

# 健保資訊網服務系統(VPN)-常見問題說明

## 目 次

Q1：為配合新網站上線， VPN 上的機構需準備的事有哪些？ .....	3
Q2：同一個人是否可為機構管理者及機構使用者？ .....	3
Q3：若同一個人是機構管理者也是使用者，請問功能清單會是如何？ .....	3
Q4：機構管理者密碼忘記如何處理? .....	4
Q5：機構使用者密碼忘記如何處理? .....	4
Q6：健保資訊網服務系統(VPN) 新舊平台，並行期為多久？ .....	4
Q7：已在舊的健保資訊網服務系統(VPN) 申請過的健保服務，是否需重新申請？ .....	5
Q8：原本在健保資訊網服務系統(Internet)平台之機構，是否可進健保資訊網服務系統(VPN) 平台？原本在健保資訊網服務系統(Internet)之回饋檔案將如何整合? .....	5
Q9：醫事機構卡無法使用時，該與誰聯絡? .....	5
Q10：醫事人員卡無法使用時，該與誰聯絡? .....	5
Q11：原本使用「保險對象特定醫療資訊查詢作業」之電腦，是否需要更新元件? .....	6
Q12：原本使用「院所申報醫師別概況作業」之電腦，是否需要更新元件? .....	6
Q13：醫療費用 API 使用期限為何? .....	6

Q14：新平台上的「一般登入」功能使用期限為何?.....	6
Q15：新平台上首頁上方的「網站地圖」與機構管理者操作「健保服務申請作業」的功能項目不同，原因為何? .....	6
Q16：機構管理者使用「健保服務申請作業」與「使用者授權管理」功能，為何看不到「預檢醫療費用申報」的功能呢? .....	7
Q17：新平台上執行憑證登入時出現訊息：「未安裝憑證元件，請至下載專區下載安裝」，請問什麼原因呢? .....	7
Q18：院所尚未持有醫事機構卡，機構負責人可否以醫事人員卡進入新平台呢? .....	8
Q19：於首頁下載文件時出現「Internet Explorer 無法開啟這個網際網路網站。可能是因為因為要求的網站無法使用或找不到。請稍後再試。」的訊息，請問是什麼原因呢? .....	8
Q20：新平台之 IE 瀏覽器，目前支援那些版本呢? .....	9
Q21：請問進行憑證登入前，是否須執行健保讀卡機之 SAM 卡認證呢? .	9
Q22：憑證登入時出現「非特約醫事機構，無法登入」請問題什麼原因呢? .....	9
Q23：請問第一次登入新 VPN 平台，系統會不會要求登入者更改密碼?..	10
Q24：請問「醫師備用卡」是否可以登入新平台? .....	10
Q25：請問是否可以使用一代「醫事機構憑證卡」與「醫事人員憑證卡」登入新平台? .....	10

**Q1：**為配合新網站上線，VPN 上的機構需準備的事有哪些？

答覆：機構需準備的事項如下表所示。

個人電腦 需準備事項	機構代表 需準備事項	機構管理者 需準備事項	機構使用者 需準備事項
1. 健保 IC 卡讀卡機 2. 從首頁的常用服務>下載安裝憑證相關的元件 3. 調整瀏覽器設定	1. 有效的機構卡 2. 機構管理者名單	1. 有效的醫事人員卡或有效的健保卡 2. 準備醫事機構需申請的健保服務項目 3. 準備機構使用者名單 4. 準備機構各使用者能執行的健保服務項目	有效的醫事人員卡或有效的健保卡

備註：日後將增加讀取自然人憑證卡功能。

**Q2：**同一個人是否可為機構管理者及機構使用者？

答覆：可以，需被機構代表指派為機構管理者後，以自己的憑證登入，再指派自己為機構使用者。

**Q3：**若同一個人是機構管理者也是使用者，請問功能清單會是如何？

答覆：會是機構管理者功能+被授權的作業功能。(如下圖示)。



Q4：機構管理者密碼忘記如何處理？

答覆：機構管理者可請**機構代表**，使用**醫事機構卡**登入健保資訊網服務系統 (VPN) 後，選擇「**機構管理者維護**」作業，重設此機構管理者的密碼。至於「**機構管理者維護**」作業的操作方法請參照「**健保資訊網服務系統 (VPN)\_準備事項說明**」之陸、一、(一) 4。

Q5：機構使用者密碼忘記如何處理？

答覆：機構使用者可請**機構管理者**，使用**醫事人員卡**或**健保卡**登入健保資訊網服務系統(VPN)後，選擇「**機構使用者維護**」作業，重新設定此機構使用者的密碼。至於「**機構使用者維護**」作業的操作方法請參照「**健保資訊網服務系統(VPN)\_準備事項說明**」之陸、二、(二) 4。

