



住院須知

一、認識天晟

醫院理念宗旨及願景目標



理念 健康、真愛、天成心

宗旨 為您健康把關 做社區好鄰居

願景 發展成為南桃園的地區醫療中心

目標

短期目標：成為中壢區首選醫院

中期目標：發展特色醫療，成為最優質的全人健康友善醫院

中期目標：成為桃園就醫首選區域級醫院

策略方針

病房設計飯店化、醫療設備科技化、臨床診療服務業化、醫療資訊網路化、醫院經營社區化

企業文化

凡事誠實，用心，再確認，Reconfirm

醫院簡介

以醫療為核心，發展大健康產業

天成醫療體系創立於 1991 年，秉持『為您健康把關，做社區好鄰居』的核心價值深耕桃園市，已成為南桃園最大之醫療體系，有中壢天晟區域教學醫院、楊梅天成地區教學醫院，發展成智慧醫療、精準醫療的教學醫院，與金色年代科技長照機構。

創辦人張育美師承美國白宮前專家顧問李傑教授「煎蛋理論」，發展出以醫療為核心(蛋黃)，連結 ICT、醫療科技、生醫、長照產業，及與國內外各大學之產學合作及各大企業之異業結盟。

2020 全球遭逢 COVID-19 疫情的嚴重衝擊，天成醫療體系結合醫療科技的使用，積極發展人工智慧(AI)、物聯網(IoT)、大數據及 AR/VR 等先進技術，並導入遠距醫療，應用於健康照護領域，創新醫養服務，**打造大健康的智慧醫療。**

以病人為中心的五化經營策略

天成醫療體系以『病房設計飯店化、醫療設備科技化、臨床診療服務業化、醫療資訊網路化、醫院經營社區化』的五化策略，以病人為中心，提供 3H(Hospital、Hotel、Home)的體驗，讓病人從門診、住院，在醫院有像住飯店的環境與家的溫暖。

實踐「醫養合一」，打造吾齡樂活金色年代

天成醫療體系從預防保健、智慧醫療至長照領域，提供「醫養合一」的服務。2016 年成立金色年代長照機構，2019 年成為桃園市首家獲准設立的長照社團法人。提倡創新的「大娛樂」結合「大健康」，從長者的需求出發，整合長照居家式、社區式、住宿式的服務，提供高科技的醫療長照服務，**打造智慧醫療大健康，落實醫養合一**，營造在地養生、養老的環境，實踐吾齡樂活的金色年代。

博愛無私天成心 活力前瞻世界觀

天成醫療事業體系院徽

藍色環狀：象徵博愛無私的天成心

白色環狀中國字「天」：世界觀

紅色十字：象徵前瞻性醫療橢圓球代表體系之

世界觀天成醫療體系提供世界觀、前瞻性的醫療服務



院花

玫瑰花代表：真愛、熱情

天成醫療體系上下從心出發，為您服務

吉祥物

天成醫療體系吉祥物為袋鼠，

希望用愛與關懷照顧病人，

以穩重踏實的步伐經營醫院。

袋鼠一躍數公尺~代表體系強勁又有活力 袋鼠的腹袋~

代表體系充滿愛與關懷



總裁的話



健康、真愛、天成心

從一家醫院的經營至醫療體系的建立，從鄉鎮經營到南桃園區域整合，天成醫療體系每天思考創新的專業服務與軟硬體設備的提升，都是為了追求更高的醫療服務品質！

我們以病房設計飯店化、醫療設備科技化、臨床診療服務業化、醫療資訊網路化、醫院經營社區化五化為經營策略。除了提升硬體環境外，更要求同仁以病人為中心的服務態度，從掛號的那一刻起，就是服務的開始。並以 3H(Hospital、Hotel、Home)讓病人住在醫院有如住飯店的享受與在家的舒適。

特別是『奉茶』的文化，數十年如一日，我們從未間斷，同事們每天都會微笑謙虛地，端著熱呼呼的茶給病人，讓病人或訪客都能從溫度、濃度與態度感受到我們服務的熱忱，並搭建病人、家屬和醫療團隊的互信。

世界衛生組織評價世界各國的醫療服務品質，有三個面向：第一是健康照顧，第二是病人對非醫療照護的期待，第三是公平性。我們秉持著健康、真愛、天成心的信念，持續為鄉親們的健康把關！

口碑創績效

生命不能用價格來衡量，要誠心誠意對待病人。醫院的經營管理，是在法律跟道德原則下，追求應有的利益。

站在病人的角度來思考，把病看好那是醫療最基本的。從掛號的那一刻開始，就是我們醫療的整體範疇，包括病人與家屬的感受、員工服務的態度以及就醫環境等皆是我們要設想的。

除了這些之外，還要多一點軟實力。什麼是軟實力？就是站在對方的角度思考，讓客戶覺得你是在為他設想。我們就是從秉持以客戶為中心的理念，加強流程面的改善與員工持續再教育，策略對了，顧客回饋好，財務面變好，組織就自然變大。



