在「當地醫事服務機構立即就醫」者，得於門、急診治療當日或出院之日起「六個月」內向本署申請。 2. 保險對象於申請核退醫療費用時，應檢具下列書據：(一)全民健康保險自墊醫療費用核退申請書、(二)醫療費用收據正本及費用明細(三)診斷書或證明文件(四)當次出入境證明文件影本或服務機關出具之證明。另在大陸地區就醫，申請核退住院5日以上（含5日，另出院日不計）的自墊醫療費用核退案件，申請之醫療文件「醫療費用收據正本」及「診斷書」必須先在大陸地區公證處辦理公證，再持公證書正本向國內財團法人海峽交流基金會申請驗證後，才可以向本署提出申請。 3. 可親洽健保署各分區業務組或掛號郵寄提出申請。 4. 有關全民健康保險自墊醫療費用核退相關規定及申請書表格，可至本署全球資訊網站 http://www.nhi.gov.tw/首頁/健保服務/健保醫療費用/就醫費用與退費/自墊醫療費用核退的網頁查詢。

民眾

序號	問題	回復
4	就醫時醫師如何得知病人是否去過中港澳地區或有接觸史？	對於去過中港澳地區或有接觸史的民眾資料，醫師能於健保雲端系統主頁面的病人資訊摘要查詢自 109 年 1 月 5 日民眾出入境資料，以提醒醫療院所就醫民眾之中港澳旅遊及接觸史，供醫師於診斷病人時提高警覺，全力防堵疫情擴散。
5	民眾去健保特約醫療院所但以自費或欠卡方式就醫時，醫師如何知道病人旅遊史？	民眾當日至醫療院所掛號就醫時，醫療院所可將資料上傳健保署勾稽確認後，回傳結果；民眾沒帶健保卡、健保卡無法讀取或自費民眾時，醫療院所得要求民眾提供身分（居留）證字號供查詢。