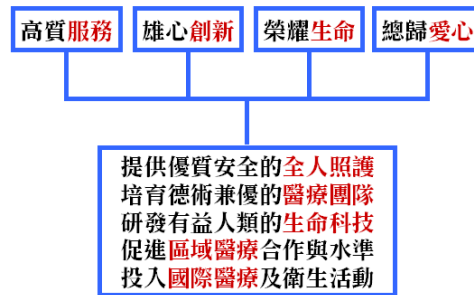


行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院

為民服務白皮書



願景宗旨



- 願景：【精緻高榮 名揚天下】
- 宗旨：醫院創設的使命，及追求的核心價值。
- 使命：
 - 【提供優質安全的全人照護】
不僅提供優質服務，尚須安全無慮，不僅提供醫療服務，更要注重全人照護。
 - 【培育德術兼優的醫療團隊】
醫德重於醫術，不僅兼備還需兼優；除培育優秀人才，更重視團隊精神。
 - 【研發有益人類的生命科技】
研發創新科技，重要是對人類有益；不僅醫療科技，最好涵蓋生命範疇。
 - 【促進區域醫療合作與水準】
配合政府衛生醫療政策，帶動並提升社區及區域醫療水準；不僅重視醫院發展，更要兼顧區域合作。
 - 【投入國際醫療及衛生活動】
積極參與國際衛生活動，並提供國際必要醫療援助；不僅配合國家政策，更要提昇國際地位。
- 核心價值：
 - 【高質服務】：提供超高品質的服務
 - 【雄心創新】：胸懷雄心精神去創新
 - 【榮耀生命】：尊重榮耀可貴的生命
 - 【總歸愛心】：一切作為皆出自愛心

壹、前言

行政院國軍退除役官兵輔導委員會為加強照顧台灣南部地區榮民、榮眷及一般民眾之醫療服務，促進醫學發展，於民國 73 年正式籌建台北榮民總醫院高雄分院，並列為政府 14 項重要建設子項之一。

本院於民國 75 年 12 月 27 日動土興建，79 年 10 月 31 日正式開幕，80 年 6 月 20 日通過教學醫院資格認定，82 年 1 月 20 日經衛生署評鑑為醫學中心，同年 7 月 1 日升格為高雄榮民總醫院，84 年、88 年、91 年、95 年、98 年均獲評定為醫學中心，並通過教學醫院資格認定。

本院之任務為醫療服務、教學訓練與醫學研究；現為國防醫學院與陽明醫學院之教學醫院，同時亦接受各公立醫學院醫、牙、藥、護、醫技等科系學生來院見習和實習。自 79 年 10 月 31 日開業迄今，提供南部地區榮民、榮眷及一般民眾最佳之醫療服務與照顧，深獲社會大眾一致好評與肯定，是高屏地區唯一之公立醫學中心。

本院位於高雄市東北側，左營區大中一路 386 號，界處左營區、三民區、高雄縣交會點，東鄰中山高速公路、澄清湖，西濱民族一路，前為南二高鼎金交流道。

為配合衛生署改善醫院急診重症醫療計劃，提昇本院急診醫療品質及緊急醫療業務，以疏解急診病患入院管道，提昇南部急診重症醫療水平，於 88 年籌建急診大樓，92 年 8 月完工，擴增急診加護設備及增設直昇機停機坪，發展醫療特色如：成立創傷中心、心臟血管中心、癌症中心、美容中心…等，加強對南部地區急重症病患之服務能量；另為提升高屏區緊急醫療網應變能力，行政院衛生署指派本院於急診部成立高屏區緊急醫療災難應變指揮中心。

全院佔地 16.845 公頃，醫療面積 155,714 平方公尺，附屬建物面積 69,621.5 平方公尺，其中醫療大樓為地上九層、地下一層，門診大樓為地上四層、地下一層，急診大樓為地上九層、地下三層。

