

Wilmington 醫院 指南



目次

| | | |
|---|---------------|----|
|  | 住院六大提示要點..... | 1 |
|  | 住院期間..... | 3 |
|  | 健康與安全..... | 9 |
|  | 探病..... | 17 |
|  | 準備出院..... | 25 |
|  | 住院後..... | 27 |
|  | 病患的權利與責任..... | 31 |
|  | 備註..... | 35 |

歡迎來到 Wilmington 醫院。

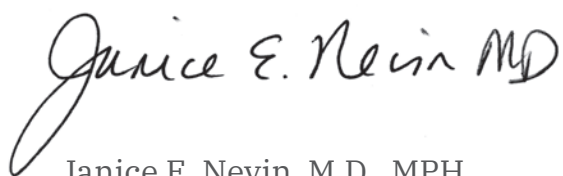
您的身心健康是我們服務的宗旨。

我們的使命很單純——以具尊重、專業、關懷的精神，作為我們友鄰在健康上的服務夥伴。我們有一群具備豐富經驗的照護提供者，遵循卓越和愛心的共同價值觀，為您提供優質的照護服務。

我們致力於了解對您重要的部分，以找出對您有意義的解決方案，同時也確保您積極參與照護過程。

本歡迎指南將協助您深入了解，我們在您住院時所提供的服務，您也可以保留此份指南。如需更多資訊或協助，請聯絡您的健康照護團隊人員。

感謝您對我們的信任，將您的健康交託給我們，讓我們有幸在您的健康追尋之路上與您攜手同行。



Janice E. Nevin, M.D., MPH
ChristianaCare
總裁暨執行長

住院六大 提示要點

6

1. 病房

病床控制和護士叫鈴按鈕設置於病床側扶手上或遙控器上。電視頻道包括當地和網路兩種。電視上有頻道指南。如需調整病房溫度，請向護士詢問。詳細內容請見第 4 頁。

2. 您的照護團隊

我們的每一位照護提供者皆以同理心和專業的照護精神來為您和您的親友服務。您的護士是您在住院時的主要聯絡對象。請見第 15 頁，以了解更多有關照護團隊成員的資訊。

3. 您的膳食

我們的職員將協助您選擇每日的膳食。您的照護提供者可能會依照您的醫療狀況，為您開立特別的菜單。如您對您的膳食服務或飲食有任何問題，請經由護士為您聯絡食物與營養服務部門。詳細內容請見第 5 頁。訪客用餐選項請見第 21 頁。

4. 您的個人物品

如不使用時，請將您的眼鏡、助聽器和假牙放在床邊的抽屜中，衣物則放在櫃子或行李箱中。針對加護病房，請詢問護士可置放您個人物品的地方。我們建議您將貴重物品放在家中。如您有物品遺失，請聯絡我們的失物招領處：302-733-1165。詳細內容請見第 7-8 頁。

5. 探病

探病時間為上午 9:00 至夜間 9:00，醫院院區內可免費停車或代客停車。病患的健康是我們的第一考量，因此請至第 19-20 頁參閱我們的訪客須知。

6. 無線網路

可經由我們的訪客無線網路免費連接無線網路。詳細內容請見第 4 頁。

➤ 重要電話號碼

| | |
|----------------|--------------|
| 詢問櫃台..... | 302-733-1000 |
| 食物與營養服務..... | 302-320-2464 |
| 禮品店..... | 302-320-2246 |
| 房務/環境服務..... | 302-320-2385 |
| 語言服務..... | 302-733-1861 |
| 失物招領處..... | 302-733-1165 |
| 病歷/健康資訊管理..... | 302-320-2212 |
| 院牧服務..... | 302-320-2780 |
| 病患與訪客服務..... | 800-693-2273 |
| 病患關係..... | 302-320-4608 |
| 藥局..... | 302-320-2108 |
| 代客停車..... | 302-320-3762 |

住院期間

➤ 為您的安全著想，我們會經常性驗證您的身分。感謝您的耐心。

醫療處置和藥物治療專用病患身分識別

當您辦理住院時，我們會給您一個病患識別手環，上面記載您的姓名、出生日期和病歷號碼。住院期間內，請隨時佩帶識別手環。我們會頻繁檢查手環，以確保您獲取正確的藥物治療、檢驗和治療。



病房

病床

病床控制和護士叫鈴按鈕設置於病床側扶手上或遙控器上。請詢問護士協助病床控制。

病房溫度

病房溫度可調整。請洽詢護士。

無線網路和網路存取

如欲連接到 ChristianaCare 的免費訪客無線網路，您需使用支援無線網路的行動電話、平板電腦或電腦。

1. 開啟您裝置上的無線設置。
2. 搜尋「CCHS-GuestAcc」。
如您未自動連接，請按一下「connect」。
3. 打開您的瀏覽器。
4. 閱讀可接受的使用協議並按一下「I Accept」，即可連接到網際網路。

如您對連接到網際網路有問題，請致電 302-327-3637。

電視

電視頻道包括當地和網路兩種。電視上有頻道指南。

病房電話

床邊的電話服務為免費。您的病房電話號碼為 302-320 + 四位數病房號碼。
範例：302-320-1234

- 如欲撥打院內的其他病房或辦公室，請直接撥打最後四個號碼即可。
- 如欲撥打本地電話，請先按 8，聽到撥號聲後再開始撥打電話號碼。
- 如欲撥打長途電話，請先按 8，再撥打區域號碼和電話號碼。如您聽到更急促的通話中嘟嘟聲，請先按 8 和 0，之後再撥打區域號碼和電話號碼。長途電話可能會收費。

