

# 櫃台 sop

NP OP 應對流程

約診相關

患者療程與收費注意事項

術後追蹤患者方式

KEY IN 健保、申報

診斷證明、收據開立

抽審

其他

# 目錄

NP OP 應對流程	3
約診相關	7
患者療程與收費注意事項	8
通知注意事項	12
收費注意事項	13
掛號注意事項	14
日報表寫法	15
術後追蹤患者方式	17
KEY IN 健保、申報	19
診斷證明、收據開立	20
不同資料夾的差別	21
診斷證明開立方式	22
收據開立 SOP	25
抽審	27
其他	31

# NP OP 應對流程

## NP 新患者

在患者進診所後，需觀察是否為認識的患者，雙眼注視並上前迎接，**面帶微笑**詢問患者：**您好，請問有預約過嗎？**並引導新患者換上電梯旁的拖鞋。

（一般 NP 不知道要換拖鞋，若有換就不用告知。）

患者回答：**有，約 XX 點 或 沒有**（需視能否現場加診，或禮貌的為他約其他日期，）這時即可詢問大名查詢，並且**雙手接過**健保卡輸入資料、收掛號費。

：「請問大名是？請問今天想諮詢什麼療程呢」

「請您填寫一下基本病例資料及跟您借一下健保卡和掛號費 200 元哦。」

若患者是 B 肝患者

就要在病例貼上紅色Ⓑ貼紙（櫃台第二格抽屜中）

以便助理知道須將其使用之器械放入高層次殺菌。

貼紙要貼在病例中間



患者進來收了健保卡掛號費後，就請他填寫桌上的兩份資料：

## ② 病歷

### ②國外旅遊史（疫情時期填寫）並且拿 NP 袋（有助理單與 GP M5 單）。

在填寫病例時詢問得知診所的管道為何。由於現在有許多歐耐恩或轉診患者，可先查看約診表並詢問：「請問是 xxx 轉介過來的嗎？」進行二次確認。

患者回答：是歐耐恩

（其他轉介單位患者不用印）

→印歐耐恩的轉介單。

①打開 line「歐耐恩約診」群組。

②搜尋患者名字找相對應的轉介單檔案。

③用廢紙印檔案的第一張即可。

患者回答：沒有

→詢問：「是透過什麼管道得知我們診所的呢？網路還是朋友介紹呢？」

若是要做一般的 GP 療程的 NP，也需帶有關懷、微笑的問候：

「今天是想來諮詢植牙嗎？」「是想要諮詢雷射嗎？」等等。

**GP M5 單：**寫姓名、初診掛號費收費金額（只有初診需要寫）

**\*若有收費則需請患者本人簽名，助理章、醫師章皆不可缺少！\***

**病例：** 本人一定要簽名，若是小朋友則請家長在下方簽名。

**助理單：**寫患者姓名，看診醫生蓋潘醫師章。

在患者填寫資料後，請他加入我們櫃檯上的 LINE 官方帳號 QR code 並且在帳號中留下大名。

：「您有使用 LINE 嗎？可以幫我們加一下官方帳號，加入之後幫我們留下您的大名，這樣我們才能幫您改名字。如果之後有要約診或諮詢都可以使用官方帳號來聯絡我們哦！」

患者在帳號中留下姓名後流程：

① 改患者 LINE 姓名：

格式：看診當日日期+本名

Eg：111.10.13 何小美

② 在帳號中發送【NP 四部曲】。

（在罐頭簡訊中搜尋關鍵字簡訊發送。）

#告知患者這些影片乃潘院長非常在意患者的衛教觀念有沒有正確，多花時間心力特別錄製該如何正確潔牙，可以請患者在等候時觀看。

③ 在等候同事過來帶患者去拍 pano（全口 x 光片）時，請患者稍坐、觀看 NP 環境介紹影片（在有貼「NP」字樣的 ipad 中。）

：「您好，這個是您會在診所使用到的一些儀器設備、逃生方向、洗手間、感染控制等的介紹，您可以先幫我們看過，稍後會有同仁帶您去拍攝 x 光片哦，謝謝您！」

\*\*\*\*\*跟患者有關的訊息患者才會想看\*\*\*\*\*

待資料填寫完畢也加好官方帳號之後，**需要使用廣播**（拿起電話筒 按#鍵 後按 0 鍵）告知醫生助理患者已到。

下午(AFTERNOON)： **NPFD NPFD A1**

患者(patient)至櫃台(FD) (新患者)（下午第一位）

晚上(NIGHT)： **NPFD NPFD N1**

患者(patient)至櫃台(FD) (新患者)（晚上第一位）

當天有其他新患者則為 NPFD NPFD N+ (晚上第幾位) 或 A+ (下午第幾位)

### OP 舊患者

若是已經知道的熟面孔，就先熱情的向患者打招呼並附有**溫暖關心**。

:「哈囉 XX 姊！」「哈囉 XX 哥！」  
「姊有吃飯了嗎？」「剛下班嗎，辛苦了！」

詢問：「吃飯了嗎？」時

若答**還沒**，則可詢問患者是否要喝**精力湯**。（需到 A6 泡，杏仁穀粉各三匙 + 溫熱水）

收取相對所需療程費用及健保卡完成掛號。

掛號流程完成後**廣播**：

下午(AFTERNOON)： **PFD PFD A1**

患者(patient)至櫃台(FD)（下午第一位）

晚上(NIGHT)： **PFD PFD N1**

患者(patient)至櫃台(FD)（晚上第一位）

## 約診相關

若患者連續改約或已經改約過一次大療程時間，不僅前一天才改，又已經給他特權了，發生這種情況該如何處理？

首先需要探討是不是大家忘記給患者補簽 GP1 才會遇到這種前一天才說要改約的患者。若是發生這種情形，請各位**使用預設訊息修改、委婉告知給予特權**。

給他特權的意思是指回覆：

「不然這樣好了，下次您有空就可以在前一天、當天跟我們問說能不能進行療程，記得要來哦才能避免牙齒有問題，我們就先不特別約時間。」

若是他**強行要約診**則回答：

「我們可以幫您約時間，但同時間也會預約其他患者。若真的確定要來的話會盡力幫您安排。因為您有臨時改約過其他時間，所以我們能了解您可能平時工作繁忙。若您確定保留這個時間，那這個門診時間就不會有其他患者，這就會需要您付到三分之一預付金，這個大部分長療程患者都有付哦」。

只要肯說明一下患者也能明白、會不好意思。

患者若是不會把時間放在牙科上面，所有事情以自己為主，遇到這種患者就需要在 LINE 官方帳號前面寫 **GP X**。

**Q：白本本該如何通知患者，如果患者約很後面該怎麼做？**

除了要寫約診本以外，還需要在前一周通知患者、在前四天確認患者會不會來。並且需要確認患者有沒有付好大療程預付金，否則就會出現臨時改約的問題，每個患者在大療程前都要簽屬 GP1，若沒有照著表格流程則會出現很多問題、漏東漏西。

