

# 弱勢民眾通報平台作業

## 使用手冊

中央健康保險署

中華民國114年04月

## 目錄

壹、	系統首頁畫面 .....	3
貳、	功能說明 .....	4
一、	案件通報作業 .....	4
二、	案件查詢作業 .....	7

# 壹、系統首頁畫面



## 操作說明

1. 左邊選單樹連結，提供系統操作說明、聯絡客服及各網頁連結等相關資訊。
2. 點選中間選單樹連結，即會顯示作業畫面。
3. 點選【回首頁】按鈕，即會回到系統首頁畫面。
4. 點選【隱藏選單】按鈕，即會隱藏左邊的選單樹。
5. 點選【顯示選單】按鈕，即會顯示左方的選單樹。

## 貳、功能說明

### 一、案件通報作業

1. 作業說明：  
本功能提供民眾通報弱勢個案。

2. 通報者登入畫面：

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名：  ○先生 ○小姐

通報者電話： (  )-  #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件，另通報者電話及手機僅做為健保署通報使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  本人  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名：  ○先生 ○小姐

通報者電話： (  )-  #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件，另通報者電話及手機僅做為健保署通報使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  本人  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報者單位名稱：

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名：  ○先生 ○小姐

通報者電話： (  )-  #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件，另通報者電話及手機僅做為健保署通報使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  本人  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

有居家醫療需求者，需同時符合下列3項原因：

居住在家裡

因失能或疾病外出就醫不便

有明確醫療需求

\*主要就醫科別 (可複選)

內科  外科  小兒科  婦產科  耳鼻喉科

眼科  皮膚科  神經科  精神科  復健科

其他科別

\*實際居住地址：

請選擇縣市  (實際居住地址請必填)

請選擇鄉鎮市區  請選擇村里   鄰

街路門號

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

3. 操作說明：
  - (1) \* 為必填欄位。
  - (2) 輸入通報者姓名及稱謂。
  - (3) 輸入通報者電話、通報者手機(電話或手機須填入一項)。

- (4) 選擇通報單位類別，通報單位類別若選擇社政/社福單位(機關)、公所、村里長、慈善團體或其他，則顯示通報者單位名稱欄位，且為必填；反之，則不顯示通報者單位名稱欄位。
- (5) 勾選通報需求，可複選。
- (6) 通報需求勾選居家醫療時，增加顯示居家醫療需求、主要就醫科別及實際地址欄位。
- (7) 有居家醫療者，須同時符合居住在家裡、因失能或疾病外出就醫不便及有明確醫療需求 3 項原因，此 3 項原因均須勾選，並勾選主要就醫科別(可複選)及輸入實際居住地址。

#### 4. 個案通報資料畫面-初步檢核：

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名： 王  先生  小姐

通報者電話： (07)-1234567 #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件。另通報者電話及手機僅做為健保署連繫使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  本人  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名： 王  先生  小姐

通報者電話： (07)-1234567 #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件。另通報者電話及手機僅做為健保署連繫使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名： 王  先生  小姐

通報者電話： (07)-1234567 #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件。另通報者電話及手機僅做為健保署連繫使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別：  醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求：  健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：   (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

**網頁訊息**

此個案目前已通報處理中，無法再通報！

#### 5. 操作說明：

- (1) 請輸入身分證號/居留證號，按[初步檢核]鈕，系統會檢核該個案目前是否已通報未結案，若為已通報未結案狀態，則會顯示”此個案目前已通報處理中，無法再通報!” 訊息；若個案尚未通報，則顯示個案資料相關欄位畫面。

## 6. 個案通報資料畫面：

**案件通報作業**

訊息列：

\*通報者姓名：王   先生  小姐

通報者電話：(07)-1234567 #  (電話或手機必須填入一項，可供您日後查詢案件，另通報者電話及手機僅做為健保署聯繫使用，不會做為其他用途。)

通報者手機：

\*通報單位類別： 醫療院所  社政/社福單位(機關)  公所  村里長  本人  同住家人  親屬或朋友  慈善團體  其他

\*通報需求： 健保加保  健保卡製作  欠費協助  居家醫療  其他(請填寫)  (可複選)

\*需求者身分證號/居留證號：  (請輸入個案身分證號或居留證號，按初步檢核鈕，檢核個案是否有已通報未結案的紀錄)

---

**個案基本資料**

\*身分證號/居留證號：

\*姓名：

\*出生日期： 年  月  日

\*通訊地址： 請選擇縣市 (縣市請必填)  
 請選擇鄉鎮市區  請選擇村里  鄰  
 街路門號

電話：- #

手機：

---

**個案目前狀況**

婚姻狀況： 未婚  已婚  離婚  喪偶  分居  訴請離婚中  其他

子女人數：成年  人，未成年  人

居住狀況： 租屋  自有  借住  居無定所  安養或教養機構  其他

是否獨居： 是  否

就業現況： 固定工作  打零工  失業中  其他

就醫現況： (請輸入病名或症狀，有「居家醫療」需求者必填)

目前就醫需求： 無  門診  住院

就醫院所： (請輸入院所名稱)

個案狀況描述：

(文字說明：300字內，剩下300字)

---

驗證碼： 72919

請輸入上方驗證碼：

## 7. 操作說明：

- (1) \* 為必填欄位。
- (2) 輸入姓名。
- (3) 輸入出生日期。
- (4) 輸入通訊地址，縣市請必填。
- (5) 電話、手機、婚姻狀況、子女人數、居住狀況、是否獨居、就業現況、就醫現況、目前就醫需求、就醫院所及個案狀況描述，視個案狀況填入，非必填。
- (6) 就醫現況，若通報需求勾選居家醫療，則須填入就醫現況。
- (7) 輸入圖形驗證碼。
- (8) 按[確認通報]鈕，系統即新增個案，並將個案傳送至健保署審核。
- (9) 按[清除畫面]鈕，則清除畫面上輸入的資料。

## 二、 案件查詢作業

1. 作業說明：  
提供通報者查詢通報個案處理結果。
2. 電腦畫面：

The screenshot displays the 'Case Query System' interface. At the top, there is a title bar '案件查詢作業' and a message '訊息列：'. Below this, there are input fields for '通報者電話' (Reporter Phone), '通報者手機' (Reporter Mobile), and '驗證碼' (Verification Code). The verification code field shows '02291' and a '變更驗證碼' (Change Verification Code) button. There is also a '請輸入上方驗證碼' (Please enter the verification code above) field and a '語音服務' (Voice Service) button. Below the input fields are two buttons: '查詢' (Query) and '清除畫面' (Clear Screen).

Below the form is a table with the following columns: 案號 (Case No.), 通報日期 (Reporting Date), 通報單位類別 (Reporting Unit Category), 個案ID (Case ID), 個案姓名 (Case Name), 個案需求 (Case Requirement), 收案業務組別 (Case Handling Group), 處理時間 (Processing Time), 處理結果 (Processing Result), and 結案方式 (Case Closing Method).

案號	通報日期	通報單位類別	個案ID	個案姓名	個案需求	收案業務組別	處理時間	處理結果	結案方式
	113/11/07				欠費協助	業務組	113/11/07 09:57:26	已收案待處理	

3. 操作說明：
  - (1) \* 為必填欄位。
  - (2) 輸入通報者電話或通報者手機及圖型驗證碼。
  - (3) 按[查詢]鈕，顯示通報個案資料目前處理狀況。
  - (4) 按[清除畫面]鈕，則清除畫面。