

高雄榮民總醫院

為民服務白皮書

# 目錄

院徽.....	3
願景宗旨 .....	4
壹、前言 .....	6
貳、服務內容 .....	9
一、醫療服務 .....	9
二、醫學研究 .....	13
三、社會服務 .....	13
四、醫療週邊服務 .....	15
參、展望未來 .....	16
肆、便民服務 .....	17
一、醫療文件申請程序 .....	17
二、掛號方式及看診時間 .....	21
三、交通 .....	22

# 院徽



## 設計理念

以高雄榮民總醫院英文縮寫單字 **VGHKS** 為構成基本元素，並以 **V** 及 **K** 兩單字結合成雙手做為全心服務、祈禱與祝福之意；以 **S** 代表蛇，象徵神奇的醫術，也代表正統醫學之標誌，在古代摩西時代銅蛇具有醫治人類起死回生的能力；而正中央豎立的蛇杖為一拐杖（倒立 **L: Love**），此杖在醫學上稱為醫神之杖，表示不偏不倚的醫德與愛心，不論貧、富、老、弱、殘患者，都一樣能獲得平等的醫療照護，更象徵弱勢的依靠；以 **VGH** 三單字結合成高質服務的精神及注重全人照護，**H** 以藥杯呈現，藥杯代表人類收集蛇毒以製造抗毒血清，表示研發創新之精神；**KS** 則代表高雄。

## 色彩理念

以**藍綠色**為主，具有舒緩緊張的效果，以達到和諧狀態，是專門協助心理寧靜的色彩。

# 願景宗旨

願景

精進高榮，名揚天下

## 【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。

使命

宗旨

醫院創設的使命，及追求的核心價值

【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

核心價值

高質服務

雄心創新

榮耀生命

總歸愛心

提供優質安全的全人照護  
培育德術兼優的醫療團隊  
研發有益人類的生命科技  
促進區域醫療合作與水準  
投入國際醫療及衛生活動

# 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「行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院」，輔導會新制組織章程於 102 年 11 月 1 日正式施行後，再次更名為「高雄榮民總醫院」，84 年、88 年、91 年、95 年、98 年、102 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，同時亦接受各公私立醫學院醫、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。