《莊子·逍遙游》：北冥有魚，其名曰鯢，...化而為鳥，其名為鵬。原本我們就像是生活在水中的魚，如果滿足現狀不求變革，就像魚一直在水中，永遠是一條魚，不能化而為鳥，在空中鳥瞰。醫療業是比較能夠永續經營穩健發展的行業。我覺得應該要在一個地域裡把事情做好，運用經營的成果適度回饋社會，自己也會過得很快樂。而且我把所有的營運獲利所得持續投資，我覺得這其實跟巴菲特的波克夏很像，他們也沒有分紅，就是不斷投資，持續創價。「從無到有、以有為本、將本求利、利又為本、本利相生、生生不息」，就比較可能永續發展。



院長的話

目標計畫

1. 制度轉型

制度化、公平化，副院長及主任採任期制。

2. 數位轉型

科室管理儀表板視覺化。

3. 流程轉型

以平衡計分卡及 OKR 當工具，透過有效地目標管理，
流程改善，使團隊齊心一致、敬業樂業而達到顧客滿意。

4. 人才轉型(學、做、教)

透過[攬才、育才、養才]，
培育下一代領導人，吸收更多醫、檢、藥、護、行政以天晟為榮。



天成醫療
社團法人
天晟醫院
Ten-Chan General Hospital

二、醫院環境簡介

樓層介紹

樓層	綜合大樓	醫療大樓	急診大樓
12F		·行政辦公室	
11F		·醫療部 ·護理部 ·感控室 ·居家護理所 ·圖書館 ·研究室 ·教研中心 ·模擬教室 ·安品中心	
10F		·綜合病房	
9F	·停車場 ·病理科	·綜合病房	
8F	·停車場	·兒科病房	
7F	·停車場	·內科病房	
6F	·停車場	·外科病房	
5F	·停車場	·加護病房	·心臟血管中心 ·體外震波碎石中心
3F	·停車場 ·纖體天成體重管理暨 代謝手術中心	·手術室·恢復室 ·麻醉諮詢室 ·供應室	·健康管理中心
2F	·血液透析中心 ·腹膜透析中心	·門診區(5-16 診) ·注射室 ·抽血室 ·生理排檢室 ·批掛櫃台 ·營養諮詢室	·門診區 ·癌症篩檢櫃台

各項服務設施

樓層	綜合大樓	醫療大樓		急診大樓
1F	·健檢中心 ·天成生技藥局 ·水岸天成咖啡 ·牙科	·批掛櫃台 ·藥局 ·急診 X 光室 ·眼科 ·哺乳室	·轉診櫃台 ·藥物諮詢 ·電腦斷層掃描室 ·志工服務台	·急診室 ·急診藥局 ·聯合討論室
B1	·國際會議廳 ·國際會議室	·放射科 ·檢驗科	·骨質密度攝影室 ·乳房攝影室 ·聯合討論室	·磁共振造影室 ·聽力室
B2		·復健中心 ·生理檢查室	·資訊室 ·總務室	
B3		·職安室 ·病歷室 ·紅繩訓練中心		

各項服務設施

	B3	B2	B1	1F	2F	3F	5F	6F	7F	8F	9F	10F
哺乳室				★								
奶瓶消毒鍋										★		
公共廁所		★	★	★	★		★					
親子廁所					★							
提款機				★	★							
飲水機		★	★	★	★		★	★	★	★	★	
洗衣機 烘衣機									★			
配膳室								★	★	★	★	★
公用電話				★					★			
陽光室								★	★	★	★	★
製冰機				★				★			★	
意見箱			★	★	★		★	★	★	★	★	★

就醫交通及停車資訊



● 醫療服務車

中壢市區線、中壢楊梅線、內壢華勛線、士校龍崗線



● 火車

請於中壢火車站下車再轉1號桃園客運/1號中壢客運(至本院約5至8分鐘車程)



● 高鐵

由青埔桃園高鐵站下車，搭乘計程車(至本院約15-20分鐘車程)



● 客運

市區線、中壢、楊梅線、內壢工業區、內壢華勛、士校龍崗

1號桃園客運

天晟醫院站牌下車

1號中壢客運

天晟醫院站牌下車

中興巴士、國光客運、汎航通運

天晟醫院站牌下車



● 自行開車

中山高速公路北上 / 南下於中壢交流道下，往中壢市區方向行駛(至本院約5分鐘車程)

醫療服務車

遇特殊假日及連假發車時間另行公告

中壢市區線

行駛路線

中壢火車站(發車)→台灣電力公司→米堤大飯店→中壢交通分隊→SOGO 百貨→中壢區公所→天晟醫院

週一至週六行駛

發車時間：10：00、10：30 由中壢火車站發車至天晟醫院
10：25、10：55、11：10 由天晟醫院發車至火車站

中壢・楊梅線

行駛路線

楊梅天成醫院(發車)→麥當勞→萬大社區縱貫公路口→埔心車站→埔心陸橋→宋屋→南區青年活動中心→中壢分局→SOGO 百貨→中壢區公所→天晟醫院

週一至週五行駛

發車時間：15：00 由楊梅天成醫院發車至中壢天晟醫院
16：00 由中壢天晟醫院發車至楊梅天晟

內壢華勛線

行駛路線

自立新村(發車)→精忠國宅→永強街→興仁路口→夢幻公園→幸福新村→華勛市場→仁美→華勛國小→中原大學→天晟醫院

週一至週六行駛

發車時間：08：05、09：05、10：05 由自立新村發車至天晟醫院
08：55、09：55 由天晟醫院發車至自立新村
末班車 11：35 由天晟醫院發車按原路線行駛回天晟醫院

