

HIS 系統資訊廠商評比問卷調查 結果報告

中華民國醫師公會全國聯合會

106 年 9 月

目 錄

一、前言.....	2
二、資訊系統廠商之專業技術能力滿意度評比.....	4
三、資訊系統廠商之維護支援應變能力滿意度評比.....	5
四、資訊系統廠商之價格合理性滿意度評比.....	6
五、資訊系統廠商之使用介面的可親性滿意度評比.....	7
六、對於資訊系統廠商之其他意見(簡述).....	8
七、評比問卷調查範本.....	10

前言

106 年 4 月下旬接獲全國各地會員之多件陳情，多家醫療電腦資訊廠商大幅調整電腦資訊維護合約費用。為了解基層醫療院所在實務上之需求及所遇之窘境、提升 HIS 系統廠商之服務及各項專案品質，並提供資訊廠商未來改善的方向，本會函請各縣市醫師公會協助轉知所屬會員基層診所填寫「HIS 系統資訊廠商評比調查問卷」，以將調查結果提供會員簽約參考。

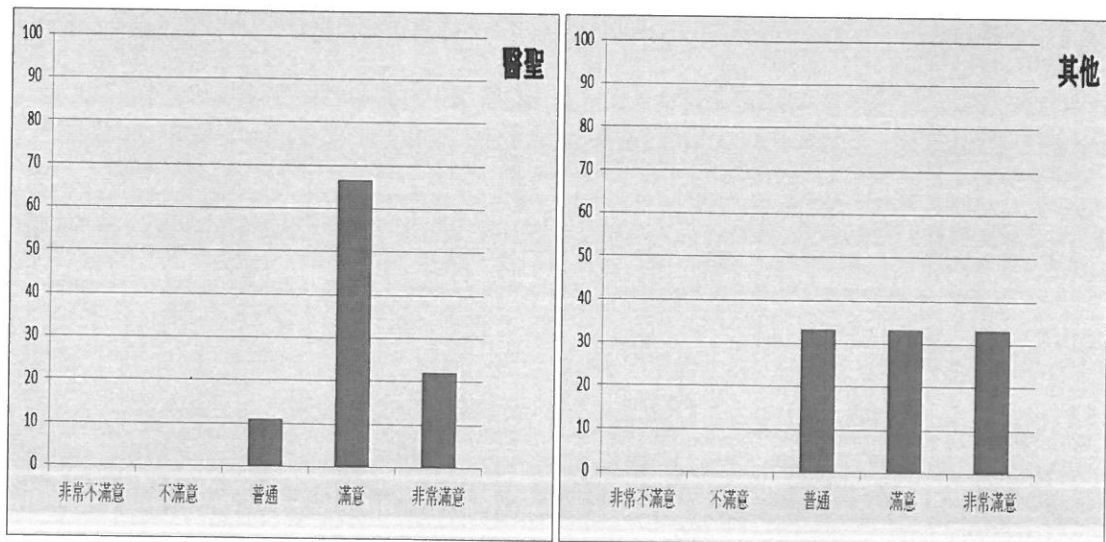
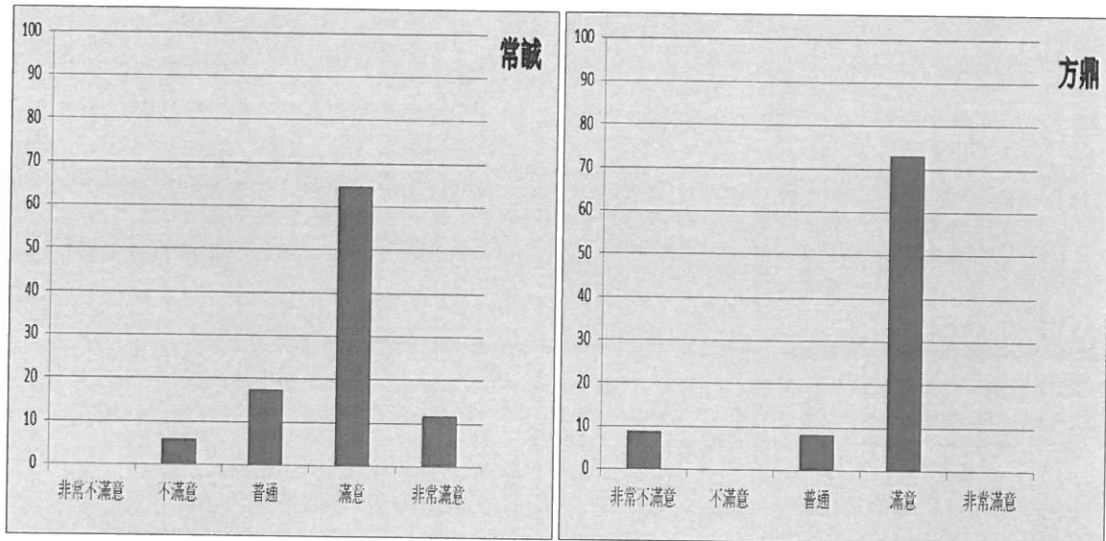
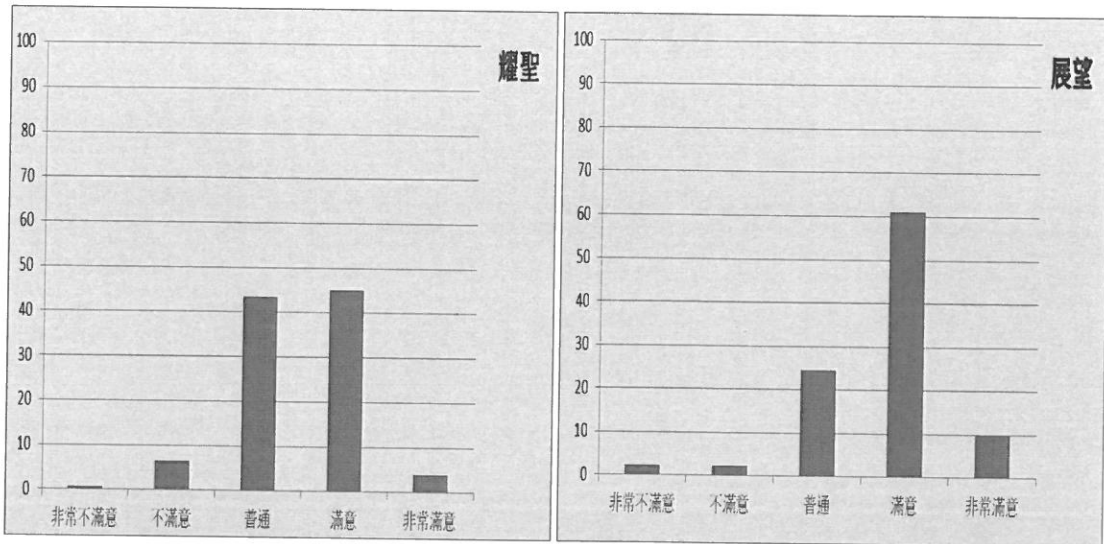
本次問卷受評比的廠商包含：耀聖、展望、常誠、方鼎、醫聖及其他廠商（信東、蒙利特、志瓦、啟盛、林仕及衛生所醫療健保資訊系統）。受訪對象為各縣市醫師公會所屬會員基層診所，截至調查截止日之回收總份數為 167 份，分別是耀聖 62 份、展望 41 份、常誠 34 份、方鼎 12 份、醫聖 9 份及其他 9 份，統計及分析初步結果如下：

1. 專業技術能力方面之滿意度：依序為常誠、醫聖、展望、方鼎及其他、耀聖。
2. 維護支援應變能力（包含配合健保署、國健署變動作業規定之維護支援反應速度）方面之滿意度：依序為展望、醫聖、方鼎、其他、常誠及耀聖。