Q6：健保資訊網服務系統(VPN) 新舊平台，並行期為多久？

答覆：健保資訊網服務系統(VPN) 新舊平台並行期原則上為一個月，將視推廣院所憑證登入狀況，取消新平台的「一般登入」功能。意即，舊系統於 101年2月或3月下旬，停止提供舊平台首頁服務，全面改以新平台登入

---

系統，新平台仍提供「一般登入」功能，將視推廣憑證使用情形，停用新平台的「一般登入」功能。

Q7: 已在舊的健保資訊網服務系統(VPN) 申請過的健保服務，是否需重新申請？

答覆： 若為100年下半年內有至健保資訊網服務系統(VPN) 執行過「醫療費用申報」作業之機構者，無需重新申請健保服務，若在半年內都未至健保資訊網服務系統(VPN) 執行過「醫療費用申報」作業之機構，則需重新申請。

Q8： 原本在健保資訊網服務系統(Internet)平台之機構，是否可進健保資訊網服務系統(VPN) 平台？原本在健保資訊網服務系統(Internet)之回饋檔案將如何整合？

答覆： 原本在健保資訊網服務系統(Internet) 平台作業之機構是可以改至健保資訊網服務系統(VPN) 平台作業的，只需重新申請健保服務作業即可。至於原本在健保資訊網服務系統(Internet) 之回饋檔案資料可藉由申請作業將資料移至健保資訊網服務系統(VPN) 平台查詢下載。作業方式：由具機構管理者身分登入健保資訊網服務系統(VPN)，選擇「健保服務申請」作業，勾選「申請讀取Internet資料」後按申請，於隔天再至各回饋檔案之所屬作業功能查詢下載。

Q9： 醫事機構卡無法使用時，該與誰聯絡？

答覆： 請參照「健保資訊網服務系統(VPN)\_電子憑證元件安裝說明」之肆、章節說明。

Q10： 醫事人員卡無法使用時，該與誰聯絡？

答覆： 請參照「健保資訊網服務系統(VPN)\_電子憑證元件安裝說明」之肆、章

節說明。

Q11：原本使用「保險對象特定醫療資訊查詢作業」之電腦，是否需要更新元件？

答覆：不用，請確認可使用<https://10.253.253.245>網站即可。

Q12：原本使用「院所申報醫師別概況作業」之電腦，是否需要更新元件？

答覆：不用。

Q13：醫療費用 API 使用期限為何？

答覆：醫療費用API使用期限與平台的「一般登入」功能的使用期限相同，建議改用醫療費用加密API上傳，請參考文件「醫療費用申報檔加密上傳API作業說明」。

Q14：新平台上的「一般登入」功能使用期限為何？

答覆：將視推廣院所憑證登入狀況，取消新平台的「一般登入」功能。希望於新平台上線後的3~5個月內（約101年5月~101年7月），全面改以新平台之憑證登入，以提升網路使用安全性。

Q15：新平台上首頁上方的「網站地圖」與機構管理者操作「健保服務申請作業」的功能項目不同，原因為何？

答覆：網站地圖確實可能與健保服務申請作業項目不同，「網站地圖」功能項目列出目前新平台上之所有功能，「健保服務申請作業」則依據登入院所可以申請功能項目呈現。

Q16：機構管理者使用「健保服務申請作業」與「使用者授權管理」功能，為何看不到「預檢醫療費用申報」的功能呢？

答覆：「預檢醫療費用申報」功能之申請與使用者授權，隨著「醫療費用申報」之功能同步執行。意即：「預檢醫療費用申報」功能之申請與授權，等同於「醫療費用申報」，不須額外申請與授權即可使用。

Q17：新平台上執行憑證登入時出現訊息：「未安裝憑證元件，請至下載專區下載安裝」，請問什麼原因呢？

答覆：請確認已至下載專區下載2份文件：「健保資訊網憑證元件」、「使用本網站之瀏覽器設定」，依據前述文件之步驟進行元件安裝與瀏覽器設定，即可正常使用。另，憑證元件須執行於32位元之作業系統環境，電腦作業系統為64位元之環境者，請以32位元模式執行IE瀏覽器，始可正常讀取並執行憑證元件。以下圖示紅色圈選處，示範如何以Windows 7作業系統 64位元使用32位元執行IE瀏覽器：



Q18：院所尚未持有醫事機構卡，機構負責人可否以醫事人員卡進入新平台呢？

答覆：持醫事機構卡登入本系統者為**機構代表**之身份，**機構代表**可以自行指派**機構管理者**，機構管理者持有**醫事人員卡**或**健保卡**即可登入新平台，進行後續之**機構使用者**指派作業。以本問題為例：醫事人員卡持有人，皆需經**機構代表**指派為**機構管理者**，或由**機構管理者**指派為**機構使用者**後，才能進入新平台進行作業。

