



# CHINESE HOSPITAL

845 JACKSON STREET  
SAN FRANCISCO, CALIFORNIA 94133

<p><b>I. 東華醫院</b> p.2-6</p> <p>東華醫院的使命 服務社區, 超逾百年 服務範圍 病人護理服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>廿四小時急診室 (二樓)</li> <li>心肺治療部 (一樓)</li> <li>記憶力研究及治療中心 (一樓)</li> <li>放射及影象診斷服務 (X-Ray)(二樓)</li> <li>膳食部</li> <li>深切治療部(ICU) (四樓)</li> <li>化驗 / 病理學服務 (一樓)</li> <li>內科 / 外科</li> <li>門診治療中心</li> <li>專科門診</li> <li>院牧服務</li> <li>病人投訴</li> <li>藥劑部 (一樓)</li> <li>即日手術部門及內窺鏡檢查部門 (五樓)</li> <li>社會服務 / 出院計劃</li> <li>手術及麻醉後復康室 (PACU)</li> <li>遙測 / 內外科</li> </ul> <p>特別服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社區健康服務</li> <li>義務工作人員的良機</li> </ul>	<p>電話 停車 聽力損傷 / 翻譯服務</p>
<p><b>II. 住院須知</b> p.6-8</p> <p>應帶備的物品 不應帶備的物品 假如您需要接受外科手術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手術前</li> <li>病人同意書</li> <li>手術當天</li> <li>復康</li> <li>訪客</li> </ul> <p>訪客資料 詢問</p>	<p><b>IV. 病人權益和責任</b> p.9-12</p> <p>病人權益 病人責任 資料的提供 遵守指示 拒絕接受治療 醫院的規則及條例 尊重和體恤 生前意願 東華醫院的服務聲明</p> <p><b>V. 安全及保安</b> p.12-14</p> <p>有關安全及保安 禁煙規則 藥物 藥物與食品的互相作用</p> <p><b>VI. 準備出院</b></p> <p>您可能符合資格申的社區服務 出院及回家 返家旅程 延續治療</p>
<p><b>III. 住院設備</b> p.8-9</p> <p>病房 膳食 電視</p>	<p><b>VII. 帳務安排</b> p.14-16</p> <p>您帳單的資料 醫院的帳單 醫生的帳單 購有保險的病人 持聯邦醫療卡的病人 持加州醫療卡的病人 第三者的責任保險 勞工保險 沒有醫療保險的病人 您的醫療記錄</p> <p><b>VIII. 其他重要的考慮</b> p.16</p> <p>血是無價 器官捐贈 戒煙 疾病護理</p>



## CHINESE HOSPITAL

845 JACKSON STREET  
SAN FRANCISCO, CALIFORNIA 94133

### 服務社區, 超逾百年

#### 東華醫院

#### 東華醫院的使命

東華醫院是一間由社區擁有的非牟利機構。它以迎合民族文化需要，及價廉效高的獨有風格，為社會各階層提供高質素的醫療服務。東華醫院服務社群，在董事會之領導下，在社區醫療健康領域裏擔當重要角色。

#### 服務社區

從 1899 年開始，東華醫院為華裔社區提供各項醫療服務，包括內科、外科和診治服務，本院並擁有能操多種語言及融合多種文化背景的職員，為病人提供先進、專業及最高質素的醫療服務，並不遺餘力，為社會提供革新的醫療服務。

我們明白在留院期間是病人及親屬感到不安的時刻，這本小冊子簡述我們醫院所提供的服務，能協助病人及親屬了解醫院的護理政策及醫療程序，並確保病人認知本院的服務及設施；若您在留院期間有任何問題或意見，請向您的護士或病人關係部聯絡，電話 415-677-2492。

#### 醫療服務範圍:

- ❖ 住院及門診之治療及護理服務
  - 住院服務
    - 深切治療科
    - 內科/ 外科
    - 遙測病房
  - 門診服務
    - 廿四小時急診室
    - 即日外科手術部/ 內窺鏡檢查部
    - 門診治療中心
    - 專科門診
  - 手術部
- ❖ 放射及影象診斷服務
  - 電腦斷層掃描
  - 骨質密度檢測
  - 乳房 X 光檢驗服務
  - 核能治療
  - 超聲波
- ❖ 心肺治療服務
  - 記憶力研究及治療中心
- ❖ 腎透析 (洗腎) 服務
- ❖ 化驗服務
- ❖ 營養輔導
- ❖ 配藥服務
- ❖ 社會服務/ 出院計劃

- ❖ 醫院帳務
- ❖ 健康教育
- ❖ 保健資訊圖書室
- ❖ 手術及麻醉後復康室
- ❖ 院牧 (宗教精神支持)

