

## 常見問答-完整版

資料來源：心理健康司

建檔日期：113-07-09

更新時間：115-05-13

### 民眾篇

\*：我是一般民眾，是否需要註冊帳號呢？

\*：一般民眾僅使用本系統查詢資訊，無須註冊帳號。

Q1：「青壯世代心理健康支持方案」（下稱本方案）內容是什麼？

A1：為促進青壯世代心理健康，協助其調適心理壓力與負面情緒，本方案自115年1月1日至115年12月31日，補助15-45歲朋友，每人3次心理諮商費用（限個別諮商），提供服務之機構（下稱合作機構），可於本方案官網（網址：<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>）查詢。

Q2：使用本方案有什麼條件限制嗎？

A2：年滿15歲至45歲有心理諮商需求者，只要攜帶身分證明文件，皆可使用本方案。

Q3：使用本方案之心理諮商服務，需要支付其他費用嗎？

A3：本方案補助3次心理諮商費，不含掛號費等其他行政規費，建議民眾於預約時，先向機構確認須另支付之其他項目費用及金額。

Q4：如何使用本方案的心理諮商？

A4：掌握4個口訣，查詢、預約、準備及諮商。

1. 查詢：查詢本方案合作機構（網址：<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>）。
2. 預約：聯繫合作機構，預約使用服務。
3. 準備：攜帶身分證明文件以供查驗。
4. 諮商：至合作機構接受諮商。

Q5：可以選擇居住地以外的合作機構進行心理諮商嗎？

A5：可以。本方案無戶籍或居住地縣市之限制。

Q6：可以使用通訊方式進行心理諮商嗎？

A6：可以。可查詢本方案合作機構名單中，有執行通訊心理諮商之機構，進行預約。

Q7：可以中途更換心理諮商之合作機構嗎？

A7：可以。惟補助次數以合計 3 次為限，並且主動據實告知已接受過之補助次數。

Q8：接受心理諮商服務是否有頻率或間隔時間的限制？

A8：為確保心理諮商服務品質，接受第 1 次諮商服務起，3 次諮商之總期程以不超過 3 個月；且任 2 次諮商之相隔時間以不超過 1 個月及不小於 7 天為原則。

Q9：已預約之心理諮商時間，若臨時有事不能去，怎麼辦？

A9：針對已預約之諮商時段，若因故需請假，請於事前即早通知已預約之合作機構，並另行預約諮商時間。如連續 2 次無故未到，合作機構得拒絕提供服

務。

Q10：如果 3 次補助額度用完，仍有心理諮商需求，該如何尋求協助？

A10：可以自費繼續接受心理諮商服務，或請合作機構協助媒合社區中之心理健康服務資源，如社區心理衛生中心、社區心理諮商服務據點（網址：<https://gov.tw/JSB>）等。

Q11：如於本方案已接受過 1 次或 2 次服務，但要預約第 2 次或第 3 次服務時已超過 45 歲，還能申請補助嗎？

A11：可以。只要接受第 1 次諮商服務時，符合本方案之服務年齡，第 2 次或第 3 次諮商服務仍可申請補助，惟接受服務時間需於本方案辦理期程內（115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日）。

Q12：如之前已使用過「年輕族群心理健康支持方案」的 3 次心理諮商服務，還可以參加「青壯世代心理健康支持方案」嗎？

A12：可以。本方案補助次數（3 次）自本方案辦理期程內（115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日）獨立計算。

Q13：使用本方案為何要蒐集個人資料（含問卷內容）？

A13：為評估本方案成效及確保民眾醫療權益，會由合作機構蒐集個人資料（含心理健康問卷評估結果），但蒐集之資料不會作其他目的之利用，並會依據個人資料保護法，辦理個人資料檔案安全維護事宜。

Q14：外籍人士可以使用本方案嗎？

A14：為利高風險個案後續轉介醫療，外籍人士如有健保資格即可使用本方案，並請於諮商時出示健保卡供合作機構確認。

Q15：本方案所指轉介醫療機構是否具有強制性？

A15：後續轉介醫療機構需經本人同意，不得強制。

## 地方政府&機構篇

Q1：醫療機構、心理治療所及心理諮商所想登記參與本方案有什麼必要條件嗎？

A1：經衛生主管機關核准設置之設有精神科之醫療機構、心理治療所及心理諮商所均可參與本方案，合作機構應配合本方案相關規定辦理。其中心理治療所及心理諮商所應有可茲轉介之合作醫療機構。