本院自民國 98 年提出興建高齡醫學大樓計畫，於 101 年 5 月舉行開工動土典禮，103 年 8 月竣工，於 103 年 11 月啟用，是全國首座專



為高齡長者打造之醫療大樓。

建築面積約 683 坪，總樓地板面積約 5,835 坪，為地下二層、地上九層之建築物。主

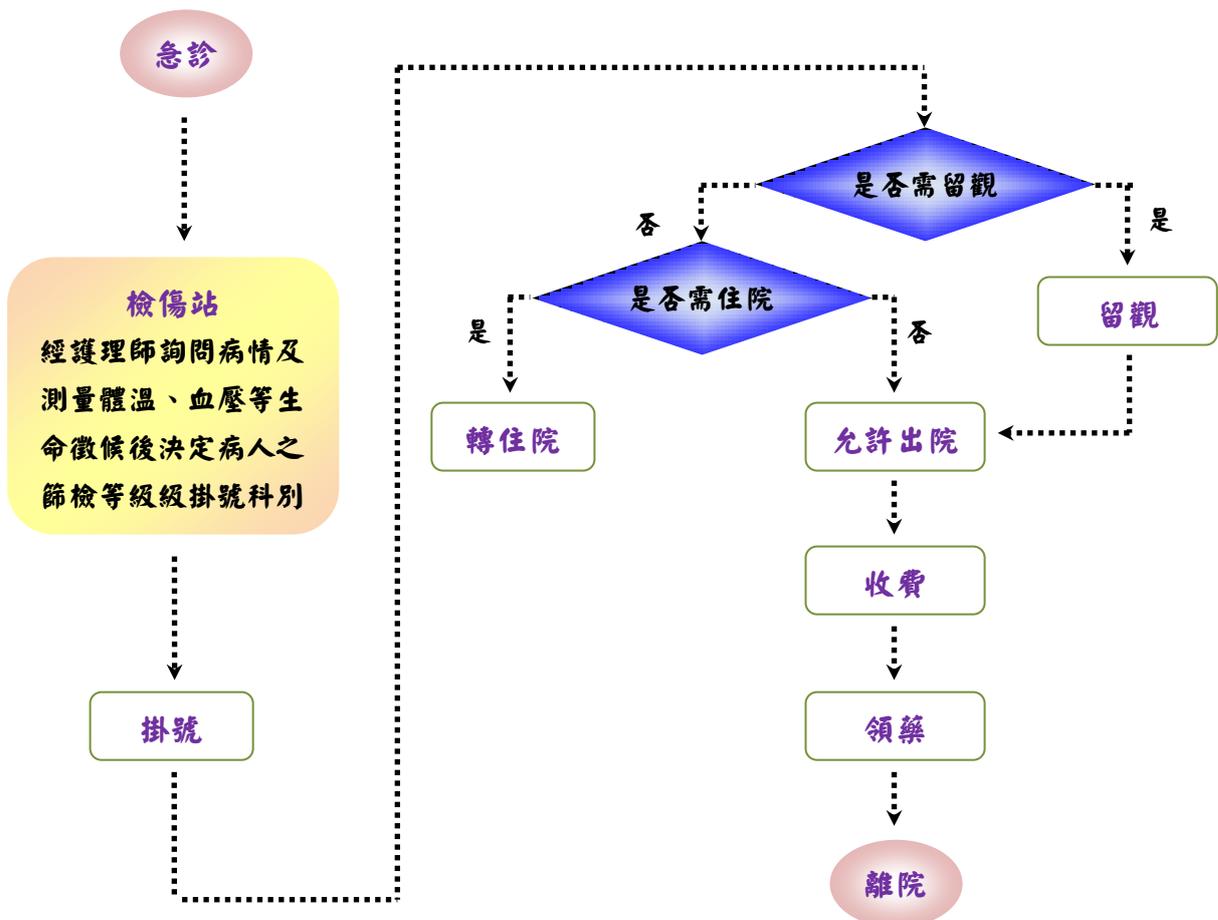
要空間係以高齡醫學中心、精神部、復健部等與高齡相關之科別為主  
軸規劃。

## 貳、服務內容

### 一、醫療服務

#### (一) 急診

急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。



急診流程圖

## (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。對於待診臨時不適之特殊情形，適切調整優先看診服務，而預約掛號患者則會告知預定看診時間，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、收費及轉診業務；此外，另有網路、手機 APP、電話語音及自助掛號機掛號、自助繳費機等服務。
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電話語音預約，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。
6. 門診就醫流程：
  - 【步驟一】門診掛號分為初診（完全未曾來本院就醫者，自步驟二開始流程）及複診（自步驟六開始流程）二類。
  - 【步驟二】初診部份，可網路預約或電話預約或現場臨櫃掛號。
  - 【步驟三】初診當日門診臨櫃報到前，先至門診服務台填寫初診單。
  - 【步驟四】門診服務台填妥初診單後，再至掛號櫃台報到製作病歷等手續。