龍岡士校線

行駛路線

太子國際村(發車)→南亞技術學院→華勛消防分隊→中央健保局→士校→龍岡國中→安東國中→忠貞國小→龍岡圓環→馬祖新村→龍岡國小→健行科大→天晟醫院
發車時間：08：00、09：00、10：00 由太子國際村發車至天晟醫院 08：50、09：50 由天晟醫院發車至太子國際村 末班車 11：40 由天晟醫院發車按原路線行駛回天晟醫院

週一至週六行駛

停車場停車資訊

機車

本院急診室後方備有免費機車停車場，供就醫民眾停放。

汽車

- 1.停車每小時收費 40 元，30 分鐘內駛離不收取費用。
- 2.第二小時開始 20 元/30 分鐘，當日最高收費 360 元。
- 3.繳費方式: (1)綜合大樓 1 樓及 5 樓電梯旁自動繳費機繳費以現金、悠遊卡。
(2)綜合大樓 3 樓停管中心現金繳費
(3)車輛綁定信用卡以 eTag 繳費
(4)手機掃描 QR code 繳費(支援 LINE PAY、街口支付、悠遊付、UTag-GO)
- 4.短期日租方案：如欲使用短期日租方案，請洽護理站申請「住院停車短租方案」單，至停管中心辦理，方能享有日租優惠，恕不受理出院當天申請停車短租方案。
 - ◎住院日租優惠請審慎選定，一旦繳費恕不辦理退費。
 - ◎住院日租樓層限定立體停車場 5 樓至 7 樓，無固定車位。
 - ◎如有可能逾期停放請申辦本人提前告知及繳費，未事前通知將以臨時停車計費。
 - ◎短租方案費用如下：
 - ①3 日日租，租金 750 元 ②5 日日租，租金 1,000 元
 - ③7 日日租，租金 1,250 元 ④10 日日租，租金 1,500 元
 - ⑤15 日日租，租金 1,950 元 ⑥20 日日租，租金 2,200 元
 - ◎本院無提供身障優惠前 3 小時。
 - ◎停車管理中心聯絡方式：(03)435-3976

三、住院須知



住院手續

1、辦理住院注意事項

- ◎床位安排係指當日有空床方能通知住院，請留電話安心等候通知。
- ◎已超過辦理時間 4 小時未報到，床位恕不保留。
- ◎不讓訪客查知住院訊息，請於辦理住院手續時，告知櫃檯人員，並於住院許可證上勾選同意或不同意。
- ◎當您完成住院手續後，會由服務人員引導至病房。

2、辦理住院之所需證件

- ◎攜帶病人健保 IC 卡、身分證及住院許可證(辦妥手續後，健保 IC 卡請自行保管)。
- ◎填寫住院同意書。
- ◎有重大傷病、職業傷害、榮民、福保身份者，請於辦理住院時告知。
- ◎如果您已於其他醫療院所領取慢性病用藥，請於入院時帶至病房供醫師參考。

3、入院應攜帶物品

- ◎單人套房及雙人套房本院特別為您準備住院包 (內含：牙刷、毛巾、牙膏、衛生紙、紙杯、香皂、拖鞋)，若您需增購其他物品時，可至本院社區藥局或附近便利商店購買。



病人權利與責任

天成醫療體系

病人權利與責任：



病人權利：

1. 病人有權接受治療，不因國籍、性別、年齡、性向或社會經濟地位而受到不同之待遇。
2. 本院醫事人員均佩戴有名牌或識別證。若未佩戴名牌或識別證者，病人有權拒絕其所提供之醫療服務。
3. 醫師於診治時，應向病人或陪病家屬解釋病情、檢驗、檢查相關資訊、治療方針及預後情形。
4. 病人有權詢問並得知關於病情之診斷、檢查、檢驗結果、治療方針、疾病照護、藥物諮詢、飲食或生活等之衛教資訊，並參與診療照護過程之諮詢與討論，決定其治療方式（包括拒絕治療）。
5. 除了法律規定及緊急情況外，病人有權利在任何檢查或治療開始前了解詳情，並在特定檢查或治療前決定是否簽署「知情同意書」，一般知情同意書的內容應包括以病人所能理解的文句介紹檢查或治療的本質、可能發生的危險性、檢查或治療的必要性。
6. 病人有權要求對其病情資料與記錄、溝通內容，由本院妥善保管及保密。如果病人不願意讓訪客查閱住院的訊息，請告知本院。
7. 本院應病人的親屬、陪病家屬之要求，得適時向其解說病人之病情，若病人不願特定家屬知悉病情，請事先以書面通知護理站，或您的主治醫師，以利本院處理。
8. 本院為教學醫院，為促進醫學教育，培養優秀之醫療人員，懇請病人惠予配合相關之教學活動。但病人有權利拒絕任何與治療無關之檢驗、測試等相關活動。病人的拒絕，並不會影響到本院醫事人員的服務態度及所提供之醫療品質。
9. 為維護病人的醫療自主權，本院提供「預立選擇安寧緩和醫療意願書」、「不施行心肺復甦術(Do Not Resuscitate) 同意書」、「醫療委任代理人委任書」及「預立選擇安寧緩和醫療意願撤回聲明書」，使醫師對不可治癒之末期病人，得在尊重其意願之情形下，不施予積極性之治療或急救，僅提供減輕或免除其痛苦之緩解性、支持性醫療照護措施。
10. 為使有限的生命化為無限的大愛，本院配合國家衛生政策對所有住院病患提供「器官捐贈同意書」，作為決定器官捐贈之依據，並可讓家屬充分瞭解病人之意願。
11. 病人有權利接受關懷和尊重的照顧，於治療過程中有任何抱怨或建議，有權向醫院提出申訴並得到回應。