## 病人護理服務

### 廿四小時急診室 (二樓)

東華醫院之急診室，每日廿四小時及一星期七天，均有醫生及護士值班。主理急症的醫生都經急症醫療委員會鑑定合格，及由受過急症護理訓練的護士當值。

### 心肺治療部 (一樓)

心肺治療部提供各項檢驗服務，以幫助醫生診斷心臟、神經及肺部之疾病。檢驗服務包括心電圖、超聲心電圖、廿四小時心電圖、腦電圖和肺功能檢驗等。所有這些檢驗均由技術人員操作，並由專科醫生檢閱。在進行壓力 (運動) 心電圖時，一位心臟病專科醫生會在場監督。

接受過專業訓練的呼吸治療員為需要呼吸康復治療的病人、或預防呼吸系統併發症的病人進行呼吸治療、輸氧和各種不同的診斷測試。

辦公時間: 星期一至星期五: 早上八時至下午六時  
 星期六: 早上八時至下午二時  
 電話: (415) 677-2435

### 記憶力研究及治療中心 (一樓)

此項計劃將由東華醫院和加州大學舊金山分校(UCSF)攜手合作，為有記憶力衰退或其它認知能力有損害的病人提供引導性的全面性評估。如有需要，此項評估將提供翻譯服務。此項服務將由心肺治療部提供。詳情請致電心肺治療部 (415) 677-2435 查詢或預約。

### 放射及影象診斷服務 (醫務辦公大樓, 二樓)

X光放射部門由一位放射學專科醫生專責領導。所有X光片由接受過專門訓練的註冊X光放射醫師監管下操作。他(她)會依據您的病歷研讀您的X光片，並將診斷報告，寄給您的醫生。

辦公時間: 星期一至五: 上午八時至下午七時  
 星期六: 上午八時至下午四時三十分  
 電話: (415) 677-2320

### 膳食部 (地庫)

你的膳食，如同您的藥物一樣，是您康復的重要因素之一。膳食部門會按照醫生處方為您提供各式各樣均衡的營養餐。

註冊營養師負責營養評估以及向病人提供適當的營養飲食建議。在醫生的要求下，營養師亦會向您和您的家人提供營養膳食和“藥物與食物互相影響”的教育。如你在出院時需要更多資料，請致電 (415) 677-2307。

### **深切治療部(ICU) (四樓)**

深切治療部由受過嚴格培訓的註冊護士及醫護人員專責，為病人提供廿四小時觀察護理。並配合先進的急救器材和監察儀器，確保危重病人能獲得高水準的護理服務。

### **化驗 / 病理學服務 (一樓)**

大部份進醫院的病人都需要按照他們醫生的要求作出化驗。這部門由專長病理學的專科醫生監管，並加上化驗技術專員，以及助理化驗技師緊密合作，為您和醫生提供迅速和高質素的服務。

辦公時間: 星期一至五: 上午八時至下午六時  
                  星期六: 上午八時半至下午三時  
電話: (415) 677-2420

### **內科/ 外科 (三樓)**

內科/外科為 13 歲或以上；患有急性病，不限於但包括接受呼吸感染、癌症、腦血管失調、普通科、骨科、泌尿科及婦科手術，而又不需要加護或遙測儀器監察的病人提供醫療服務。

### **門診治療中心 ((醫務辦公大樓, 二樓, 219 室)**

為門診病人提供優質治療，服務範圍不限於但包括：化療、輸血及靜脈輸液。

辦公時間: 星期一至五: 上午八時至下午六時  
電話: (415) 677-2363

### **專科門診 ((醫務辦公大樓, 三樓, 329 室)**

為了幫助您的醫生更好地控制您的慢性病，東華醫院特別開設了專科門診為您服務。這些慢性病包括糖尿病、慢性阻塞性肺病、心血管疾病、高血壓、慢性肝炎、更年期/骨質疏鬆等等。醫護師/營養師將根據您的需要，為您提供一對一的服務，這些服務包括病理的教育、藥物的調節、醫學器械的應用、飲食的調理、運動及其它生活習慣的改變等。

辦公時間: 星期一、星期三及星期四: 早上八時三十分至下午五時  
電話: (415) 677-2370

### **院牧服務**

院牧服務是透過禱告、聆聽以及輔導等形式以迎合病人的信仰需求。假如您或您的家人欲與一位宗教人仕談話，請通知您的護士或電 (415) 677-2472。

### **病人的投訴**

對病人、醫生、職員和訪客所表達的一切關注和投訴，東華醫院將作出及時的回應。請將任何的關注告訴您的護士或病人關係協調員，電話: (415) 677-2492，以便能迅速達成一個合理的解決辦法。

### **藥劑部 (一樓)**

藥劑部位於醫院一樓的大堂。它提供廣泛的服務以確保符合病人的藥物需求。這個部門由註冊藥劑師專責，並歡迎病人和家屬查詢任何有關藥物的問題。為確保高質素的服務，此部門與護士部門和醫療人員緊密合作，所有藥物均定時進行安全及有效率的監察。