房務/環境服務

這些照護提供者會每日清潔您的病房並清倒垃圾。如您對於房務清潔有任何問題，請使用病房電話撥打 2385。

病患膳食

食物與營養服務人員將根據您的營養狀態、醫療狀況和過敏問題，每天與您確認餐飲選項。我們的人員會聽取您的要求，由符合照護提供者開立的菜單中提供給您偏好的選項。每餐您都可選擇您所想要的項目。

我們提供的選項可符合您在宗教、文化、種族上的偏好和習慣。我們供應符合猶太食品認證的食物。



醫院電話名冊

我們將會詢問您，是否有意願在住院期間將您的姓名列在醫院電話名冊中。電話名冊可讓親友：

- 由詢問櫃台查詢到您的病房號碼。
- 直接撥打 302-733-1000 後聯絡到您。
- 寄送郵件或禮物給您。

因顧及隱私，您的護士會給您一組四位數字密碼，讓您所選的發言人在致電護理單位詢問您的健康狀態時使用。

如欲從醫院電話名冊中除名：

- 當您在辦理住院時，請在治療狀況表 (Conditions for Treatment Form) 上註明您想為病患狀態保密。住院後任何時候想除名時，請通知您的照護提供者。
- 請在親友前來探病前先告知他們您的病房號碼。我們的詢問櫃台和醫院電話接線員將不提供您的病房資訊。
- 請注意，您將不會收到任何禮物或郵件，除非訪客直接將物品送到您的病房。

您或您的決策者 (可代表您做出醫療相關決定的法定代理人) 也可因健康和安全管理理由，要求有限制的探訪或將病患狀態設為保密。

病患郵件和遞送物品

如在您住院期間有您的郵件或禮物，我們將會迅速遞送到您的病房給您。因考量到病患的健康和安全，某些單位對花束可能會有所限制；在此情況下，花束會暫放在護理站直到您或您親友取走帶回家。

您出院後的信件將會轉寄到您的住家地址。我們也會要求花店聯絡您或送花人，以指示他們遞送到您的住家。

➤ 為健康著想，本院不接收下列項目：



百合花
花粉含量高。



含乳膠成分的橡膠氣球
可能會導致某些人出現嚴重過敏反應。可允許聚纖氣球。



儲存您的個人物品

眼鏡、助聽器、假牙

- 請將這些重要的物品妥善在收納盒內後再放進床邊的抽屜。針對加護病房，請詢問護士可置放您個人物品的地方。
- 請不要將眼鏡、助聽器、假牙放在床上方、枕頭下，或床邊桌上，以防掉落或夾在床單內遺失。

衣物

- 如您從家中攜帶衣物前來醫院，請放置在病房內的櫃子、床邊書桌的抽屜，或您的行李箱。
- 髒衣服可由親友帶回家。請不要將髒衣服放在地上或床下。

貴重物品

- 請將貴重物品放在家中。包括珠寶、手錶、錢財和信用卡。
- 如您將貴重物品帶來醫院，您可要求保存在醫院的保險箱。辦理住院人員或您的護士會將這些貴重物品放在保險箱內，並給您一張收據。當您出院時可領回您的貴重物品。
- 當您離開病房進行檢驗或手術時，請勿將貴重物品置放在病房內。

➤ **ChristianaCare 不為未放在我們保險箱內的貴重物品或遺失的任何個人物品負擔責任。**



您是否遺失某些物品？

失物招領處位於大廳的詢問櫃台。如欲回報遺失或誤置的物品，請致電訪客服務專線 302-733-1165。

我們將請您留下：

- 您的姓名和您離院返家的日期。
- 您的聯絡資料，包括電話號碼和電子郵件地址。
- 您遺失或誤置物品的詳細描述。

找回的物品

我們將盡最大努力尋找並將遺失物品歸還給失主。找到您的物品後，我們會聯絡您安排歸還物品。找回的物品將保留 30 天。

如何領取找回的物品

- 您必須出示有照片的身分證明給失物招領處以領取物品。
- 領取時間為：周一至周五，上午 8 時至下午 5 時。
- 可透過要求安排其他領取時間。



失物招領處

302-733-1165

周一至周五，上午 8 時至下午 5 時



健康與安全

防範感染

您可做之事

- 清潔雙手，同時也提醒他人清潔雙手。
- 如廁後、進食前或觸摸可能受沾汙的物品後、使用膠狀潔手液或以香皂和清水清潔雙手。
- 打噴嚏或咳嗽時，使用衛生紙或手肘遮蓋口鼻。
- 如您需要隔離，我們會在您的病房門上張貼標誌，照護提供者和訪客將需穿戴防護衣和手套，某些情況還需使用防護面罩。
- 如您在隔離期間內欲離開病房時，請先告知護士。

他人可做之事

- 您的照護提供者在探視病患前後皆需清洗或消毒雙手。
- 如需提醒照護提供者清潔他們的雙手或穿戴手套時，請不要猶豫。
- 確認所有訪客在探訪您的前後皆需清洗或消毒雙手。
- 身體不適者不應探病。他們可以打電話，或發送訊息或寄送電子郵件來表示問候。