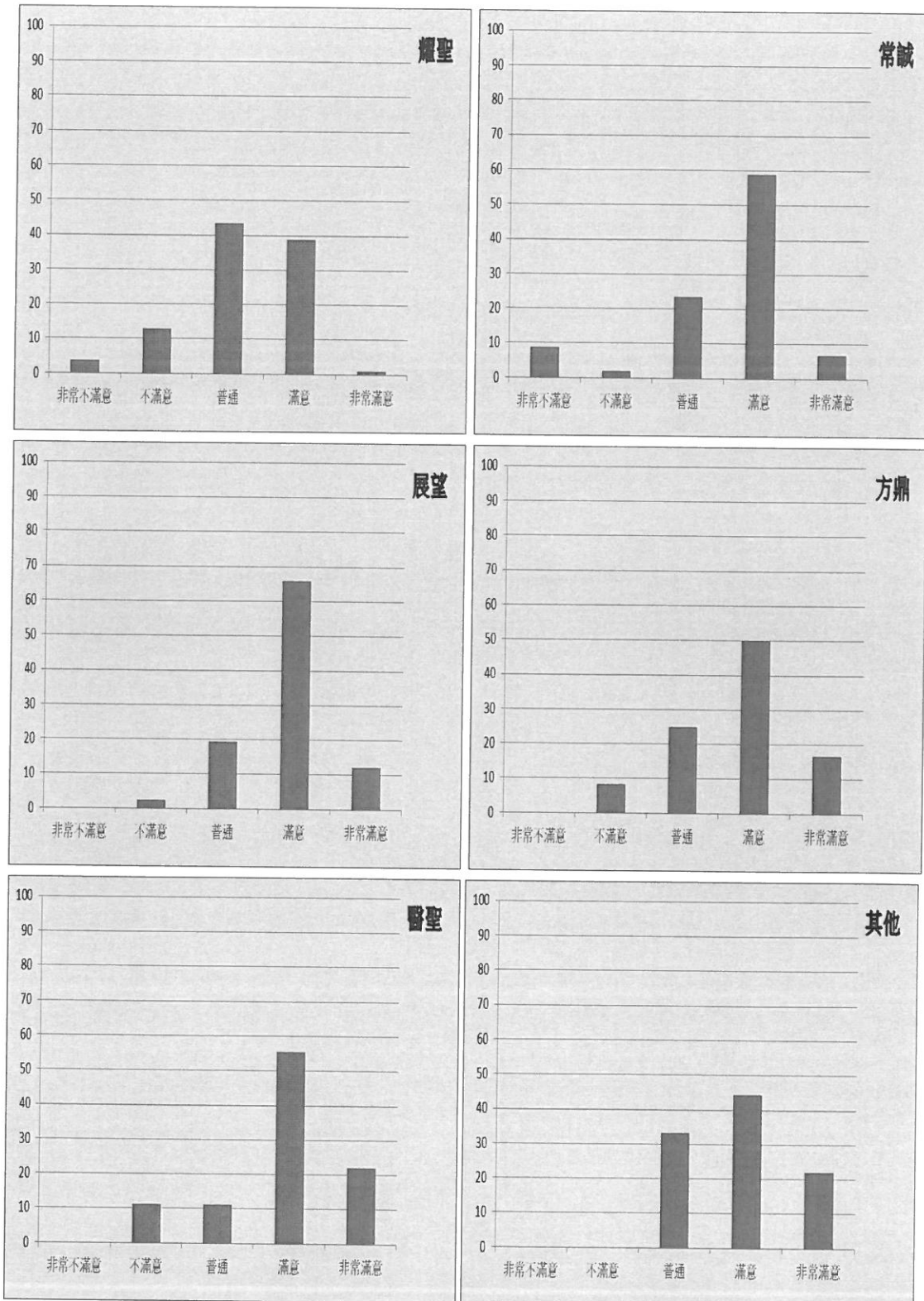
3. 價格合理性(包含各項專案是否另外收費)方面之滿意度:依序為醫聖、方鼎、常誠、其他、展望及耀聖。
4. 使用介面的可親性方面之滿意度:依序為醫聖、常誠、其他、方鼎、展望及耀聖。