Q2：倘民眾於3次補助額度用完後，仍有心理諮商需求，該如何協助？

A2：建議民眾可自費繼續接受心理諮商服務，或由合作機構協助媒合社區中之心理健康服務資源，如社區心理衛生中心、社區心理諮商服務據點（網址：<https://gov.tw/JSB>）等。

Q3：心理諮商所及心理治療所在什麼情況下，應協助受民眾轉介醫療機構？

A3：如民眾經BSRS-5施測，前五題總分大於15分，或其附加題（第六題）分數大於2分以上者，即應協助轉介至合作醫療機構。

Q4：若合作機構所訂單次「心理諮商費用」高於1,600元，是否能向民眾收取差額？

A4：（一）本方案旨在提供青壯世代可近性高之心理諮商服務，因此，參與本方案之合作機構，該次心理諮商服務如已申請方案補助，不可再向民眾收取心理諮商費用差額。

（二）心理機構既有收取之行政規費（如掛號費或臨時調整預約時段等行政管理

費用)，依原本規定辦理，並應事先告知預約諮商之民眾，不得另立其他名目，向民眾收取機構原訂諮商費用之差額，或收取其他非原訂有之行政費用。

Q5：合作機構是否可同時接受中央及地方補助同一次諮商服務之費用？

A5：就同一次心理諮商服務，合作機構僅能擇一計畫申請補助，不得有重複申請補助之情形，以免違法。

Q6：15 歲以上之未成年者如欲使用本方案，是否需要家長同意書？

A6：依心理師法第 19 條第 2 項規定，心理師於執行業務時應落實醫病關係之知情同意義務，確保雙方資訊對等，心理師執行業務之對象為未成年個案當事人，是否取得法定代理人之同意，宜由心理師以未成年個案當事人之最佳利益，權衡並取得其本人或其法定代理人之同意。

Q7：未滿 18 歲之民眾，可否以通訊方式接受心理諮商？

A7：不可以。依衛生福利部函頒之「心理師執行通訊心理諮商業務核准作業參考原則」，通訊心理諮商之實施對象應年滿 18 歲。

Q8：本方案之心理諮商服務，是否可由實習生執行？

A8：不可以。依心理師法規定，實習生不具心理師資格，不得於實習階段執行法定業務後向民眾收取費用。

## 系統使用篇

Q1：註冊帳號時，如何選取帳號類型？

- A1： 1. 衛生福利部：心理健康支持方案業務主管機關。  
2. 衛生局管理人員：縣市業務承辦人，負責管理縣市服務紀錄案件，審核縣市合作機構管理人員帳號，限兩名。  
3. 衛生局一般人員：縣市業務承辦人，管理縣市服務紀錄案件。  
4. 機構管理人員：機構負責人或機構業務承辦人，管理服務案件與彙整服務紀錄統計、核銷作業，審核機構內申請帳號，限兩名。目前尚未區分是否具醫事人員資格，上線後將新增醫事人員註記欄位，並公告於最新消息。具醫事人員資格可新增服務紀錄。  
5. 機構行政人員：機構內不具醫事人員資格之一般行政作業人員，協助登打服務案件與建立服務人員名單，彙整服務紀錄統計、核銷作業。  
6. 醫事人員：合作機構提供服務之醫事人員，皆須經由機構加入服務名單後註冊帳號提供服務，服務可跨多家合作機構，登打管理自有服務紀錄。

Q2：不同帳號類型的註冊流程為何？

A2： 註冊流程分為兩類：

第一類包含衛生福利部、衛生局管理/一般人員、機構管理/行政人員。帳號須經以下步驟：填寫註冊表單>系統發送驗證信(未驗證)>點選連結驗證成功(已開通)>管理人員審核帳號>帳號審核通過>系統寄發通知信。

第二類為醫事人員，帳號申請不須審核，故須先由合作機構管理/行政人員先行建立服務人員名單。註冊時填寫註冊表單>比對 EMAIL>系統發送驗證信>驗證成功即可登入系統使用。單一帳號註冊後，多家機構可直接新增該服務人員，醫事人員新增服務紀錄時可下拉選擇所屬不同服務機構。

Q3：若遇身分變更須變更帳號種類，如何處理？

A3： 修改使用者帳號作業無法變更帳號類型，需由衛生局協助停用帳號。停用使用者帳號後，重新註冊新身分即可。醫事人員停用帳號或合作機構刪除合作名單後將無法於新增服務紀錄被選取，變更身分前請先完成已服務紀錄。