本院全面禁菸

我們所有的院區全面禁止抽菸。任何一處皆不得抽菸或抽電子菸。包括戶外區域和停車場。



了解您的用藥

- 📢 您應了解您所服用的藥物以及服用的原因。
 - 📢 當將您目前所服用的所有藥物、維他命、草藥和營養補充品列在表上，當您前往醫院或看診時隨身攜帶。
 - 📢 詢問：新藥的作用為何？藥物的品牌名和學名為何？可能會產生的副作用為何？
 - 📢 過敏問題。領取新藥物時，請告知您的照護提供者有關過去您對藥物曾有過的過敏或負面反應。
- 住院時不應服用任何非本院開立的藥物。此包括成藥、處方藥、維他命，營養補充品和非法藥物。
 - 在極少數的情況下，我們必須使用您所提供的藥物以便及時照護您。為安全起見，我們會驗證藥物的特性並加註適當標示。



請按鈴以防跌倒

我們極為重視您的安全。如您有疼痛，需要使用浴廁，感覺虛弱或想調整在病床上的位置，您的照護團隊人員皆可協助您。請按下護士鈴按鈕，請求協助。

為減少您跌倒的風險：

- 當您要從病床上起身時，床用或椅用警鈴會提醒我們的人員。
- 我們可以攙扶您到您想去的地方，例如浴廁。多數跌倒案例發生在前往浴廁的途中。您的照護團隊人員會依據您的跌倒風險程度，來判斷是否陪同您進入浴廁以策安全。
- 請要求我們的人員將可能會導致您跌倒的物品移開。
- 不要靠在有輪子的物品上，例如長竿子或床邊的桌子。
- 用餐和看電視時請坐在椅子上，而不是坐在床邊。



了解您的疼痛和不適

我們在您的住院期間為您提供照護，並協助您管理任何您可能會感受到的疼痛和不適。我們會與您共同找出最佳的緩解方式。

您的照護提供者可能會詢問您：

- 您哪裡感到疼痛或不適？
- 這個疼痛/不舒服持續多久了？
- 您所感到的疼痛/不適是如何的狀況？是悶悶的痛、微微的痛、陣陣作痛、絞痛、貫穿全身的劇痛、灼燒痛、擴散的痛、抽痛、刺痛、輕微的針刺痛、咬痛、如擠壓的痛？
- 什麼狀況會讓疼痛/不適更糟？
- 什麼狀況會讓疼痛/不適比較好？

治療您的疼痛和不適

- 和您的照護提供者進行溝通是很重要的。
- 用藥可能有助緩解疼痛/不適。
- 放鬆和舒緩用品可能有所幫助。
- 睡眠很重要，有助於療愈。

個人舒緩和疼痛管理選項

如您想對特定的舒緩選項提出要求，或有任何問題，請聯絡您的照護提供者。

➤ 請讓您的照護提供者知道

- 您在家時用來幫助減輕疼痛的事物。
- 當您認為需要用藥減輕疼痛時。
- 您的藥物並無\未減輕您的疼痛時。

➤ 舒緩方式

- 變換姿勢。
- 在走廊上行走。
- 沐浴。
- 潮濕瓶氧氣治療。
- 坐在椅上。

➤ 放鬆選項

- 睡眠用品 (耳塞/眼罩)。
- 輕音樂。
- 牧師探訪。
- 寵物治療。

➤ 個人照護

- 牙刷/牙膏。
- 牙線。
- 止汗體香劑。
- 梳子。
- 磨甲用品。
- 洗髮精/潤髮乳。
- 口腔棉棒。
- 乳液。
- 護唇膏。
- 閱讀用放大鏡。

➤ 舒緩用品

- 冰敷袋。
- 熱敷墊。
- 溫熱浴巾。
- 溫熱毯。
- 備用毯。
- 備用枕頭。
- 睡褲。
- 備用睡袍。

➤ 休閒娛樂用

- 頭罩式耳機/入耳式耳機。
- 病房內電視。
- 個人電腦或平板電腦用無線網路。
- 撲克牌。
- 猜謎書籍。
- 書籍/雜誌。
- 筆記本和筆。

作為您的照護夥伴

護士交班紀錄

當您的護士換班時，他們會在您的病床邊討論您的照護狀況。這對您是一個好機會，可以見到新護士、問問題、交換重要資訊並聆聽最新的照護計畫。您可以邀請親友一同參與護士交班。

整點巡房

為確保您的舒適性和安全，護士和病患照護技術人員在日間時會每小時巡房一次，夜間則為每兩小時一次。他們會檢查疼痛控制、如廁需要、姿勢的舒適狀況，並確認您拿取個人物品是否方便。如有任何他們可以為您做，讓您感到更舒適的事物，請告訴他們。

護理長巡房

在您的住院期間，護理領導團隊的人員至少會探視您一次。他們會了解您對於照護的意見回饋，包括與院內職員的溝通以及您對住院的整體經驗。他們的目的是要確保您獲得正面的體驗，並回答您任何您所提出的問題。