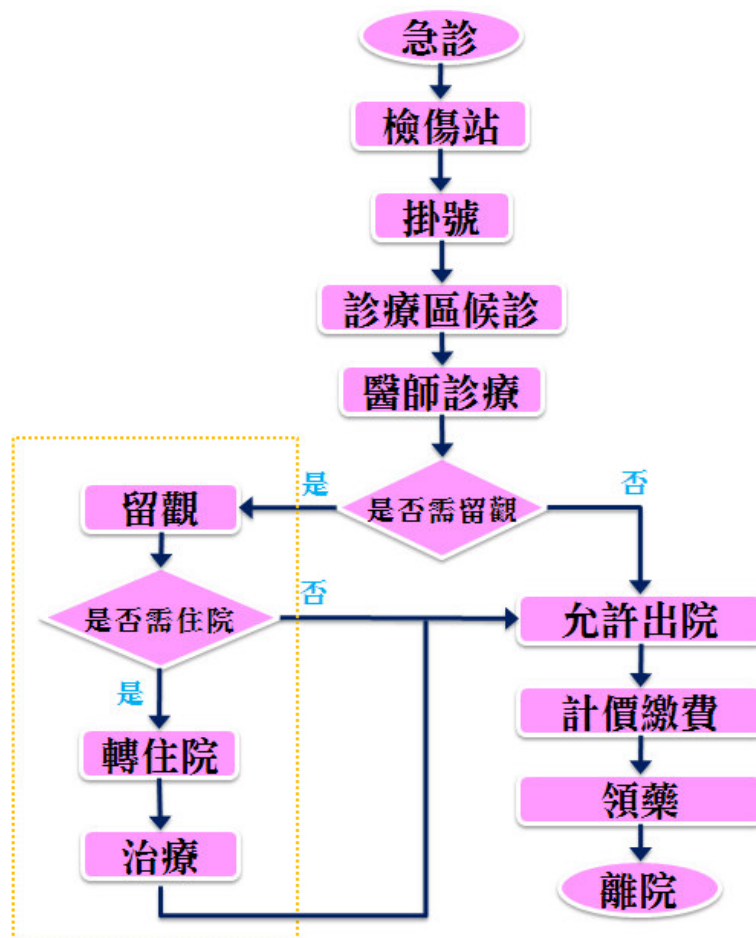
貳、服務內容

一、醫療服務：

(一) 急診：

診部是醫院極端重要的部門,可說是整個醫院縮影,舉凡能夠舉出的科別都有(包括內科、外科、小兒科、婦產科、牙科、眼科、耳鼻喉科...等),有並設有三班獨立作業的檢驗室、放射線工作室、藥局、掛號室,部門內的醫護同仁更是24小時編班,隨著醫院的成長,急診病患成長也是逐年增加,年增率相當於10%~15%,緊跟著我國醫療體制改為健保制度後,重大傷病的增加率更是有增無減,為因應如此快速的成長及醫療生態變化,92年8月完成急診大樓的興建,增加觀察病床及重症病房,並將急診作業全面予以電腦化,極力網羅及培養優秀的急診人才,以期提供高屏地區更好的醫療服務及醫療教學場所。

