住院病人服務手冊

愛心、品質、創新、當責

臺中榮民總醫院守護您的健康

2005 年 05 月 訂定
2020 年 02 月 10 修
2021 年 12 月 17 修
2022 年 09 月 18 修
2023 年 06 月 19 修
2023 年 08 月 20 修
2023 年 10 月 21 修

目　錄

1 前言 …… 1
2 院區環境安全注意事項 …… 2
3 病室配備使用說明 …… 3
4 病房設備使用說明 …… 7
5 病室環境安全 …… 11
6 配膳、訂餐服務 …… 12
7 各類診斷書申請說明 …… 13
8 身分更改方法作業說明 …… 17
9 繳費、出院手續之說明 …… 18
10 探病、陪病之申請與管理說明…… 19
11 特聘護理人員申請說明 …… 21
12 病人照護服務員申請說明 …… 22
13 相關之服務電話 …… 23
14 醫院常用單位位置及電話 …… 24
15 停車場位置及收費標準…… 26
16 救護車與殯葬服務申請說明 …… 29

前言

當我們在此相遇

希望用 做好

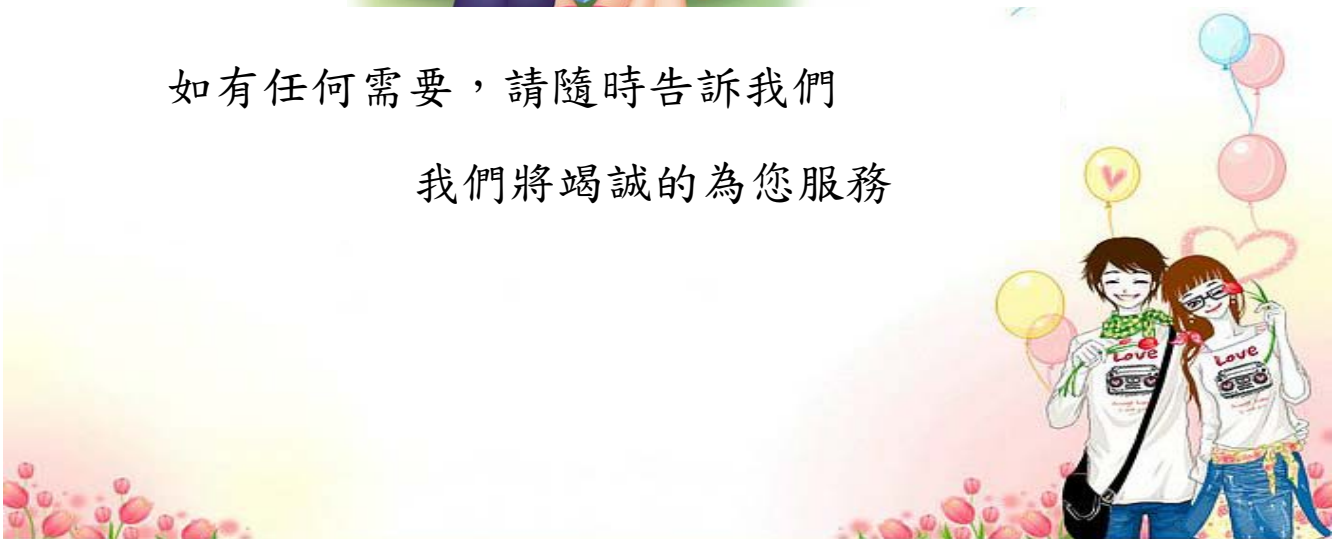
以人為本，落實護理倫理應用

以教育為傳承，培育專業人才

以實證科學為基礎，提供優質護理服務

如有任何需要，請隨時告訴我們

我們將竭誠的為您服務



院區環境安全注意事項

(一)禁止喧嘩、追逐、跑跳。

(二)禁止攜帶寵物入院，導盲犬除外。

(三)禁止攜帶違禁物品。

(四)禁止推銷物品。

(五)請勿於標示有「禁止使用行動電話」之區域使用行動電話。

(六) 本院為無菸檳醫院，全院禁菸，若有戒菸檳需求，請向護理站詢問並填寫轉介戒菸或戒檳榔服務同意書或諮詢專線（菸、檳分別為 04-23592525 轉 6539、3261）。