## 患者療程與收費注意事項

衛部口字第 1112060158A 號

111.09.01 生效適用

### (一) 兒童牙齒塗氟：

- 1 未滿六歲兒童，每半年補助一次。
- 2 未滿十二歲之低收入戶、身心障礙、設籍原住民族地區、偏遠及離島地區兒童，每三個月補助一次。
- 3 口腔保健衛教指導：使用適量氟化物、定期口腔檢查、正確潔牙、健康飲食及其他指導。

### 4 取 AC 卡申報 81

為維護兒童口腔保健權利，自 111 年 9 月 1 日起至 112 年 1 月 31 日止，為兒童牙齒塗氟保健服務須攜帶健保卡及兒童健康手冊之宣導期，協助加強宣導。自 112 年 2 月 1 日起，服務對象若未攜帶健保卡及兒童健康手冊，特約醫事服務機構不提供此服務

### (二) 國小學童臼齒窩溝封填：

施作年齡條件：72 個月 $\leq$ 就醫年月－出生年月 $\leq$ 144 個月。(6-12 歲)

國小學童臼齒窩溝封填：

- 1 恆牙第一大臼齒窩溝封填（牙位代碼分別為 16、26、36、46，每人同一牙位限申報一次）
- 2 恆牙第一大臼齒窩溝封填評估或脫落補施作（於恆牙第一大臼齒窩溝封填施作後六個月(含)及十二個月(含)評估，每人同一牙位限各申報一次）。

當天攜帶健保卡及可

#特約醫事服務機構應自提供各項口腔預防保健服務之次月一日起六個月內，向健保署申報費用，屆期末申報者，本部不予核付費用。

#本部、健保署及地方政府衛生局對於辦理口腔預防保健服務特約醫事服務機構得實施不定期之查核與輔導。





左圖為未萌發完全(未完全長好)

右圖為完全長出來的牙齒才可以施作

如沒有就無法施作，就請與家長說明(此項目約診人員之就要先行電話告知)，如可以施作，就等患者完成當日療程，KEY-IN 健保處置+取特殊卡號(如圖下)。

再看是否要將護齒護照部份填寫蓋章，最後將健保卡連同手冊還給家長。

病歷	姓名	就診日期	就醫類別	就醫診所	就醫序號	退掛	補卡註記
0980417	汪翔耀	2014/12/5 上午 10:49:03	ZB	魔法牙醫診所			正常
0980720	王傳禾	2014/12/5 上午 10:48:37	AC	魔法牙醫診所			正常
0980819A	林芯卉	2014/12/5 上午 10:47:57	02	魔法牙醫診所	0042		正常
1000108	張恩浩	2014/11/27 下午 06:40:13	AF	掌恩醫院			正常
		2014/11/27 下午 06:25:15	01	掌康聯合診所	0041		正常
		2014/11/24 下午 08:35:36	AF	掌恩醫院			正常

洗牙日：上次- 未滿13歲 下次- 不可洗牙  
口腔粘膜篩檢：未滿30歲

IC卡片資訊  
IC卡卡號： 000062045063  
姓名： 汪翔耀  
身分證字號： A131856453  
出生日期： 098/04/17  
性別： 男  
發卡日期： 098/07/29  
卡片註銷註記： 正常卡  
保險人代號：  
保險對象身分註記： 一般民眾  
IC卡有效期限： 104/04/17  
就醫可用次數： 2次  
折扣原因： -

掛號作業  
就醫類別： 02 牙醫門診  
就醫時間： 06 門診特診就醫  
就醫序號： AB 以一個月以內治療為同一療程者  
院所代碼： CA 其他規定不須累計就醫序號及不扣  
安全簽章： AD 為職業傷害或職業病門(急)診  
AC81 六歲以下塗氟  
AC87 弱勢兒童塗氟  
DA 門診類出  
☐ 弱勢塗氟  
選單 快速鍵  
AC8A 窩溝填補\_16  
AC8B 窩溝填補\_26  
AC8C 窩溝填補\_36  
AC8D 窩溝填補\_46  
AC8E 窩溝填補(山區、離島、身障)\_16  
AC8F 窩溝填補(山區、離島、身障)\_26  
AC8G 窩溝填補(山區、離島、身障)\_36  
AC8H 窩溝填補(山區、離島、身障)\_46  
AC8I 第一次評估窩溝填補脫落補施\_1  
AC8J 第一次評估窩溝填補脫落補施\_2  
AC8K 第一次評估窩溝填補脫落補施\_3  
AC8L 第一次評估窩溝填補脫落補施\_4  
AC8M 第二次評估窩溝填補脫落補施\_1  
AC8N 第二次評估窩溝填補脫落補施\_2  
AC8O 第二次評估窩溝填補脫落補施\_3  
AC8P 第二次評估窩溝填補脫落補施\_4

過敏藥物  
藥物1  
藥物2  
藥物3

重大傷病碼 起始日 終止日

IC掛號取卡 IC掛號(A+I) 轉欠章 轉自費 異常

3/12/05 10:47

## 患者療程與收費注意事項



價目表放置在每個診間的洗手台旁架子中，請各位記得要去看！

通知注意事項：

以前同仁常犯錯誤：前一天才告知患者費用

困難療程患者（有四到六項療程）若當天已有醫師告知療程費用，患者也同意並願意約診，**當天** 就要與醫師確認並把相關費用以 line 訊息告知患者。

就算未能完整告知所有費用，也至少告知下一次療程費用。

若醫師當日無法確認，還是需要當天先將費用以 line 告知患者，並且回覆：

以上先跟您說明初步費用，之後會再與醫師進行確認並且再次向您告知。

不傳出去很有可能會石沉大海！

需要再三提醒潘醫師確認，如此一來金額不正確的話還有更正機會，**所以一定要發這句話！**

若潘醫師確認以上費用正確  
則在金額旁加註：

（助理 XX / P）  
證明潘醫師（P）已核對過。

···元（助理 x x / P）

若是沒有當天就告知費用，而是拖延一兩周後才在療程開始前告知的話就會出現以下狀況：

1. 過於突然，患者準備金額會有困難，並且會造成**患者抱怨**。
2. 同仁還要再翻閱一次助理單並再次詢問醫師，造成**多餘業務**。

如果費用太過複雜**就截圖與潘醫師確認**。

這樣即使當天有出錯，潘醫師也可以馬上跟患者解釋，以避免患者不愉快。若是不清楚而回答錯誤的話，在事後才和患者解釋，是會非常麻煩的。

最理想的情況就是**將所有療程都寫在療程計畫表上，待醫師確認無誤簽名之後，再請患者簽名**。

如此一來患者才會知道自己將要做什麼療程與費用，就不會事後說助理未告知、助理未說明清楚諸如此類讓患者與助理都委屈的羅生門事件。

補充：

當在診間是新患者，當天評估療程，醫師就會告知費用，例如牙周病正常是五到十萬，助理就會問醫生今天費用是多少，注意使用代號【M5】

例如：醫師 PERIO M5？

請以如此方式詢問。

若是一般其他療程已經固定價格的話，助理就該了解每個項目的費用。例如牙冠、全瓷牙冠、植牙有幾種不同的費用。

越詳細打出越能避免糾紛。

告知格式

XX姐您好  
牙冠保固為第五年度 6 折  
新的牙冠費用\*折數

植牙(待確定)