Q4：帳號忘記密碼、驗證信未收到與超過 30 分鐘未驗證的處理方式？

A4：首頁>右上系統登入>可執行重寄驗證信與忘記密碼功能，重新發送驗證信。

Q5：機構管理/行政人員如須跨機構管理/行政的處理方式？

A5：目前系統無提供單一帳號管理/行政多家機構的機制，可註冊不同帳號對應不同機構的帳號類型。系統檢核 EMAIL 不可重複、身份證字號可相同。

Q6：機構管理人員須至其他機構服務，如何處理？

A6：若為機構管理人員且具有醫事人員身分，目前尚未開放至其他機構服務。將於(8/1)上線後調整功能，調整後將公告於最新消息。功能規劃為其他機構可新增原機構管理人員進入服務人員清單，新增其他機構服務紀錄時可被選取，原機構管理人員可見於其他機構服務之紀錄。

Q7：首頁心理諮商合作機構預約查詢內未來四周預約數量資料來源為何？

A7：於機構列表管理作業內，合作機構依據衛生局管理總配額數，搭配機構已服務名額、剩餘名額參考，自行管理調節未來四周可預約數量呈現於首頁，若無更新數量則顯示為 0。更新方式於登入系統功能>服務管理>機構列表管理>查詢>機構服務名額自行更新。最後更新時間與數量會呈現於首頁提供民眾預約參考。

Q8：服務滿意度問卷如何取得？

A8：登入管理系統後快速作業連結區開啟 QR CODE 畫面可掃描連結。

Q9：合作機構首頁揭露資訊如地址、網址、費用等有錯誤，如何修改？

A9：請電縣市衛生局管理修正系統內合作機構資訊。

Q10：系統功能使用與資料作業問題如何反應？

A10：請透過電子郵件信箱 mhs.mohw@gmail.com，配合附件參考資料如作業畫面、錯誤訊息等反應給我們，將由工程人員處理回覆。

Q11：服務紀錄暫存與送出的差異？

A11：服務紀錄暫存機構尚可修改刪除，送出則歸檔待核銷，無法再次修改。若須修正，須請縣市衛生局協助退件。

Q12：管理服務案件的資料權限為何？

- A12：
1. 衛生福利部：全國資料檢視。
  2. 衛生局管理/一般人員：各縣市服務紀錄管理。
  3. 機構管理/行政人員：各機構服務紀錄管理。
  4. 醫事人員：自己服務紀錄管理。

Q13：服務紀錄須於服務日當日至遲不超過三日的計算方式？

A13：服務紀錄狀態有暫存、送出兩種狀態，服務當日為第0日，三日內完成服務紀錄暫存即可。暫存即可被其他機構查詢個案服務次數計算，便於其他機構評估是否接受個案預約。

Q14：填寫服務紀錄的檢核事項？

A14：服務紀錄提供以下檢核：

1. 若所屬多家機構，機構名稱欄位須下拉選擇。
2. 心理諮商服務人員下拉選擇，系統帶出包含機構管理人員與機構服務人員名單。

3. 身分證字號與居留證規則檢核。
4. 服務次數檢核(個案服務紀錄不可超過3次)。
5. 生日檢核是否為15-45歲區間。
6. 服務日期不可填未來日期。
7. 輸入服務日期後顯示個案第一次接受服務時年齡。
8. BSRs1-5、附加題、WHO-5:第1、3次必填，第2次非必填。
9. 轉介狀態:BSRS1~5>=15、附加題>=2為必填。
10. 轉介機構依白名單模糊比對帶入。

Q15：使用系統時，如發生無法送出資料、按鈕無反應、或資料無法顯示時，該怎麼辦呢？

A15：

1. 請先確認作業系統是否有更新。
2. 使用 EDGE、其他瀏覽器或用手機登入，確認是否系統連線是否正常，如可正常使用，可能為 Google Chrome 問題。
3. 如果是 Google Chrome 問題，請先清除網頁快取和 Cookie，並確認 Google Chrome 的版本是否為最新版本。  
清除網頁快取和 Cookie 的方法：
  - (1)在電腦上開啟 Google Chrome。
  - (2)按一下右上方的「更多」圖示。
  - (3)依序按一下[更多工具][清除瀏覽資料]。
  - (4)在畫面頂端選擇所需時間範圍。如要刪除所有瀏覽資料，請選取[不限時間]。
  - (5)勾選[Cookie 和其他網站資料] 與[快取圖片和檔案] 旁的方塊。
  - (6)按一下[清除資料]。
4. 使用非 Chrome 瀏覽器也請比照辦理。