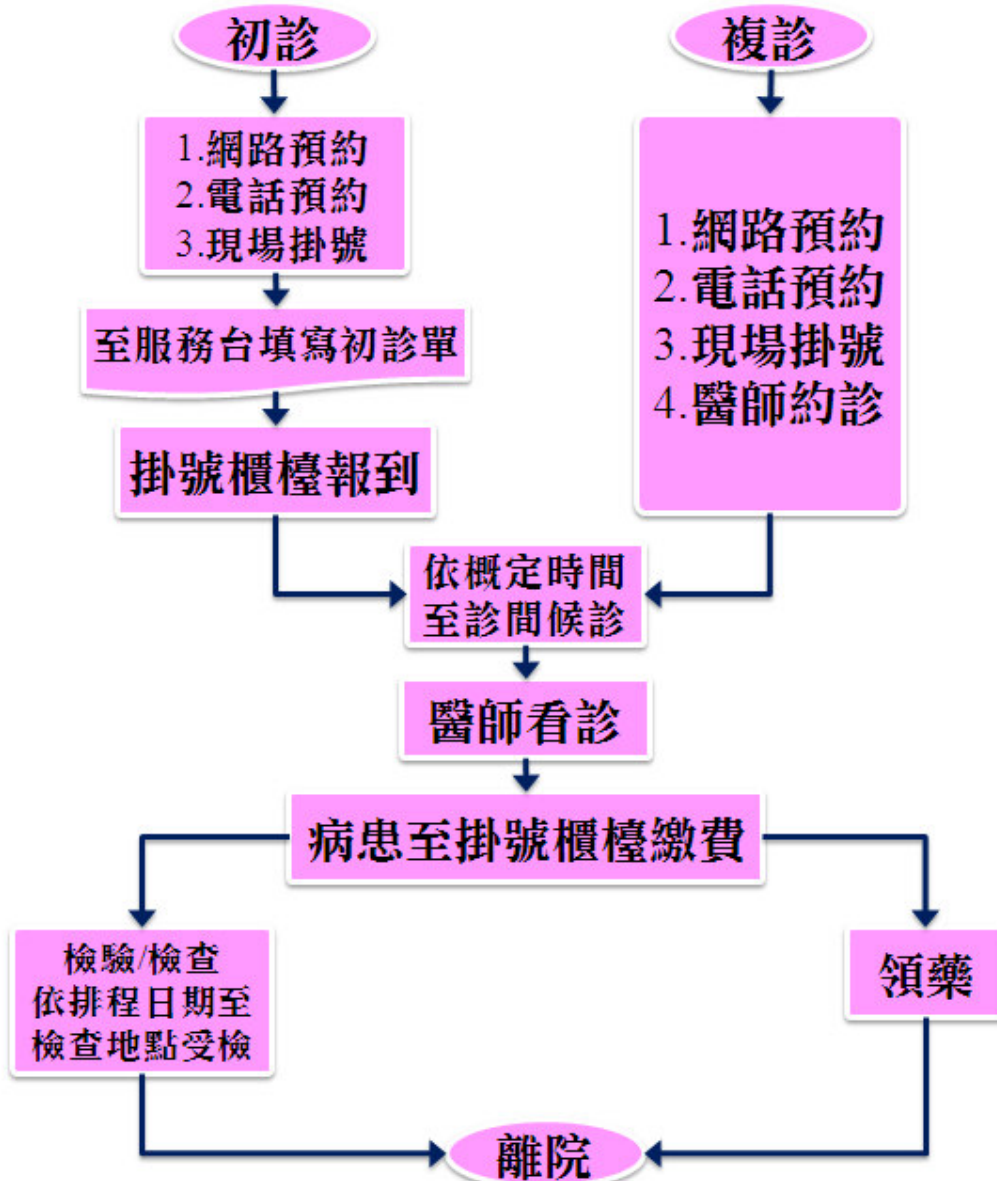
高雄榮民總醫院急診作業流程



(二) 門診：

1. 本院門診分為內科、外科、家庭醫學科、皮膚科，營養諮詢，眼科，耳鼻喉科，牙科，復健科，中醫等 61 診。各專科門診除提供一般性門診時間診療外，亦提供特別門診由醫師與民眾約診，做專門之診治。對病情突造成身體不適者，優先處理。對於預約掛號患者則會告知預定看診時間，當天可透過網路即時查詢看診號碼以避免患者久候之苦。
2. 門診區特別成立門診服務處，以提供患者各項諮詢與服務，並於尖峰時段由志工於門診候診區與藥局旁設立諮詢櫃台，以提供民眾即時之服務。
3. 本院門診掛號櫃台為單一櫃台多功能服務櫃台，掛號與收費皆可在任一窗口進行，民眾可迅速完成各項櫃台服務。門診掛號櫃台主要業務包括門診現場掛號、收費、兵役複檢及轉診業務；此外，另有電話語音掛號、電話人工台掛號及自助掛號機掛號等服務。
4. 門診大廳公佈欄及櫃台電腦走馬燈，則提供醫師休假及代診時間以及各種健保即時資訊，而電視牆除提供電視精彩節目外亦提供各類衛教資訊或節目。
5. 本院掛號系統分為現場服務掛號與預約掛號兩類，而預約掛號又分為現場預約、電話預約與網路預約，現場預約則又分為診間醫師預約與門診掛號櫃台大廳自助掛號機預約掛號，而電話預約則分為人工電話預約與語音電話自動預約，各類預約掛號系統線路眾多且操作簡易，因此民眾可輕易執行預約掛號。

