



# 歡迎

患者和訪客指南



Mount  
Sinai  
Hospital

# 西奈山醫療 系統的使命

是通過完美銜接的  
協調為患者提供富  
有愛心的醫療服務，  
同時通過無與倫比  
的教學、研究和在許  
多我們服務的多元  
化社區內的推廣來  
推動醫學的發展。

[www.mountsinai.org](http://www.mountsinai.org)

## 1 歡迎

## 2 您的醫療團隊

- 認識我們的團隊

## 4 您的住院治療

- 您的膳食
- 您的藥物
- 床邊巡視
- 疼痛管理
- 患者服務中心
- 寵物輔助治療
- 語言協助
- 心靈關懷
- 緩和療護
- 安寧療護

## 8 保持您的安全

- 預防感染
- 抗生素的安全處方
- 預防摔倒
- 輪椅和病床
- 積極參與您的治療
- 藥物安全
- 保安
- 禁煙政策

## 12 醫院服務

- 電話和電視服務
- 患者教育計劃
- 網際網路連線
- 手機充電座
- 用餐選擇
- 禮品店
- 美容師/理髮服務
- 郵件、包裹和鮮花遞送
- ATM自動提款機

## 15 供您考慮

- 私人病房和 Eleven West 高級套房
- 私人值班護理

## 16 出院回家

- 出院規劃
- 出院後電話回訪
- 您的回饋意見
- MyMountSinaiChart
- MountSinaiNY 應用程式

## 20 收費和保險

- 收費
- 收銀台
- 保險
- 醫療紀錄/病歷

## 22 患者權利和責任

- 您的權利
- 您的責任
- 表達您的醫療保健意願
- 如果您對自己的治療有所顧慮

## 26 訪客須知

- 探訪須知
- 安靜時間和探視時間

## 27 附註和提醒

## 29 有用的聯絡電話號碼

# 歡迎



## 來到西奈山醫療中心



David L. Reich, MD  
西奈山醫療中心總裁兼首席運營官

親愛的患者，歡迎來到西奈山醫療中心。感謝您信賴我們為您提供醫療服務。您的健康和福祉是我們的首要任務，我們致力於為您提供最優質的治療。我們的每一名工作人員都致力於實現這個目標。通過提供各種住院和門診服務，我們繼續擴大和改善我們的服務和計劃，以便為患者及其家屬提供更好的服務。

本指南概述本中心的服務和政策。如果您對您的治療有任何問題或疑慮，請隨時向您的醫療團隊請教。我們很榮幸成為您的醫療保健提供者，也非常感謝您提出的任何意見。

順頌時祺

A handwritten signature in black ink that reads "David L. Reich MD". The signature is written in a cursive, flowing style.

# 您的醫療團隊

## 認識我們的團隊

在西奈山醫療中心住院期間，您將會見許多共同規劃您的治療和護理的醫療專業人士。他們組成了您的醫療團隊。您和您的家屬也是醫療團隊的重要組成部分。如果您有任何需求和疑慮，請告知我們。

作為一間學術性的醫療中心，西奈山醫療中心除了訓練新醫生以外，也為醫學專業學生提供教學場所。這些人員可能會在適當的醫院工作人員的密切監督之下參與您的治療工作。

### 醫生

您的醫生負責您的治療事宜。您也可能會被一名受過內科訓練、專門從事住院治療工作的住院醫生訪視，並由執業護士 (NP)、醫師助理 (PA) 或見習醫生協助。

### 實習醫生、住院醫生和研究醫生

西奈山醫療中心是一個學術醫療中心，訓練來自西奈山伊坎醫學院的實習醫生、住院醫生和研究醫生。他們是正在接受特定醫學或外科專業研究生訓練的醫生。他們可在監督之下為您的個人醫生進行補充訪視。

### 護士

在您住院期間，可能有幾位護士參與您的治療工作。他們與醫生和醫療團隊的其他成員密切合作。我們的護士團隊包括臨床護士經理、執業護士 (NP)、註冊護士 (RN)、患者護理助理 (PCA)、護士助理和業務助理 (BA)。