本次調查目的除為了解基層醫療院所在實務上之需求及所遇之窘境外，最重要的是希望給予廠商無形壓力，並提供其未來改善的方向，以維護本會醫師會員的權益及全民健康權，使醫師能安心為全民健康把關，不受醫療專業以外的因素影響，鞏固全國廣大醫師會員及民眾之最大權益。

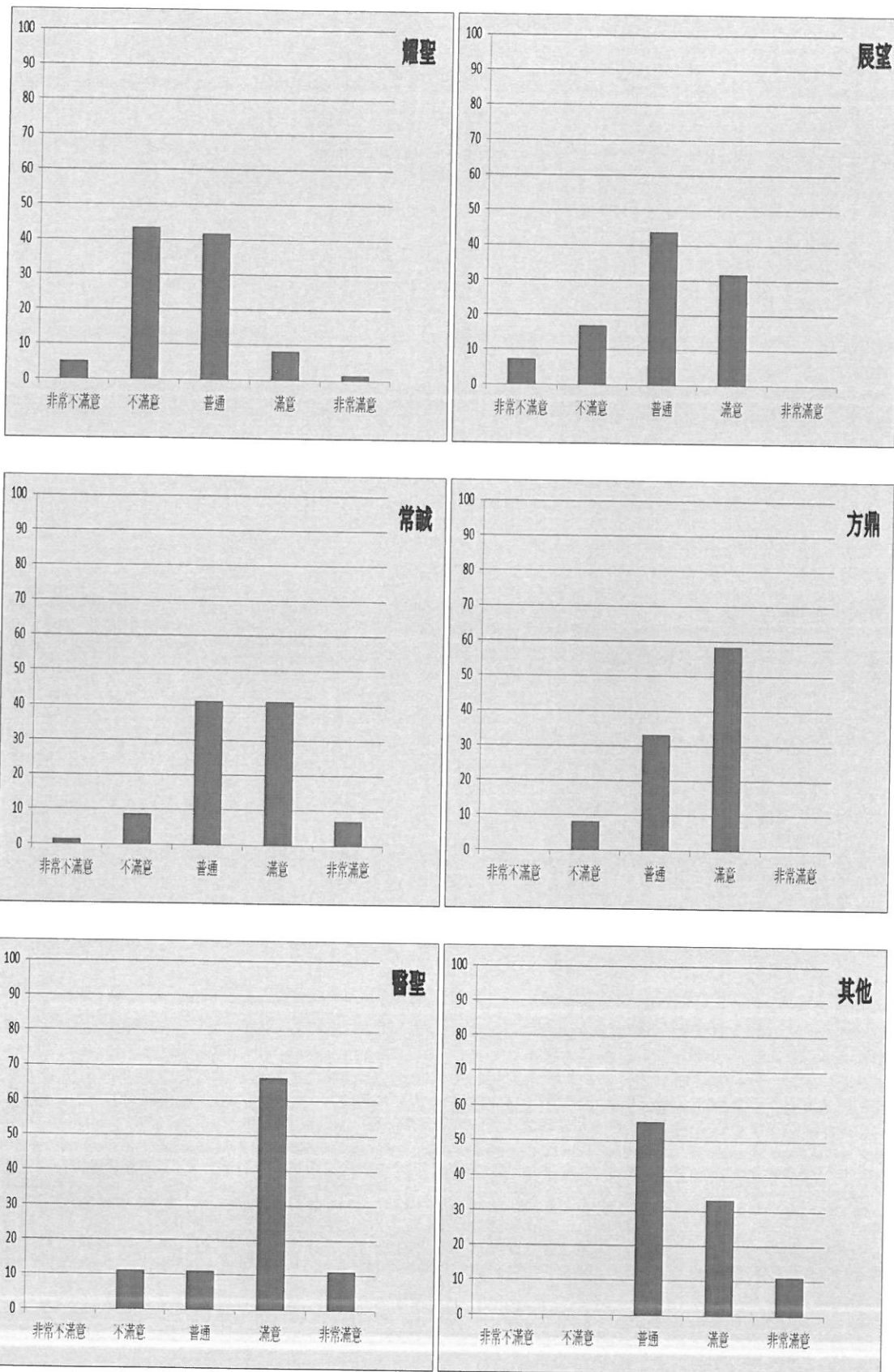