大聲發言

如您有任何問題或疑慮，請說出來讓我們知道。如您得到答案但仍然不了解，請再問一次。

- 如您有不了解的地方，請不要不好意思重複詢問，而危及您健康的重要性。這是您的身體，您有權利了解。
- 請關心您所接受的照護。如有任何讓您感覺不太對的地方，請告訴您的護士或醫師。
- 每當照護提供者進入您的病房時，他們都會先自我介紹並解釋他們將要進行的事和原因。
- 請針對接觸您的健康照護人員，確認他們的身分識別名牌。
- 請確認您的身分識別手環所記載的身分資料是正確的。期待您的照護提供者在給予您藥物或治療，或進行檢驗前，都有先確認您的身分識別。



參與和您照護及治療相關的決定

- 您是照護團隊的中心。對於您照護中每一步所要做的事，您都應同意。
- 請保留您之前的醫療紀錄影本，並與您的照護團隊共享。這讓他們更能完整掌握您的健康歷史。
- 藉由了解您的狀況、您的新藥物和追蹤照護來規劃復原。



在您的住院期間，如您或您的家屬留意到狀況有重大變化，並感覺您的照護提供者未察覺到這一個變化時，請使用您的病房電話聯絡 6385。

您的照護團隊



行為健康
橄欖綠色



抽血
深紅色



心血管和心電圖
黑色與深灰色



個案管理
綠色



環境服務
寶藍色



食物與營養
藍色與黑色



語言服務
紫色與黑色



影像
藍色與黑色



護理
深藍色



病患交通
黑色



康復服務
海洋藍色與黑色



呼吸照護
淺綠色/藍色與黑色



技術人員與職員
炭灰色



志工
粉紅色

病患服務

語言服務

我們提供免費醫療翻譯服務給不了解英語的病患及家屬。我們也免費提供手語翻譯服務給失聰或有聽損問題的病患。翻譯可以現場、電話或錄影方式提供。



語言服務

302-733-1861

病患關係

您住院時應獲得一份正面的經驗。有時，您可能會出現無法透過與醫師或護士溝通而獲得解決的問題或疑慮。這時可由病患關係部代表來協助您。

病患關係辦公室靠近主廳。時間為周一至周五，上午 8 時至下午 4:30。



病患關係

302-320-4608

院牧照護

院牧人員

我們的院牧人員與您其他的照護提供者保持緊密合作。我們的院牧人員來自不同的宗教背景，提供靈性照護時保有多種信仰的方式。

社區靈性照護

歡迎您的信仰團體成員在您住院期間前來探訪您。我們提供社區信仰領袖的靈性支援服務。

禮拜服務

每周日在醫院的禮拜堂為病患和訪客進行不分教派禮拜服務。每周進行天主教彌撒。如欲參加禮拜服務，請告知您的護士。



院牧服務

302-320-1280

探病

停車場

由於 Wilmington 醫院正為新停車場進行施工，病患和訪客可至 Jefferson 街入口的員工停車場免費停車。並提供接駁服務往返停車場和醫院主要入口間。

代客停車

主要入口在平日設有付費代客停車服務。

- 代客停車費用為每日 \$5。持有殘障手牌或車牌的病患或訪客可享免費代客停車。
- 代客停車服務時間為：周一至周五，上午 5 時至夜間 8:30。
- 夜間 9 時前都可取車。

