

衛生福利部國民健康署 戒菸專線服務中心

外部單位轉介戒菸專線流程說明102/1/1起適用

一、前言

因應個人資料保護法之實施，請各單位於2013年1月1日起，自行保留「轉介同意書」（請見附件1）紙本（孕婦部分，請用媽媽手冊「戒菸轉介同意書」），只將轉介資料電子檔（請見附件2）E-mail到專線即可。

二、適用對象：各縣市衛生局所/醫療院所（含孕婦）/社區藥局/學校/職場

三、轉介流程：



四、E-mail至本中心：

1. 專線電子信箱：tsh_service@tsh.org.tw，業務洽詢：(02) 2886-6363轉507。
2. 郵件主旨、檔案名稱註明：「縣市、轉介單位、轉介資料」。
例如：台北市士林區衛生所轉介資料，或宜蘭縣羅東高工轉介資料。
3. 請提供民眾之全名、手機號碼或市話（並加註縣市區碼）。

五、轉介合作建議事項：

1. 為加速轉介民眾被服務時效性，延續民眾戒菸動機，建議各地區衛生所承辦人，在接獲轉介名單，可立即以電子郵件E-mail至專線。
2. 為減少民眾接到專線電話誤以為是詐騙電話，請衛生局所承辦人協助扮演轉介橋樑，幫助專線與民眾建立信任關係，協助告知專線會去電服務，或邀請民眾主動來電。
3. 避免重覆轉介，以提升外撥聯繫成功率及資料處理效率，使民眾可盡速獲得專線服務。
4. 如果轉介資料裡包含了前一次的轉介名單，請於備註欄註明「本次需服務」，以利辨識。
5. 未成年者之轉介，需有家屬（監護人）同意且於備註欄註明「未成年個案」，專線始得去電提供協助，或請未成年者自行主動來電。
6. 轉介檔案如有加密，請提供密碼。

六、各縣市服務成果公告：本中心於每月5日前，於專線網頁公告前一個月各縣市服務量情形。

七、學校轉介注意事項：

1. 請校方承辦人員自行保留轉介同意書紙本，僅需將「轉介資料 Excel 檔」(請見附件2) E-mail 至本中心，並確認檔案送達後，再安排學生來電專線或請學生自行來電。
2. 為提升學生戒菸之主動性，務必請學生第1次主動撥打至本中心，以進行戒菸諮詢談話。另外，第1次諮詢談話，需要評估學生的吸菸成癮及戒菸動機等問題，所需時間至少約15-20分鐘。請校方承辦人員協助分散學生來電的時間，以兼顧良好的談話品質。
3. 後續談話將由諮詢老師與學生討論決定，包括：聯絡時間、學生自行來電或諮詢老師去電等事項，以維護戒菸歷程之完整性。
4. 關於「戒菸諮詢服務證書」之申請：
 - 1) 專線提供「戒菸諮詢服務證書」，讓學生藉由戒菸專線的服務資源，來認識菸害、提升戒菸動機，增進戒菸行動。
 - 2) 校方可在「轉介資料 Excel 檔」備註欄內註明：申請「戒菸諮詢服務證書」字樣。
 - 3) 申請「戒菸諮詢服務證書」之資格：(1) 自轉介資料送達起3個月內，每週至多1次諮詢，共計完成4次以上(含4次)為原則。(2) 完成4次以上(含4次)諮詢談話後，諮詢老師會評估學生態度、戒菸狀況和意願，來調整後續之諮詢次數，並評估是否可以提出「戒菸諮詢服務證書」的申請。(3) 學生如未在3個月內完成4次以上(含4次)諮詢談話，談話次數將會重新計算，該生戒菸狀況亦會由諮詢老師重新評估。
 - 4) 每月下旬專線承辦人將彙整該月「戒菸諮詢服務證書」之申請，於認證程序完成後、將證書郵寄至各校承辦人員。「戒菸諮詢服務證書」僅代表該生具備菸害知識、認識戒菸資源及完成階段性戒菸行動的實踐，不具已戒菸之證明，校方保有證書授予及行政上的使用權利。