配藥部是全電腦化操作，提供多項常規的病人服務，包括帶返家中的藥物、保持病人的藥物記錄、觀察病人對藥物的反應等。故此，在醫療的網絡中，能確保提供延續之醫療服務。

辦公時間: 星期一至星期五: 早上九時至下午六時  
星期六、日及假日: 早上九時至下午四時  
電話: (415) 677-2430

### **即日手術部門及內窺鏡檢查部門 (五樓)**

即日手術部門是一個提供多項專科治療的部門，它提供即日放射檢查、外科手術和內窺鏡檢查前後的護理服務。此部門同時也提供化療和輸血服務。

辦公時間: 星期一至五: 早上六時半至下午五時半

內窺鏡部門提供診斷性及治療性檢查如: 胃鏡、支氣管鏡、大腸鏡、肝臟切片、胸腔穿刺手術等。

辦公時間: 星期一至五: 早上七時半至下午三時半  
電話: (415) 677-2350

### **社會服務 / 出院計劃**

社會服務 / 出院計劃部門協助病人及其家人安排出院後的護理。這項服務包括安排家庭護理服務或轉送到其他康復機構。

任何親戚、朋友、或醫生均能要求社會服務人員 / 出院計劃專員在出院前和病人見面。您只需通知護理人員，他們會協助您與社會服務人員 / 出院計劃專員聯絡。假如您出院後需要與社會服務人員 / 出院計劃專員聯絡，請致電(415)677-2377。

### **手術及麻醉後復康室 (五樓)**

手術部為 13 歲或以上的住院或門診病人提供大、小手術服務。同時也提供及促進一切緊急或非緊急性手術病人的醫療照顧。麻醉後復康室為病人提供手術後加護照顧。

### **遙測 / 內外科 (四樓)**

遙測內外科為內外科病人提供 12 部設有遙測儀器牀位，為 13 歲或以上患有急性病而不需要接受加護的病人提供服務。特別為心律不齊、充血性心力衰竭或需要緊密監察心臟的病人提供遙測服務。

### **特別服務**

#### **社區健康服務**

華人社區健康資源中心 (Chinese Community Health Resource Center) 的宗旨是以雙語教育的形式，提供各類題材之健康教育及保健常識，向整個華人社區推廣及宣傳身心健康之生活方式。

#### **此中心提供以下服務:**

- ❖ 網站(提供豐富雙語保健資料)
- ❖ 保健資訊圖書室(可外借或在內閱讀)
- ❖ 健康教育資料
- ❖ 免費健康講座(常見健康問題)
- ❖ 癌症教育研究及護理(並提供免費三藩市居民癌症治療接送服務)
- ❖ 慢性病的護理(如糖尿病, 哮喘等)
- ❖ 互助小組

- ❖ 個人營養輔導
- ❖ 緩舒治療
- ❖ 病人指導計劃
- ❖ 推介服務
- ❖ 社區健康宣傳運動
- ❖ 社區健康研究調查

所有健康教育講座均免費提供，歡迎各界人士報名參加。個人營養諮詢服務需持華美醫師協會醫生介紹信，並要預約時間。如欲報名參加講座或索取講座時間表，請親臨該中心或致電 (415) 677-2473 查詢。

中心地址: 東華醫院醫務辦公大樓四樓 407 室  
 辦公時間: 星期一至五，早上九時至十二時及下午一時至五時  
 電話: (415) 677-2365  
 網絡地址: [www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org)

保健資訊圖書室提供各類中英文保健書籍及錄影帶，雙語健康簡訊及各類不同題材的雙語健康教育小冊子。所有服務均為社區各階層人士免費提供。書籍或影帶可在館內閱讀或外借。

圖書室地址: 三藩市積臣街 845 號，東華醫院 (大堂)  
 辦公時間: 星期一至五: 早上八時至中午十二時及下午一時至四時半  
 星期六: 早上八時半至中午十二時半及下午一時至四時半  
 電話: (415) 677-2473

### 義務工作人員的良機

義務工作人員為醫院提供的各項不同的服務，對東華醫院的醫療護理有莫大的貢獻。假如您有興趣成為一位義務工作者，請致電 (415) 677-2477。

## II 住院須知

入住醫院是您的醫生因應您的病情而決定，他們會為安排您的醫療護理、診治及其他醫療服務。

### 應帶備的物品

住院期間，醫院會提供大部份你所需的物品。除非醫生吩咐，你所有在家服食的藥物不必帶進醫院。只須帶備一張藥物的名單便可。如你有生前意願，醫療護理授權，或其他事前指引等文書，請帶上複印本。

另外，請記得帶備以下物品：

- ❖ 醫療保險卡或保單號碼
- ❖ 社會安全卡號碼
- ❖ 聯邦醫療卡或加州醫藥卡
- ❖ 任何其他醫療保險資料

## 不應帶備的物品

任何貴重物品，如手飾、大量金錢、手提電腦等都不應帶入院。爲了安全私人電器用品不允許在病房內使用。

## 電力安全

爲了病人的安全，在病房內禁止使用私人電器用品，此包括，但不祇限於風筒、電動鬚刨、收音機、保暖墊、或輕便電暖爐等。病房內只准許使用電池發動的電器用品。然而，若有病人需要使用氧氣，電池發動之電器用品也絕不能使用。