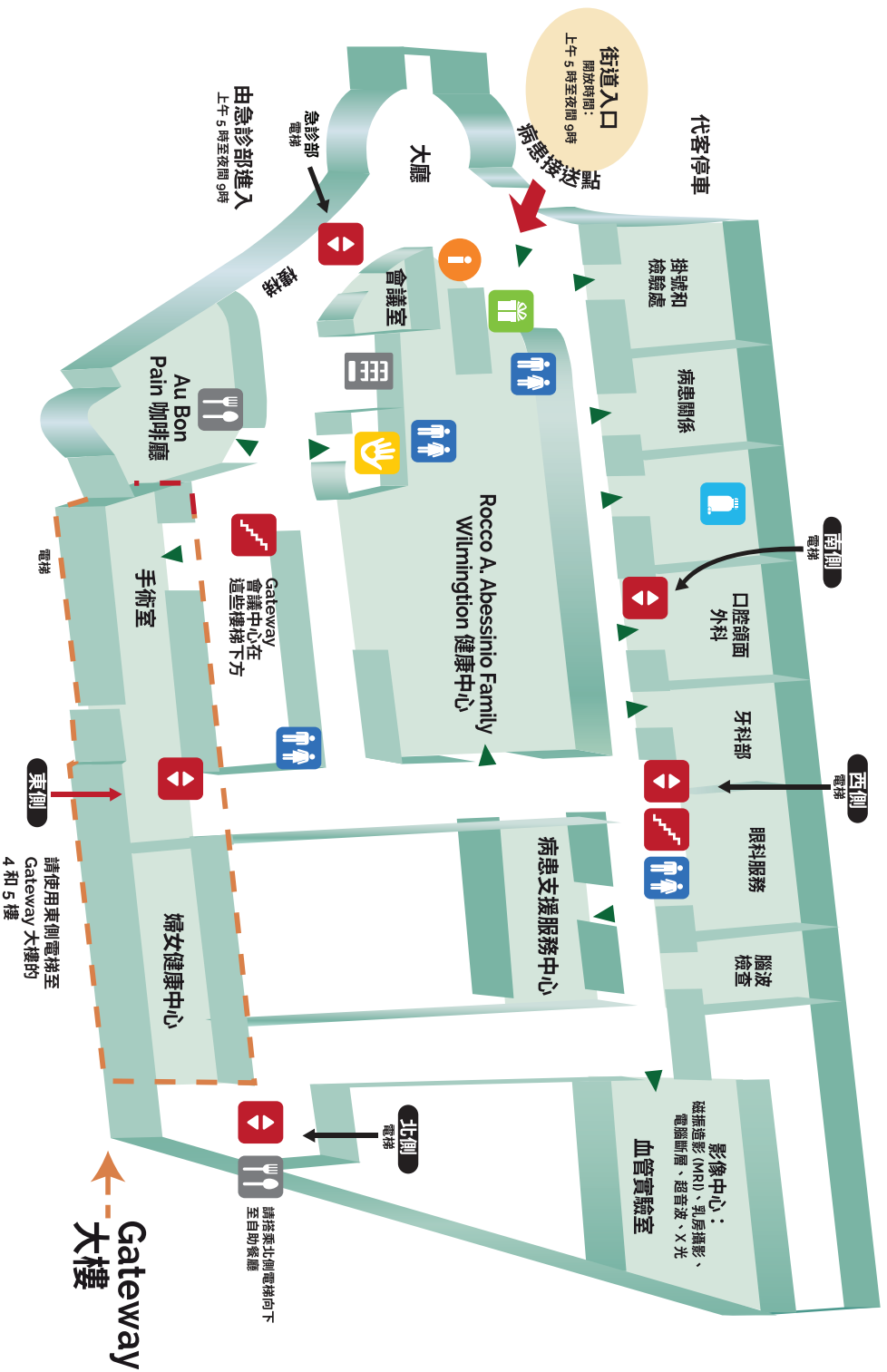
接駁車

我們每日為病患和訪客提供院區接駁服務。請向病患引導人員或詢問櫃台要求接駁服務。

我們也提供往返 Wilmington 醫院和 Christiana 醫院院區間的接駁服務。前往另一個院區看診的病患和探病的訪客請向詢問櫃台索取日常接駁通行證。

 **代客停車**
302-320-3762

Wilmington 醫院 訪客地圖



-  電梯
-  樓梯
-  盥洗室
-  詢問接待櫃台
-  充電站
-  販賣機
-  自動提款機
-  禮拜堂
-  藥局
-  禮品店
-  餐飲供應場所

如何安排探病

訪客可前往主廳內的詢問櫃台查詢病房資訊和索取醫院地圖。

- 探病最佳時段為：上午 9 時至 夜間 9 時間。
- 超過夜間 9 時後，訪客需自大廳的詢問櫃台索取訪客證。訪客需出示附照片的身分證明 (駕照、護照或其他附照片的身分證明)。每一位人員在此時段中皆須佩戴名牌。
- 如病患的病房為單人病房，病患代表可在院內過夜。此代表必須年滿 18 歲。
- 為所有病患的隱私和安全著想，對於在非單人病房過夜可能會有所限制。
- 有些單位可能會視病人需要，而採用不同的探訪時段或規則。請洽詢病患的護士是否有任何特別規定。
- 有時為健康和安全管理理由，我們需限制訪客出入。我們將會讓您知道這件事和理由。
- 對於訪客探視權的限制和拒絕，並不建立在種族、膚色、原國籍、宗教、性別、性別身分或表態、性別取向或失能上。
- 身體不適者不應探病。他們可以打電話，或發送訊息或寄送電子郵件來表示問候。

 **如欲以電話聯絡病患，請撥打 302-733-1000。**

安靜時段

- 醫院安靜時段為：夜間 9 時至上午 6 時間。
- 我們會請求病患和訪客輕聲細語，將電話轉靜音，並降低電視音量。
- 我們鼓勵病患向護士索取眼罩、耳罩或耳塞。
- 如您對噪音有所疑慮，請告知您的護士。



流感季節時，對成人和兒童訪客可能會有特別限制。請致電 302-733-1000 或造訪 christianacare.org 了解詳細資訊。

兒童是否可探病？

許多病患對兒童前來探訪感到愉悅，然而有時會為病患健康著想而禁止。請在攜帶兒童來探病前，先與病患的護士確認。如兒童前來探病：

- 請確保您的孩子在探病前知道會有什麼狀況。
- 所有的兒童都必須有一名成人看管。請勿讓兒童獨自和病患相處。
- 兒童探病時間應保持短暫。
- 請勿讓兒童在地上或地毯上爬行。我們盡力保持事物乾淨整齊，但細菌隨處可見，而兒童又容易生病。



訪客服務



禮拜堂

不分教派禮拜堂位於主廳附近，Au Bon Pain 的對面。禮拜堂全天候 24 小時開放。

禮拜堂和冥想室內提供禱告用毯。如需其他靈性資源，請聯絡院牧服務：302-320-2780。



餐飲

Overlook Café (地面樓層)..... 開放時間為：周一至周五
全服務式自助餐廳 上午 6:30-上午 9 時
午餐：上午 11 時-下午 3 時
晚餐：下午 5 時 - 夜間 6:30