申訴管道：單位主管、院長信箱、申訴專線：0800281998，意見信箱：service@tcng.com.tw

病人責任：

1. 為確保安全，請您和家屬能主動、正確告知醫護人員自身的健康狀況、過往病史、藥物過敏史、旅遊史，目前是否罹患傳染性疾病等資訊。
2. 請您和家屬積極參與決定治療方針，並協調共同的意見。在決定簽署同意書、契約書或接受治療與否之前，請充分了解其內容以及各種治療方法可能造成之結果。對於各項醫療處置若有疑問請向負責照護之醫護人員提出。
3. 住院期間請配合醫院之就醫規定或作業流程，如配戴手圈等。且勿要求醫事人員提供不實的資料或診斷證明。
4. 請遵守醫院門禁、感染管制措施，不在院內大聲喧嘩、喝酒、吸菸、嚼食檳榔及聚賭等，避免影響整體病人照護或他人權益。
5. 希望您配合醫師之建議及醫院相關規定，進行已達成同意的治療程序及有關醫囑。
6. 希望您增進個人自身健康，珍惜醫療資源，妥善利用醫院之各項設施。
7. 請您支付屬於自行負擔的醫療費用，若有困難，請洽本院社服部門或負責照護之醫護人員。
8. 請協助醫院保護您與其他病人的隱私。
9. 您負有保管個人財物之責任。
10. 若暫時離開病房時需主動告知護理人員。
11. 院或診療過程中，請您與家屬或訪客，顧及他人權益並避免打擾他人。



病房選擇

單人套房、雙人套房、健保病房設備

病房等級 病房設備	單人套房	雙人套房	健保病房
衛 浴	●	●	●
冷 氣	●	●	●
陪客床椅	●	●	●
電 視	●	●	
冰 箱	●	●	
沙 發	●	●	
住 院 包	●	●	

※ 病房差額：

單人套房：3800~9000 元/日。

雙人套房：2900~3500 元/日。



病房設備介紹

1. 呼叫鈴:

病房內床頭牆壁上方及浴室牆壁上均設有(緊急)呼叫鈴系統。

2. 陪客床:

為避免影響治療及清潔工作，陪客床使用時間為中午 12：00 至下午 14：00，晚間 21：30 至隔日早上 07：00，敬請配合。

3. 電動床:

動床搖控器可控制床的高低、床頭及床尾升降，下床前請先將床的高度降至最低，以利上下床活動。

4. 製冰機(位於六樓及九樓病房配膳室內)

- 4.1 需自購冰敷袋或冰囊袋裝入冰塊。
- 4.2 冰塊是生水所製成，為了您的健康請勿食用。
- 4.3 請勿將食物或飲料放入製冰機冰塊內。

5. 飲水機(位於樓層配膳室或護理站前方)

- 5.1 供應飲用之熱水及溫水。
- 5.2 請勿在飲水機上放置物品。
- 5.3 請勿傾倒茶葉或咖啡渣。
- 5.4 操作飲水機時，請注意安全，且勿讓孩童靠近。

6. 保溫箱(樓層配膳室內)

- 6.1 請使用鐵製或瓷製物品裝盛(需加蓋子)。
- 6.2 禁止使用保鮮盒、塑膠袋、塑膠類器皿。
- 6.3 食物溫熱時間為 2 小時，溫度保持 70~80 度，請勿私自調整。

7. 洗衣、烘衣機(位於七樓病房配膳室內)