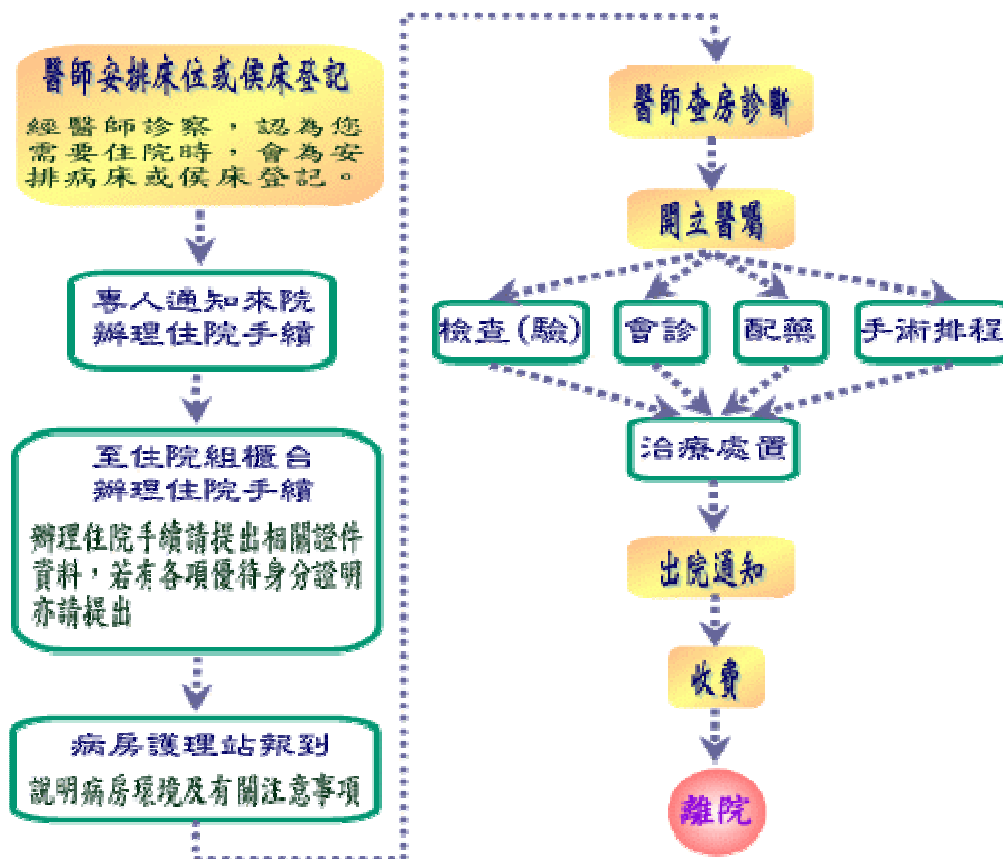
高雄榮民總醫院門診作業流程



(三) 住院：

1. 本院病床包括一般病床，精神病床，負壓隔離病床，加護病床，燒傷病床，骨髓移植床，嬰兒中重度病床，安寧病床等，92年因應 SARS 疫情，增設普通隔離病房預防院內感染。而一般病床分為一人床，二人床及三人床、四人床。各類病房設備齊全，提供患者及家屬舒適寬敞的空間。
2. 另設住院服務中心，提供特別病房統一簽床業務、榮民轉院服務、殘肢及遺體處理、死亡診斷書申請等一般性服務，並對剛辦理住院之病患提供專業醫護行政人員，協助其至各檢查單位受檢，且專人護送病患到病房服務。