(七)戒酒需求轉介精神科的酒癮戒治專線（04-23592525 轉 3413）或出院後至精神科藥酒癮門診尋求戒治服務。

病室配備使用說明

一、病床：每張病床各部位功能操作皆貼有操作方向圖示

一般病床　　使用方式　　電動病床

煞車固定

床欄拉起或放下

一般病床

拉起：往上、往床尾拉，
　　至固定軸片卡住即可。

放下：固定軸片往上扳，
　　床欄往床頭、往下拉。

電動病床

拉起：往上，床欄固定板卡住即可。

放下：藍色固定軸片往外扳。

床頭或床尾搖高

一般病床 操作後請復位以防碰撞。

電動病床 依圖示按壓按鍵即可。

二、坐臥兩用陪客椅

每床皆附有一張坐臥兩用陪客椅，顧及病人治療需要和陪客者能有適當休息，除中午午休和晚上睡覺放平之外，其餘時間請將陪客椅收起。

三、電話

（一）位置：每病室均備有電話，掛於牆上或放桌上

（二）使用說明：

1.一般病房設定「只能接聽及撥打院內分機」使用。

2.本院總機 04-23592525 轉護理站分機_____ 或_____

轉病室分機（**7+病房別+房間號**）

例如：96 病房 011 床，病室分機為：79601

105 病房 011 床，病室分機為：71501

106 病房 011 床，病室分機為：70601

116 病房 011 床，病室分機為：71601

急診大樓病房病室分機，請依據各護理站公告。

（三）其他院內常使用的電話分機號碼：見 21-22 頁相關服務電話。

四、中央空調：

（一）空調使用期間請勿開窗，避免蚊蠅飛入及影響中央空調溫度。

（二）溫度的調整請與鄰床病友商量，以設定最適合的溫度（建議 26-28℃）。

（三）若感覺溫控異常時請告知護理人員以便修復。

五、呼叫鈴

（一）當有需要時請按呼叫鈴請求協助。

（二）有行動不便時，除雙側床欄使用外，下床時必須使用呼叫鈴請護理人員協助。

病床旁之呼叫鈴

浴廁內之緊急求救拉繩

六、活動點滴架使用說明

（一）點滴架上均已標示單位名稱，用畢請歸回原位。

（二）使用點滴架請注意安全，若有問題請告知病房工作人員以便修復。

七、冰箱

（一）位置：依病房規格放置。

（二）使用注意事項：

1.不慎打翻食物請先行處理乾淨，以免影響衛生。

2. 放置食品時需註明床號、姓名、日期，護理站每週清潔冰箱，發現過期或腐敗的食品會清除，以維護冰箱清潔。

3.攜入醫院的食品盡快在安全效期內食畢，請勿存放太久，公用冰箱置於開放空間，護理站無法負保管責任。

4.出院時請將未吃完的東西帶走或請自行丟棄。

八、浴廁衛生紙供應原則：

（一）衛生紙僅供浴廁內使用，每天由病房清潔人員補充。

（二）若無法馬上補充當日量時，請至護理站反映索取。

（三）珍惜地球有限資源，請節約使用。

病房設備使用說明

一、會客室的使用

（一）訪客請多利用會客室，以維護病室安寧。

（二）電視開放時間：上午十時至晚上十時。

（三）電視音量儘量調整小聲，避免影響病人休息。

（四）桌椅移動後請歸位

二、輪椅

（一）如需使用輪椅，請至每一樓層輪椅放置區取用，用畢請歸回原位。

（二）使用輪椅請注意安全，上下輪椅前必須先將輪子固定，若有問題請告知病房工作人員以便修復。

三、被服、床單

（一）本院自 112 年 10 月 1 日起不提供住院病人服，請病人自備前開式衣服。院內外商場販賣睡衣款式之前開扣衣服，可前往購買。

（二）持續提供以下病人服裝：健檢、檢查、手術、產婦、嬰幼兒、精神科、加護病房、臥床，以及需要特殊管路開口衣褲等。

（三）醫院棉被枕頭僅供病人使用，家屬如有需要，請自行準備或至第一醫療大樓 9 樓「OO 病人照顧服務中心」租借。

（四）床單更換後，請置於清潔間污衣桶，若沾有糞便者，請到護理站領取專用垃圾袋裝置，勿隨意丟棄或置地上，以維護病室整潔。

四、電鍋：

(一)使用方法：將電源插頭插上→於外鍋加入約半杯水→按下開關→待開關跳起即可將食物取出→請記得將電源插頭拔除。

(二)電鍋僅提供加熱食物，勿占用長時間烹煮，避免影響其他家屬權益。

五、開水供應：

（一）自行添加時請注意安全。

（二）珍惜水資源，請勿浪費。

（三）廢水、殘渣請自行處理，勿棄置於盛水器上。

（四）請勿使用飲水機清洗食具及食物。

六、投幣式洗衣機

（一）地點：第一醫療大樓地下一樓自助洗衣區（洗衣工廠後面），6 樓及 7 樓各於 65 病房、72 病房有二處洗衣區。

第二醫療大樓 6 樓至 11 樓各病房之「配膳洗衣間」

急診大樓 4 樓及 5 樓之「配膳洗衣間」。

（二）使用注意事項：

1. 投入衣服前，請確定口袋已無個人物品。
2. 每次使用須投幣 20 元(限投 10 元硬幣)。
3. 清洗時間約 35 分鐘。

七、投幣式烘乾機

（一）地點：第一醫療大樓地下一樓自助洗衣區（洗衣工廠後面），6 樓及 7 樓各於 65 病房、72 病房有二處洗衣區。

第二醫療大樓 6 樓以上至 11 樓各病房之「配膳洗衣間」。

急診大樓 4 樓及 5 樓之「配膳洗衣間」。

（二）使用注意事項：

1. 未脫水衣物，無法一次烘乾，請勿直接投入烘乾機。
2. 每次使用須投幣 20 元(限投 10 元硬幣)。
3. 烘乾時間約 30 分鐘。

八、製冰機：

使用注意事項：

（一）製冰機係用生水製冰，所製之冰塊僅供冰枕、冰敷使用，不可食用。

（二）勿將食物、飲料放入冰存。

九、緊急疏散：

（一）病房走道末端及電梯旁的安全門為逃生梯。

（二）遇火警時請勿驚慌，請依工作人員指示，依循病室之逃生路線圖所標示方向進行疏散。

（三）於電梯旁及各病室內，都有張貼緊急逃生平面圖，請參閱各病室張貼之逃生方向圖。

病室環境安全

一、本院為無菸檳醫院，全院禁抽菸、禁食檳榔。若有戒菸檳需求，請向護理站詢問並填寫轉介戒菸或戒檳榔服務同意書或諮詢專線（菸、檳分別為04-23592525 轉 6539、3261）

二、戒酒需求轉介精神科的酒癮戒治專線（04-23592525 轉 3413）或出院後至精神科藥酒癮門診尋求戒治服務。

三、禁止自行煮食及焚香燒紙，以防止火災發生。

四、手機、手機充電器、平板電腦、手提電腦及手機使用之行動電源外，一律不得自行攜帶電器用品，充電時僅限於非醫療牆面以外的插座，嚴禁自帶延長線使用，使用者須妥善管理，不可離開視線範圍。