需自備零錢及清潔用品，洗衣、烘衣費用均有標示。

病人及家屬配合事項

1. 病房禁用自備電器手機充電器請自行保管並安全使用，禁止使用自備電器，如電熱毯、電熱器、電鍋、延長線、電磁爐、電扇、果汁機等。
2. 全院禁菸-為維護病人住院安全，請配合勿在院區任何地方抽菸。
3. 禁止攜帶危險物品及法定違禁品到醫院，違者予辦理自動出院或強制報警處理。
4. 專人到院洗髮：住院期間有需求者可提供電話，請洽護理站(非本院特約人員)。
5. 各病房、病室門後均貼有緊急疏散平面圖，發生緊急狀況請依指引疏散。
6. 本院實施陪病管理制度，於病人辦理入院時即發放陪病證一張；夜間憑陪病證進出醫院，於辦理出院時請將陪病證繳回住出院櫃檯。
7. 貴重物品自行保管-本院進出人員繁多，請勿攜帶貴重物品住院；若您 仍攜有貴重財物且需臨時離開病房，請務必記得將貴重物品隨身攜帶，若需協助請洽護理站。
8. 如急事欲外出離院者，請先洽詢護理站協助聯繫醫師須先確定生命徵象與病情穩定，需經醫師評估開立准假醫囑，方得請假。
9. 為隨時能了解您住院期間的狀況，每病人宜安排一位家屬(或照服員)留院陪宿。
10. 病人若須暫時離開病房，請務必事先通知主責護理師，以免影響治療。尤其使用靜脈輸液幫浦病人，請勿擅將醫療儀器設備推離院區外，發生狀況 恐延誤治療，若不幸發生跌倒，後果不堪設。
11. 需代聘照服員請洽護理站(建議您勿聘用非法外籍看護以免觸法)。
12. 意見反映-住院中遇任何問題，歡迎您隨時告知醫療團隊，以利提供即時處理；也歡迎利用民眾意見反映專線

探訪時間

為維護住院病人安全及安寧，夜間 22：00 後至翌日 06:30 停止訪客探病，並僅留一位家屬陪伴照護，為病人及探病者著想，除非必要請盡量避免 6 歲以下兒童及 75 歲之老人進入病房探病，以減少感染機會敬請遵守本院相關規定。

門禁時間

為維護院內同仁暨病人及家屬安全，本院於夜間 22：00 至隔日 06：30 進行門禁管制，上述時段請憑「陪客證」由大樓門口出入。

住院用藥須知

為了避免您於住院期間攜帶私人藥物服用而影響治療成效，請您於入院時事先告知護理人員，以提供醫師判斷及開立處方用藥指引。

重要事項：1.若服用中藥，請主動告知醫師。

2.非本院藥物務必先告知護理人員，轉請藥師或醫師給予用藥指導。

3.若非處方用藥，須服用時先經醫師指示後才能服用。

住院膳食服務

若您需訂餐、改餐、停餐，請直接洽詢護理站，送餐時間：早餐 07:30、午餐 11:30、晚餐 17:30，用餐畢餐盤請放置於配膳室。

各類證明文件申請

一、申請受理時間：

1. 非門診時間，備齊證件及申請文件後，可由批掛櫃檯收件代辦

2. 檢驗(查)報告：1~3 天

3. 一般病歷影印：3~7 天

4. 整本病歷影印：3~14 天

診斷書別	費用	流程	應備證件
出院病歷摘要	200/份	住院中申請: 病房申請後→至批價櫃檯繳費用印領取。 出院後申請: 掛原主治醫師門診→等候看診號→診間開立→批價櫃檯繳費用印領取。	
甲種診斷書(訴訟用)	2500/份		
乙種診斷證明書 (中文)	200/份		
乙種診斷證明書 (英文)	300/份		
兵役診斷書	1000/份		
大陸人士來台探親診斷書	200/份		
重大傷病證明申請書	100/份		
醫療費用副本收據及明細	50-100/元張	請直接至批價櫃檯抽號碼牌→批價櫃檯繳費用印領取。	
年度醫療費用明細 (門診/住院)	100/份		
勞保傷病診斷書	200/份	攜帶申請表→掛原主治醫師門診→等候看診號→診間開立→批價櫃檯繳費用印。	
勞、農保殘廢診斷書	200/份		
檢查(驗)報告	基本費200元 + 每張5元	住院中申請: 病房申請後→至批價櫃檯繳費用印領取。 出院後申請: 掛原主治醫師門診→等候看診號→診間開立→批價櫃檯繳費用印。 (如醫師無法於門診立即完成，則由門診續辦完成後通知領取)	
病歷紀錄及內容			

診斷書別	費用	流程	應備證件
各類影像檢查拷貝 (光碟)	200/片	住院中申請: 病房申請→批價繳費→至放射科領取。 出院後申請: 請直接至批價櫃檯抽號碼牌→批價繳費→至放射科領取	親自辦理：
各類影像檢查拷貝 (軟片)			本人身份證 正本(外國人 持有效護照 或居留證)
心導管影像拷貝	300/份	住院中申請: 病房申請→批價櫃檯繳費→心導管室領取 出院後申請: 掛原主治醫師門診→等候看診號→診間開立→ 批價櫃檯收費→心導管室領取。	非親自辦理： 雙方身分證正 本及受託人簽 名(或蓋章)之 委託書。
死亡證明書	3份以內不 收費，第4 份每份加收 100元	住院中申請: 1.由主治醫師開立死亡證明→家屬至批價櫃檯 繳費用印 2.死亡證明書請於上班時間內申請 出院後申請: 掛原主治醫師門診→等候看診號→診間開立→ 批價櫃檯收費蓋章領取。	1.往生者身 份證正本或 戶口名簿。 2.限直系親 屬辦理。