### 物理、職業和言語治療師

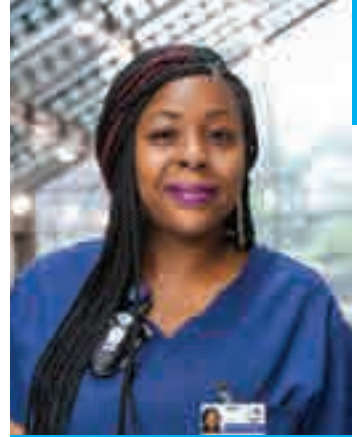
治療師提供日常生活和活動功能方面的訓練；推薦合適的輔助設備；進行言語、語言和認知矯正；並協助擬定出院計劃。



醫生



護士



患者護理助理

## 社工

社工人員幫助您和您的家屬管理您的住院生活並安排您的出院計劃。社工人員可以解決在醫院內出現的情緒問題、輔導患者和家人、協調出院計劃、並提供關於支持團體的資訊。

## 個案經理

個案經理將擔任您的支持者。他們將確保給您一套安全和適當的出院計劃，儘量減少任何治療延誤，並與您的保險公司討論住院和住院後服務的授權事宜。

## 營養師

註冊營養師也是醫療團隊的專業成員。他們會根據醫囑，在您住院期間規劃您的膳食和營養需求。如果您需要特殊飲食，您的營養師會為您提供資訊，並教您如何在回家前遵循飲食安排。

## 呼吸治療師

呼吸治療師為呼吸困難而需要協助的患者提供治療。

## 環境服務工作者 (管家)

環境服務工作者負責為患者和工作人員提供清潔安全的環境，包括每天打掃房間。

## 我們的義工

義工為我們的患者、家人和醫療專業人士提供重要協助。他們許多穿梭於整個醫院，協助我們的工作人員，讓患者感到舒適。Joseph F. Cullman, Jr. Institute for Patient Experience (患者體驗機構) 義工代表可以協助您和您的訪客在整個醫院園區找到目的地。請撥 212-659-9333 致電 Cullman Institute 以瞭解詳情。

## 照顧您

我們訓練有素的工作人員會監督您治療過程中的各個方面，我們鼓勵您與他們聯絡，以解決您可能有的任何問題。患者服務中心也是患者及其家屬的絕佳資源。

### 您的膳食

我們希望在您住院期間為您提供符合您醫囑的充足食物。要做到這一點，我們的食品和營養服務團隊的飲食助理將在您的醫生開出飲食處方後，幫助您從我們的菜單選擇與您飲食相對應的膳食。您的病房內備有菜單。我們也可以提供素食或猶太餐的特殊要求。

**早餐：上午 7 點至 10 點**

**午餐：上午 11 點至下午 2 點**

**晚餐：下午 4 點至 7 點**

每個病房單元都供應點心。本指南的「醫院服務」小節中也提到許多適合家人和訪客的用餐選擇。

### 您的藥物

請確保您的醫生知道您服用的所有藥物，包括處方藥、藥物貼劑、非處方成藥、草藥和維他命補充劑、自然療法以及娛樂用藥。告訴您的醫生和護士您可能有的過敏情況。

在您入院期間，您的醫生或護士會向您解釋所有使用的新藥物。當您準備出院時，您和您的家屬必須瞭解在家服用的藥物以及服用方法。藥劑師也可以與您和您的家屬談論您的藥物。

### 床邊巡視

您的醫療團隊成員將會全天來到您的床邊，以確保您感到舒適，並確定您的一切需求是否都已滿足。工作人員會詢問您的疼痛程度，以及您是否需要使用浴室，並回答您或您的家屬可能有的任何問題。

## 疼痛管理

管理疼痛很重要並可能幫助您更快地好轉。如果您感到疼痛，應該隨時讓您的醫療團隊和主診護士知道。如果您的疼痛得不到充分緩解，請立即告訴您的護士。

醫院有受過專業訓練的醫生和護士支援您的醫療團隊，並且與您商討疼痛管理的所有顧慮或問題。我們的目標是讓您在整個住院期間盡可能保持舒適。

## 患者服務中心

患者服務中心 (PSC) 為患者和家屬提供一個讓他們發表任何針對住院治療或服務的經驗分享的中心地點。PSC 的工作人員包括患者代表，他們接受過管理問題的訓練，這些問題可能對患者體驗品質產生影響。患者服務中心的工作人員也可以向患者及其家屬介紹預設醫療指示以及患者住院期間可能出現的任何道德疑慮。