## 您的私人財物

院方不負責看管您置留在病房中的個人貴重物品。請您把金錢、藥物、信用卡、銀包、首飾及手提電話等，都交給家人帶返家中；或請您的護士將它們寄存在醫院的保險箱內，您將會收到一張列出所有寄存物品的收據。

## 眼鏡、假牙、助聽器

這些物件需要小心保管。你可以向您的護士索取一個放置假牙的膠盒。請不要將這些物件隨意放在膳食托盤內或擱置於床上，因爲這些物件很容易在清理時遺失。醫院不會負責償還您所遺失的個人物品。

## 假如您需要接受外科手術

### 手術前

如醫生囑咐，在您動手術前一晚也許會給您服食鎮靜劑。在動手術當天，請不要進食或飲用任何東西，除非是醫生或護士吩咐您進食。

## 病人同意書

您或許需要簽署某些治療、檢驗或手術的同意書。在簽署前，您的醫生會跟您解釋及相討有關的醫療程序。如您有任何不明白之處，請通知護士轉告醫生。

## 手術當天

動手術當天，需要對身體上動手術之部位，做好準備工作。您會接獲通知應該做甚麼。如果您的麻醉醫生指示，您可能在動手術一小時前需接受手術前的藥物。您會在您預定的手術時間大概四十五分鐘前送進手術室。假如因爲其他的緊急原因而需延遲您的手術，您是會接到通知的。

## 復康

動手術後，您會被送進麻醉後的復康室，由接受過特別訓練的護士觀察您的血壓、脈搏和呼吸，直至您可轉送回您的病房或深切治療護理部(若您的醫生認爲您需要接受密切的觀察)。醫護人員密切觀察您脈搏、呼吸和血壓之變化，同時亦會觀察手術縫針的傷口料理和保持靜脈的注射液。若您的醫生有指示，您只能進食流質食物。若您感到不舒適，請切記立即通知您的護士。

## 訪客

在你動手術之前後，均允許家人探訪。但是在手術過程中他們必須在大廳或到 410 室等候。當您的手術完畢後，醫生是會與他們聯絡。訪客需要留在大廳內等候，直至接到通知病人已被轉移回病房及可以接見訪客。

## 訪客資料

### 探訪時間

探訪時間:早上十一點至晚上八時

深切治療部(ICU)，只限於病人之成年直系親屬探訪，每次訪客不能多於二位及每小時祇能逗留十分鐘。探訪時間:早上十一時至晚上八時。

### 探訪規則

東華醫院歡迎訪客的光臨。但是，我們的主要宗旨是保持一個安靜的環境，讓病人能充分地休息，並且迅速康復。因此，我們規定探訪的時間。為您健康的利益，請協助我們執行醫生為您而訂立的探訪規則:

- ❖ 請將探訪保持簡短。
- ❖ 訪客應用醫院正門出入。
- ❖ 訪客和病人應體諒其他的病人，請小聲安靜地交談。
- ❖ 訪客如患有傷風、流行性感冒、或其他傳染性疾病，請不要探訪病人。
- ❖ 訪客應該在攜送食物或禮品至病人房間之前先請示護士，因為病人可能需要服食特別膳食的安排，和對某些食物有所限制。
- ❖ 訪客不應探訪病房內的其他病人，不應觸摸病人房間內的器材，或未徵求護士同意之前，移動病人，或更變病人病床的位置。
- ❖ 在治療或護理的時候，訪客不准在病房內逗留，以確保病人的私隱。

為了訪客方便，在指定地方設有公用電話。

### 詢問

我們要求病人指定一位家庭成員作為發言人，可以為其餘的家人傳達訊息和報告最新狀況。這樣便可使護士撥出更多的時間照顧病人。

## III 住院設備

### 病房

您的房間設有一個護士傳呼鈴，當護士站之鐘響起時，護士將會到你的病房查看你的需要。您的睡床備有一個電動控制鈕，以便您能活動自如地將床頭或床尾升高或降低。如果您需要額外的枕頭、棉被和浴袍，您隨時可以通知您的護士。

### 電視

每張睡床都裝設有一部遙控電視機。

### 電話

電話放置在您床邊的檯上。打本地電話，先撥“9”字，等待電話信號，然後再撥電話號碼。若打“415”以外的電話，先撥“8880”，等待電話信號，然後再撥地區號碼。當您聽到錄音傳話時，請選擇合適您的付帳方式。

### 膳食

膳食部門會按照醫生們的指示而提供膳食，備有正宗的中國餐及美國餐。

膳食時間:

早餐 - 早上七時四十五分

午餐 - 中午十一時四十五分

晚餐 - 下午五時四十五分

膳食部會為對營養有特殊需要的病人在餐膳之間提供特別的營養補充品。在符合飲食准許下，護士站設有牛奶、果汁及餅乾供應。傍晚時，則供應粥品(稀飯)作睡前小食。

膳食部門的工作人員會探訪病人，收集病人對食物的喜愛及過敏的資料。註冊營養師可隨時協助您安排膳食計劃。如您想與營養師商討，請通知護士站的職員。訪客也可以在醫院的膳堂購買食物。護士站均貼有餐牌及營業時間。

### **泊車**

東華醫院提供付費泊車服務。

### **聽力損傷 / 翻譯服務**

東華醫院竭盡所能，力求符合聯邦傷殘法例 (ADA) 的標準。醫院裝設有聾啞電話系統 (TDD)。在需要時，我們會為對閱讀中、英語或溝通有困難的病人提供翻譯服務。請找您的護士協助。

## **IV. 病人權益和責任**

### **病人的權益**

身為一位醫療消費者，您擁有重要的病人權益，以確保您獲得應有的醫療服務。為您承擔您的法律責任及為您的治療做出決策的人，亦可擁有您的一切醫療權益。若能清楚瞭解您的權益和勇於承擔責任，您便會成為一位熟悉醫療服務的消費者。

依據加州行政規則第 70707 條，東華醫院和醫護人員採納下列的病人權益。

病人的權益包括，但並不祇限於以下各項:

1. 您有權享有優質、有禮及舒適的護理。您的文化背景、個人價值觀及尊嚴亦獲得尊重。
2. 您入院後，院方應馬上通知您家人(或您指定之代理人)及主診醫生。
3. 您有權知道主診醫生，其他參與治療的醫生及醫護人員的姓名及他們在醫療業務上的關係。
4. 您有權以您能理解的方式，被告知及解釋病況、治療程序、康復機會以及有效減輕疼痛的資料。您有權參與及與醫生討論有關您病情的治療方案及程序，參與醫療過程中所衍生之道德問題，此包括醫療方式所帶來之衝突，中止生命復甦及放棄延續生命治療之決定等。
5. 您有權對您的治療作出決定，並有權得到所提議之治療程序或檢查的資料，以便作出應否接受此治療的決定。除緊急情況外，所提供的資料應包括治療或檢查之說明，接受或不接受該治療所帶來之風險，其他治療的選擇以及施行此治療的醫生姓名。

6. 在法律許可的情況下，您有權要求或拒絕治療。然而，您無權要求進行不適當或無必要之治療或醫療服務。您有權不理會醫生之忠告而自行出院。
7. 如醫院或醫生為您的治療進行人體實驗，應預先諮詢您。您有權拒絕參與醫學研究實驗。
8. 對任何合理之服務要求，您有權得到合理的回應。
9. 適當的疼痛處理及評估，疼痛的治療資料，緩解疼痛的治療及參與疼痛處理的決定。若您身體遭受長期、難以緩解之疼痛，您有權要求或拒絕任何緩解疼痛的治療，包括鴉片止痛劑。如醫生拒絕給予鴉片止痛劑，他(她)應向您提供有關其它治療疼痛之專科醫生的資料。
10. 您有權擬立“生前意願”書，此包括假如您病重時，無法了解所提議之治療或傳達您的意願時，您有權先指定一位抉擇代理人。醫院工作人員或醫生將會按照您的生前意願來提供醫療照顧。您法定的醫療決擇代理人同樣享有您的病人權益。
11. 您的私隱權應獲得尊重。病案討論、諮詢、檢查以及診療均應謹慎進行及保密。檢查前及討論病程治療前，您有權要求探訪者離開。在非私人病房裡，要有布簾以保護病人私隱權。
12. 所有關於您住院之治療及記錄均需保密。您將會收到一份“私隱權公告”，詳細解釋您的私隱權，並說明本院怎樣使用您受保護的醫療記錄。
13. 您有權獲得安全之診療護理，及不受精神、肉體、性別或語言上的虐待或騷擾。您有權聯絡政府有關疏忽或虐待之機構。
14. 您有權免受任何非醫療需要的約束，或任何強制、處罰、報復或圖方便的對待。
15. 您有權得到合理的延續治療或有權預先知道治療之地點、時間以及提供醫療服務人仕之資料。
16. 您出院之後如需繼續治療，醫生或其委托人應預先告知您。您有權獲知您的出院計劃情況及發展。依照您的要求下，您的朋友或親屬均可得到您出院計劃的資料。
17. 您有權獲知住院規則和條例。
18. 如果您有能力作決定時，您有權指定探訪者。而探訪者不一定必須與您有血親或姻親關係。但以下情況除外：
  - 謝絕探病期間。
  - 當院方持有理由認為某探訪者危及到病人，院方職員以及其他探訪者之健康及安全，或者此探訪者之出現會防礙院方正常運作。
  - 您本人有權向院方聲明拒絕某位人仕之探訪。

