**附件1: 測試問題**

**電話禮貌測試15題Q&A**

**Q1.預約掛號在哪裡?**

A1: 現場預約掛號台在內科門診區對面與榮民服務處及轉診台並排，您也可以利用電話語音、網路掛號、人工預約專線或觸摸式自動掛號機來預約。

**Q2.本院的收費標準如何?**

A2:本院目前門診收費標準掛號費100元，部份負擔240元；急診收費標準掛號費200元部份負擔300元。

**Q3.本院病房收費標準如何?**

A3: 本院病房分為單人套房與健保病房（三人），請於詢問床位時主動告知服務人員所需病房種類，選擇健保病房不需收取任何費用，單人套房須支付病房差額（2,200元／日）；精神科無單人套房。

**Q4.語音掛號系統使用方式？**

A4: 本院電腦語音掛號的號碼是（03）479-9999，待您撥通之後請依照電話內的說明輸入您的身份、病歷號或身分證字號，輸入完畢請加按『#』字鍵，然後再輸入您所選擇的看診日期與醫師代碼；您也可以撥人工預約專線（03）499-1668，我們有專人為您服務。您可以至服務台索取一份門診時刻表，上面有各科醫師看診時間及代碼，還有詳細的掛號說明及其它應注意事項供您參閱。

**Q5.若看診過號未報到該如何處理?**

A5:若您為過號者，請插入健保卡完成報到手續，並請耐心等候3個燈號。（若同時多人過號時，由護理人員為您依報到先後順序安排看診。）

**Q6.看哪一科要如何詢問?**

A6:可洽詢本院護理諮詢台，協助區分看診科別。

**Q7.如何申請病歷影本？**

A7:本院提供病歷影本，申請請洽1樓掛號室辦理，工本費200元，每張影印費為2元。

1.本人申請:請攜帶雙證件正本，填寫申請單，本院於3個工作天內交付。

2.非本人申請:填寫委託同意書，申請人及代理申請人雙證件正本，填寫申請書，本院於3個工作天內交付。

**Q8.如何申請放射科檢查及檢驗報告?**

A8:各種檢查資料，請於完成申請後至掛號台繳費，申請X光複製光碟片、CT複製光碟片及MRI複製光碟片，每份200元；申請檢驗報告，工本費為100元、每頁2元。

**Q9.我申請病歷可以幫我郵寄嗎？**

A9:為保護民眾的隱私權利，本院申請病歷不幫民眾郵寄，另也無法預估郵寄的重量及金額，故需請您到醫院取件。

**Q10.就診當日的處方箋未於當日領取，需於幾日內至藥局領**藥？

A10：處方箋的有效期間為 3 日(從開立當日計算，星期六日順延)，病人需於 3 日內持處方箋及健保卡至本院門診藥局領藥。

**Q11.遺失「慢性病連續處方箋」該如何領藥？**

A11：「慢性病連續處方箋」一旦遺失，不能重印補發，病人需重新掛號，由醫師取消原慢性病連續處方箋，重新開立新的慢性病連續處方箋。

**Q12.抽血需攜帶什麼? 如果忘記攜帶健保卡是否可抽血?**

A12:抽血需攜帶檢驗單或其他證件，如忘記攜帶健保卡或其他證件依然可抽血， 但需配合抽血服務人員核對基本資料。

**Q13.檢驗單遺失是否可抽血?**

A13:檢驗單遺失可於門診服務時間至護理諮詢台由護理人員協助重補印，並攜帶檢驗單至門診抽血台抽血。

**Q14.健保卡換卡地點在哪裡？**

A14:本院不提供換發健保IC卡的業務，造成不便請您見諒。健保IC卡若無法使用時，可以持身分證到郵局填寫「健保IC卡申請書」後繳交200元工本費申請新卡，或是直接至健保局繳費領取新卡。

**Q15.如何到達本院？**

A15:

**大眾運輸工具:**

1.國軍桃園總醫院 ＜－＞ 桃園客運（龍潭總站）

2.國軍桃園總醫院 ＜－＞ 新竹客運（龍潭總站）

**自行開車：**

1.(北上)下北二高龍潭交流道，經台三線往桃園方向約5分鐘車程。

2.(南下)下北二高大溪交流道，經台三線往龍潭方向約10分鐘車程。