

健保資訊網服務系統(Internet)-常見問題說明

目 次

Q1：為配合新網站上線， Internet 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：新平台上的「一般登入」功能使用期限為何?(101年4月16日).....	4
Q5：已在舊的健保資訊網服務系統(Internet) 申請過的健保服務，是否需重新申請？	4
Q6：醫事機構卡無法使用時，該與誰聯絡?.....	4
Q7：醫事人員卡無法使用時，該與誰聯絡?.....	5
Q8：新平台上的「一般登入」功能使用期限為何?.....	5
Q9：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？	5
Q10：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？	5
Q11：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？	6

- Q12：新平台之 IE 瀏覽器，目前支援那些版本呢？(101 年 5 月 28 日)..... 7
- Q13：於新平台按憑證登入時出現「讀卡機未備妥，請再確認」，請問是什麼原因呢？(101 年 3 月 7 日)..... 7
- Q14：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？(101 年 3 月 9 日)..... 7
- Q15：新平台按憑證登入時出現「建立卡片物件失敗」，請問是什麼原因呢？(101 年 3 月 9 日)..... 8
- Q16：於新平台使用晶片讀卡機進行憑證登入時，出現「憑證卡驗證失敗...」訊息，請問是什麼原因呢？(101 年 3 月 25 日)..... 8
- Q17：於新平台進行憑證登入時，出現「所持身分尚未經機構指派，無法登入本系統」訊息，請問是什麼原因呢？(101 年 3 月 25 日)..... 9

Q1：為配合新網站上線， Internet 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. 晶片讀卡機 2. 從首頁的常用服務>下載安裝憑證相關的元件	1. 有效的醫事機構卡或工商憑證 2. 機構管理者名單	1. 有效的醫事人員卡或自然人憑證 2. 準備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自然人憑證

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：新平台上的「一般登入」功能使用期限為何? (101年4月16日)

答覆：將視推廣憑證登入狀況，評估全面改以新平台之憑證登入之時程，並於取消新平台的「一般登入」功能前三個月公告。

Q5：已在舊的健保資訊網服務系統(Internet)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(Internet)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(Internet)執行過「醫療費用申報」作業之機構，則需重新申請。

Q6：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(Internet)_電子憑證元件安裝說明」之肆、章節說明。

Q7：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(Internet)_電子憑證元件安裝說明」之肆、章節說明。

Q8：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。

Q9：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。

Q10：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？

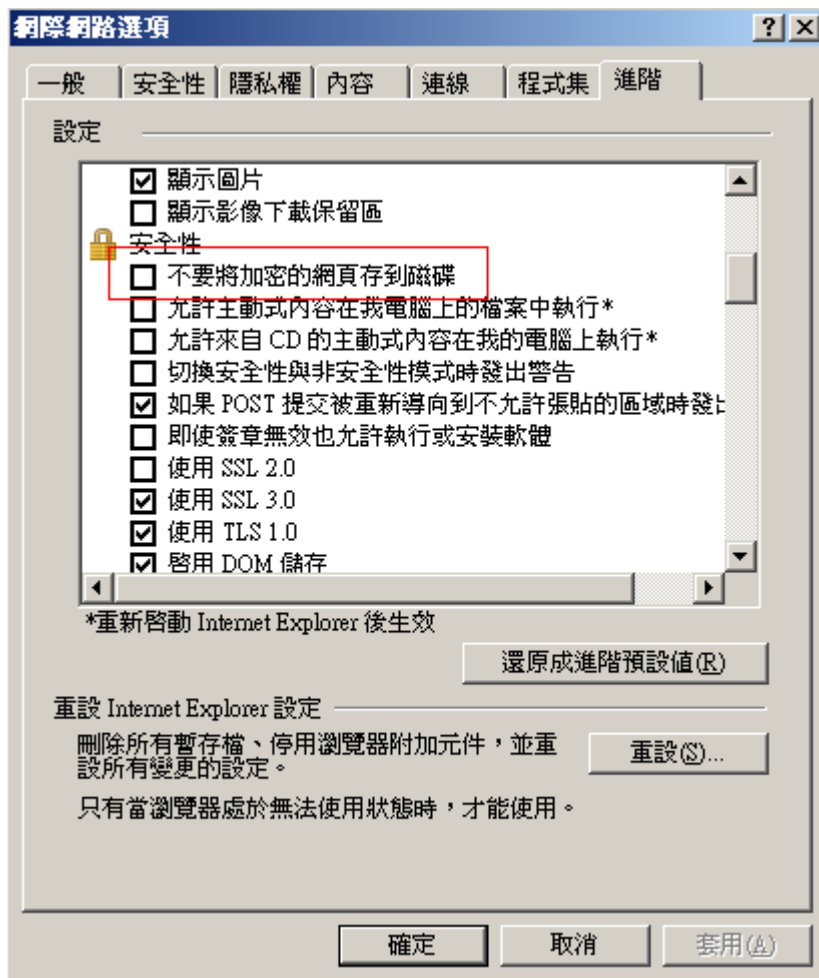
答覆：請確認已至下載專區下載2份文件：「健保資訊網憑證元件」、「使用本網站之瀏覽器設定」，依據前述文件之步驟進行元件安裝與瀏覽器設定，即可正常使用。另，憑證元件須執行於32位元之作業系統環境，電腦作業系統為64位元之環境者，請以32位元模式執行IE瀏覽器，始可正常讀取並執行憑證元件。以下圖示將示範如何以Windows 7 64位元作業系統，並以32位元模式執行IE瀏覽器，請參考紅色圈選處：