顧客意見反應

1. 一般意見：您寶貴的意見是我們改進的動力，歡迎以下的方式反應您的意見，

我將於三個工作天針對您反應的內容提供回覆。

編號	管道	地點	負責單位
1	院長信箱	1、2 樓櫃檯、急診櫃檯、5 樓家屬休息區 6 至 9 樓護理站	社區醫學部
2	免付費服務電話	0800-281-998	客服室(白天) 行政總值(夜間)
3	網站服務信箱	醫院網站首頁→ service@tcmg.com.tw	秘書室 客服室
4	現場客訴	全院	各單位主管
5	QR code	6 至 9 樓病房床頭貼有 QR code 意見反應	安品中心

2.醫療方面意見

醫療安全是我們提供醫療服務時首要的顧慮，邀請您一起營造安全的就醫環境。

(1) 歡迎您在住院中參與醫療決策的討論，如果您對於主治醫師說明的治療計畫有

任何不清楚的地方，您可隨時向護理人員反應，護理人員會代您向主治醫師反

應。您亦可在主治醫師查房時，洽詢主治醫師，主治醫師有義務向您做出清楚

的解釋。

(2) 如果您在住院過程中，有任何關於檢查、處置、手術、麻醉、服藥、藥物注射

等方面之疑問或有可能造成您跌倒、受傷之環境，請您立即與護理人員聯繫，

我們將為您處理。



四、住院費用

(本項次不足之處請參考天晟醫院網站)

<https://www.tcmg.com.tw/index.php/main/guide10> 就醫指南

住院部份負擔金額

一、雖然您有全民健保，但依法您仍應對健保給付費用自付一定比率，其比率如下：

住院日數	部分負擔比例
住院日數 1-30 日者	部分負擔比例為 10%
住院日數 31-60 日者	部分負擔比例為 20%
住院日數 60 日以上者	部分負擔比例為 30%

二、全民健康保險保險對象應自行負擔之住院費用上限如下：

- 1.因同一疾病每次住院部分負擔上限：新臺幣四萬三千元。
- 2.每年住院部分負擔上限：新臺幣七萬二千元。

前列住院部分負擔上限之適用範圍，以保險對象於急性病房住院三十日以下或於慢性病房住院一百八十日以下所應自行負擔之醫療費用為限，不包含全民健康保險法所規定不予給付之項目。

費用結算方式

- 1.住院費用於住院手續完成後開始計算，出院當日病房費不予計算。
- 2.本院採『先記帳後繳費』方式作業，自費病人住院期間各項費用超過一萬元時結算一次，當您接到繳款單後請於 3 日內至二樓出入院櫃檯繳付。
- 3.住健保床：費用超過五千元時結算一次，請您接到繳款單後請於 3 日內至二樓出入院櫃檯繳付。
- 4.住單人或雙人病房：費用超過一萬元時結算一次，請您接到繳款單後請於 3 日內至二樓出入院櫃檯繳付。

五、出院手續

健保規範出院事項

- 1.對於住院治療之保險對象，經診斷認為可出院療養時，應立即通知保險對象辦理出院；保險對象若拒絕出院者，有關費用應由保險對象自行負擔（依醫療法第 15 條辦理）。
- 2.保險對象有下列情形之一者，醫院不得允許其住院或繼續治療：(醫療法第 14 條)
 - (1) 可門診診療者。
 - (2) 保險對象所患之傷病，經適當治療後已無需住院必要者。
 - (3) 保險對象住院後，不得擅自離院。因特殊事故必須離院者，應先徵求診治醫師同意，並於病歷上載明原因及請假時數，方可請假外出，夜間 22：00 後不得外宿。未經醫師同意請假離院者，視同自動出院（醫療法第 16 條）。

出院手續



注意事項:

- 1.辦理住院時未繳健保 IC 卡者，請於出院前完成補繳程序。
- 2.假日及夜間非上班時間辦理出院時，必須以暫繳款方式處理，並請您擇日於非假日時間至一樓住出院櫃檯辦理結帳手續。
- 3.病情仍需住院而您或家屬主動要求自動出院者，須填寫「自動出院同意書」方可離院。

轉院申請相關事項

- 1.經本院醫師診斷應可轉至其他醫療機構繼續接受治療照護時，醫院會通知您辦理出院並協助您轉介。
- 2.您可持本院開具之轉診單及病歷摘要，至適當照護層級的醫療院所或機構，繼續接受照護。

健保規範出院事項

如因病情需要門診持續追蹤治療者，出院當日病房書記會為您預約回診時間，住院櫃台給您「門診預約單」，請您依預約日期、時間，直接到候診區即可。若您因有事無法按時就診，請利用電話與本院聯絡，本院將為您取消當日時間或預約其他時間。