辛苦了，感謝您！（助理XX）

## 通知注意事項：

您好，提醒您月/日(星期)下午幾點有預約看診唷，溫馨提醒：煩請您攜帶健保卡及掛號費 200 元及療程費用 XXXX 元，謝謝您 (助理 xx)

**！！注意：沒有健保身分患者不用通知攜帶健保卡**

通知前確認：

1. 若有植牙要再發送植牙六部曲
2. 裝牙，拿 IA.RT 要確認有從技工所回來後才能通知
3. 專科醫師若明天有療程要將專科醫師約診時間傳圖檔給醫師  
(只要傳專科醫師診就好不用整張約診表)

- 要約口腔外科醫師、根管醫師，要給醫師 x 光片、小片，不能什麼都沒有。
- **植牙手術前一周**要提醒患者**停止吃旺血的食物**，其他手術並不用特別提醒，因為影響沒有植牙手術這麼大。櫃台乃負責處理通知，須記得不要忘記。

**Q：如果今天是有傷口的療程，要給予什麼樣的完整資訊給患者？**

現場要告知術前、術中、跟術後都要使用新的牙刷、牙膏、漱口水與乾淨的手指清潔傷口才會好得快。因為市售牙膏幾乎都是化工成分，對傷口的癒合不利，還會經過血流流進身體裡。

櫃台先給術前藥。一定要在手術前**簽 GP2、看過 M5** 才能開始手術，同時也須告知醫師。

**第二天要關心患者手術傷口有沒有問題**，要建議提醒要吃維他命 C、DC 魚油與黃豆胚軸。牙周病的患者也可以請他吃上述相關食品，除了能長骨頭以外也增強免疫力。

關心完簡訊後回應傷口有沒有問題，有問題一定要第一時間告知醫師。要用 LINE 傳訊息給醫師回過後才算有傳達。口頭上也須醫師回覆。

## 收費注意事項：

- ✧ 開始療程當天患者前來，**收費後須先跟患者當面點清費用**。  
最好是請患者到**後櫃台**使用點鈔機清點。  
注意**不要自己拿著費用**，要由患者拿著。  
**鈔票不要離開患者視線**，萬一少一張又會出現爭議。  
請患者帶到點鈔機點鈔，讓患者知悉自己的所攜費用為多少。因為遇過鈔票少一張的情況，若途中有透過助理經手，就會產生羅生門事件。所以一定要多加注意！
- ✧ 約診若是有要進行手術，都會給患者簽 GP1 跟 GP2 以及 GP M5。
- ✧ 要告知患者為何先進來就要先收費，一定要**詳細告知**，讓患者明白我們的用心良苦。  
當收費完畢、進入診間開始療程時，請助理們**先把 M5 單給醫師看完後再開始療程**，以免醫師看見助理單時是錯誤資訊、今日療程非助理單項目的狀況發生。  
(M5 單的項目最為準確，代表患者知悉並同意今天的療程，比較不會出錯。)

若當天 M5 單未收費就如同新增療程。請一定要先跟醫生確認療程費用後再開始療程！有時醫生很急切會忘是否已確認費用，可能會以為自己已經和助理說過。**助理要有警覺心！**

需主動詢問：「P，請問患者知道 M5 嗎？」

若醫師回答不知道，此時助理就要幫忙告知患者 M5。**(因為患者可能會跟醫師殺價)。****助理要有警覺心！**

詢問醫師和患者：「XX 大哥請問您知道自己這次的處理費用嗎？」

若患者不曉得，助理就需告知：「XX 大哥／X 姊 您稍等一下，我幫您確認一下哦。」  
(此時就請醫師繼續告知患者療程應注意事項)

潘醫師通常都九成九了解患者的療程，只是都會放在心裡或與班長或櫃檯人員等較主要的人員告知。

當有人詢問醫師時，潘醫師會回答已經和班長/某某人員告知了，請他趕快和患者說明。  
**一定要先跟患者告知費用與療程，並確認患者要進行才開始治療。**

※櫃台、跟診人員互相都要知道並互相提醒，櫃台人員要通知有 M5，跟診人員需要用鉛筆在 M5 單書寫一下 M5 的內容，給櫃檯時櫃檯才不會忘記。※



## 掛號費注意事項：

- ✧ 正常健保療程皆為 200 元掛號費  
AB 卡同療掛號費為 150 元  
(同一顆牙的療程 e.g.: 根管治療 RCT/RCF. 拔牙後的拆線 SR 牙統 3.P4003)

- ✧ 常遇到的情況 Q&A：

✧

### Q1. 我今天做自費療程為甚麼要掛號費

A1.

為了鼓勵患者有任何不適狀況能第一時間回診，以免造成更嚴重的問題，因為這樣可能會讓治療費用增加、複雜度增加或療程時間加長之情況，所以醫師們特別給予患者的一種優免方式，鼓勵患者一定要第一時間回診。

因為這些醫療生理常識是一般患者不容易知道的，時間拖久了，病況或是牙齒不適的情況會變嚴重，要恢復到牙齒沒有問題，看診時間跟複雜度就會增加。

一般看診，如果沒有健保卡或不使用健保的方式，掛號費是自費 500 元；因為健保有給付醫師診察費等等，所以有健保卡之患者掛號費是 200 元。

如果不使用健保就須自費，所以一般有健保卡的患者自然會選擇用健保處理喔，謝謝您

### Q2. 矯正患者掛號費

A2.