住院流程圖



(四) 醫學教育訓練：

1. 接受各院校醫學、牙醫、中醫、護理、藥學、復健、放射、營養、醫技、醫管、公衛、心理、社工、勞安等科系學生在本院實習。
2. 接受公私立醫療機構醫事人員來院訓練，提昇高屏地區醫療水準。
3. 接受衛生署委託培訓各類專科醫師。
4. 陸續與各型醫療院所簽定醫療合作契約，並為其代招代訓各類專科醫師、住院醫師，以建立雙向交流管道。
5. 各醫療科部每日均有病房會議、病例討論會或科部會議，並經常邀請專家、學者蒞院作專題演講或學術討論。
6. 經常舉辦各類醫事人員訓練班，並開放給南部地區醫事人員參加。

二、 醫學研究：

為促使醫療技術更進步創新，本院近幾年來致力於提升「基礎醫學」與「臨床醫學」之研究合作。迄今已成立之研究室計有：心臟血管研究室、鈣離子傳訊研究室、流行病學研究室、基因工程研究室、腫瘤分子醫學研究室、訊息傳遞研究室、神經結構與功能研究室、動物研究實驗室。除外並聘有專任研究員，以協助推展研究計畫；歷年來執行國科會、衛生署、中央研究院、鄒濟勳基金會、慶齡老年基金會、財團法人工業技術研究院測量所、材料所、中華心臟病兒童基金會、榮總陽明合作研究、榮總台灣聯大合作研究、榮總中山合作研究、院內研究等研究計畫共數百項。並成立「鄭德齡醫學發展基金會」，支援教學研究工作。

三、社會服務

本院為提供民眾就醫服務，在醫院各地區配置相關人員給予協助：

(一)「客服中心」：設置於門診大廳。

1. 客服專線—電話：3468079，提供醫療諮詢、顧客抱怨與建議，工作時間週一至週五，上午：0800 至 1200 止，下午：1330 至 1730 止，其餘時段（包含假日）安裝答錄機作業，於上班時立即根據答錄問題處置。
2. 病患諮詢服務：醫療服務、疑難解答、急難病患處理、代填醫療資料。
3. 拾得物處理
4. 申訴中心：投訴及電話、陳情、建議案件處理，提供顧客全方位服務。

(二)住院：各醫療科均配置社工師給予協助

1. 病患輔導：協助病患及家屬解決與疾病相關之適應、家庭情緒、經濟等困難，並提供相關福利政策與資源之諮詢。
2. 病友團體：除住院的個案輔導外，籌組各類疾病之病友自助團體，以達經驗分享，情緒支持之功效。
3. 志工服務：訪視住院（健保及具榮民身份）之病患、給予關懷；並在醫療大樓設置小兒遊戲室、病患圖書室與各宗教場所，以慰撫病患及家屬之心情。
4. 輔具租借：本院推展生活輔具、器具租借服務，以提昇出院病患之活動功能，並改善生活品質。

(二)急診：

1. 病患輔導：協助病患及家屬解決與疾病相關之適應、家庭情緒、經等困難，並提供相關福利政策與資源之諮詢。
2. 志工服務：協助掛號、關懷訪視急診病患及提供各項醫療資訊。

