

本會安養機構住民就醫常見問題 QA

類別	問與答內容	
照護服務	Q1	榮家住民於夜間有何醫療照顧資源？
	A	榮家 24 小時皆有護理師值勤，相關問題均可獲得適當處置。
	Q2	住民就診回到榮家，常吃到冷菜冷飯，榮家可以提供熱食嗎？
	A	榮家依就診名單，協助提供住民餐食保溫服務。
就診服務	Q3	安養住民排定檢查，若醫院臨時更改時間，須提前到院檢查，致家屬無法請假陪同前往，請問榮家可以提供哪些協助？
	A	一般安養住民若有就醫或檢查陪伴需求，有家屬者可請家屬協助，無家屬者可由榮家堂隊長協調照服員或替代役陪同前往，如遇緊急狀況家屬無法陪伴，可請堂隊長協調工作人員支援或請榮院榮欣志工協助。
	Q4	住民就醫住院時希望可以送指定醫院。
	A	住民就醫住院均依其意願協處；就醫原則以地區責任分院為主，若住民無法清楚表達意願時則參考過去就醫習慣，並評估當下盛行疾病進行就醫評估。
	Q5	有時候一天看 2 個診，真的會趕不上，老人家搭公車真的不方便，動作慢也很不受歡迎，可以上下午都有就診專車接送嗎？
A	囿於年度預算有限，暫未能提供上下午就診專車服務。榮家協助住民掛號時以整合性門診為主，減少候診時間；建議每天就診至多 2 診次，到醫院時由隨車人員協助及利用就醫綠色通道避免久候。	

本會安養機構住民就醫常見問題 QA

類別	問與答內容	
門診服務	Q6	榮家住民至榮總就醫時，是否有享優先就診之服務？
	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各榮總提供 75 歲以上榮民優先掛號、批價服務，並於掛號櫃檯設置專屬榮民優先服務櫃檯。 2. 各級榮院提供 85 歲以上榮民優先就診專屬櫃檯服務，惟部分科別因長者眾多，且看診所需時間較長，爰仍需等候，尚祈見諒。 3. 榮家住民如遇就診久候等問題，請告知診間人員或輔導員或醫院志工協助排解。
	Q7	榮家住民所需就醫時間較長時，擔心搭不上返回榮家的專車，該怎麼辦？
	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各榮家已檢討專車發車時間，視住民就診情形，彈性調整發車時間。 2. 部分榮家將彈性多調派車輛接送住民。
	Q8	如果掛不到號怎麼辦？
	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可請榮家協助住民於就診前數日先行掛號。 2. 住民欲掛之門診看診號碼額滿時，若就診目的僅係請醫師開立「慢性病連續處方箋」，建請榮家保健組協調住民改掛同科其他醫師；若就診需求為一般門診，可請榮家保健組聯絡醫院「綠色通道窗口」協助請醫師加號，若醫師因開刀等因素致無法加號，建請改掛其他醫師。
住院服務	Q9	榮家住民如有住院需求，可否優先行安排？
	A	各級榮院提供榮家住民優先簽床服務，榮家住民有住院醫療需求時，由榮家醫師評估後聯絡榮院，優先簽床辦理入院作業。