【步驟五】完成掛號櫃台報到及製作病歷手續後，依既定時間至診間候診（再到步驟八流程）。

【步驟六】複診部份，可網路預約或電話預約或現場臨櫃掛號或由醫師約診。

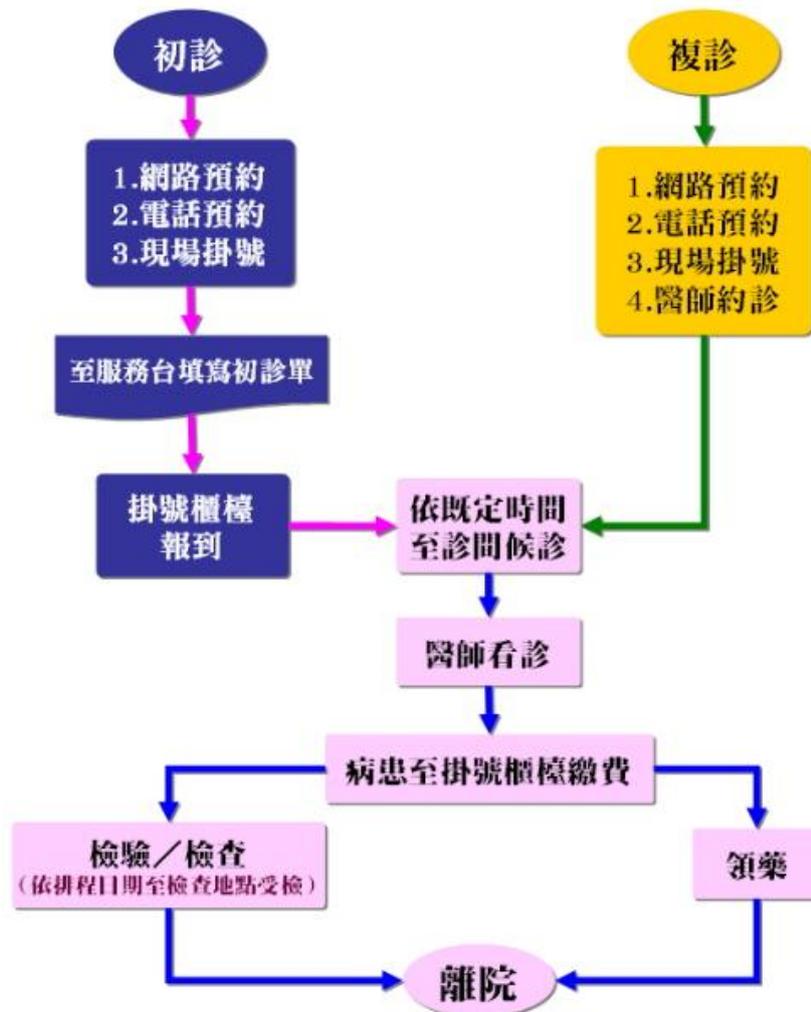
【步驟七】複診完成預約掛號，依既定時間至診間候診。

【步驟八】醫師看診。

【步驟九】看診後，執醫師開立各檢驗單、藥單至掛號櫃台繳費。

【步驟十】掛號櫃台繳費後，執藥單至門診藥局領藥，或依檢查(驗)排程日期至檢查地點受檢。

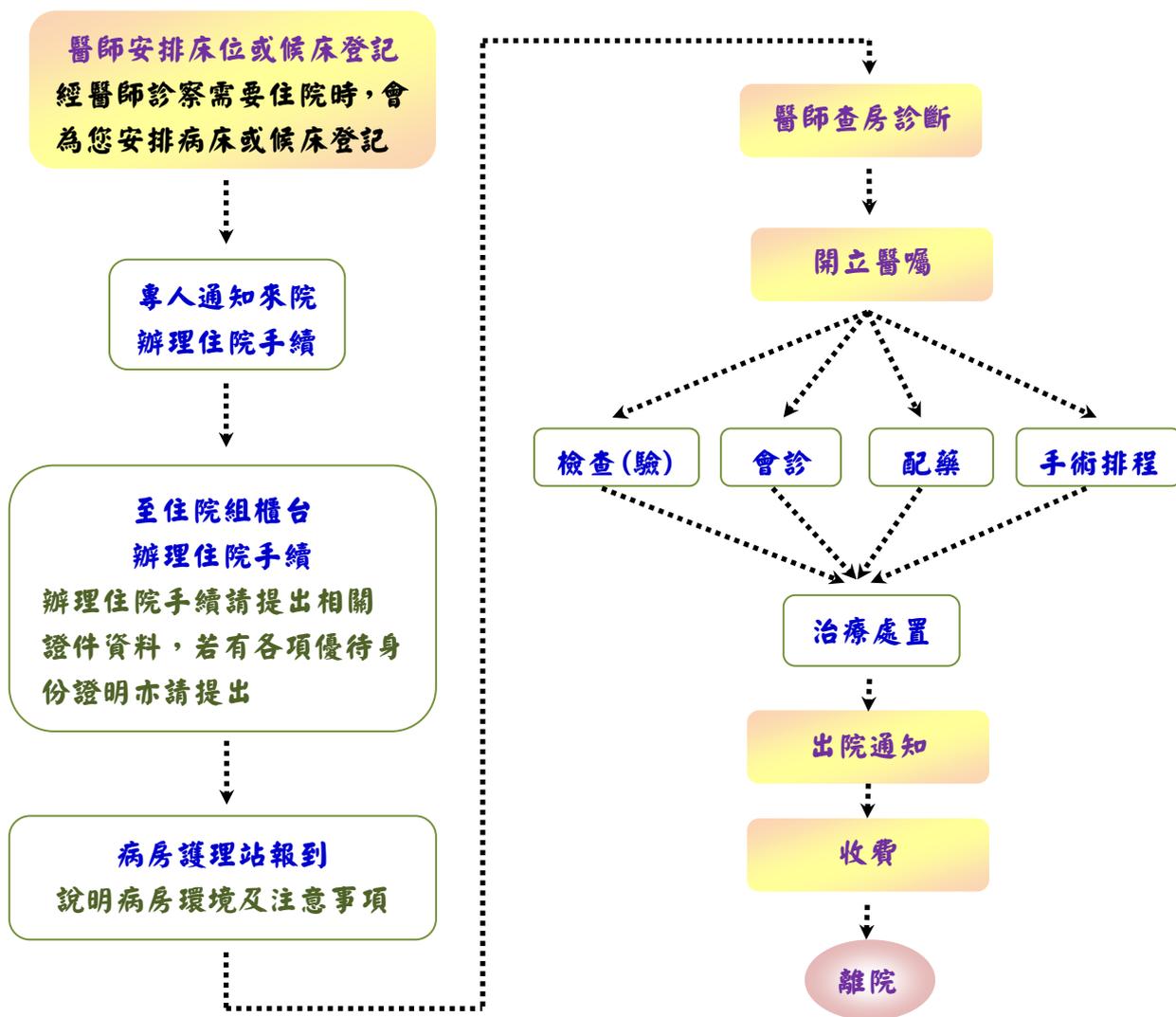
【步驟十一】領藥後或受檢後離院。



門診流程图

### (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. 設有住院服務中心，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，對剛辦理住院之病患提供專業醫護行政人員，協助至各檢查單位受檢，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、醫事放射、職能治療、物理治療、營養、醫事檢驗、呼吸治療、心理、聽力、語言治療、牙體技術、社工、醫管、公衛、醫學工程、勞安等科系學生在本院實習。
2. 接受公私立醫療機構醫師及醫事人員來院訓練。
3. 接受衛生福利部委託培訓各類專科醫師。
4. 陸續與各型醫療院所簽訂醫療合作契約，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、流行病學研究室、細胞藥理學研究室、感染疾病與免疫學研究室、癌症基因體研究室、轉譯醫學研究室、分子醫學研究室、幹細胞研究室及實驗動物中心。除外並聘有專任研究員，以協助推展研究計畫；歷年來執行科技部、衛福部、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、榮總台灣聯大合作研究、榮總中山、榮總高醫等院校合作研究、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：07-3468079，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。
5. 榮民服務榮民：本中心志工人員，50%以上為榮民、榮譽，藉著「榮民服務榮民」，更加親切進而增進彼此間的關懷。
6. 志工服務：協助門診病人輪椅推送、陪同就醫、環境指引及戒菸宣導。

## （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、出院安置等困難，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，並增進醫病關係。
3. 志工服務：訪視新進住院病患，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，慰撫病患及家屬之心情。
4. 輔具借用：本院提供輪椅、拐杖、助行器等免費短期借用服務，以提昇出院病患之活動功能，並改善生活品質。

