

# 會員服務委員會運作概況 —以會員為中心的支持與連結

周賢章耳鼻喉科診所 周賢章

## 前言

本委員會以「服務會員、保障權益」為核心宗旨，致力於提供即時且多元的支持，並促進醫師之間的交流與連結。隨著醫療環境快速變遷，醫師在執業過程中面臨的問題亦日益複雜，從健保制度、醫療政策到勞資關係與醫療爭議，均可能影響執業穩定與專業發展。透過制度化的服務機制與持續優化的活動規劃，扮演會員與公會之間的重要橋樑，協助會員解決問題、強化支持系統，並提升整體執業環境。

任務包括：

- 一、加強對會員之服務與輔導，並促進醫師間相互溝通與聯繫。
- 二、審核資深醫師服務之年資，以報請理事會表揚。
- 三、定期舉辦會員分區座談會，必要時請主管機關人員列席。
- 四、會員之婚喪喜慶事宜，致贈喜幛、輓聯、花籃等並視情況派員致意。
- 五、會員新開業，致贈盆花。
- 六、贈送會員生日卡。
- 七、定期研討會員之反映與對策及解決之道。
- 八、舉辦各區組長溝通聯誼餐敘。
- 九、處理會員服務需求之申請。
- 十、會員權益相關事項及另有未盡事宜，依理事會決議辦理。

## 提升會員權益及福利

為肯定會員長期對醫療的貢獻，本會每年於醫師節慶祝大會中，表揚行醫滿30年以上之資深醫師，並對服務滿50年以上者，另頒贈紀念獎牌或水晶文鎮，以表達崇高敬意。

在會員交流方面，本委員會結合醫政法制、基層醫療及公關委員會，每年定期辦理4場分區座談會，邀請基層診所及醫院醫師共同參與，並邀集健保署臺北業務組、臺北市政府衛生局、警察局及地方檢察署等單位列席，提供政策說明與即時溝通平台，同時促進醫界與主管機關及民意代表之互動。

此外，本會亦積極協助會員完成執業執照更新作業，透過與衛生局合作，主動提醒即將屆期之會員辦理繼續教育與換照程序，並提供必要行政協助，以確保會員執業合法性。

在福利措施方面，辦理「會員暨眷屬自費團體意外保險」1年期定期保險，會員可視個別需求投保。投保年齡為初保未滿70歲，續保可至80歲，被保險人本人為本會會員即享有團保資格，已加入此保險之會員，於保險期間內退會至其他縣市服務，資格不受影響。依本會「福利退休慰問辦法」，會員入會年資累計達25年，且不再執業者，得於申請退休時，一併申請退休慰問金2萬元。另依「會員身故互助金申領及作業辦法」，會員累積繳費達20年（含）以上者得申領身故互助金20萬元。會員逝世時，透過電子郵件或信函向家屬表達慰問，並告知家屬相關福利申請程序及提醒受益

人於時效內提出申請，於會員或其家屬面臨重要人生階段時，給予實質支持與關懷。

為關懷會員健康，增進醫療機構資源共享與互惠，本會彙整台北市醫療機構提供給會員的健檢優惠方案，詳細資訊已公告於本會網站及雲端，歡迎查閱使用（雲端連結：<https://reurl.cc/r0j56x>），若有健檢需求，可逕洽各醫療機構聯絡窗口。辦理健檢預約時，請出示「臺北市府衛生局核發之執業執照」或「本會會員證書」，以利醫療機構核對身分並提供專屬優惠。

對於高齡醫師前輩，本會亦持續推動關懷，告知相關權益與福利。90歲以上高壽前輩，由幹部親自登門訪視請益與致意，傳承醫界經驗與精神。

### 會員諮詢與協助機制

為因應會員多元需求，本委員會建立完善之諮詢與協助機制。會員如於執業過程中遇有健保申報、醫療業務、政策法規、勞資爭議或醫療糾紛等問題，均可透過申請程序，由本委員會安排會談，必要時邀集相關委員會共同研議，提供專業建議與同儕支持。

統計109年至114年間，本委員會共處理134件會員服務案件，其中以衛生局相關業務（含管制藥品）、勞資爭議、健保申報及醫療爭議為主要類型，占整體案件相當比例，接近案件總數的七成，顯示醫師執業環境之多元挑戰。

近年亦導入線上會議機制，提升案件處理

之即時性，並持續追蹤案件後續發展並給予會員關懷，強化服務品質與會員滿意度。

### 面臨挑戰及應對策略

在醫療環境持續變動下，本委員會亦積極回應新興議題，推動多項重點工作：

#### 一、推動友善無障礙診所

為打造更具包容性的就醫環境，本會自110年起推動友善無障礙診所輔導與認證計畫，邀請輪椅使用者實地訪視勘查，達成進得了診所、看得了病的就醫環境，從使用者角度檢視醫療空間，協助診所改善動線與設施。至114年止已有169家診所獲得認證，其中有155家診所獲得具備友善入口及通道的「友善認證」，另有14家診所獲得具備無障礙廁所的「金牌認證」，由本會頒發認證獎牌公開表揚，並公開相關資訊，提升民眾就醫便利性與尊嚴。

#### 二、強化基層組織與溝通機制

組長制度長期為本會與會員間的重要聯繫管道。隨著通訊科技發展，資訊傳遞逐漸數位化，組長角色亦面臨轉型。為維持組織凝聚力，本會除持續辦理分區座談外，亦於組長活動中導入文化導覽，兼顧交流與聯誼，強化橫向連結。

#### 三、凝聚年輕醫師向心力

為提升年輕醫師對公會事務之參與，本會自112年起每年規劃4場系列文化交流活動，由理事長及委員會幹部帶領，安排不同主題請老師進行專業導覽，透過輕鬆互動方式介紹公會

運作，傾聽年輕會員意見，培養未來醫界公共事務參與人才。

### 結語

本委員會做為會員溝通的橋樑及政策參與的媒介，以促進不同世代、不同專科領域醫師之間的交流，強化凝聚力與向心力，並蒐集會員需求與意見，反映至理事會或其他專責委員會，提升會員對公會的認同與參與。

展望未來，本委員會將持續朝以下方向精進：

- 一、幹部培訓的制度化，強化會務同仁專業能力。
- 二、促進跨委員會合作，整合資源提供完整服務。
- 三、推動多元福利措施，回應不同世代會員需求。
- 四、建立更具效率之會員服務流程。

會員服務委員會不僅是問題處理的窗口，更是醫師彼此支持與連結的平台。透過持續優化服務內容與機制，本會將持續協助會員面對執業挑戰，並強化醫界整體凝聚力，讓會員在專業道路上，都能獲得穩定而有力的支持。🇹🇼