本會安養機構住民就醫常見問題 QA

類別	問與答內容	
	Q10	醫院是否有榮民住院關懷機制?
	A	各級榮院均設有專責輔導員，負責住院榮民就醫服務工作，包含提供慰問訪視、經濟補助、出轉院安置等機制。
急診服務	Q11	急診就醫時，醫師因忙碌未說明檢查結果怎麼辦?
	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可就近請護理人員協助處理追蹤醫療處置結果。 2. 如需病情說明，可請護理人員代為轉達主責醫師，進行病情解釋說明。
就醫服務	Q12	榮民裝假牙及裝置心臟支架之費用是否有補助?
	A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 囿於年度預算有限，輔導會現行補助公費就養榮民鑲牙每 4 年全口鑲牙上限 4 萬元，每 2 年非全口上限 1 萬 5 千元。 2. 各級榮院亦提供非就養身分之榮民，即投保健保第 6 類第 1 目之無職榮民，經醫師診斷後，使用輔導會核定之牙材，可享 8 折優惠。 3. 各縣市政府均提供低收、中低收入老人假牙補助；部分縣市提供 65 歲以上長者鑲牙補助，相關補助條件可逕洽各縣市區公所、社會局等協助。 4. 輔導會提供榮民所需輪椅等 79 項行動輔具實物補助。如有其他長照失能或身障者所需輔具需求，建議由各縣市政府到府評估後，補助較為完善，相關補助條件請撥打 1966 專線或洽詢各縣市長期照顧管理中心。 5. 有關支架補助部分，若為無職業榮民（具健保身分第六類第一目）於「輔導會醫療體系」就醫時，經醫師評估為治療必須使用，且屬輔導會核定之醫療必須健保不給付醫療項目得予補助。

本會安養機構住民就醫常見問題 QA

類別	問與答內容
Q13	<p>偏遠地區之分院科別較少，導致偏鄉醫療量能不足，是否能增加醫師人數提升醫療品質？如何知道有新進醫師之訊息？</p>
A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由各榮總依責任區配置，針對分院或榮家提出需求(如人力、藥品、衛材或移撥設備等)，安排合適醫師前往支援。 2. 如有新聘醫師，各級榮院會於院內張貼海報，或於 Facebook、官網、醫訊等介紹新進醫師，以利就診者多加利用。 3. 邀請邀請新進醫師出席榮家及社區健康促進活動，以充實榮家住民健康識能。
Q14	<p>榮家住民如何向榮總反應就醫服務之建言？</p>
	<p>一、可先行向榮家保健組反應，請榮家保健組向醫院提出建議或協處。</p> <p>二、各榮總提供榮民就醫意見反應管道如下：</p> <p>【臺北榮總】</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>網路信箱：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.院長電子信箱： https://www6.vghtpe.gov.tw/director/ 2.廉政檢舉信箱：ethics@vghtpe.gov.tw <p><input checked="" type="checkbox"/>書面信箱：</p> <p>顧客意見箱(共計 7 處)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.第一門診及第二門診一樓服務台旁 2.第三門診一樓手扶梯旁 3.中正樓一樓及二樓服務台旁 4.思源樓一樓服務台旁 5.長青樓住院服務中心民眾等候區

本會安養機構住民就醫常見問題 QA

類別	問與答內容
	<p><input checked="" type="checkbox"/>電話申訴：</p> <p>1. 客服專線：02-2875-7796</p> <p>2. 廉政檢舉專線：02-2875-7300 傳真電話：02-2875-7328</p> <p>3. 無菸醫院檢舉專線：02-2871-2121 轉 2244。</p> <p>【臺中榮總】</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>顧客意見處理中心： 門診大樓前棟 2 樓，由現場專人受理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>客服專線： 電話 04-23741222 及院內分機 2922。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>實體意見箱： 於門診大樓及第一、二醫療大樓共設置 4 只實體意見箱，由專人每日收取後續辦。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>首長信箱平台： 臺中榮總官網首頁設有「首長信箱」平台，供顧客進行意見反應、回饋之管道。</p> <p>【高雄榮總】</p> <p>設有院長電子信箱、意見箱(書信反應)、電話專線、現場反應、FB(Facebook)、IG(Instagram)、Google 等多元管道蒐集意見及建議，如有需要均可隨時運用上述方式反映問題：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>顧客意見處理中心： 社工室客服中心、志工服務台及向其他部科反映處理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>專線電話： 專人服務電話(07-3468079、3468026)；非上班時間則有電話答錄機，錄下民眾反映事項，上班時間回復。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>實體意見箱： 於門診大樓、醫療大樓及高齡大樓共設置 15 只實體意見箱，每日派員收件處理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>首長信箱平台： 臺中榮總官網首頁設有「首長信箱」平台，供顧客進行意見反應、回饋之管道。</p>