院方可制定其合理之探訪限制，包括探訪時間及人數。

19. 如果您缺乏作出決定的能力，院方在決定誰可以探訪病人時，將考慮到您的意願，並將此條例入醫院探訪規則中。最低限度，院方將允許任何與您同住的人來探訪您。
20. 不論您以任何形式支付醫療費用，您均有權查詢及收到醫療費用帳單之說明
21. 所有病人，不論任何性別、經濟能力、教育程度、種族、膚色、宗教、祖籍、國籍、性別認同、婚姻狀況或以任何方式支付醫療費用，均有權享有這些權益。
22. 您有權向醫院投訴。如果您想向醫院作出投訴，您可以書面或打電話的方式作出申訴。  
Chinese Hospital Patient Relations, 845 Jackson Street, San Francisco, CA 94133.  
Telephone: (415) 677-2492.  
病人關係協調員將於 30 天內對投訴作出調查並以書面形式回覆調查結果。而有關對醫療質素的疑問，將轉介到 Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO)。
23. 您有權向州政府健康部門投訴，不管您是否使用醫院的投訴程序。州政府健康部門的電話及地址：Department of Public Health, 350 90<sup>th</sup> Street, 2<sup>nd</sup> Floor, Daly City, CA 94015.  
熱線: (800) 554-0353 and 電話: (650) 301-9971 或致電: The Joint Commission Office of Quality Monitoring at (800) 994-6610。

### **病人的責任:**

作為本院之病人，應做到如下幾點:

- ❖ 詢問您的醫生或護士有關治療是否會引起疼痛以及緩解疼痛的方法。
- ❖ 與您的醫生或護士討論緩解疼痛的方案。
- ❖ 與您的醫生或護士商討並設定緩解疼痛的方案。
- ❖ 疼痛一開始時，請即告知醫生或護士以尋求止痛方法。
- ❖ 協助醫生和護士瞭解您疼痛的程度。
- ❖ 若疼痛不能解除，應告知醫生或護士。
- ❖ 如您對止痛藥物有顧慮時，應告知醫生或護士。

### **資料的提供**

病人應該儘量將目前身體不適之處、過去的病歷、住院、藥物、和其他有關健康狀況的資料，正確及完整地向院方提供。如病情突有轉變，應向主診醫生匯報。病人如對預期的醫療方案及其目的存有疑問時，應向醫生或護士提出。

### **遵守指示**

病人應該遵從由醫生所推薦的治療計劃。除此之外，當護士及有關醫療人員按照醫生的指示來執行治療，及實施醫院法則和條例的時候，病人亦應遵從他們的指示，病人有責任依時應診，如未能如期應約時，應通知醫生或醫院。

### **拒絕接受治療**

假若病人拒絕接受治療或不遵從醫生的指示時，病人需要對自己的行為負責。

### **醫院的規則及條例**

病人及訪客有責任遵守醫院對有關病人的護理和行為所擬定的規則及條例。

## 尊重和體恤

病人及訪客有責任為其他病人和醫院工作人員的權益設想，以及協助保持病房安靜、禁煙和控制訪客的數量。病人有責任尊重其他病人和醫院的財物。

## 生前意願

東華醫院深明病人擁有參與有關醫療護理的決策，包括有權利拒絕接受治療，和維持生命的治療在內。在遵從聯邦法例時，在病人和其監護人要求下，醫院會提供充份的資料及幫助病人擬立“生前意願”。有關“生前意願”的資料及解釋，請向醫生、護士或社工查詢。或致電加州健康決策“California Health Decisions”，電話(714)-647-4920。

## 東華醫院的服務聲明

東華醫院會尊重病人的“生前意願”(對醫生的指示、或健康護理的永久授權書)授權另一位醫療抉擇代理人替病人做出健康護理的決策。

本院不會有條件地提供醫療服務，亦不會根據有沒有執行一份“生前意願”而歧視任何人。

# V. 安全及保安

## 有關安全及保安

東華醫院很重視病人，訪客及職員的安全及護理。以下的資料能幫助您在住院期內感到舒適及安全。

- ❖ 東華醫院的職員均載上職員證，若任何人沒有載上職員證向您作檢驗或其他服務時，請拒絕，並立即通知護士。
- ❖ 若您需要離開病床或走動時，請通知護士協助，因為這可能會引致意外發生或使您跌倒，這包括把病床的欄杆較低。
- ❖ 東華醫會實施例行火警及災難演習，以確保職員熟悉緊急現行的步驟，在您的住院期內若發生演習，請不要開動警報器。

## 禁煙規則

身為一所與健康息息相關的醫院，東華醫院深明吸煙對身體的危害。根據第六標題，東華醫院已採納了禁煙的政策。所有訪客、員工、醫生以及義務工作人員，在任何情況下均不能在醫院內吸煙。

## 藥物

請將您目前所服用的藥物或草藥包括服用藥物的劑量及時間的有關資料，交給您的護士。醫生將會審閱這些資料，然後決定您在醫院期間應該繼續服用那些藥物。為了保護您的安全，在留院期間，只能服用經您的醫生允許以及由我們醫院藥房所供應的藥物。您的護士會向您詢問有關您的身體狀況、過敏狀況以及以往的醫歷報告。這些資料對護理是非常重要的，使他們能為您制定您的護理計劃。您的護士會按時將藥物交給您服用。