親愛的患者，矯正時何時需要繳掛號費呢？

➡ 固定矯正看診(每月至一個半月一次) ➡ 不需要掛號費

➡ 中途因為以下情況，看診就 ➡ 需要掛號費 🙄

- 線穿出來
- 咬到肉
- 矯正器掉落
- 橡皮筋斷掉
- 矯正器磨到肉

等等

這些情況通常是因為吃東西咀嚼、拉扯等外力導致的，所以需要醫師協助處理，才会有掛號費產生

感謝您的支持與諒解 😊

# 日報表寫法

日期用蓋章的

108 年 04 月 01 日

目的：教各位如何正確填寫日報表

S10-1

## 日 報 表

填寫最後一位患者  
離開的時間。

最後一為患者離開時間：17:00

編號	姓名	到院時間	離院時間	掛號費	自費	耗材	醫師	助理	備註
	潘醫師								有特別之 收費退費 須特別寫 在備註欄
1.	台幣 電匯寫法	14 : 00	17 : 00		入 108.03.30 電 1,000'	用鉛筆在電匯金額 上寫匯款的日期			
2.	支票寫法	:	:	200'	支 1,000'	收支票金額前面寫支			掛號費收 200 元需備 註：定檢、OD、SC、拆 CR、endo open 補報 IC、醫師親友
3.	微信支付 寫法				入 108.03.28 微 1,000'	用鉛筆在微信支付金 額上寫匯款的日期			CNY232*4.318 ≈ TWD1,000' (後方要請潘醫師簽名)
4.	押金寫法	:	:	150'	押 2,000'	收押金要用綠筆 寫，金額前面寫押			掛號費收 150 元需備 註：福保、 榮保、根管同療、SR、 牙周統合照護
5.	退費寫法	:	:		-退 2,000'	退費要用紅筆寫，金 額前面寫退及負號			退押金 or 退費 (後方要請潘醫師簽名)
6.	外幣電匯 寫法	:	:		入 108.04.01 電 4,800'	備註的地方要寫： 外幣*匯率=台幣金額			HKD1,000*4.8 ≈ TWD4,800 (後方要請潘醫師簽名)
7.	NP 寫法	:	:	500'		NP 要用黃色螢光筆塗 滿編號那格			NP 來源例：網路、路過、 OP 介紹、住附近
8.	執行長介 紹之患者	:	:		1,000'	執行長介紹的患者要用藍色 螢光筆塗滿編號那格			
9.	自費患者 申報健保 未收掛號費	:	:	✓	17,500'				CK 咬合.TRYIN (後方要請潘醫師簽名)
10.		:	:	850' +	8,800' +	0' =	9,650'		

合計：9,650'

助理姓名章 108.04.01

正面算出的總數是 9,650'  
因為背面還要再寫一次退費，所以背面寫總數的  
時候要把已經扣掉的兩千元加回來變 11,650'

總： 11,650'

-潘取： 1,000' (S)

潘醫師取走後，要請潘  
醫師在金額後方簽名

-電： 5,800'(電匯)

-支： 1,000'(支票)

-微： 1,000'(微信支付)

-退： 2,000'(退費)

850' (S)

潘醫師取走後，要請潘  
醫師在金額後方簽名

若是其他醫師代領則要  
簽名+日期



## 術後追蹤患者方式

術後追蹤罐頭簡訊路徑：(NSA//魔法共用資料夾//櫃台//(4)術後追蹤罐頭簡訊)

### 1. 拔牙後追蹤關心罐頭簡訊

好，請問昨天拔牙後的狀況還好嗎？記得前兩天要冰敷，第三天改熱敷哦！還有，請記得去藥局拿備用藥，並換新的牙膏和牙刷。這幾天要注意清潔及作息，傷口才會比較快癒合哦！！有問題再跟我們說，謝謝您！

### 2. 植完骨釘後追蹤關心罐頭簡訊

您好，潘醫師很關心您植完骨釘的情況，請問狀況都還好嗎？

術後建議您更換新的牙膏、牙刷及使用植牙漱口水，並注意清潔及作息，傷口才會比較快癒合哦！！有任何問題都可以與我們聯絡哦！謝謝您！

### 3. \*\*植牙後追蹤關心罐頭簡訊\*\*

您好，想請問您昨日植牙後的狀況還 OK 嗎？術後有任何問題都可以與我們聯絡哦！溫馨提醒您更換新的牙膏、牙刷及使用植牙漱口水，這幾天要注意清潔及作息，另外請見以下的注意事項，謝謝您

1. 如果您植牙時，有進行角化牙齦術式會有一粒像小飯粒的組織黏在臉頰側，麻藥稍退之後請不要用舌頭去舔它，因為舌頭並不是很乾淨，容易造成感染。
2. 植體上面鎖的螺絲帽不可用來當作牙齒般咀嚼食物，這樣會嚴重增加植體失敗風險，植體在等待骨整合之間是不能受力的。

### 4. 牙周雷射後追蹤關心罐頭簡訊

您好，請問您昨天手術狀況還好嗎？提醒您要記得換新的牙膏和牙刷，且這幾天要注意清潔及作息，傷口才會比較快癒合哦！！有問題再跟我們說，謝謝您！

### 5. CLS（牙齦整形手術）

您好，請問您昨天手術狀況還好嗎？提醒您要記得換新的牙膏和牙刷，且這幾天要注意清潔及作息，傷口才會比較快癒合哦！！有問題再跟我們說，謝謝您！

## 6. CLS（牙齦整形手術）患者回覆有滲血的回覆

您好，前三天有粉紅色的滲血水是正常的，請您不用擔心喔！

今天有空還是要多冰敷，還有持續稍微用點力壓上唇，這兩天開始可能會有一點小小腫，牙齦修復大約 4 週會慢慢穩定，先不要急，急著一直翻開嘴唇看，會影響傷口癒合，這兩三天講話的動作也要少一點喔！若不想吃消炎藥可以吃魚油，一天吃 4 次-6 次都沒關係的，也要記得多補充維他命 B.C 唷！

## 7. 術後提醒患者多吃保健食品罐頭簡訊

您好，溫馨提醒您回去後記得一定要多吃黃豆胚軸以及魚油唷，之前有在診所購買的保健食品一定要吃，魚油可以抗發炎、幫助通血管，以及有豐富的 DHA 可以促進細胞生長，您今天拔牙的傷口窟窿很大，潘醫師交代，請您記得一定要多吃唷！這樣傷口才會好的快且不容易感染喔！（助理 xxx）

## 8. 補骨術後罐頭簡訊

小姐您好，想請問您昨日補骨後的狀況還 OK 嗎？術後有任何問題都可以與我們聯絡哦！另外請見以下的注意事項，謝謝您。

溫馨提醒您不要用舌頭去舔傷口或血塊，以免引起更多的流血和疼痛，而且容易造成感染發炎。漱口記得要輕輕含漱，刷牙時刷毛避免碰到手術位置喔！

也盡量避免用吸管喝東西，直接以杯就口，才不會影響骨整合喔！謝謝您！

## 9. 補骨膠原蛋白術後罐頭簡訊

您好，請問您昨天手術狀況還好嗎？提醒您要記得更換新的牙膏、牙刷及使用植牙漱口水，這幾天要多注意清潔及作息，傷口才會比較快癒合哦！！溫馨提醒：請不要用舌頭去舔傷口或血塊，以免造成感染發炎，有任何問題再請您告知我們喔，謝謝您！