五、病房內醫療牆插座，禁止醫療儀器以外的各項電器使用，若有特殊醫療需求，請主動告知醫療團隊評估後，依醫師囑咐使用。

六、護理站無保管病人財物之責任，請將貴重物品：

（一）隨身妥善保管，或使用衣櫃鎖妥善收好。

（二）單身榮民之財物得點交護理站入袋彌封處理，出院時再領回。

（三）病人如發現財物遺失或發現有可疑或閒雜人等入病室，請儘速告知護理人員或護理站協助處理。

（四)若入住不分性別病室，住院期間穿著請勿暴露，以尊重他人感受。

七、垃圾分類：

（一）配合醫院做垃圾分類，請將玻璃飲料罐、塑膠瓶、鋁罐、紙類等資源回收之物品，放置於護理站所標示之資源回收桶內。

（二）廚餘請丟入指定之「廚餘回收桶」內。

配膳、訂餐服務

本院提供病人專用餐點及陪客餐點，普通病房於第一餐提供一套環保餐具，用餐後請自行清洗並重複使用，如遺失須自備或再購買(每份 30 元)；單人房每餐提供瓷器餐具並由專人回收，若您要保留餐具，每份 100 元，歡迎購買：

一、病人專用餐點需依醫師指示（治療飲食等）或護理人員（普通飲食等）通知營養室準備及送餐。

二、陪客者若需餐點，請告知護理站協助訂購。

三、營養室人員會將您需要之餐點送至床邊。

四、對於餐點如有任何問題，請告知護理人員，將儘速為您處理。

五、餐點費用以實際供餐計算。

六、各類餐點費用如下(此為 2020.07.16 公告版本，實際費用依營養室當下公告為主)：

單人房特定床位，供應特等餐

單人房，供應頭等餐

非單人房之頭等餐，供應一品餐

＊單人房特等餐(含各類飲食，不包含婦女養生餐)：
早餐 90 元、午餐 180 元、晚餐 180 元；450 元/天

＊單人房頭等餐（含各類飲食，不包含婦女養生餐）：
早餐 70 元、午餐 145 元、晚餐 140 元；355 元/天

＊一品餐：
早餐 70 元、午餐 120 元、晚餐 115 元；305 元/天

＊普通飲食：早餐 45 元、午餐 85 元、晚餐 80 元；210 元/天

＊產婦供應婦女養生餐：早餐 220 元、午餐 330 元、晚餐 330 元；880 元/天
產婦供應養生茶：午餐 65 元、晚餐 65 元；130 元/天

＊兒童餐：早餐 50 元、午餐 90 元、晚餐 90 元；230 元/天

＊治療飲食（依病人病情需求，如流質、細碎、溫和飲食等）：220~280 元/天

＊普通陪客餐：早餐 45 元、午餐 85 元、晚餐 80 元；210 元/天

＊素食陪客餐：早餐 45 元、午餐 95 元、晚餐 90 元；230 元/天
（或其他特/頭等/一品等陪客餐，餐費另計）

＊自費營養品：依營養品種類計價。

七、訂餐時間：早餐 07:00 前、午餐 11:30 前、晚餐 17:30 前，超過時間將自下一餐開始供應。

各類證明文書申請說明

一、一般診斷書申請方法：(依序)

(一)向醫師或護理人員提出需求(中文或英文)

(二)持診斷書換領單到批價櫃檯完成繳費，經櫃檯用印即核發該診斷證明書。一般診斷書中文一份 120 元/204 元(國際加成)，英文一份 300 元/510 元(國際加成)(無職榮民：第一份免費，第二份後中文每份 50 元，英文每份 100 元)，請告知需要之份數。於護理站辦理出院手續者，請於結帳前告知換領份數，以利診斷書費用併入出院帳單費用計算。若於出院後申請， 請遵循下列方式辦理：

1、出院前已申領過，若內容無需更動，因份數不夠欲再複製，請直接至批價櫃檯申辦、繳費領取。

2、若住院期間未曾申領或原診斷書內容需修改，請掛門診由原診治醫師開立，取得換領單後再至批價櫃檯繳費換發正式診斷證明書；或出院未逾半年，亦可至門診大樓後棟 2 樓特殊診斷書櫃檯(12 號窗口)填寫申請書(僅受理簡易診斷證明書之申請)，待醫師開立後，會另行通知取件或可協助郵寄送件(約 7~10 個工作天)。

(三)出生證明書：從首次申請算起中文前二份免費，第三份起一份 100 元，至第二醫療大樓一樓收費處換領。凡前來本院生產之產婦，請務必攜帶夫妻兩人之身分證正本，以便辦理新生嬰兒的出生證明。如需申請英文出生證明，每份 300 元，需譯妥新生嬰兒及父母親之英文名字(同護照)，並提供新生嬰兒及父母親之護照影印本。

二、申領死亡證明書：

(一)病人於醫院往生，可向醫師或護理人員提出需求(中文或英文)。

(二)持死亡證明書換領單、往生者之身分證及直系親屬之身分證件至門診大樓後棟 2 樓特殊診斷書櫃檯 12 號窗口(服務時間：星期一至星期五 08:00-17:30)換領正式證明書，星期一至星期五 17:30-24:00、星期六、星期日及國定假日 08:00-24:00 請至門診大樓後棟 2 樓批價櫃檯換領，若下班時間請至急診收費櫃檯換領。