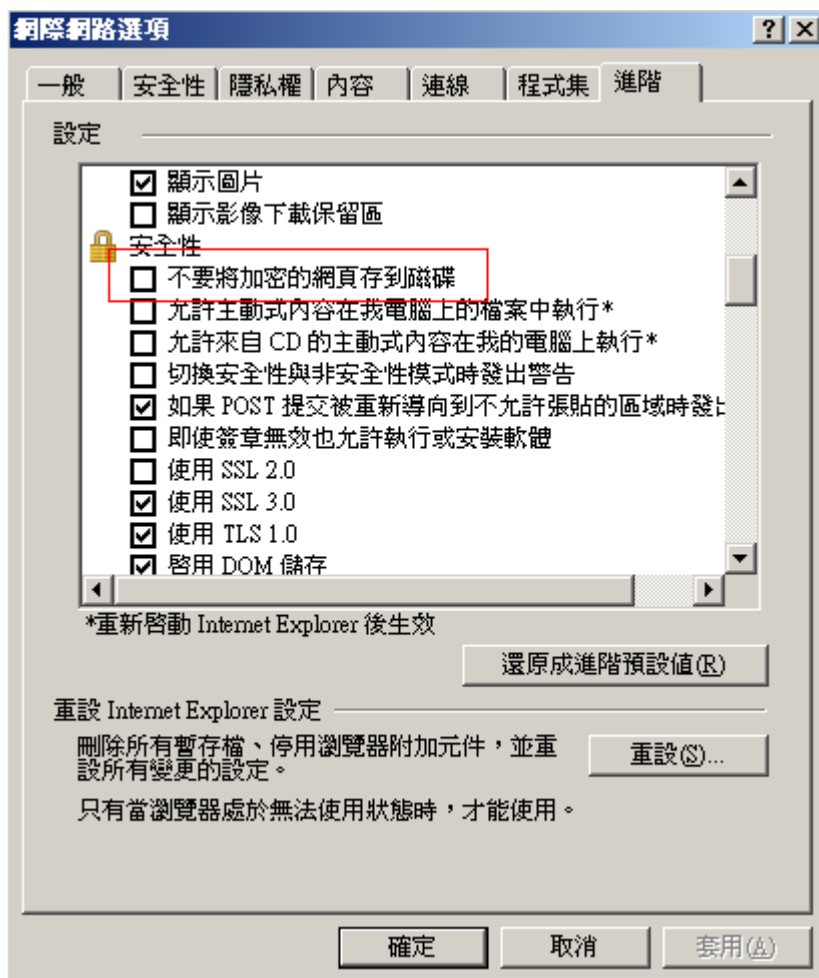
Q19：於首頁下載文件時出現「Internet Explorer 無法開啟這個網際網路網站。」

可能是因為因為要求的網站無法使用或找不到。請稍後再試。」的訊息，請問是什麼原因呢？



答覆：請檢查IE瀏覽器之設定「網際網路選項」→「進階」→「安全性」→「不要將加密的網頁存到磁碟機」，請勿勾選此選項，應該可解決此問題。





Q20：新平台之 IE 瀏覽器，目前支援那些版本呢？

答覆：目前支援版本IE6 ~ IE8。

Q21：請問進行憑證登入前，是否須執行健保讀卡機之 SAM 卡認證呢？

答覆：是，使用健保讀卡機前仍需進行原來認證SAM卡之程序。

Q22：憑證登入時出現「非特約醫事機構，無法登入」請問題什麼原因呢？

答覆：請檢查是否使用正確之憑證卡登入，例如：欲使用「醫事機構卡」登入，請將「醫事機構憑證卡」插入健保讀卡機之「醫事卡」的插槽後登入即可。

Q23：請問第一次登入新 VPN 平台，系統會不會要求登入者更改密碼？

答覆：以健保卡登入系統如果不曾變過密碼，每次登入系統都會要求更改密碼，直到實際變更密碼為止。另外，醫事機構與醫事人員憑證卡之PIN碼不在本系統中變更。

Q24：請問「醫師備用卡」是否可以登入新平台？

答覆：無法以醫師備用卡登入新平台。

Q25：請問是否可以使用一代「醫事機構憑證卡」與「醫事人員憑證卡」登入新平台？

答覆：一代醫事機構憑證卡與醫事人員憑證卡皆可登入新平台。若使用一代憑證卡有問題，經101年2月17日 詢問醫事憑證管理中心回應：一代醫事機構與醫事人員憑證卡目前99%皆已換卡，剩餘1%也會在102~103年到期，若有一代醫事機構憑證卡問題，皆建議換為二代卡片，換二代卡片視同第一次申辦，目前皆是免費。