Q11：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。



Q12：新平台之 IE 瀏覽器，目前支援那些版本呢？(101 年 5 月 28 日)

答覆：目前支援版本 IE6 ~ IE10。

Q13：於新平台按憑證登入時出現「讀卡機未備妥，請再確認」，請問是什麼原因呢？(101 年 3 月 7 日)

答覆：請確認所用晶片讀卡機已正確安裝於所使用之電腦。較有可能原因為讀卡機驅動程式未正確安裝，或讀卡機未正確插入電腦。

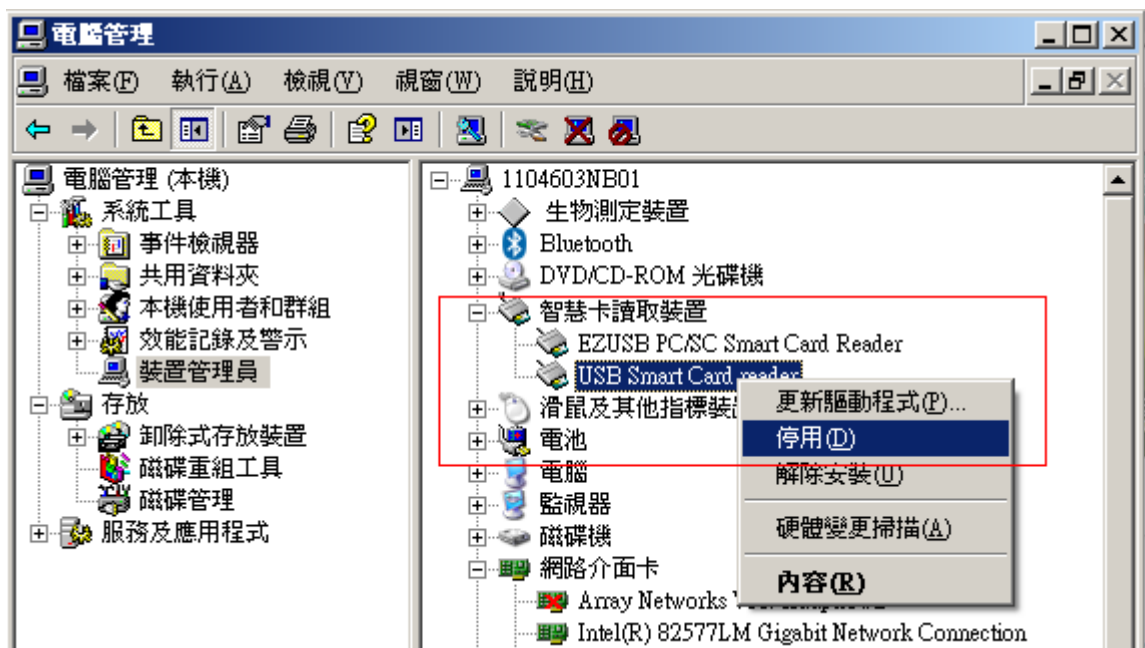
Q14：請問是否可以使用一代「醫事機構憑證卡」與「醫事人員憑證卡」登入新平台？(101 年 3 月 9 日)

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。

Q15: 新平台按憑證登入時出現「建立卡片物件失敗」，請問是什麼原因呢？(101年3月9日)

答覆：此情況目前較常發生於使用「晶片讀卡機」+「醫事人員卡或醫事機構卡」進行憑證登入。其原因在於電腦中裝了2台以上晶片讀卡機，憑證API無法正確判斷所用讀卡機造成此問題。為避免此情況，請拔除晶片讀卡機至1台或停用晶片讀卡機至1台的作業環境。以下圖示於Windows XP作業系統的「裝置管理員」，示範如何停用晶片讀卡機（智慧卡讀取裝置），請參考紅色圈選處：



Q16: 於新平台使用晶片讀卡機進行憑證登入時，出現「憑證卡驗證失敗...」訊息，請問是什麼原因呢？(101年3月25日)

答覆：會收到這樣的訊息，通常表示所持非有效之憑證卡片，無法通過系統針對卡片進行的有效性檢查。最常發生此訊息的情況列舉如下：

1. 已持有二代醫事機構卡，但以被註銷之一代醫事機構卡登入。
2. 已持有二代醫事人員卡，但以被註銷之一代醫事人員卡登入。
3. 所持非有效之醫事機構或人員卡，如未開卡、已註銷、效期已過...等原因。

Q17：於新平台進行憑證登入時，出現「所持身分尚未經機構指派，無法登入本系統」訊息，請問是什麼原因呢？(101年3月25日)

答覆：會收到這樣的訊息，通常表示尚無任何機構將持卡人設定為機構管理者或使用者。