(三)社區服務：

定期辦理社區健康促進活動，包括：社區衛生教育講座、社區健康檢查及遍遠地區義診醫療服務等，增進社區居民預防保健概念

及養成健康生活型態，落實健康生活，提供整體性、可近性、連續性之服務，達到社區營造、健康管理的目標。

四、醫療週邊服務

(一) 美髮部、洗衣部

設於醫療大樓地下室，方便住院病人、家屬及員工利用。

(二) 販賣部

1. 於地下一樓設有員工消費合作社販賣部，提供日用百貨供員工及病患購買。
2. 於醫療大樓一樓設有水果、鮮花販賣部，由精神科職能治療病患負責經營。

(三) 空中花園

於三樓陽台設有二座空中花園，可供病患散步休憩用，其中一座專供精神病患職能治療使用。

(四) 健康生活光廊

為提供民眾及員工便利的生活機能，於94年3月以ROT方式在門診至醫療大樓1樓設置健康生活光廊，設有餐廳（含中、西餐飲、西點麵包及素食）、便利商店、書局、服飾店、精品店、醫療用品專賣店、…等；另於96年3月門診2樓成立眼鏡部，提供眼科病患便利配置眼鏡的服務。

參、展望未來

- 一、發展急重難症醫學
- 二、發展健康促進業務
- 三、發展自費診療業務
- 四、發展高齡醫學業務
- 五、發展旅遊醫療業務
- 六、發展南區策略聯盟

肆、便民服務

一、醫療文件申請程序

醫療文件(Certification)申請程序一

1. 診斷證明書：

名稱	金額	繳費處	關防用印處	備註
一般診斷證明書	100	門、急診掛號住院服務中心	門、急診掛號住院服務中心	榮民第一份免收，餘每份\$20。
門診就醫證明書	20	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
特種診斷證明書	500	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
公、勞、農、保殘廢診斷書	500	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
傷害(家暴、性侵害)診斷證明書	300	急診掛號櫃台	急診掛號櫃台	
兵役證明書(自費)	4000	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
其他英文診斷證明書	100	門診掛號櫃台住院服務中心	文書組打字無關防	
中文死亡證明書	第一份	住院服務中心	住院服務中心	榮民第一份免收費，餘每份\$20
中文出生證明書	100 第二份	門診掛號櫃台住院服務中心	婦產科辦公室電腦套印關防	
英文出生證明書	20	門診掛號櫃台住院服務中心	婦產科辦公室電腦套印關防	
公、勞、農保傷病證明書	100	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
公、勞、農保流產、早	100	門診掛號櫃台住	門診掛號櫃台住	

產、死產證明書		院服務中心	院服務中心	
全民健保義肢給付申請書	100	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
大陸親屬來台探病證明書	300	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
雇主申請聘僱家庭外籍看護工證明書	300	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
身心障礙申請入學診斷證明書	100	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
舞蹈科舞蹈證明書	100	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
中文預防注射證明	100	門診掛號櫃台	無須蓋關防	
僱請專人照顧證明書	100	門診掛號櫃台住院服務中心	門診掛號櫃台住院服務中心	
門診體檢證明（抄表，甲）	110	門診掛號櫃台	文書組	
門診體檢證明（抄表，乙）	80	門診掛號櫃台	文書組	
英文死亡證明書	100	門診掛號櫃台住院服務中心	文書組打字無關防	
英文預防注射證明	100	門診掛號櫃台	文書組打字無關防	