一、受訪者對於資訊系統廠商之專業技術能力滿意度評比



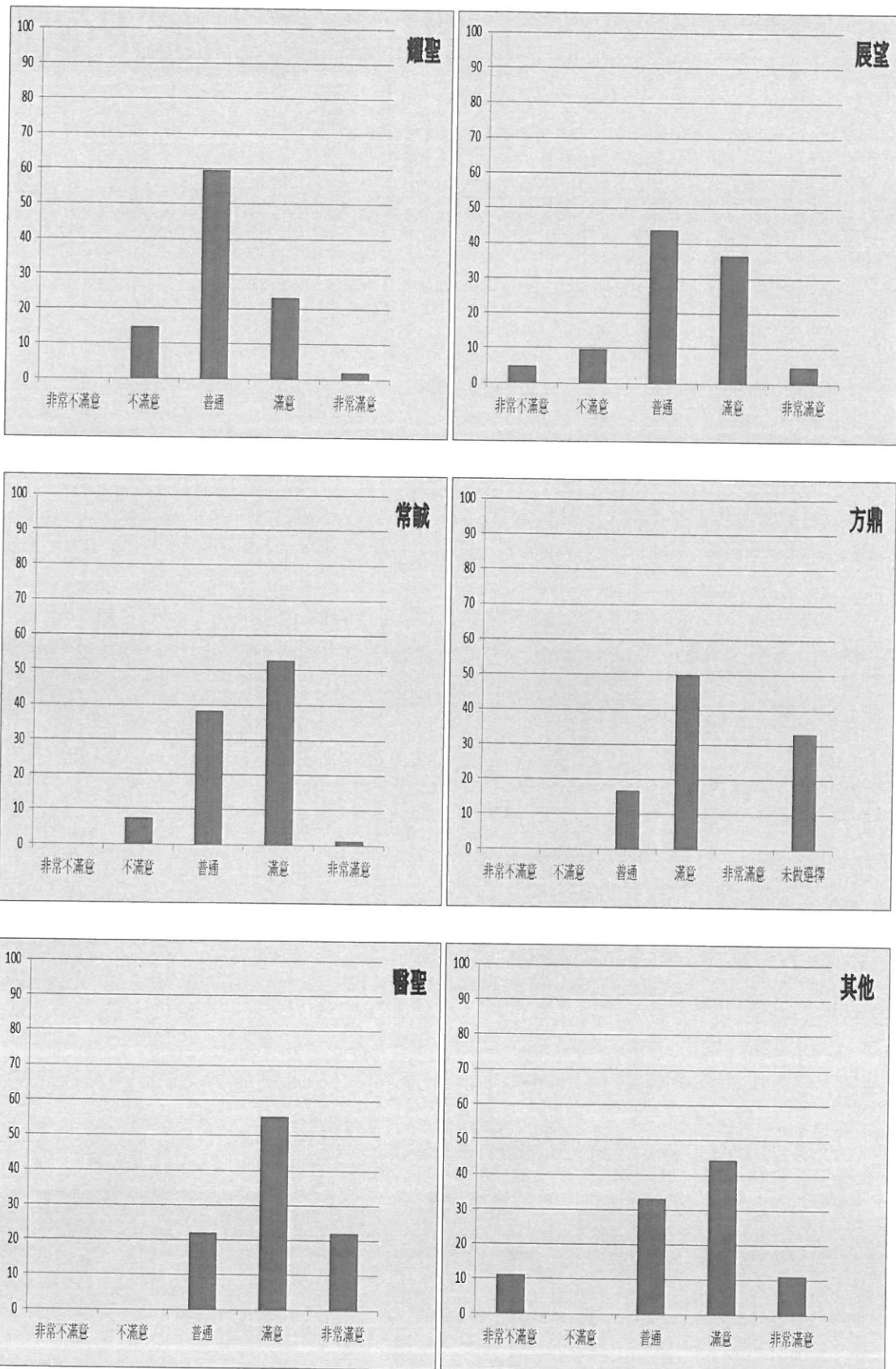
二、受訪者對於資訊系統廠商之維護支援應變能力(包含配合健保署、國健署變動作業規定之維護支援反應速度)滿意度評比