(三)死產、死亡證明書:從首次申請算起中文前三份免費，第四份起每份 100 元 /170 元(國際加成)；英文每份 300 元。

(四)無職榮民死亡證明書: 從首次申請算起中文前三份免費，第四份起一份 50 元；英文每份 100 元。

三、申請複製病歷資料、拷貝影像光碟：

(一)申辦地點：門診大樓後棟 1 樓病歷組櫃檯，不須經掛號、看診程序。

(二)申請資格及應備證件：

1. 病人本人申請持身分證、護照正本等有照片之證明文件。
2. 病人本人無法親自辦理時可委託代理人，請持代理人身分證、護照正本及病人本人身分證、護照正本等有照片之證明文件，並請填妥由病人簽章之委託書。※精神部病人之委託同意書，須請病人簽名並蓋章。
3. 病人本人如為未成年、受監護宣告者，可由直系親屬或法定代理人憑雙方身分證、護照、戶口名簿正本或戶籍謄本代為申請，並須登錄代申請人之資料於申請單上，以茲證明關係。**※依我國民法規定，年滿 18 歲為成年人。**※以上關係證明(含詳細記事欄之戶口名簿正本或保留完整記事欄之戶籍謄本正本、法院裁定書等正本)。
4. 病人為往生者，由具繼承者代理人持身分證、護照正本申請；與病人之關係證明文件正本；病人除戶證明(保留完整記事欄之除戶謄本正本)。
5. 外籍人士請出示護照或居留證正本。
6. 委託代理人領件時，應檢具相關證明文件正本供查驗、影印留存。
7. 保險公司提具投保時病人所簽概括性條款之同意書，不視同上項所稱之委託書，請保險公司依正常公文管道查詢。

(三)受理時間：

1. 星期一至星期五上午至下午：8：00-17：00，中午不休息(週六、日與國定假日皆無服務)。
2. 影像光碟可現場等候領取或郵寄掛號領取(須負擔行政處理費 50 元)。
3. 中文出院病歷摘要需 14 個工作日，可臨櫃領取郵寄掛號領取(須負擔行政處理費 50 元)。

(四)費用：(依據臺中市政府衛生局公告之臺中市西醫醫療機構收費核定基準)

1. 病歷複製基本費：以申請「病歷張數」計費，10 張(含 10 張)以內，每張 20 元；第 11 張起，每張 5 元計算。榮民第 1 張免費，第 2 張起依規定計費。
2. 拷貝影像光碟費用：每一項檢查醫囑收費 200 元，在同一張光碟片內，每增加一筆醫囑，加收 100 元，每張光碟片費用最高收費以 500 元為上限；需使用到二張光碟片以上每增加一片光碟，加收 100 元。
3. 中文出院病歷摘要以科別計費，每一科別 650 元。

(五)作業時間：

1. 一般病歷資料於申請複印後即能領取，整本病歷複印約需 3 個工作天。
2. 拷貝影像依拷貝之影像檔案大小不同，處理時間約需 15 分鐘至 1 個小時不等。
3. 若遇特殊情形，無法依上述時間領件之案件，則另電話通知。※請注意：做完檢查，報告約 7-10 個工作日完成。

四、申請重大傷病作業：

(一)為減輕重病者就醫經濟負擔，於全民健康保險法第 48 條規定，保險對象因重大傷病就醫時，免門急住診自行負擔費用。經醫師診治確認符合健保署重大傷病項目之患者，申請重大傷病證明。

(二)本院重大傷病申請已全面電子化，電子「重大傷病診斷證明書」取代既有開立的「診斷證明書」供上傳健保署 VPN 附件使用，病人不需換領證明書，但仍需至批價櫃檯完成繳費。**※電子「重大傷病診斷證明書」一份 100 元。**

(三)請病人或代理人確認平板上電子「全民健康保險重大傷病證明申請書」基本資料(電話、地址)，並完成線上簽名。遇病人基本資料(電話、地址)資料不完整或不正確者，為避免影響病人就醫權益，請至門診大樓後棟 1 樓病歷組櫃檯補齊或修改，再重啟電子「全民健康保險重大傷病證明申請書」完成平板簽名，以利健保署核定。

(四)重大傷病申請後，經健保署審核核定，將以簡訊傳送核定同意通知訊息至申請人所留之手機號碼；核定結果如為補件或不同意者，將不經由簡訊方式通知，仍維持書面通知郵寄方式。

五、線上申辦：

進入臺中榮民總醫院網站首頁>便民服務>線上申辦服務，依申辦流程規範，線上填寫申請資料及提供身分認證、繳費，收案受理並email通知，申請資料確認，若不符合會以email退件並闡述理由，若申請資料符合，會以取件email通知申請人，告知取件方式。

身分更改方法作業說明

一、『民眾』身分就醫更改為『健保普』身分：

持健保卡至第一、二醫療大樓一樓各掛號收費窗口處更改。

二、『健保普』身分就醫更改為『健保職』身分

（一）請病人回服務公司請領當年度「勞保職業傷害住院申請書」乙聯。

（二）「勞保職業傷害住院申請書」請住院醫師填寫並請主治醫師蓋章。

（三）攜帶「勞保職業傷害住院申請書」及健保卡至門診大樓後棟 2 樓櫃檯(11、12 號窗口)更改身分。

（四）住院中或出院後返院皆可辦理。

三、『健保普』身分就醫改『健保傷』身分（重大傷病卡）

(一)住院期間病人健保卡已註記重大傷病且當次住院診斷符合重大傷病，由醫師認定及更改重大傷病身分。

(二)出院後請病人持健保卡至批掛櫃檯辦理更改重大傷病身分。

繳費、出院手續之說明

一、繳 費：

（一）住院期間每月之 1 日、11 日及 21 日及月底定期發出「住院收費通知單」，您可以持該單至門診大樓後棟二樓、第一、二醫療大樓一樓之收費處櫃檯繳納。帳單若有疑問，請向門診大樓後棟 2 樓費用諮詢櫃檯(10 號窗口)查詢。

（二）繳費方式：現金、電子收費、信用卡收費、即期支票。

（三）出院後返院辦理退費手續：依健保署規定，需於出院後 10 日內持相關證件（如重大傷病卡、健保卡、勞保職業傷害住院申請書）和繳費收據於正常上班時間至門診大樓後棟二樓、第一、二醫療大樓一樓收費處櫃檯辦理退費。若是申報日後（每月 10 日）則至健保署辦理退費。