●電話人工預約掛號專線：(03)462-7171

●網路掛號流程



六、加護病房相關事項

加護病房住院須知

您的親友目前因病況需要，必須住加護病房治療，全體醫護人員將盡全力給予照護，懇請您在這段時間與我們配合。並請您留下聯絡電話，以利醫護人員隨時與您保持聯繫。

1.為了讓病人得到適切的醫療及充分休息，依疫情調整會客時間

時間：上午 11：00～11：30

2.會客時間將有醫師為您說明病人病情，恕不接受電話解釋。

3.為避免增加病人感染機率，會客時，請您洗手、穿隔離衣、戴口罩，一次二位家屬輪流會客，12歲以下兒童抵抗力較弱，或有發燒、咳嗽等症狀，請避免進入。

4.為維護個人資料與病人隱私及避免干擾醫療儀器運作，會客時間請您將手機關閉，禁止錄音、錄影及拍照。

5.為維護病人安全，必要時會先實施保護性措施。

6.會客時間，如有臨時急救或特殊治療而延後會客時間，請您見諒。

7.當病人病情改善經醫師指示可轉至一般病房時，敬請家屬配合相關轉床作業。

7.加護病房門口設有對講機，若有疑問可直接按對講鈴，我們會儘快給您答覆。

9.為配合衛生福利部緊急醫療作業，本院設有挪床規範，當加護病房滿床或接近滿床時，將依加護病房挪床機制順位執行挪床，若有不便敬請見諒。

10.以上相關配合事項，敬請您轉告來訪之親友，謝謝您的合作。

●服務專線 (03) 462-9292 轉 25380 或 25381

七、其他團隊介紹



出院準備服務

天晟醫院

出院準備服務簡介

『**出院**』是所有病人最大地期盼
『**出院後的照顧**』卻是病人與家屬最擔心的事
所以『**出院準備服務**』能協助您做什麼？



何謂出院準備服務？

一入院就開始做準備，透過醫護人員提供專業服務，使病人於住院期間獲得整體性醫療照護，以促進病情改善，協助返家後續照顧資源提供，以達持續性之照護。

服務對象

1. 糖尿病人、腦部手術後活動能力受限或長期臥床，生活起居需要他人照顧者。
2. 出院後仍需要持續照顧病人伴有導管(如：鼻胃管、尿管、氣切管)之護理及傷口照護返家衛教指導。
3. 對出院後續安排及照顧不瞭解的病人及家屬，需轉介長期照護機構、居家護理服務、醫療器材補助使用病人。

出院準備服務於不同階段所能提供的協助：

入院初期	住院期間	出 院	
1. 提供疾病診斷及治療。 2. 知識學習及照顧技巧 【管路照顧、翻身拍背、傷口照護等】。 3. 營養評估及飲食衛教指導。 4. 社會福利資源轉介。	1. 出院用物準備【輔具申請、居家準備用品、特殊醫療器材選購之協助】。 2. 提供安置機構諮詢。 3. 社區可近性資源訊息：如居家護理所、在宅服務轉介、喘息服務轉介等。 4. 協助社會資源申請。 5. 居家氣療需求。 6. 特殊用藥指導。	出院時	出院後
		1. 出院衛教。 2. 預約回診日期。 3. 出院用藥指導。 4. 協助轉介安置相關機構：如護理之家、安養中心、呼吸照護病房。	1. 返家個案於出院一週內電訪追蹤。 2. 轉入機構個案，於轉出24小時、第一、二週電訪追蹤及滿意度調查。
疾病控制期	疾病恢復期	持續照顧期	
1. 醫師。 2. 護理人員。 3. 營養師。 4. 社工師。	5. 出院準備服務個案管理師。 6. 復健師。 7. 藥師。	1. 護理人員 2. 藥師 3. 出院準備服務個案管理師	1. 出院準備服務個案管理師 2. 居家護理師

服務專線： (03) 462-9292 轉 22839 洽 (個案管理師)

服務時間： 週一 ~ 週五 08:00~12:00 - 13:30~17:30

24小時諮詢專線 (03) 462-9292 轉 28383 值班護理長





安寧療護服務

生命有限，愛與關懷卻是綿延不絕沒有盡頭的

~生命的智慧活在安寧的心 安寧的精神在於對生命的尊重~

~讓生命發光 愛讓您不孤單 讓我們手牽手一起走~

~守護生命 手護愛~

※何謂安寧照護服務？

透過專業醫護人員提供末期病人及照護家屬身、心、靈服務，藉由相關照護技巧指導，以緩解病人各種不適症狀，並依需求提供及社區資源轉介，提升末期病人餘生生活品質。

※服務對象：經醫師診斷為癌症末期及八大非癌末期之個案。

※我們的團隊所能提供的協助：

- 1.醫師：主導擬定病人之治療目標與計劃，協調醫療團隊工作，整合各方資源，提昇病人生活品質。
- 2.安寧個管師：提供病人自主權利法及預立醫療照護咨商門診資訊，協助轉介安寧照護病房、安寧居家護理服務、醫療器材輔助租賃。
- 3.護理人員：提供病人第一線照護服務，指導家屬學習照顧病人技巧，施行臨終護理照顧及末期照護返家衛教指導。
- 4.社工師：心理輔導，處理家屬因疾病引發之認知、情緒、適應問題等，並進行病人及家屬之會談，適時提供社會資源服務，協助出院安置計劃（喪葬協助、遺族悲傷輔導），提供安寧緩和醫療相關諮詢。
- 5.志工：提供行政支援、一般病人照護、家屬協助等。
- 6.藥師：追蹤藥物不良反應，提供臨床藥理諮詢。
- 7.營養師：評估及調配特殊配方，並給予營養諮詢。