## 10 切舌繫帶

提醒您要多做舌頭的訓練動作，這樣舌頭才不會再沾黏回去唷，有問題再跟我們說，謝謝您！

KEY IN 健保、申報

Perio			X光		
91004	全口洗牙	半年一次	00315	環口全景X光攝影	
91003	局部洗牙		01272	年度初診X光攝影	
91001	牙周緊急處理		34001	根尖X光攝影	
91007	齒齦刮除1/2顆	3顆以上	34002	咬翼式X光攝影	
91008	齒齦刮除局部	3顆以下			
91014	牙周疾病控制基本處置	需配91004一起(一年一次)	OD(2年內申報一次)		
91018	牙周病支持性治療		89004	前牙樹脂單面	
91017	懷孕婦女SC	三個月一次	89005	前牙樹脂雙面	
			89012	前牙樹脂三面	
O.S			89014	前牙樹脂四面	
92013	簡單拔牙		89008	後牙樹脂單面	
92014	複雜拔牙		89009	後牙樹脂雙面	
92015	單切拔牙		89010	後牙樹脂三面	
92016	複切拔牙		89015	後牙樹脂四面	
92012	拔牙後特別處理		89011	GI玻璃充填	
92003	口內切開排膿		89006	覆髓	
92005	拆線	同一療程(AB卡)			
90007	拆CR				
92055	乳牙拔除				
92001u	非特定局部治療				
92066	非特定治療				
ENDO					
90001	根管治療單根	AB卡號			
90002	根管治療雙根				
90003	根管治療三根				
90019	根管治療四根				
90020	根管治療五根				
90004	齒內緊急處理				
90012	R/D橡皮章(4次/月)	AB卡號			
90015	根管治療OPEN				
90005	PO乳牙斷髓				
90016	PE乳牙根管				
90018	乳牙多根管治療				
90092	有額外根管				
90093	根管特別彎曲、 根管鈣化、器械折斷				
90094	根管重新治療				
90091	大臼齒(C-shaped)				
			nas//魔法共用資料夾//院長祕書//健保代碼		
			製表人：廖云瑄 111/7/6		

# 診斷證明

## 【診斷證明、收據怎麼開？如何跟患者接洽？】

當患者來說要開診斷證明與開收據時

要詢問患者：**請問是一般記帳用，報稅用還是保險用？**

### 一般記帳

：將收據本拿來寫一寫給患者即可。

→一般記帳可以不用貼印花稅，大多只是想要留個支出憑證。

### 保險、報稅

：收據背面一定要貼印花稅。

→需跑行政流程。

此時須跟患者告知：「那我們跑行政流程 **需要七個工作天不含六日**

的時間，等到您下次回診時到時候再來拿，好嗎？」

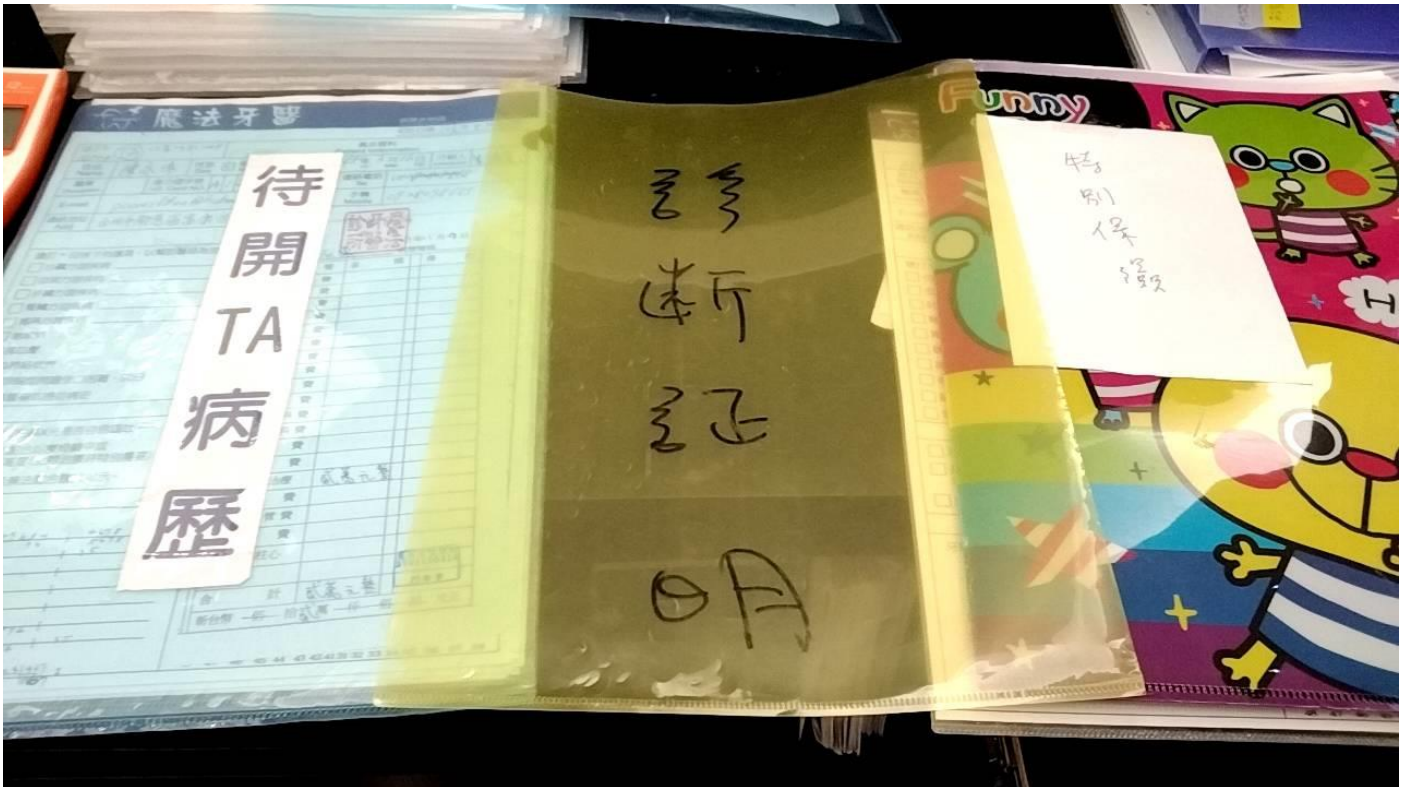
**七個工作天不含六日一定要講清楚**，否則急躁的患者會不悅、產生抱怨！

如果今天患者說要開保險，須看是基於什麼療程項目開保險。若是手術類的補骨、拔牙、放骨膠原蛋白等等的項目需要開保險，這些都是較為合理的。

但若是說全瓷牙冠的製作需要開保險，可以告知患者請他詢問保險員能不能開。因為一般門診手術顯示符合的項目才可以開立。像全瓷牙冠製作、矯正這類屬於美觀類的項目就比較不能開保險。