二、出院手續（依序）：

（一）接獲出院通知後，依護理站指示辦理出院手續，請於當日中午 12 點前辦理完成，以利醫院清潔工作，方便下位住院病人入住。

（二）臨櫃繳交出院費用：持住院收費通知單、健保 IC 卡、診斷書換領單，至收費處櫃檯繳納、換領診斷書。

（三）護理站辦理出院

1.護理站可進行信用卡繳費服務，繳交住院費用及診斷書換領費用不需手續費，完成後會直接發予收據、正式診斷書。

2.已辦理電子收費者，可由護理站直接依帳單費用進行電子收費，完成後會直接發予收據。

（四）住院費用結清後，於護理站領取出院帶藥，即可離院返家(如出院帶藥含有 1-3 級管制藥品或全靜脈營養製劑，請於繳費後持領藥單至指定藥局領藥)。

（五）繳費地點和時間(疫情期間以醫院當下公告為主)：

正常上班時間（星期一至星期五）：

1. 門診大樓後棟二樓：星期一至星期五， 07：00 至 24：00。
2. 第一醫療大樓一樓：星期一至星期五，08：00 至 18：00。
3. 第二醫療大樓一樓：星期一至星期五，08：00 至 20：30。

非正常上班時間：

1. 急診大樓一樓掛號、收費櫃檯。
2. 門診大樓後棟二樓：星期六、星期日及國定例假日 08：00 至 24：00。
3. 第二醫療大樓一樓：星期六 13：00 至 17：00。

（六）領藥地點和時間(疫情期間以醫院當下公告為主)：

正常上班時間（星期一至星期五）：

1.第一醫療大樓地下一樓中央藥局 08：00 至 17：15。

2.第二醫療大樓一樓藥局 08：30 至 17：15。

非正常上班時間：急診大樓地下一樓急診藥局。

探病、陪病之申請與管理說明

一、一般病房：

（一）探病時間：每日早上 1030-1100，每位住院病人每次至多 2 名探病者。若有以下狀況，探病時段及訪客人數就不在上述限制：

1 病人實施手術、侵入性檢查或治療等，需由家屬陪同、或依法規需家屬親自簽署同意書或文件。

2 急診、加護病房或安寧病房等特殊單位，因應病人病情說明之需要。

3 病人病情惡化或病危探視。

4 其他特殊原因，經評估有必要探病且經醫療機構同意。

（二）陪病申請：

1.以一床一人為限(含照顧服務員)，12 歲以下兒童、65 歲以上老人、身心障礙或經醫療機構評估有照顧需求者陪病人數上限 2 人。12 歲以下兒童及安寧病房病人，第二位陪病不需提出申請，非上述病人，須第二位陪病時必須提出申請。

2.請將陪客證隨身攜帶以利查核。

3.陪客證不得轉借他床病人使用，轉出或出院時請繳回護理站。

二、加護病房：

（一）探病時間：每日早上 1030-1100。

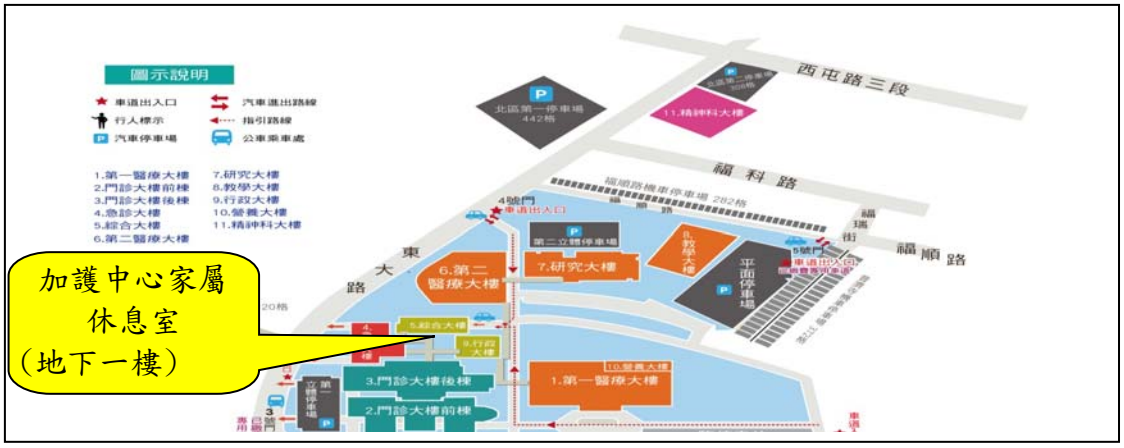
（二）「加護中心家屬休息室」申請住宿：(疫情期間不開放申請)

1.請至護理站索取病人標籤紙一張至綜合大樓地下一樓（社會工作室的樓下，電話：8712(上午 8 點-下午 5 點)、0975-358271 及 0912-713680(全天)），「加護中心家屬休息室」管理室辦理登記。

2.急診、住院及加護病房之家屬於住院期間皆可申請，不限天數，每日需繳款清潔費 300 元，提供棉被、枕頭。入住時間以當日中午 1200 至翌日中午 1200 計，24 小時均可入住。每次繳費最多以五日為限。申請退費須持白色 A4 繳款收據單至管理室蓋章後，再到收費櫃台退費。

3.休息室為 4 人房，男女分宿，休息室外設有衛浴設備。

（三）加護病房家屬住宿休息室路線圖：



三、精神病房：

(一)探病時段：

1.每日下午16:30-17:00。

(二)探病規則：探病者必須經由病人及家屬同意，已列入會客親友名單者需出示證件供警衛室辦理會客手續，其餘未在會客名單者，可聯絡入院時會客單上負責簽署家屬欄之親友，經同意後通知護理站納入「精神部住院病人訪客名單」上，方可會客。訪客私人物品請寄放在2樓上鎖置物櫃，不帶入病房。進入病房時手上需蓋訪客辨識印章，精神病房核對身份及實施安全檢查後，方得進入精神病房會客，並應遵守精神病房探病須知規定，以維護病人權益與安全。