●服務專線：(03) 462-9292 轉 22839(安寧個管師)、28834(社工師)

●服務時間：週一～週五 08：00～12：00；13：30～17：30。

器官捐贈勸募

「人體器官移植條例」於民國 76 年公布施行，經由國內醫界的努力，使器官移植技術日益進步、手術安全性及成效均已提高，成績斐然。民國 91 年行政院衛生署鑑於當時器官捐贈者來源的缺乏，等待器官移植者超過 7 千人，而平均每年僅約 150 人捐贈，捐贈率約為百萬分之六點六，致頗多器官衰竭病患等不到器官而往生，令人遺憾；很多人都在活著的時候，思考著應該如何做生涯規劃，才不致枉活一遭；然而很少人去深刻思考辭世之後的我們尚可如何延續我們有限的生命！雖然醫學進步，對其他器官衰竭的病人來說，器官移植依然是延續生命唯一的希望。及增進器官有效之運用。

流程

健保IC卡加註器官捐贈意願申請流程



健保IC卡撤回器官捐贈意願申請流程



器官捐贈意願書索取地點

1. 一樓大廳志工服務櫃檯
2. 一樓健康管理中心
3. 二樓注射室門診區
4. 各樓層病房區護理站 ● 服務專線：(03) 462-9292 轉 28834



居家醫療團隊

特色：1.專業醫師、護理師到宅醫療，避免往返醫療院所之不便。

2.健保給付，節省開銷。

3.在家休養也可得到持續護理服務。

照護項目：1.更換鼻胃管、導尿管、氣切管、安寧居家護理。

2.血壓或血糖測量

3.一般傷口或壓瘡傷口護理指導

4.代採檢體，如抽血、尿液檢查

5.膀胱訓練、膀胱灌洗

6.背部拍痰及抽痰護理指導

7.提供衛生教育

8.簡易復健運動和營養指導

9.返診聯繫

10.電話諮詢服務

11.長照資源轉介

服務對象：1.罹患慢性病就醫不便需長期護理或出院後需持續居家照護之病人。

2.病情穩定，可在家中進行護理服務者。

3.有明確需要的醫療與護理服務。

4.病人只能維持有限之自我照護能力 - 即清醒時間，超過百分之 50 以上活動限制在床上或椅子上。

服務區域：1.住家離醫院單次車程距離 30 分鐘內。

2.中壢區、平鎮區。

●服務專線 (日) 電話：(03)462-9292 轉 23800 /0975-080362

(夜) 電話：(03)462-9292 轉 28383

健檢中心

一、免費成人健康檢查對象：需具健保身分，免收掛號費及部分負擔。

對象:年滿 40 歲以上未滿 65 歲-每 3 年檢查 1 次；年滿 65 歲，每年檢查 1 次

二、免費癌症篩檢：需具健保身分

種 類	檢 查 項 目	對 象
口 腔 癌	口腔黏膜篩檢	30 歲以上吸菸或嚼檳榔民眾，每 2 年檢查 1 次
大 腸 癌	糞便潛血檢查	50~75 歲以上民眾，每 2 年檢查 1 次
子宮頸癌	子宮頸抹片檢查	30 歲以上婦女，每 1 年檢查 1 次
乳 癌	乳房攝影檢查	45~70 歲及 40~44 歲具乳癌家族史之高危險婦女， 每 2 年檢查 1 次

三、自費健康檢查：勞工體檢、學生體檢、餐飲業體檢、人壽體檢、外籍人士體檢等

四、癌症預防保健篩檢套組

五、肝腎功能檢驗套組

六、心臟血管疾病預防篩檢套組

七、婚前健康檢查套組

●服務專線：(03) 462-9292 轉 22813、22000

●檢查地點：綜合大樓一樓



天成醫療
社團法人
Ten-Chan General Hospital

天晟醫院

天成生醫科技藥局

天成生醫科技藥局

營業時間

星期一至星期五 8 : 00-22 : 00
星期六 8 : 00-14 : 00
星期日 8 : 00-12 : 00

營業項目

- 門診自費用藥
- 各類保健食品
- 亞培及補體素營養補充
- 各類醫療器材及配合政府醫療輔具代償墊付服務

天成生醫科技

輔具補助代償墊付輕鬆買・便利購

購買輔具由天成生醫科技門市辦理補助請款，
只需付差額，就可把輔具帶回家，便利生活



適用輔具歡迎洽詢



天成生醫科技門市 中壢店 地址：桃園市中壢區延平路117號 電話：03-4818008 楊梅店 地址：桃園市楊梅區中山路一段154號1樓 電話：03-4882328