※若是不能開保險卻仍開給患者，會造成工作上的浪費。※

## 不同資料夾的差別



上圖左邊有兩個資料夾，一個是黃色，一個是藍色。

若今日患者說要開收據、開保險，一般說要開收據的都會是當天有來診的患者，病例在晚上會交至行政。若患者說要開收據，但晚上又必須要將病例送進行政，這樣一到明日行政檢查完的病例送出去後事情就會不了了之。

所以要把需要開收據的患者病例用藍色待開 TA 資料夾夾著，這樣貼批次的人就會知曉需要幫忙拿起來，這樣才能避免掉漏開收據的問題。

### 最右邊 特別保險：

有些患者的療程比較大，潘醫師會特別給他優惠，那就是有做牙冠又有手術類，那一些牙冠類可以開的費用就可以開到手術類的項目上面，讓患者可以申報比較多。但這類患者一定是潘醫師有和患者討論好、有製做好療程計畫表才能這麼開立。如果今天是患者自己來說他有做植牙，也有補骨，植牙是不能開立保險的。

如果他問那你能不能把植牙的費用開到補骨上，那就要跟患者說：我們都是依照療程項目去做開立的，可能沒有辦法這樣做。要讓患者明白我們不能自己決定！



## 診斷證明開立方式

教學影片路徑：//NAS//魔法共用資料夾//櫃台//診斷證明開立方式(影片)

【↑↑↑↑↑一定要去看！↑↑↑↑↑】

※要詢問患者是否要註明依健保身分就診※

### ➤ 打開 NAS//患者-診斷證明資料夾

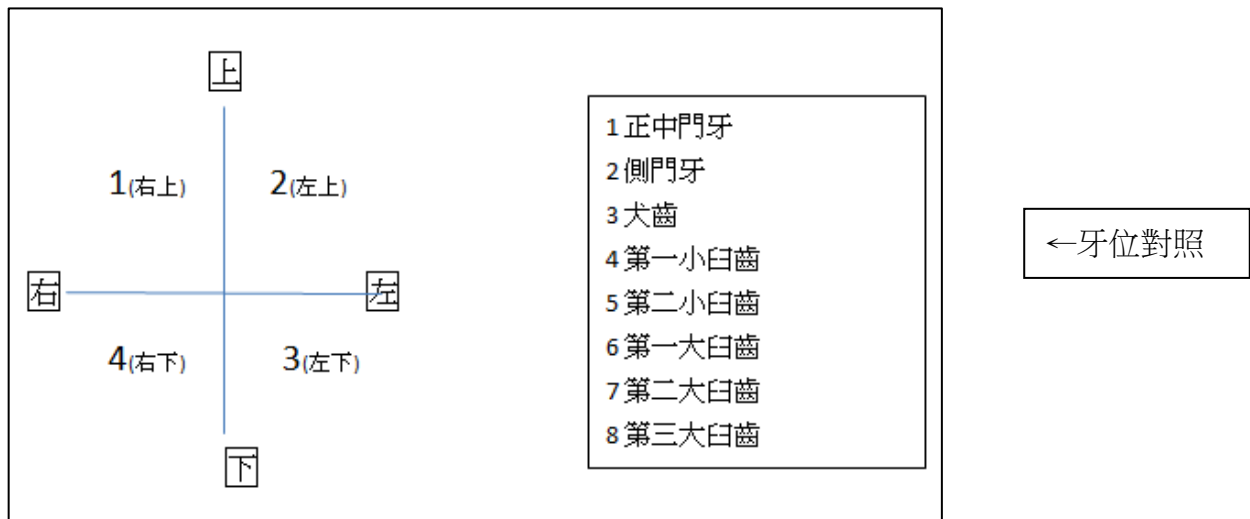
裡面有歷年診斷證明的資料，歷年怎麼開就怎麼開。

比較簡單的可以複製黏貼，修改牙位或姓名、病人資料，這樣就能獲得一份診斷證明。

比較困難的比如說出車禍、毆打致傷牙齒脫落等等須找人理賠的情況，就要先詢問潘醫師，請潘醫師錄語音之後打出。這是比較特殊的情況，而其他一般正常流程下來的手術都有公版。

開立時要看 M5 單手術紀錄，日期不同開的證明就要不同。

現在檔名固定模式為患者姓名配上日期、療程。



➤ 假如要開拔牙診斷證明，就要看 M5 單、助理單確定他是做拔牙的療程。

### ➤ 檔名格式：

點進 NAS 診斷證明後複製拔牙的診斷證明範本，複製完後改檔名為患者名字、日期、療程。

Eg：陳美美 11.10.06 拔牙

➤ 開啓檔案，拿病歷對患者的基本資料進更改，若患者沒寫詳細地址就到 line 官方帳號問他。病例編號是患者生日，年份的部分一定要寫到三碼。假如是 86 年次，則要改為 086。所以 86 年 10 月 29 日生日，病例編號為：0861029

➤ 改名字、性別、出生年月日、療程、就診日期為療程當天。注意要改牙位位置(中文)、日期。

➤ 完成之後就截圖放到診斷證明的群組愛特潘醫師請她過目，OK 後就可以截圖診斷證明給患者。

## ※內容一定要打得很清楚！

在保險中若是要開同一個牙位、同一個療程的話，療程內容一定要寫得很詳細，不然有可能就沒辦法申報！

舉例 36、37 牙位，一定都是先拔牙、後清創，醫生評估後一個半月回來補骨，補骨的話就會看是：【建議拔除利口腔衛生】還是【拔牙後因骨頭缺損而實施引導再生手術】。

這兩個是完全不一樣的手術，但若是只打：「清創補骨」或「A 是清創、B 是補骨」，那下一位同仁複製時將補骨複製到清創，之後患者要再開證明就沒辦法再開了。所以這就是為什麼我們要將它寫得非常清楚的原因。