(三)陪病申請：

1.病人有陪病的需求，以一床一人為原則(含照顧服務員)，特殊個案可增加名額，經醫囑開立陪伴。

2.請將陪客證隨身攜帶以利查核。

3.陪客證不得轉借他床病人使用，轉出或出院時請繳回護理站。

特聘護理人員申請說明

一、服務內容：

病人住院期間各項治療、給藥醫囑之執行，並提供完整的個人護理。

二、申請方式：

請透過護理站代為聯絡與本院有簽訂合約之游秀惠居家護理所聘請「特聘護理人員」。

三、收費辦法：

※ 依游秀惠居家護理所特聘護理人員收費標準規定（分三班制，按班計酬）。

白 班　08:00~16:00，8 小時共 3520 元整(440 元/時)。

小夜班 16:00~24:00，8 小時共 3520 元整(440 元/時)。

大夜班 24:00~08:00，8 小時共 3920 元整(490 元/時)。

※ 特聘護理費由特聘護理所向病人收費，護理站不介入收費。出院或每 10 天結帳一次，以匯款方式結帳，將匯款收據照相後由特聘護理人員傳回游秀惠居家護理所。

※ 如因故停聘時，請提前 3 小時通知護理站，以便通知游秀惠居家護理所，未於特聘護理人員上班前 3 小時通知，您需支付交通費 300 元。

※ 因故停聘，未滿四小時以半班計費，超過四小時以一班計費。

※ 春節期間（除夕至初四）收費以雙倍計算。

四、客服(申訴)專線：各護理站 或 04-22254297 或 0928-903155

病人照顧服務員申請說明

一、服務內容：

※協助病人身體清潔：洗臉及口腔清潔沐浴、洗頭、會陰清潔、更衣、換床單、剪指甲、刮鬍。

※大小便處理及清潔擦拭更換尿褲並紀錄尿量。

※餵食灌食、協助用餐並依護理人員指示協助服藥。

※翻身拍背、上下床扶持及肢體、關節活動伸展，經護理人員同意後於院內陪同散步或以輪椅推送。

※維持病人及環境整齊清潔並按環保單位規定垃圾分類處理。

※除上述外，協助護理人員交辦照顧事項等(如：陪伴病人檢查)。

二、申請方式：

請透過護理站代為登記申請聘僱本院特約病人照顧服務中心照顧服務員，全天 24 小時接受申請服務。

三、聘僱費用及辦法：依特約「杏林照顧服務中心」病人照顧服務員收費標準規定。

班別/工作收費	工作時間	收費標準
日／夜班	七時起至七時止(上午、下午)	每班 $ 1400 元
全日班	七時起至翌日七時止(上午或下午)	每班 $ 2600 元 **(聘僱不滿 24 小時仍以日夜班方式計費)**
臨時出班	接到通知兩小時內到班，不滿 6 小時以半班收費	收費 $ 700 元
	接到通知兩小時內到班，超過 6 小時以一班收費	日/夜班 $1400 元
臨時出班車馬費	到班時間上午七點後至下午九點	加收車馬費 $ 200 元
	到班時間下午九點後至上午七點前	加收車馬費 $ 500 元
臨時退班(出院)	上午 7 點至中午 13 點 / 晚上 19 點至凌晨 01 點	收費 $ 700 元
	超出其他時間皆以一班收費	日/夜班 $1400 元
特殊疾病(單位)	法定傳染、疥瘡、骨髓移植室及精神科病房之病人	每班 (12 小時) 加收 $200 元

◎ **農曆春節期間服務費之調整天數、加成比率，依照臺中市照顧服務員職業工會。**

◎ 收費規定：建議每 1~3 日內收費一次，如未按時付費者服務員可終止照顧，服務中心保留推介權利。

◎ 如於照顧服務員到護理站報到前取消聘僱，病人及其家屬需支付車馬費$200 元。

◎ 聘雇期間如有中斷照顧，需將前次服務費用與服務員結清後，服務中心才予以繼續推介。

四、客服及申訴專線：04-23591150、院內分機 2966 或各護理站。

五、E-mail 信箱：dowhantv@gmail.com

相關之服務電話

病房護理站之電話僅供公務用，若有要事，可代為轉告；各病室電話僅供撥內線及接聽外線電話；各樓層均設有公共電話，請多利用。

※本院總機：(04) 23592525 轉第　　病房或分機

※服務台（電話分機）：第一醫療大樓服務台 2999；門診大樓前棟服務台 2978(專線:(04)23741257)；榮民(眷)服務台 2929；第二醫療大樓服務台 2957；急診大樓服務台 3652

※醫療諮詢中心（現場，電話分機）：2561、2563 (門診大樓後棟二樓)

※全方位健康諮詢中心（電話分機）：1353、專線：(04)23741353

※整合癌症資源中心（現場）：3263(門診大樓後棟二樓)

※癌症篩檢：3261

※藥物諮詢專線：4647(門診用藥)、4625(第一醫療大樓出院用藥)、4641(第二醫療大樓出院用藥)

※門診營養諮詢專線：門診前棟 3 樓 2355 門診（分機：82355）。

※無線網路： iTaiwan(免費)