（上列證明文件，依不同權責由各醫師、總醫師或主治醫師簽發申請所需證件）

2. 病歷及各項資料影本

申請病歷資料作業與收費標準 97.07

名稱	收費標準	受理申請單位	影印取件單位	備註
1. 部分病歷	基本費：200 元	病房：出院後三日內	住院服務中	均需先經原主治醫

影印	黑白：每張 5 元 彩色：每張 100 元 急件：依張數加收一倍費用（不含基本費）	個案 門診：診間醫師 急診內科：急診內科護理站 急診外科：門診外傷科 急診其他科：門診相關科	心或 門診掛號櫃檯	師同意 門診需先掛號 急件：30 張以上 60 張以內 2 小時內交件，加收一倍費用（不含基本費），超出 60 張依影印實際需要時間交件，16 時 30 分以後門診掛號櫃檯不受理急件申請。
2. 整本病歷影印	基本費：200 元 黑白：每張 5 元 彩色：每張 100 元	住院服務中心或門診掛號櫃檯	病歷組（門診地下室）	普通件：預收 2200 元，多退少補（辦理退款時需檢附原收據）三個月工作天內取件。 急件：12 小時內交件，加收一倍費用（不含基本費）
3. 中文病歷摘要	每科：每份 500 元 影印每頁加收 5 元	門診醫師或病房	住院服務中心或 門診掛號櫃檯或 病歷組（門診地下室）	不超過 10 個工作天
4. 補發診斷書	基本費：200 元 每份：20 元	病歷組	病歷組（門診地下室）	原診斷書份數不夠 先至病歷組申請再至掛號櫃檯繳費暨蓋官防
5. 保險公司、勞保局病歷查詢	每案 1000 元	病歷組	病歷組（門診地下室）	僅接受公函並檢附病人委託書 經查詢未於本院就醫，酌收管理費

				200 元
<p>上述為紙本病歷影印作業與收費情形，急件、彩色影印或同份加印，不限於 2200 元上限。</p> <p>服務時間：星期一至星期五，上午 08:00-11:30，下午 13:30-17:00。</p> <p>急件時間的計算：自影印單位收件起算(住院服務中心、門診掛號櫃檯或病歷組)。(累計 08:00-17:30 的工作期間 (不含假日))</p> <p>申請人得要求以郵寄方式送達，郵寄費由申請人負擔。</p> <p>依照病歷本實際張數計算影印張數而計費。</p>				
X 光片;CT、MRI;胃鏡、超音波、乳房攝影、食道攝影等特殊攝影;一般攝影	資料處理費： X 光膠片每張 200 元;CT、MRI 每次申請 200 元;特殊攝影 100 元;胃鏡或超音波 100 元;一般攝影 50 元。	放射線部 檔案室 (醫療大樓一樓)	放射線部 檔案室 (醫療大樓一樓)	<ol style="list-style-type: none"> CT、MRI、特殊攝影、一般攝影需另收光碟處理費每片 200 元，並依資料量所需之光碟片數，按片數加計費用。 服務時間：上午 09:00 至下午 17:00。 請先填寫「放射線部 X 光影像拷貝申請書」。 (http://www.vghks.gov.tw/rd/download/)
正子造影檢查資料(英文報告乙份、彩色圖檔紙本、影像檔案光碟乙片)	核醫造影影像光碟燒錄每份 600 元(CT 影像燒錄/PET 影像燒錄/PET+CT 合成影像燒錄/彩色圖檔紙本)	核子醫學科 (醫療大樓一樓)	核子醫學科 (醫療大樓一樓)	<ol style="list-style-type: none"> 另收管理費 200 元 服務時間：上午 08:00 至下午 17:00 取件時間：提出申請起約 30 分鐘，不超過 2 個工作天(不接受急件申請)

※ 非本人親自申請上述資料，均需提供病人委託書、病人身分證明文件正本、受委託人身分證明文件正本。

※ 委託書內容應述明申請的範圍與項目。

※ 原則上，病歷資料影印，需先經醫師同意，惟保險公司查詢案件，視案情複雜性，

得由疾病分類 直接答覆或影印病歷資料。

3. 鑑定書類：

名稱	金額	簽發權責	繳費處	關防用印處	備註
殘障鑑定費一項	500	主治醫師	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
殘障鑑定費二項(含)以上	1000	主治醫師	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	

4. 重大傷病卡申請作業流程：

步驟一	門診(或住院)醫師	開立「診斷證明書」或「全民健康保險重大傷病證明卡申請書」並加蓋「醫師章戳」交病患持至		
步驟二	掛號組(或住院服務中心)櫃台	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加蓋「醫院章戳」 2. 繳費(住院者,至出納組繳費) 		
步驟三	健保局(高屏分局) 電話: (07)3216832 (07)3233123#2250 傳真: (07)3217981	作業	應備證件	備註
		申請重大傷病證明卡核發	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國民身份證影本 2. 診斷證明書(30日內) 3. 全民健康保險重大傷病證明卡申請書(如有加醫療院章戳及醫戳者免附診斷證明書) 4. 申請人印章 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可現場、郵寄或傳真辦理。 2. 尿毒症患者需長期血液透析者,診斷證明書上需有兩位腎臟專科醫師蓋章。 3. 塵肺症者請檢附胸部X光片、勞保退休證明及從事粉塵工作證明。 4. 小兒麻痺、嬰兒腦性麻痺、脊髓損傷或病變、早產兒引起之併發症出生滿三個月後及運動神經元疾病引起之殘障者均需附殘障等級評鑑中度以上之殘障手冊影本。