## （三）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、經濟、出院安置等困難，以及保護性個案之通報與追蹤服務，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。

## （四）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. 於高齡大樓一樓設有快樂商店，由精神科職能治療病患負責經營。

##### (三) 空中花園：

於醫療大樓三樓及高齡大樓九樓陽台各設有二座空中花園。

##### (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。

## 參、展望未來

發展急重難症醫學

發展健康促進業務

發展自費診療業務

發展高齡醫學業務

發展旅遊醫療業務

發展南區策略聯盟

## 肆、便民服務

### 一、醫療文件申請程序

#### (一) 醫療文件(Certification)申請

##### 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	120	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 收費，餘 每份 \$30。
門診就醫證明書	30	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	
公、勞、農保殘廢診 斷書	520	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	門、急診掛號櫃台	掛號櫃台	
兵役鑑定費 (自費複檢)	4,000	門診掛號櫃台住院 服務中心	掛號櫃台	
中文死亡證明書	100	住院服務中心	住院服務中心	榮民第 一份免 收費，餘 每份\$30
中文出生證明書		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		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	200	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、 早產、死產證明書	120	門診掛號櫃台住院 服務中心	門診掛號櫃台住院 服務中心	
全民健保義肢給付	120	門診掛號櫃台住院	門診掛號櫃台住院	

名稱	金額	繳費處	關防用印處	備註
申請書		服務中心	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	
預防注射證明 (中文)	60	門診掛號櫃台	無須蓋關防	
預防注射證明 (英文)	100			
門診體檢證明 (抄表, 甲)	200	門、急診掛號櫃台	文書組	
門診體檢證明 (抄表, 乙)	120	門、急診掛號櫃台	文書組	
英文死亡證明書	200	門診掛號櫃台住院 服務中心	文書組打字無關防	

註：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

## 2. 申請病歷資料作業與收費標準

名稱	收費標準	受理單位	取件單位	備註
臨櫃申請 病歷複製	行政費：200 元 黑白：每張 5 元 彩色：每張 100 元 中文病歷摘要：每份 1,000 元	社區健康中心/ 住院服務中心	1. 填寫病歷複製申請單與核對證件。 2. 如經門診醫師看診時申請，則不另收行政費 200 元。 3. 急件加倍收費 4. 如需郵寄，郵資費用另計。	