※照顧服務中心：2966

※按摩站：2982，由台中市盲人福利協進會接受台中市勞工局輔導，於本院門診設站，需要者可到按摩站或直接電話請至病房服務，服務項目及費用請直接電話詢問。

※祈禱室/佛堂：8116（正常上班使用時間 0730-1730；非正常上班時間，請先聯絡），疫情期間僅供 W116 病人及家屬使用。

※預約掛號專線：04-23592311(語音)、04-23741313(人工)，榮民預約掛號專線：04-23592312 按 4 轉人工

※全身健康檢查預約專線：04-23741288

意見反應管道：

※顧客意見處理中心專線：04-23741222 或分機 2922

院長信箱：email@vghtc.gov.tw

政風檢舉電話：04-23741246

郵政信箱：台中市郵政 46-95 號信箱

意見箱：各護理站、門診大樓、急診大樓、第一醫療大樓、

第二醫療大樓及精神科院區皆有設置。

醫院常用單位位置及電話

一、第一醫療大樓一樓常用單位位置如下：

（一）服務台：大門入口右側（分機：2999 ）

（二）住院收費處：大門入口右側（分機：2282）

（三）銀行及銀行提款機：大門入口左側（分機：2288；2289）

（四）醫療用品販賣部：大門入口直走右側（分機：2656）

（五）便利商店：大門入口直走右側

（六）餐廳（美食天地）：大門入口直走前方

二、第一醫療大樓二樓常用單位位置如下：

醫療用品販賣部：第一醫療大樓二樓往門診通道左側（分機：2658）

三、第一醫療大樓地下一樓：

（一）自助洗衣設備：入口處

（二）中央藥局領藥處：乘客電梯旁（分機：4621）

四、第二醫療大樓常用單位位置如下：

（一）服務台：一樓大廳（分機：2957）

（二）掛號收費櫃檯：一樓大廳（分機：2550；2551）

（三）藥局領藥處：一樓大廳（分機：4646）

（四）檢驗抽血處：門診一樓兒科護理站旁（分機：4509）

（五）醫療用品販賣部：一樓大廳（分機：2972）
（六）7-eleven 超商：一樓大廳（23596765）

五、急診大樓

(一)遠距照護中心:急診大樓二樓(分機:3979)
(二)術前準備中心: 急診大樓二樓(分機:6320)
(三)移植醫學管理會：急診大樓地下一樓(分機:5027、5036、5039)

六、其他常用單位位置說明：

（一）健保更新 IC 卡服務處：門診前棟二樓服務台（分機：2977；2978）
（二）夜間及假日收費處：急診一樓大廳（分機：3657）
（三）夜間及假日領藥處：急診大樓地下一樓（分機：4615、4651）
（四）醫療用品販賣部：門診大樓後棟大樓二樓（分機：2676）
（五）按摩站：門診大樓前棟二樓（分機：2982）
（六）提款機：門診大樓後棟二樓大廳
急診大樓門口
第一醫療大樓一樓大廳
第二醫療大樓一樓大廳

（七）智能服務機：共有 12 台
門診大樓前棟一樓 1 台、二樓 2 台、四至六樓各 1 台、八樓 1 台
門診藥局 1 台
急診大樓一樓 1 台
第一醫療大樓一樓大廳 1 台
第二醫療大樓一樓大廳服務台旁 1 台、二樓 1 台

停車場位置及收費標準

一、院區啟動車牌辨識，入場時即不需按鈕取票，民眾可至本院院區內道路兩側停車位、南區第一立體停車場、南區第二立體停車場、門診大樓前棟地下停車場及平面停車場或院外北區第二停車場停車(見院內地圖)。

二、規劃貼（安）心友善停車方案

(一)南院區停車場設有「孕婦、育有 6 歲以下兒童者之停車位」(48 格)：

1、第一立體停車場（17 格)：南側(靠近急診大樓)電梯口。

2、第二立體停車場（19 格)：停車場入口查詢機左側。

3、門診前棟大樓地下停車場（12 格)：地下一樓東側電梯口。

(二)北區第一停車場「夜間女性汽車停車格」(18 格)：北區第一停車場入口左右兩側，歡迎民眾多加利用。

三、車輛出入口：

（一）入口：1 號門（臨臺灣大道)、4 號門（臨東大路)。

（二）出口：3-1 及 3-2 號門、4 號門（臨東大路)。

四、臺中榮總院內身心障礙民眾優惠停車辦法如下：

（一）持臺中市政府核發之身障藍色「身心障礙者停車證」及監理機關核發之「身心障礙車牌」者，經核對車牌及在有效期限內，優惠停車如下：

1、非本人親自使用或未搭乘載於車上時，予以免費停車 4 小時。

2、本人親自使用或同搭乘載於車上時，搭配出示本人身障手冊，則當日（次）免費停車一次。

3、享每日限一次免費停車時，若連續停放一日以上，最高優惠 1 日免費（折扣 360 元)，其餘續停放時數以一般收費計價。

（二）持臺中市政府核發之身障黃色「專用停車位識別證」者，經核對車牌及在有效期限內，予以免費停車 4 小時（每日限一次)。

（三）持有縣（市）政府核發之身心障礙手冊或身心障礙證明者：本人親自使用或同搭乘載於車上時，予以免費停車 2 小時。

五、停車場及收費方式如下:(實際費用依總務室當下公告為主)

(一)中榮院內（含院區內道路兩側停車位、南區第一立體停車場、南區第二立體停車場、門診大樓前棟地下停車場及平面停車場）收費方式如下：

1. 每小時 30 元，停車時間未滿 20 分鐘不收費，超過 20 分鐘以上按時計費，未滿 30 分鐘以半小時計；另於自動繳費機繳費後，享有 15 分鐘緩衝出場時間。

2.隔夜停放車輛，每日當日 20:00 至次日 08:00 時段停車費五折優惠，每日停車費用不超過 360 元(以當日 00:00～23:59 計)。

(二)中榮院外北區第二停車場（東大路與西屯路路口）

1.112 年 1 月 1 日起收費停車，汽車停車費率每小時 15 元，停車未滿 20 分鐘不收費，超過 20 分鐘以上按時計費，當日(次)停車費最高收費為 180 元，提供免費快捷接駁巴士服務措施。

2.免費接駁專車接送：

本院備有免費接駁專車經常性往返南區與北區停車場接送，歡迎多加運用，接駁車班次請參閱接駁車時刻表。

3.「夜間安心接送」：考量夜班護理人員或就醫民眾夜間安全，夜間 10:00 後，倘車輛停放於北院區停車場，可主動告知接駁車司機，司機將採定點接送至停車處取車服務。