患者服務中心 (患者代表) 位於 **Guggenheim Pavilion** 一樓。無需預約。您也可以撥下面的電話號碼，要求工作人員來到您的病房。

**時間：週一至週五上午 9 點至下午 5 點**

**通過外部電話聯絡：212-659-8990**

**或通過您的床邊電話：66**

在患者服務中心關閉的時間，請讓您的護士聯絡看護管理員，以解決與患者體驗相關的任何緊急事項。

## 寵物輔助治療

西奈山醫療中心志願服務部有一項寵物輔助治療 (PAT) 計劃。PAT 狗狗的到訪可為患者帶來安慰，並且已知可以帶來有助於減輕壓力、緩解憂鬱和降低血壓的益處。經過醫生的許可，PAT 狗狗可以在您住院期間探訪您。如果您想安排探訪，請告知您的醫生或您所在樓層的護理人員。這項服務不收費。



## 語言協助

西奈山醫療中心為多種語言的不同人群提供服務，並為所有英語能力有限 (LEP)、失聰、聽力障礙、失明和視力障礙患者及/或其同伴提供語言協助。為了消除語言障礙並提供合理的便利，患者服務中心為患者免費提供以下服務：

### 由合格醫學口譯員提供口語服務

- 每週 7 天、每天 24 小時提供超過 200 種語言的電話口譯服務
- 提供 35 種語言視訊遠程口譯服務
- 通過工作人員或機構口譯員提供現場口譯服務（需提前要求）

### 為失聰人士提供合格的手語翻譯

- 提供現場美國手語 (ASL) 或其他手語服務（需提前要求）
- 每週 7 天、每天 24 小時提供 ASL 視訊遠程口譯服務
- 聾盲人士的觸覺口譯員（需要提前要求）

### 輔助器材

- 可視電話
- 電動打字機 (TTY)
- 多語種交流板
- 擴音機（袖珍對講機）
- 帶耳機的大字版有聲讀物
- 盲文版本的患者權利法案
- 根據患者要求，採用音訊格式的入院前和出院指導

如果您需要這些服務，請提前通知您的服務提供者，或致電 212-659-8990 與患者服務中心聯絡。



---

## 心靈關懷

您可以向醫療團隊提出與牧師會面的要求，或者可以撥 212-241-7262 (4-7262)，或送電子郵件至 [infospiritualcare@mountsinai.org](mailto:infospiritualcare@mountsinai.org)，或造訪 [mountsinai.org/spiritualcare](http://mountsinai.org/spiritualcare)。

## 精神與健康中心

我們在西奈山醫療中心致力於治癒身體、心靈和精神。作為醫療團隊的一份子，牧師是照顧整個人不可或缺的一環。我們知道您的疾病和傷痛可能令您困惑和緊張，我們鼓勵您或您的親人向我們的牧師尋求精神支持、輔導、宗教儀式和祈禱。

### 宗教服務

(時間表張貼在每個小教堂外。)

#### 猶太教

週六 (Shabbos) 上午 8:30

週一至週四下午 1:45

The Peck Jewish Chapel

Guggenheim Pavilion

二樓

Chesed 室位於隔壁

#### 回教

週五 (Jumma) 下午 1 點至 2 點

Hatch Interdenominational Chapel

Guggenheim Pavilion

一樓

#### 天主教彌撒

週日和假日上午 11 點

Hatch Interdenominational Chapel

Guggenheim Pavilion

一樓

---

## 緩和療護

西奈山醫療中心是緩和療護領域的領導者，在這裡有一支由經過特殊訓練的醫生、護士和社工人員組成的團隊，他們與您和您的醫生協作，幫助您處理繁重的症狀，幫助您做決策，並為您和您的家屬盡可能提供最高的生活品質。在疾病的任何階段，任何有需要的患者都可以獲得緩和療護服務。我們的緩和療護團隊提供以下照護服務：