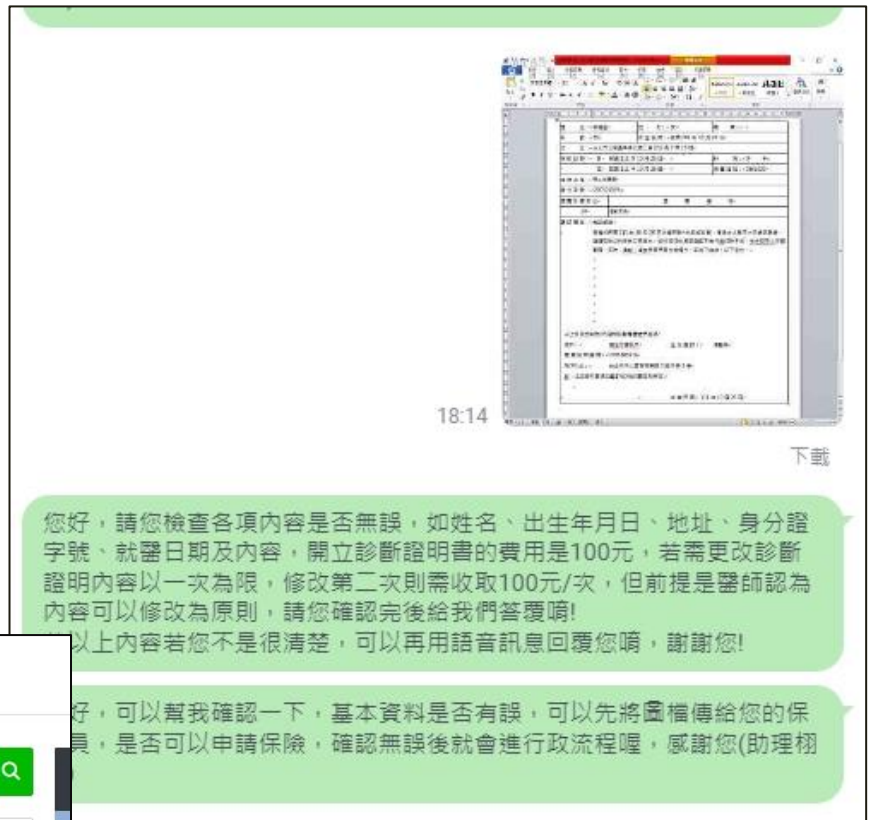
因此【這是拔牙清創】、【這是清創後補骨】一定要打得清楚！

診斷證明更改項目
姓名
性別
年齡
出生年月日
就診日期(療程開始日到療程結束日)
處置牙齒
處置措施
傷病名稱
開立證明日期

## 診斷證明注意事項

- 手術費用**付費後**始開立診斷證明，手術的診斷證明不能預先開立，或是在**還未進行手術前**就要求醫師開立。
- 手術費用可以提早繳付，但手術進行**當天**才能開立。
- 不能要求開立**非本人**之手術診斷證明。

醫師確認完診斷證明後就可以截圖給患者看，並且發送罐頭簡訊給患者。



發送診斷證明的罐頭訊息給患者



## 收據開立 SOP

以補骨五萬元作舉例

今天若患者補骨要五萬塊，在開立時就要詢問

：「先生您好，請問有什麼手術的項目會有理賠的上限？」

（這些都一定要小小聲的問及在電話中講，不要讓其患者患者聽到這方面的事情）

補骨費五萬，收據中有個項目就是補骨費，若在那個項目上直接開了五萬，只能理賠到三萬五，因為會有理賠的上限。

因此在開立時可以詢問患者

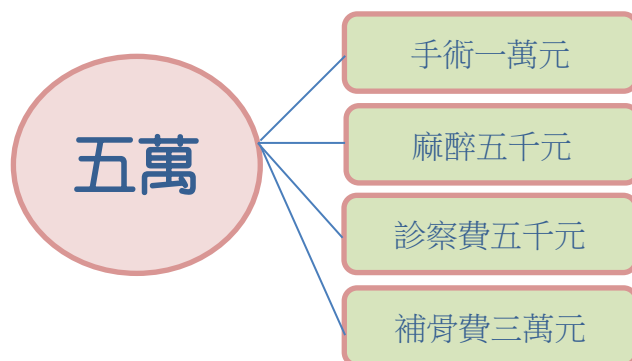
：「您有沒有什麼項目是有理賠的上限，比如說有什麼手術實際只理賠一萬塊，您可以先詢問您的保險員什麼項目有理賠的上限，我們會幫您分布開立在不同的地方，這樣您理賠得到的會比較多。」

〔如此一來患者才會覺得我們替患者想得很多。〕

但我們也要告知患者不是隨便哪個項目都可以開立，像是剛剛舉例的補骨，可以開立的項目比如像：

① 手術費 ② 麻醉費 ③ 補骨費 ④ 診察費，這四個項目。

患者如果和你說手術和麻醉只能理賠到一萬五千塊，那就可以在手術開一萬元；麻醉開五千元。如此一來總費用五萬，還有三萬五未開，其中五千可以開診察費，三萬元開在補骨費。類似如此般分項開，讓五萬元的費用都可以實際獲得理賠。



收據 SOP：收據的開立可以直接問潘醫師項目，接著再跟患者告知，患者若有異再和潘醫師確認。

#### 當面告知

就先用鉛筆寫在收據上面，之後再用藍筆補上正確的國字大寫數字，可以先

用鉛筆寫數字，等患者離開後再補上。

在櫃台要小聲告知，不要讓其他患者聽到。

#### 電話告知

一樣用鉛筆寫完後拍照給患者看，我們在賴上面留的紀錄就是拍照給患者看的那個數字，接著在下面打說：

「您好，剛剛和您通過電話了，跟您再次確認這個項目開在手術 5000 元，麻醉 3000 元，補骨 12000 元，共 20000 元。」

※注意不要在櫃台通電話，要到醫休室、A2 或 A6 等地方※

LINE 上留的文字需要條列式寫出。

但切記不要在 LINE 上講「您可能會有理賠的上限。」

# 抽審

(此流程現存櫃台類SOP本中U1)

## 抽審流程

\* 抽審流程：(收到抽審7日內要寄出・請注意日期)

- ① 找出名單上的病例
- ② 印醫令清單 <優勢系統→健保管理→每月申報作業→抽審列印→依清單(篩選...)  
→核對健保局→名單上的案件流水號是否相符→核對OK後列印醫令清單及封面>

先建立一個「2月」抽審資料夾→各Pt一人一個資料夾(方便上傳電子pano/x-ray)

- ③ 匯出各Pt的pano及x-ray <與醫令清單內容核對其所需的pano/x-ray>

☆如此次無初診,但病歷抽審內容前半年有拍過pano也需附上

- ☆④ 將pano用成壓縮檔以mail方式寄給荷茂「翁小姐」並再用電話Ck一次
- ⑤ 核對各Pt病例順序,病歷內容是否漏key(補正後記得上傳),每張病例需蓋醫師章
- ⑥ 核對無誤(最好再給Dr.珊Ck一次)→影印病歷封面及背面→☆(影印前先將鉛筆memo紙撕下,Ck印章是否清晰,注意OD牙面,pano內容,endo長度,牙周囊袋深度)
- ⑦ 待x-ray.pano送回依順序把pano(下)→病例(中)→醫令清單(上)訂起來(用整齊)  
x-ray則是放入x光片袋浮貼在所抽審的醫令清單上
- ⑧ 牛皮紙袋上貼上抽審封面→掛號寄出

\* 上傳電子pano影像

- ① 打開小綠人
- ② IE登入vpn健保局網頁
- ③ 用醫事人員卡登入→電腦鍵盤「824433」→電子化專業審查系統→費用抽審案件送審  
年月：10202 <依當時抽審月份>  
申報類別：1.送核／申請日期：當日／醫事類別：13門診牙醫／案件分類：19牙醫其他專案  
流水號：共6碼 病歷號：出生年月日