六、機車停車位置及收費標準說明

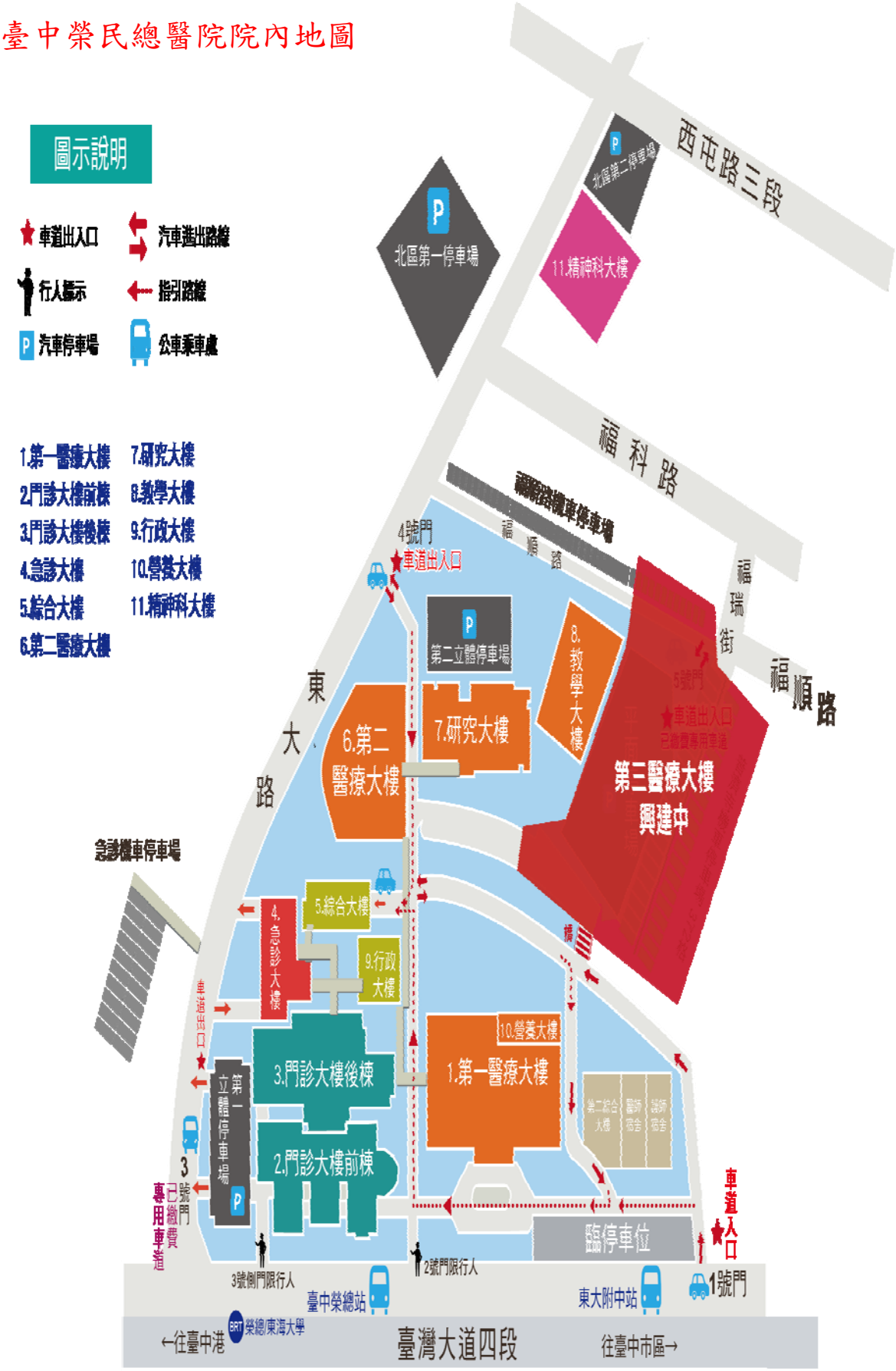
(一) 南院區內管制「一般機車(係指除公務身障郵務等之外的機車)」不得進入。

(二)本院內外機車停車場位置及收費標準說明如下：

1.急診機車停車場：位於急診室過東大路對面（淨水場前空地），興建機車停車場（約可停放 120 輛），免收費。

2.福順路機車停車場：由東大路 4 號門旁(近美媚咖啡)進入，免收費。

臺中榮民總醫院院內地圖



救護車、殯葬服務申請說明

一、救護車申請說明：

（一）本院病人於轉院、出院時，需要時由本院之特約救護車提供協助，請告知護理站之護理人員協助申請。

（二）由病人家屬持列印之派車及收費二聯單，至收費窗口繳費(疫情期間以醫院當下規範辦理)；上班時間請至第一醫療大樓一樓收費窗口或第二醫療大樓一樓收費窗口繳費，下午 5：30 分以後及例假日請至急診收費窗口繳費。

（三）將繳費收據交給護理人員，護理人員會通知救護車，於規定時間內至特定地點接運病人。

二、殯葬服務申請說明(疫情期間以醫院當下規範辦理)：

（一）病人亡故時護理站會協助辦理死亡出院手續。

（二）請先完成住院費用繳納相關手續，依照住院病人服務手冊 P.13「各類證明文書申請說明」之二、申領死亡證明書第二項規定辦理「死亡證明書」之換領及「遺體放行」事宜。

（三）繳費手續完成後由護理站護理人員通知懷遠廳派員搬運遺體。

（四）家屬陪同遺體至懷遠廳。

（五）遺體若需冷藏及代辦喪葬事宜，請洽懷遠廳人員。

（六）憑「遺體領回收據」與「遺體放行條」至懷遠廳領取遺體並放行離院。

祝您：

早日康復

臺中榮民總醫院　敬上