## 藥物與食品的互相作用

同時服用某些藥物和食物，可能會影響人體對藥物和食物的吸收功效，甚至有時候會引起嚴重的副作用。所以讓醫生知道您正在服用何種的藥物是很重要的。如果您有任何這方面的問題，請即與您的藥劑師(電話內線 2432 或 677-2432)或營養師(電話內線 2307 或 677-2307)聯絡。

## VI 準備出院

當您準備出院時，要確定知道自己已得到所需的醫療服務，並在離院之前了解以下的事項：

1. 考慮您回家後的需要及誰人可以照顧您，例如：
  - 交通 - 如何從醫院回家？回家後如何去醫生診所看診或去其他地方？
  - 活動 - 以往的日常活動是否需要改變？
  - 梯級 - 回家及上廁所是否需要上樓梯？
  - 藥物 - 是否已有所服藥物的資料？
  - 差使 - 是否需要取藥或購買日常食物？
  - 食物 - 您可以自己煮食嗎？家中有食物嗎？飲食習慣是否需要改變？
  - 個人護理 - 淋浴，上廁所或吃飯是否需要別人幫忙？
  - 家務事 - 是否需要幫忙煮食，清潔或洗衣？
  - 器材 - 是否需要活動坐廁或淋浴椅？
2. 當您準備出院時，負責病人出院的病人個案主管，護士或社工都可以幫助您。他們會為您安排符合您申請資格的服务。
3. 因為您的主診醫生是您住院護理的主要負責人。向醫生了解您大概甚麼時候出院，以便事先安排出院的事宜。
4. 負責病人出院事宜的社工，員工或病人個案主管會與您或您的代權人制定您的護理方案。如果您願意，您可以請朋友或家人參與有關您護理的安排及決定。出院時會給與您一份出院指示。
5. 如果您對出院的情況有問題或顧慮，請儘快告訴您的醫生或負責病人出院事宜的員工，護士或社工。

如果您對出院存有異議，請與您的健康保險公司聯絡，或致電醫院提供給您的電話。每間保險公司均有上訴的程序。不同的醫療保險上訴的權利也有不同。可以詢問負責病人出院事宜的社工，員工或病人個案主管或閱讀以下的資料了解有關上訴的問題。

6. 如果您出院後將送往其他的療養地方，請告訴您的重要親人以便他們可以聯絡您。如果您對醫院或有關您的出院計劃有任何意見，請向醫院有關部門查詢，負責病人權益的職員會為您的申訴作出調查。

您可能符合資格申請以下的社區服務

- 耆英及成人諮詢及推介服務- 1-800-510-2020
- 居家援助服務 (415) 557-5251
- IHSS 公眾機構（電召服務/自費）(415) 243-4477
- 耆英居家援助服務（緊急家護服務）[677-7595](tel:677-7595). ~~(415) 982-9171~~，轉分機 144
- 三藩市公眾交通服務（415）351-7000
- MV 交通服務（小型客車）415 468-4300
- 送餐到府服務（415）648-5592
- 耆英聯誼（415）752-3778
- 退休耆英義工（電話交談）計劃（415）731-3335

如果您得不到您所需的服務，而又想對出院計劃提出申訴，請遵從以下的指示：

若您持有聯邦保健（不論是否有加州醫藥保險或其他醫藥保險的話）…

- ❖ 必須以書面形式
- ❖ 致電 Lumetra 1-800-841-1602。
- ❖ 致電 HICAP（醫療保險諮詢及權益計劃）-（415）861-4444。
- ❖ 您有權要求加速處理您的投訴。
- ❖ 您可致電 1-800-Medicare 或查閱網址：[www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) 索取更詳細資料。

若您只持有加州醫藥保險，並沒有聯邦保健…

- ❖ 可致電灣區法律援助處，（415）982-1300。
- ❖ 可致電加州社會服務部自動資料電話：1-800-952-5253。

若您只擁有私營醫療保險，並沒有聯邦保健，可致電您的醫療保險公司了解您該如何做或有關該公司的上訴條例。

## 出院及回家

您的醫生會在您的病歷表上填上出院的指示。您的醫生或護士會與您傾談出院的情況。將私人財物整理好。假如您需要幫助收拾，請通知您的護士。當您在出納部付賬時，請提取您存放在醫院保險箱的所有貴重物件。一般建議的出院時間為早上十一時或之前。

### 回家是您的歡樂時光, 因此, 請記著:

- ❖ 您是否檢查衣櫃、床旁櫃以及浴室, 看看有沒有遺留個人物件?
- ❖ 您是否把您存放在醫院保險箱內的個人物件提取出來?
- ❖ 您是否拿到藥物配方單, 是否明白那些關於回家要服用的藥物或膳食的指示, 以及日後復診的預約時間?
- ❖ 您有否與您的護士商討任何問題和應該注意的地方?

