

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？	<p>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；另外，自 2 月 16 日起，將衛生所納入口罩販售通路，相關購買規定與藥局一樣。</p> <p>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 23：00。</p> <p>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。</p> <p>4. 每張健保卡可購買成人口罩 2 片（10 元），自 2 月 20 日起，兒童口罩 4 片（20 元），且 7 天內不能重複購買。</p> <p>備註：非全部健保特約藥局及衛生所均販售防疫口罩，建議請先查詢再購買。</p>
*1.1	若家中兒童已於 2 月 19 日購買 2 片兒童口罩，請問 2 月 20 日是否能夠再買 2 片兒童口罩？	不行。只能於下一次（2 月 26 日）可購買兒童口罩 4 片。
*1.2	請問 109 年 2 月 20 日起小孩的健保卡能夠一次購買成人口罩 2 片與兒童口罩 2 片嗎？	不行。若符合兒童身分者，僅能擇一選擇成人口罩 2 片或兒童口罩 4 片。
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？	從 2 月 20 日開始，於前次購買日（成人口罩 2 片或兒童口罩 4 片）再加 7 日則可以再購買成人口罩 2 片或兒童口罩 4 片。
4	哪裡可以購買口罩？	民眾可至健保特約藥局及衛生所購買。全國健保特約藥局及衛生所查詢方式：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

民眾篇

序號	問題	回復
		<p>查詢。</p> <p>備註：非全部健保特約藥局及衛生所均販售防疫口罩，建議請先查詢再購買。</p>
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>

民眾篇

序號	問題	回復
*6. 1	有些人沒有健保卡，可以購買口罩嗎？	<p>1. 國人有加健保資格，但沒有健保卡</p> <p>(1) 請儘速辦理加保手續或補換發健保卡後，持健保卡購買。</p> <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)可購買成人口罩 2 片(10 元)，自 2 月 20 日起，兒童口罩 4 片(20 元)，且 7 天內不能重複購買。</p>
*6. 2	外籍人士可以去藥局或衛生所購買口罩嗎？	<p>1. 具有健保加保身分者，可持健保卡至健保特約藥局或衛生所購買。</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)可購買成人口罩 2 片(10 元)，自 2 月 20 日起，兒童口罩 4 片(20 元)，且 7 天內不能重複購買。</p>
6. 3	外籍人士無健保卡、無居留證且急需取得口罩怎麼辦？	<p>可由個案方式處理。撥打防疫專線 1919，以個案處理；如急需就醫者，可請醫院協助。</p>
6. 4	國人具健保資格，但未加保的人，如何快速加保？	<p>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。</p>
7	大人可以買兒童口罩嗎？	<p>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。</p>
8	為什麼不能多配送一些口罩讓大家都買到？	<p>依目前口罩生產產能來作計算及分配，未來視口罩生產產能進行調整。</p>
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？	<p>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。</p>

口罩販賣實名制 QA(每日更新用*標示)

109. 2. 19

民眾篇

序號	問題	回復
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？	若至特約藥局或衛生所購買口罩時，發現健保卡表面正常，但無法讀取，請藥局或衛生所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。
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？	可至當地衛生所購買，請查詢健保署全球資訊網(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	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？	<p>1. 如果民眾健保卡有遺失、毀損等情況，其快速領卡措施如下：</p> <p>(1) 臨櫃：民眾可至健保署 29 處服務據點或 20 處委託代辦公所現場申領健保卡，平均等待領卡時間約為 30 分鐘。製卡服務據點請至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢。</p> <p>(2) 網路申辦現場領卡：健保快易通 APP 或免憑證專區-現場快速取件，可於線上申請繳費後指定時間至健保署服務據點現場領卡。</p> <p>(3) 郵寄、網路平台、健保快易通 App 申辦，7 個工作天內可收到卡片。</p> <p>2. 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。</p>
16	全臺一天口罩配送數為多少？每家藥局及衛生所提供的口罩數量為多少？	從 2 月 20 日開始，全臺灣每日配送約 400 萬片口罩。每家健保特約藥局及衛生所每天配發成人口罩 400 片、兒童口罩 200 片；七天內成人口罩可買 2 片、兒童口罩可買 4 片。
17	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 1919，或至中央健