三、受訪者對於資訊系統廠商之價格合理性(包含各項專案是否另外收費)滿意度評比



四、受訪者對於資訊系統廠商之使用界面的可親性滿意度評比



五、其他意見(簡述)

(一)耀聖

- (1)年費降低會更好。
- (2)不可以任意漲價。
- (3)健保署及國健署經常改變作業規範，卻不去改正錯誤的原設計，讓廠商有機可趁，是造成價格上揚的主因。
- (4)廠商維護人員素質參差不齊，造成維護品質欠佳。
- (5)最近漲價很多。
- (6)各項專案如家醫照護等等，即使是舉手之勞也一定收費。
- (7)期待有更專業的廠商提供服務。
- (8)服務態度及即時性不佳。
- (9)未曾用他家廠商，全無感覺。
- (10)公司不在南投，有時無法立即處理電腦當機等狀況，電腦公司下班後，外縣市值班人員無法連線處理問題。

(二)展望

- (1)無奈。
- (2)健保署的專案，例如:檢驗數值上傳，如果要透過電腦 HIS 系統資料才能處理的，應請健保署通知各系統廠商。
- (3)刷卡機常故障，修理時間太久造成不便，廠商鼓吹買新機，舊機修理回來當備用，因時間久，常再造成介面氧化無法再用。
- (4)服務態度不錯。
- (5)疫苗管理系統，缺乏預約提醒功能。
- (6)全聯會盡心盡力了，但無奈還是控制在廠商手上，價格照漲，跑不掉。
- (7)醫師公會自行成立 HIS 系統資訊公司。
- (8)曾使用耀聖系統，但常找不到負責維修的工程師(不接電話也不回電)聯絡公司也不積極處理，無法忍受其服務品質，因此改用展望系統，發現展望的系統設計較聰明，而工程師的服務也較佳。

(三)常誠

- (1)半壟斷市場，店家消費者地位不平等，期望透過公會團體力量來達到制衡效果。
- (2)連結 VPN 查雲端藥歷常有連線斷線斷訊情形。
- (3)希望降低合約費用。
- (4)復健科一個卡號有 6 次療程(有時會跨月)，這部分常誠比其他系統好用。

(四)方鼎

目前沒有人回應這個問題。

(五)醫聖

- (1)連線處理有時會不了了之，下班時間手機不好打，找不到值班人員。
- (2)資料或硬體維修比幾年前差太多，現在各區維修工程師都不出巡了。服務品質下降，為何漲價?萬一漲價品質有辦法提升嗎?

(六)其他

- (1)信東系統簡單好用，服務中上，從不加收費用。
- (2)目前可以滿足需求，尚未漲價。
- (3)健保署要求的申報項目，既多且雜，為何不能由健保署提供軟體服務?要特約院所花錢，且得不到良好服務。

【HIS 系統資訊廠商評比問卷調查】

本會於 106 年 4 月下旬接獲全國各地會員之多件陳情，多家醫療電腦資訊廠商大幅調整電腦資訊維護合約費用，為提升 HIS 系統廠商之服務及各項專案品質，並提供廠商改善的方向，需要 貴醫療院所提供寶貴之意見：

一、 貴醫療院所使用的資訊系統廠商？

展望 耀聖 方鼎 常誠 醫聖 其他：_____

二、 貴醫療院所使用的資訊系統廠商，其專業技術能力？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

三、 貴醫療院所使用的資訊系統廠商，其維護支援應變能力(包含配合健保署、國健署變動作業規定之維護支援反應速度)？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

四、 貴醫療院所使用的資訊系統廠商，其價格合理性(包含各項專案是否另外收費)？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

五、 貴醫療院所使用的資訊系統廠商，其使用界面的可親性？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

六、 其他意見(簡述)