Au Bon Pain (主廳) 周一至周五
三明治、湯和零食。 上午 6 時-夜間 8 時
周末 上午 6 時-夜間 6 時



電話充電站

主廳設有電話充電站供免費使用。



販賣機

院內各處設有販賣機。請向詢問櫃台或照護提供者詢問最近的販賣機位置。



藥局

我們的零售藥局位於主廳附近，方便再取處方配藥和非處方藥。我們有出院處方方案，可讓您的照護提供者為您協調解決出院前的一般處方問題。多數的主要處方計劃都可被接受。

302-320-2108

302-320-2669 傳真

周一至周五

上午 8:30–下午 5 時



禮品店

Window Box 禮品店位於醫院一樓主廳內。禮品店銷售花卉、氣球、糖果、零食、書籍、雜誌、卡片、嬰兒用禮品，和節慶及特別場合用禮品。

302-320-2246

周一至周五

上午 9 時–下午 4 時

周末

上午 10 時–下午 3 時



自動提款機

自動提款機設於靠近入口的主廳。

訪客特惠住宿方案

我們提供飯店折價券給病患親友使用。折價券和飯店名單可向主廳詢問櫃台索取。由於折價券使用需視客房供應狀況和其他限制而定，故請在預訂前先和飯店確認房價。

如何協助您的親友療癒



與我們合作

- 輕聲細語，保持低音量。
- 請遵照照護提供者的指示。照護提供者以對您和您的親友最佳的方式來進行。
- 在住有多於一名病患的病房內，我們會同時考慮兩名病患的需求。我們要求每名病患在一間病房內一次只能有兩名訪客。
- 某些時刻無法探病。這可能是為病患狀況或治療所需而限制。護士會解釋為何無法探病。



請防止傳播細菌。

- 到達和離開前請清洗雙手。我們不希望您攜帶任何細菌。
- 如身體感到不適時，請不要探病。可以打電話，或發送訊息或寄送電子郵件來表示問候。



請勿抽菸。

我們所有的院區全面禁止抽菸。任何一處皆不得抽菸或抽電子菸。包括戶外區域和停車場。



請詢問護士是否可在病房內擺花或飲食。為安全著想，醫院內僅允許聚纖氣球(不含乳膠)。

無障礙和特別需要

輪椅

如需協助，請至主詢問櫃台或洽詢病患單位內的照護團隊。

服務性動物

僅狗和迷你馬被視為服務性動物。失能病患或訪客如需服務性動物協助，可依照下列步驟帶進醫院：

- 請為服務性動物佩戴名牌，標明是服務性動物。
- 醫院員工不負責照護或控制服務性動物。
- 服務性動物不得進入用餐區域、大廳或其他公共區域，除非有需要動物協助的人陪同。
- 攜帶服務性動物的訪客僅可進入欲探訪的病患病房，不可進入其他病房。攜帶服務性動物的訪客在抵達單位時，應先和病患的護士確認。
- 根據《失能美國人法典》，其他支持性動物，包括治療用動物、情緒支持性動物和慰藉性動物皆非服務性動物，不得進入醫院。



準備出院



出院

當您準備出院時：

- 您的醫師會給您一份出院許可。
- 出院後您可選擇一位居家照護提供者/支援者來協助您，這對您可能有所助益。
- 我們將會與您和您的居家照護提供者/支援者一同檢視出院指示單。如您按照這些指示進行，您將有更大的機會可更快速復原。
- 出院前，您可在我們的零售藥局要求為您的出院處方配藥。
- 您在領取第一份處方後可繼續使用零售藥局取藥，或讓藥局將後續的配藥轉至您所選擇的藥局。
- 請確認您可辨識任何由您醫師手寫的處方箋。如您無法辨識，藥局可能同樣也無法辨識。
- 出院前，您可向護士索取醫療紀錄請求表。

出院等候室

如接您出院的人在醫師准許您出院時無法前來，您的一位照護團隊人員可陪同您到出院等候室，讓您在那裡等候返家。

- 請要求接您出院的人在下午 6 時前抵達。
- 接您出院的人可告知醫院的病患引導人員說，您在出院等候室內等候。病患引導人員將通知等候室接您的人已抵達。
- 出院等候室內不提供醫療照護。
- 如您對於出院有任何問題，請告知您的照護團隊。

 **出院等候室**
302-320-6334



詢問「我該注意哪些問題」？對於那些問題我該如何做？我該向誰詢問那些問題或疑慮？

住院後



病患入口網站

在您住院後，我們的安全病患入口網站即可讓您立即存取您的醫療紀錄。您可查看檢驗結果、與照護團隊溝通、要求約診，和發送其他安全溝通。您可造訪 christianacare.org/myhealth 存取您的個人病患入口網站，或即刻至 christianacare.org/selfenroll 註冊。

醫療帳單和保險

- ChristianaCare 會將醫療帳單遞送給您的保險公司。
- 我們會遞送您在掛號時提供給我們的資訊。
- 您的保險政策是您和您的保險公司之間的合約，記住這點很重要。
- 您有責任支付您的醫院帳單。
- 建議您聯絡您的保險公司，了解有關您保險計劃的問題。
- 您可能需要根據您的承保範圍，針對您的照護部分支付減免額、共同負擔，或是共同保費。