民眾篇

序號	問題	回復
		康保險署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)查詢健保特約藥局及衛生所，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。
18	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。
19	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。
*20	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，在健保署可控制範圍內。 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，截至 109 年 2 月 15 日止，已產生 101 個應用平台可以查詢。
21	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及衛生所，先打電話詢問實際有無存貨。
22	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。
23	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。

口罩販賣實名制 QA(每日更新用*標示)

109. 2. 19

民眾篇

序號	問題	回復
24	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。
25	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。
26	有關慢性病用藥需求的民眾	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。
27	如果民眾購買口罩時，發現口罩已經被他人購買，造成無法在 7 天內購買口罩怎麼辦?	如有相關疑問，民眾請撥打 1919，系統異常請撥打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。
28	健保卡雖揭示旅遊史但並無轉機資訊，為避免成為防疫漏洞，如何因應?	<p>為避免防疫漏洞，健保署依據移民署及疾病管制署提供由「高風險地區」(中國、香港、澳門、泰國、新加坡)入境台灣之名單及確診個案之接觸者資料，於健保雲端系統病人資訊摘要新增註記。國人出境至非「高風險地區」，返國出發地點亦非「高風險地區」者，但自香港、曼谷及新加坡「轉機」者，皆納入旅遊史的提示名單。</p> <p>例如：1 月 30 日旅遊目的地為歐洲由台灣出發至香港轉機，但 2 月 10 日由日本返國，皆列為旅遊史提示名單，縮小防疫破口。</p> <p>備註：依照中央流行疫情指揮中心指示，目前健保署並沒有開放日本旅遊史供查詢。</p>
*29	如何減少民眾至健保署各分區臨櫃辦理健保業務?	建議民眾和投保單位多加利用健保署建置的網路平台，包括：全民健保快易通 APP、個人健保資料網路服務作業及多憑證網路承保作業等平台，透過網路進行線上申辦，於防疫期間減少臨櫃人潮聚集。

民眾篇

序號	問題	回復
*30	<p>為避免成為防疫漏洞，非健保特約醫事機構，如何查詢其就醫或領藥之病患旅遊史？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為更有效防堵武漢肺炎，健保署建置旅遊史查詢網絡，針對未簽約的自費診所或專賣非處方藥（OTC）藥局，可以透過查詢病患身分證字號，瞭解病患相關旅遊史，降低醫病雙方風險。 2. 民眾可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)->武漢肺炎就醫領藥->非健保特約醫療院所配合武漢肺炎防疫專區。

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
1	如果藥局或衛生所收到口罩數量不足怎麼因應？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請特約藥局或衛生所，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，導致藥局或衛生所無法販售怎麼因應？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 若於販售前發現： <ol style="list-style-type: none"> (1)首先請特約藥局或衛生所連結本署「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 23：00，至於口罩開放購買時間及方式，視各家健保特約藥局及衛生所營業時間而定。 2. 口罩管控系統於 2 月 11 日開始，提供藥局及衛生所查

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		詢進貨、銷售及庫存量功能，可更貼近現場實際存貨量。
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?	藥局或衛生所如果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 16:30 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 16:30 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

特約藥局及衛生所篇

序號	問題	回復
		<p>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。</p>
*10	<p>非健保特約藥局(院所)如何加入VPN?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了提供武漢肺炎(CODID-19)防疫期間，非健保特約藥局(院所)能夠查詢就醫民眾之「特定地區旅遊及接觸史」，健保署提供VPN查詢作業，分有線網路及無線網路兩種申請方式。 2. 非健保特約藥局(院所)可至健保署全球資訊網(www.nhi.gov.tw)->雲端查詢->非健保特約醫療院所配合武漢肺炎防疫專區，下載操作手冊、VPN申請書及中華電信窗口名單。