附加檔案,選取該Pt pano/x-ray,點選後按加入,檔案類型：13B／Accession number 13b+流水號 (19+6碼)

☆若Pt名字抽審超過兩個OR兩個以上,pano就要跟著流水號傳幾次, ex.吳先生13b19000190

吳先生13b19000012 傳兩次pano

☆若一個Pt除了pano之外還有x-ray要傳(同一個流水號)則Accession number 吳先生 13b19000190-1 pano  
13b19000190-2 x-ray  
" -3 x-ray  
依此類推

- ④ 全部傳完之後到「費用送審案件查詢」看每個Pt是否完整上傳  
並在電健保林小姐確認,無誤後列印查詢結果,傳真到健保局林小姐收  
並在電與她確認是否收到。

△三月份抽審開始,不用再印pano,直接用電子上傳系統上傳即可,上傳成功與林小姐Ck無誤後,列印上傳頁面與抽審病例一起寄出即可

## 相關諮詢/聯絡電話

◎健保窗口 2348-6389 林小姐  
◎健保傳真 2389-5694 林小姐  
◎優勢宜真 0932-790-069

◎荷茂 2999-3869#142翁小姐  
MAIL: pano@fomed.com.tw

◎健保技術問題 → 上傳電子影像相關問題  
2348-6585  
7720-1161#5209 陳繼勝先生



\*抽審流程：(收到抽審7日內要寄出・請注意日期)

- ① 找出名單上的病例
- ② 印醫令清單 <優勢系統→健保管理→每月申報作業→抽審列印→依清單(篩選...)  
→核對健保局→名單上的案件流水號是否相符→核對 OK 後列印醫令清單及封面>

先建立一個「?月」抽審資料夾 → 各 Pt 一人一個資料夾(方便上傳電子 pano/x-ray)

- ③ 匯出各 Pt 的 pano 及 x-ray <與醫令清單內容核對其所需的 pano/x-ray>

☆如此次無初診,但病歷抽審內容前半年有拍過 pano 也需附上

- ☆④ 核對各 Pt 病例順序,病歷內容是否漏 key(補正後記得上傳),每張病例需蓋醫師章

- ⑤ 核對無誤(最好再給 Dr.珊 Ck 一次)→影印病歷封面及背面→☆(影印前先將鉛筆.memo 紙撕下,Ck 印章是否清晰,注意 OD 牙面,pano 內容,endo 長度,牙周囊袋深度)

- ⑥ 待 x-ray,pano 送回依順序把 pano(下)→病例(中)→醫令清單(上)訂起來(用整齊)  
x-ray 則是放入 x 光片袋浮貼在所抽審的醫令清單上

- ⑦ 牛皮紙袋上貼上抽審封面→掛號寄出

\*上傳電子 pano 影像

- ① 打開小綠人

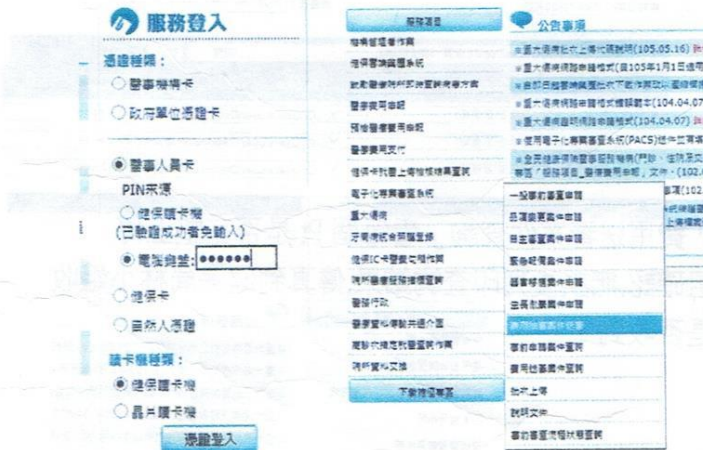


- ② IE 登入 vpn 健保局網頁

優勢牙醫系統 <<醫法牙醫診所>>



- ③ 用醫事人員卡登入→電腦鍵盤「824433」→電子化專業審查系統→費用抽審案件送審



年月: 10202 <依當時抽審月份>

申報類別: 1.送核/申報日期: 依照每月申報完成申報日期/醫事類別: 13 門診牙醫/案件分類: 15 牙周統合照護  
19 牙醫其他專案

姓	申報起日	申報止日	序號	申報點數	門診點數	申報點數	完成申報日	申報類別	申報結式	申報完
V	105/07/01	105/07/31	1	200	237837	228387	105/08/03	送核	全月	連續
V	105/08/01	105/08/31	1	220	296325	285875	105/09/07	送核	全月	連續
V	105/09/01	105/09/30	1	152	156149	148949	105/10/06	送核	全月	連續

醫事類別: 13 門診牙醫	案件分類: 15 牙周統合照護
申報日期: 105/10/06	案件分類: 15 牙醫其他專案













△三月份抽審開始,不用再印 pano,直接用電子上傳系統上傳即可,上傳成功與林小姐 Ck 無誤後,列印上傳頁面與抽審病例一起寄出即可

抽審過程有錄製影片，路徑：

//nas//魔法共用資料夾//!!!助理、技工-教育訓練(影片+文字)//!! 新進人員各項療  
程完整程序(必看)//櫃台-抽審

↓↓↓↓以下檔案為抽審教學影片，櫃台同仁可自行找出觀看。↓↓↓↓↓↓

 108628.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	25,803 KB
 108629.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	6,951 KB
 108630.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	12,840 KB
 108631.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	3,844 KB
 108632.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	4,540 KB
 108633.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	4,284 KB
 108634.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	18,671 KB
 108635.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	16,161 KB
 108636.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	14,880 KB
 108637.t.mp4	2019/9/27 下午 0...	MP4 視訊	2,930 KB

### 【患者將費用匯入潘醫師戶頭時.....】

當患者匯入金額的地方是潘醫師的帳戶，就等於潘醫師先把錢領走了。

此時就需要寫小單，小單需要騰到咖啡本中，因為這等於潘醫師先領薪水的概念，否則診所就會硬生生少了這一筆項目。

➤ 為甚麼要放到潘醫師的帳戶呢？

因為我們有很多的支出是需要從帳戶扣，潘醫師從很早之前也和助理告知過，只要將錢存到潘醫師的帳戶，就會少了許多來回的動作。

➤ 早期有些患者會傳給潘醫師，乃因晚上時段潘醫師就可以處理完畢、告知助理。而假日時段助理們未上班無法查帳，患者也會忐忑不安認為那麼大一筆數目是否有匯款成功。基於這些原因費用就會匯到潘醫師的帳戶。匯到潘醫師的帳戶代表要記錄成潘醫師先取走薪水的意思想。