財務服務代表可回答您關於醫院帳單的問題。

patientpay@christianacare.org

302-623-7000

周一至周五，上午 8 時至下午 5 時

財務協助方案

我們的任務是協助您獲取您需要的照護。

- 我們對未接受保險的病患提供折扣，也為無法負擔支付醫療照護 (包括急診服務) 費用者提供付款選項和財務協助。
- 財務協助方案資訊和申請表可在 christianacare.org/patients 獲取，也可向院內掛號單位索取。

- 您可致電病患財務服務 302-623-7440，以了解更多資訊，索取申請表和與服務代表私下洽談您的狀況。
- 如您沒有保險，便符合使用 Health Insurance Marketplace 健康保險的資格。如需更多資訊，請造訪 www.choosehealthde.com 內的「Choose Health Delaware」。

社區健康協助

 **社區健康**
302-428-6219

為協助您獲取您所需的照護，我們以下列方式提供協助：

- 家庭與親職資源。
- 連結食物及衣物協助。
- 約診交通。
- 社區活動資訊。

我們的健康引導人員會協助您在出院後安排後續追蹤照護，並為您連結至適當的臨床和預防服務。

- 與醫師和牙醫師的約診。
- 財務協助申請。
- Medicaid 和保險。
- 處方協助。
- 透過聯邦 Health Insurance Marketplace 協助健康保險登記轉介。
- 轉介至健康與社區資源。
- 針對包括受拒於 Medicaid 或其他公共福利、受威脅切斷水電，以及自僱主或學校獲取失能安置之事務，安排免費民事法律諮詢。

 **健康引導人員**
302-320-6586
healthguides@christianacare.org

您對住院的意見

- 請在住院後完成意見調查，告訴我們關於您對住院體驗的意見。您的意見對我們非常寶貴，讓我們可以知道何處讓您滿意，何處需要改進。
- 為 **DAISY** 獎提名一名表現優異的護士，方式為撥打 56512 並輸入 DAISY，或是造訪 christianacare.org/daisy。
- 請至您的病患單位、洽詢櫃台或病患關係索取 **Rave** 審查表，讓您確認哪一位照護提供者表現優異。

與我們的病患關係團隊分享讚賞和疑慮：

線上..... christianacare.org/submit-feedback

郵件..... ChristianaCare
Patient Relations
P.O.Box 1668
Wilmington, DE 19899

電話..... 302-320-4608

電子郵件... patientandfamilyrelations@christianacare.org



如需了解如何對於您所接受的照護表達謝意，
請聯絡我們的發展處 302-327-3305。



保持連線

為支持您的健康，我們在 events.christianacare.org 上提供活動行事曆和支持團體。

志工機會

歡迎加入我們一同在病患的健康照護旅途上支持他們。我們有很多成為志工的機會，有些是直接和病患及家屬接觸，有些是在機構內但不涉及病患照護的工作。例如，我們的「病患和家屬顧問」是原來的病患或病患家屬，與我們 ChristianaCare 的醫師、護士和其他照護提供者擁有共同的想法觀點。



志工服務

302-733-1284

christianacare.org/volunteer



病患的 權利與責任

申訴、疑慮與問題

如您對您的照護有品質與安全上的疑慮問題，請告知您的醫師或其他照護團隊成員。如您仍然擔憂，可洽詢下列人員：

- 您的護士。
- 區域護士長。
- 護士督導。

您有權利將您的疑慮或是抱怨告訴我們。

您也有權利聯絡：

- 病患關係部 302-320-4608
- Delaware Office of Health Facilities Licensing and Certification
261 Chapman Road, Suite 200
Newark, DE 19702
1-800-942-7373
- The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx

溝通

- 您有權利盡快被告知您身為病患的權利與責任。
- 您有權利讓您的家屬、朋友或您所選擇的人被告知有關您住院的事。
- 您有權利讓您的醫師立即被告知有關您住院的事。
- 您有權利以您所能了解的方式來接收資訊。
- 您有權利在您需要協助以了解英語照護內容，或有其他溝通需求時，擁有一位口譯員或其他協助人員。
- 您有權利以您所要求的形式和格式查看您的紀錄，除非您的醫師為醫療理由，要求將資訊保留為私密性質。
- 我們將協助您盡快查看您的醫療紀錄。
- 針對照護您的人，您有權利知道他們的姓名和工作。
- 您有權利知道在照護您的期間內是否有某些非預期的事件發生。

 **請花些時間瀏覽您身為病患的權利 (我們將會為您做的事) 和責任 (您將為我們做的事)。**



參與您的照護過程

- 您有權利獲取有品質的照護，不論您的種族、宗教、性別、原國籍、年齡、失能、退役狀態、性別取向、性別身分或表態、付款來源或其他任何屬於非法歧視基礎的狀態為何。
- 您有權利在您的照護過程中共享，協助產生關於您照護的選擇，並參與為您提供照護時將要做的事。您也有權利協助產生關於您如何、何時出院，出院後前往何處的選擇。
- 您有權利被告知您的健康狀況。
- 您有權利要求照護。
- 您有權利不讓某人給予您照護。
- 您有權利給予或撤銷同意書。
- 您有權利參與您的疼痛管理治療計劃。
- 您有權利要求有人陪同進行某些私密性檢查、治療或處置。
- 您有權利在您要求自行付費尋求第二意見，或更換為其他健康照護提供者時獲取協助。
- 您有權利在醫療狀況許可時，離開並到其他設施單位、服務或機構。另一家設施單位必須先同意您以新病患身分接受您才可以。
- 當您離開時，您有權利被告知您需要做的事以保持健康。
- 您需要給我們關於您的正確完整資訊，利如您過去和現在的病史、服用的藥物、過敏狀況以及其他任何和您健康相關的事。
- 您有責任告知我們關於您健康、藥物、保險、財務狀態，和服務提供者的變更內容。
- 您需要按照您和您健康照護提供者共同設計的照護計劃進行。如有任何不了解之處，請立即告訴我們。
- 您在接受我們的照護時不應使用未經授權或非法藥物和物質。