名稱	收費標準	受理單位	取件單位	備註
			5. 以平常日受理為原則，如特殊情形需於假日提供資料，則於急診掛號櫃台受理。 6. 非本人請填寫委託申請書及附相關證件核對身份。	
網路申請 病歷複製	行政費：200 元 黑白：每張 5 元 彩色：每張 100 元 中文病歷摘要：每份 1,000 元	病歷管理組/社區健康中心	病歷管理組受理案件並複製完成後，送交社區健康中心取件	
民眾委託 保險公司 申請病歷 查詢複製	每案 1,000 元	病歷管理組	申請單位以函文及檢附病人委託書等相關資料至本院，病歷管理組受理並函覆。	

註：收費標準依據高雄市政府衛生局醫療費用收費標準

### 3. 各類影像光碟複製

名稱	收費標準	受理單位	取件單位
單筆檢查之複製光碟片	200 元	放射線部	放射線部
2 筆檢查之複製光碟片	400 元		
3 筆(含)以上檢查之複製光碟片	1.500 元		

名稱	收費標準	受理單位	取件單位
(700MB / 片)	2. 超過一片之部分，每張加收 100 元		

註：各類影像包括如 X 光攝影、超音波、血管攝影、CT、MRI... 等。

#### 4. 鑑定書類：

名稱	簽發權責	繳費處	關防用印處	備註
殘障鑑定費	主治醫師	門診掛號櫃台	門診掛號櫃台	收費依各縣市衛生局規定

#### 5. 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」及附「全民健康保險重大傷病證明卡申請書」交病患持至掛號組（或住院服務中心）櫃台代辦重大傷病。	
步驟二	掛號組（或住院服務中心）櫃台	加蓋「醫院章戳」 繳費	
步驟三	健保局（高屏分局） 電話： （07）3216832 （07）3233123#2250 傳真： （07）3217981	應備證件	備註
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國民身份證影本。</li> <li>2. 診斷證明書（30 日內）。</li> <li>3. 全民健康保險重大傷病證明卡申請書。</li> <li>4. 申請人印章。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可現場、郵寄或傳真辦理。</li> <li>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。</li> <li>3. 塵肺症者請檢附胸</li> </ol>

			<p>部 X 光片、勞保退休證明及從事粉塵工作證明。</p> <p>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。</p>
--	--	--	--

6. 其他文件申請：

名 稱	金 額
收據影印費	20
掛號證遺失重辦、陪伴證	20
住院費用證明 — 人工	350
門、急診費用證明	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

1. 診間預約：在您就診後，醫師會視情況為您預約下次就診時間。
2. 電話語音預約：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 7 時 30 分至 16 時 30 分（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 時至 16 時

（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：上午時段 9 時起；下午時段 14 時起

### 三、交通

（一）搭捷運民眾

1. 高雄市交通局為因應高捷紅線通車，增開捷運接駁公車（營運時間每日 06：00~23：30，班距每 12~30 分）。
2. 捷運凹子底站轉乘：紅 35 路至本院。
3. 高鐵左營站轉乘：紅 35 路、紅 50 路至本院。
4. 捷運生態園區站轉乘：紅 35 路、紅 50 路至本院。

（二）開車民眾

1. 利用國道 1 號（中山高）：由鼎金系統交流道左營出口（民族路）下高速公路，接大中路右轉進榮總。
2. 利用國道 3 號（南二高）：轉入東西向 10 號快速道路往西之高雄方向，於左營出口（民族路）下快速道路，接大中路右轉進榮總。

（三）搭台灣鐵路民眾

1. 請經由高雄後火車站出口接九如路，出口右轉，搭車至民族路左轉，接大中路右轉，可到達高雄榮總醫療大樓院區大門。
2. 請經由新左營火車站出口接高鐵路，搭 R16 捷運接駁公車（紅 50 線

-往榮總) 往民族路-榮總路〈7-11〉下車，可到達高雄榮總門診大樓院區大門。

#### (四) 搭高速鐵路民眾

高鐵左營站出口接高鐵路，搭 R16 捷運接駁公車(紅 50 線-往榮總)往大中路(鼎金系統交流道方向)，可到達高雄榮總醫療大樓院區大門。





本院地址：高雄市左營區大中一路 386 號  
聯絡電話：(07) 3422121 轉 75304 或 75308  
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://www.vghks.gov.tw>