5. 其他文件申請：

名稱	金額	繳費處	關防用印處	備註
收據影印費	20			
掛號證遺失重辦、陪伴證	20			
住院、急診費用證明 — 人工	350			
門診費用證明 — 人工	200			
每次就診費用證明 — 電腦	50			
各項費用明細列印	100			

二、掛號方式及看診時間

(一) 預約掛號：本院預約期限為兩週內之各科診，並有以下預約方式辦理：

1. 診間預約：在您就診後，如須回診，醫師會在診間直接為您預約下次就診時間。
2. 電腦語音預約：預約專線為 (07)3426000，服務時間：每日 7 時 30 分至 23 時 30 分。
3. 人工電話預約：預約專線為 (07)3507701，服務時間：週一至週五 8 時 00 分至 17 時 (初診預約以身分證號碼輸入)，提前兩週 (14 天) 受理預約掛號。

(二) 現場掛號：

當日現場初診、複診掛號時間：

上午科：8 時至 11 時

下午科：8 時至 16 時

(三) 自助掛號機：

服務時間：上午 8 時 00 分至 16 時 00 分

(四) 網路掛號：

服務時間：上午 7 時 30 分至 23 時 30 分

(五) 看診時間：上午 9 時起 下午 14 時起

三、交通

【行經本院週邊公車線路】

要查詢公車即時位置及預估到站時間，請使用：[高雄市公車動態資訊系統](#)

『高雄市公車、捷運 10 條路線在本院周邊設站』

- 1、3 線：警廣站-高鐵左營站-捷運巨蛋站-美術館
- 2、28 線：加昌站-火車站
- 3、38 南線、北線：左營南站-本院
- 4、72 線：金獅湖站-火車站-中正高工
- 5、91 線：金獅湖站-歷史博物館
- 6、92 線：金獅湖站-火車站
- 7、紅 35 路：金獅湖站-高鐵左營站-捷運生態園區站-捷運凹子底站
- 8、紅 50 路：捷運生態園區站-高鐵左營站
- 9、民族幹線：高鐵左營站-新光三越
 - 榮總路榮總側門站：3、38、39、紅 35 路、紅 50 路
 - 大中路榮總站：28、72、91、92
 - 民族路新莊高中站：民族幹線

(資料來源：[高雄市公共汽車管理處](#))

【行經本院客運線路】高雄客運 14 個路線

1. [8021 鳳山-彌陀](#)
2. [8023 高雄-旗山](#)
3. [8025 高雄-六龜\(高旗號\)](#)

4. [8028 美濃-高雄\(高旗號\)](#)
5. [8029 高雄-梅山口\(至寶來止\)](#)
6. [8032 高雄-甲仙\(高旗號\)](#)
7. [8038 高雄-寶來\(高旗號\)](#)
8. [8039 鳳山-茄萣](#)
9. [8040 崗山頭-高雄](#)
10. [8041 林園-茄萣](#)
11. [8042 旗山-高雄\(經崗山頭\)](#)
12. [8046 高雄-台一線-台南](#)

(資料來源：[高雄汽車客運公司](#))



本院地址：高雄市左營區大中一路 386 號

聯絡電話：(07) 3422121 轉 5304 或 5308

傳真專線：(07) 3422288

政風檢舉信箱：左營郵政 173 號信箱

貪瀆檢舉電話：(07) 3468008

資訊網址：<http://cms03p.vghks.gov.tw/Chinese/MainSite>