預先指示

- 預先指示 (生前遺屬和針對健康照護的授權委託書) 是當您健康狀況無法為自己進行選擇時，您先選擇將來想如何做的法律文件。您有權利要求我們遵照您的指示，只要這些指示符合法律規範也與我們的使命一致。
- 我們尊重您對於健康照護的授權委任，不論性別取向或性別身分識別。
- 如果您有預先指示，您應讓我們知道，並在住院時給我們一份影本。
- 如您沒有預先指示但考慮設定一份，請洽詢您的護士。

代表和訪客

- 您有權利指名讓誰在您住院期間探訪您。此人可是您的配偶、居家伴侶 (包括同性別伴侶)、其他家屬、朋友，或其他任何您想讓他前來探訪您的人。有時因醫療考量，我們需要限制訪客，以維護您和其他病患的健康與安全。如有此情況時，我們將會讓您知道和告知您理由。
- 如您設定好一位可為您進行選擇的人後，您必須告訴他，讓他在您無法為自己進行選擇時準備好查看您的照護情形。
- 請提醒您的家人和訪客遵照 ChristianaCare 政策，使所有病患在本院時皆可感到安全舒適。

隱私

- 您有隱私權。此包括在您沐浴、更換衣物、治療和任何您要求，我們也辦得到的時候。
- 您有權利在進行檢查或處置時，不讓您的衣物褪除到超過需要的程度。
- 您有權利知道您的個案是在私下討論，且未照護您的員工不會在沒有您的允許下出現討論。
- 您必須尊重其他病患的隱私。
- 您有權利查看您的紀錄並將紀錄保持私密。紀錄只會讓照護您的員工，或是負責確保我們提供高品質照護的員工閱讀。其他人僅在自您或您的決策者 (在法律上負責為您進行醫療決定者) 獲得書面許可後才得以閱讀您的醫療紀錄。
- 您可以期待您紀錄的所有部分都會以機密性文件處理。

安全

- 您有權利受到照護以保持安全，無受侵害、騷擾、忽視或肢體懲罰的憂慮。
- 除非為保護您、員工或其他人的迫切肢體安全時有限制的需要，否則您有權利接受不受限制或孤立的照護。任何此種限制或孤立將會盡快移除或停止。

尊重和考量

- 您有權利受到善心和尊重的照護。
- 您有權利在不干擾到其他人的權利和信仰時，表達您的靈性信仰和文化實踐。
- 我們期待您對其他病患和員工能持尊重的態度。
- 在未獲得病患、訪客和照護提供者的同意前，不得進行影片拍攝、攝影和錄影。
- 我們期待您小心安全地對待任何健康照護設備。
- 您的個人用品是您的責任。

拒絕照護

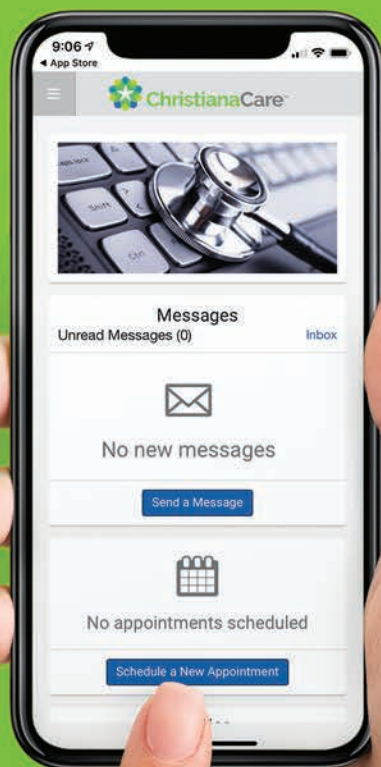
- 如您選擇不接受治療，或不按照由您和健康照護提供者共同建立的計劃，您將需對您自己的行為負責。
- 您有權利可選擇是否參加任何研究或教育專案。您有權利被告知是否包含在任何這種專案中，且您可拒絕。

帳單和付款

- 您有權利獲取對您帳單的詳細解釋。
- 您有權利獲取有關健康照護財務協助的資訊和諮詢。
- 您有責任支付醫院的照護服務費用。

 **如對隱私有任何問題，請聯絡：
隱私處理人員
302-623-4468**

請於線上聯絡我們， 以快速獲得服務！



請在入住本院後使用您的病患入口網站進行下列事項：

- 要求續配處方藥。
- 聯絡您的照護提供者。
- 查看您的紀錄。
- 安排約診。

➤ 還沒有入口帳戶嗎？
請洽詢本院任何一位職員或造訪網站：
christianacare.org/selfenroll

與病患及家屬共同建立 

ChristianaCare.org



19PEX10W



ChristianaCare™