## 返家旅程

需由一位具有責任感的成年人為您提供交通工具，安全送返家中。

## 延續治療

如果您出院回家後需要協助，東華醫院之出院計劃專員可以為您提供家護服務、醫療器材、交通工具接送及其他社區服務之資料。他們可以解答有關聯邦醫療保險、加州醫療保險、社會福利援助，以及加州傷殘勞工賠償等之問題。如欲獲得更多資料，請致電 (415) 982-2400。

## VII. 帳務安排

### 您的帳單

東華醫院會為您向您的保險公司寄發帳單。假如您沒有購買醫療保險，在辦理入院手續時可能需要繳交保證金。您可以用現金、支票、銀行匯票、或信用卡來支付保證金或帳單。

## **醫院的帳單**

您將收到醫院的帳單，此帳單包括了供應品、器材和您看病時醫院聘用員工的費用。假如您對醫院的帳單有任何問題，請致電 (415) 982-2400 向帳務部查詢。

## **醫生的帳單**

您收到醫院的帳單，只計算您在急診室或留院期間所接受的服務費用，並沒有包括任何醫生費用。專科醫生的帳單是分開寄出的。因此您可能會收到不同的醫生帳單，分別由 X 光放射線醫生及病理學醫生部門寄出。

假如您對醫生的帳單有任何的問題，請與醫生帳單辦公室聯絡。

## **購有保險的病人**

假如您購買了醫療保險，請攜帶您的醫療保險卡。請留意，您的保險公司也許會要求您在入院時通知他們。此外，有些保險公司亦要求申請預先批准，或對某些醫療服務徵求第二意見。在某些情況下，是需要預支現金保證金的。我們亦可能要求您預交您的保險扣除額。請記著您的醫療保險是您與保險公司之間的一份合約。我們會充分合作，加速向您的保險公司收取費用。然而，您最終仍需對您的帳單負全責。

## **持聯邦醫療卡的病人**

持聯邦醫療卡的病人應攜帶保險卡。聯邦醫療部通常會支付您大部分的醫院帳單。在聯邦醫療部付款後，我們再將帳單寄給您的附加保險公司。你應該負責支付您附加保險公司所拒絕支付的扣除額，以及不受保的費用，如私人房間收費。

## **持加州醫療卡的病人**

持加州醫療卡的病人應該攜帶合格之證明。

## **第三者的責任保險**

假如您的住院涉及第三者的責任保險索賠，我們必須要求您在出院時，必須把醫院的帳單全部付清。向您的保險公司要求賠償是您的責任。

## **勞工保險**

假如您因工受傷而入醫治療，我們必須要得到一份您的僱主和承保公司之保險證明書。這些資料必須準確，以便能迅速的解決您醫院帳單的付款問題。

## **沒有醫療保險的病人**

假如您沒有保險，入院時，必須預先支付現金保證金。每隔一段時間，醫院將寄一份最近期之帳單給您。

假如您需要協助支付醫院費用，您可以申請醫療補助金，請查詢有關之申請資格。我們會盡力協助您支付醫院之服務費用。我們接受信用卡付款。假如您認為支付醫院費用有困難時，希望您立即與我們的病人帳務經理聯絡，使您能在出院前做好妥善的財務安排。

## 您的醫療記錄

您可從醫案記錄部領取一份您的醫療記錄，您只需支付小量的影印費用。詳情請向您的家庭醫生諮詢有關您的醫療護理。

## VIII 其他重要的考慮

### 血是無價

血是很寶貴，和保護生命的資源。由於大量的需求及捐贈者有限，往往會造成血存量的短缺。因此東華醫院鼓勵一些健康人仕捐血。若您選擇捐血作自己手術之用途或應用捐血者的血液(您的親屬或朋友指定為您而捐輸的血液)，我們將在您捐血的程序中附上資料。

### 器官捐贈

聯邦及州政府法例制定能獲得更多器官及組織適合來作捐贈。加州的一致贈予法案要求醫院依從這些法例，移植醫學及科技的發展，使器官及組織作為關鍵性的需要。詳情請與您的醫生聯絡。

### 戒煙

若需要戒煙援助，請致電加州戒煙輔助熱線 1-800-838-8917。詳情請電 (415) 677-2473 或到保健資訊圖書室諮詢，位於東華醫院 845 號積臣街一樓，辦公時間是星期一至五早上八時至中午十二時及下午一時至四時半，星期六上午八時半至中午十二時半及下一時至四時半。

### 疾病護理 (糖尿病、肥胖症、充血性心力衰竭、哮喘病等病症)

疾病護理是經醫生或其他醫療服務提供者的協力，透過有效的藥物療養法、定期檢查、健康飲食、運動或其它生活方式來加強病人控制病情或防止併發症發生的能力。東華醫院為生活在慢性病的人士提供個人營養輔導。詳情請電專科門診部 (415) 677-2370 或到保健資訊圖書室諮詢，位於東華醫院 845 號積臣街一樓。