- 針對不舒服或令人痛苦的症狀進行專門管理
- 決策，包括治療目標和預先治療規劃，以幫助患者確定他們想要的醫療保健人員
- 治療協作，以及情緒和/或心靈支持

---

## 安寧療護

安寧療護是一項專門的臨終關懷計劃，為所有類型的危及生命或慢性疾病的合格患者提供一系列服務。安寧療護的目的是保證患者生活品質並減少患者和家人由於患者即將往生所帶來的痛苦。登記接受安寧療護的患者家屬有資格獲得傷慟關懷服務。

您的安全和舒適對我們很重要。我們鼓勵您——以及您的家屬、朋友和看護，他們也可以在確保您的安全上扮演著重要的角色——如果您有任何顧慮，請與醫療團隊溝通。

---

## 預防感染

為了預防感染，我們鼓勵您和您的訪客用肥皂和清水洗手，或使用位於您的病房和整個醫院各處方便的酒精洗手液。

### 在以下情況下，用肥皂和溫水洗手 15 到 20 秒

- 接觸病房內的任何物品或表面之後
- 進食前後
- 如廁之後

在已知或懷疑受感染的情況下，可能會在您的房門上貼上標誌，指示工作人員和訪客進入房間時應特別小心。這些預防措施有助於防止某些傳染病傳播。您的訪客需要閱讀房門上的說明書，並在進入病房前與護士諮詢。他們可能被要求戴口罩、手套或穿上罩袍來保護自己、您和其他患者。

---

## 抗生素的安全處方

改善抗生素的使用是一個很重要的患者安全和公共衛生課題。即使是適當的使用抗生素也會造成傷害。為了改善您的親人的醫療品質，西奈山有一項專屬計劃，旨在改善抗生素處方。您的醫生會為您解釋您為什麼需要或不需要抗生素，以及就您目前的健康狀況開抗生素處方的風險和好處。



---

## 預防摔倒

我們的工作人員受過專業訓練，能幫助患者和看護學習預防摔倒的安全措施。他們會評估您摔倒的風險，然後採取干預措施確保您的安全。

我們的「預防摔倒」(Don't Fall—Call) 計劃的重點是持續的患者評估、每小時巡房、工作人員教育和患者/家庭教育。

---

## 輪椅和病床

如果您需要上下床的協助，請叫工作人員來幫助您。您的安全是我們最關心的事。請不要在無人協助的情況下試圖使用輪椅。另外，記得鎖好輪椅的輪子，在您穩穩地坐在輪椅上以前，不要踩在腳踏板上。

# 保持您的**安全**

## 積極參與您的治療

您的醫療團隊會隨時通知您關於您的治療情況。他們會傾聽您的顧慮，回答您的問題，並解釋您的治療計劃。如果您的母語不是英語並且需要協助，我們將為您提供口譯服務。當您出院時，您會收到書面指導帶回家。

### 勇於提出關於您的治療方面的問題

- 告訴我們您是否不明白我們的敘述。
- 如果您不懂英語，請要求一名口譯人員。

### 讓您的醫療團隊知情

- 當分享您的病史時，請告訴我們所有醫療問題和以前做過的手術。
- 如果您有新的症狀、疼痛或感覺有任何不適，請立即告訴我們。

## 藥物安全

西奈山致力於確保您瞭解您在醫院期間服用的藥物以及您在出院時將被處方的藥物。

### 積極參與自己的治療可以幫助您的醫療團隊成員確保藥物安全。

- 除了確保您的醫生瞭解您所服用的所有藥物和任何娛樂用藥之外，如果您對藥物、麻醉、食品、乳膠和其他產品過敏，請通知您的醫生。
- 有時候您可能想要服用自己的藥物。所有藥物都必須經過醫生批准。在服用任何藥物之前，請通知您的醫療團隊。



---

## 保安

保安通訊中心 (Security Communications Center) 每天 24 小時都有值班人員，請致電 212-241-6068 (或 4-6068) 聯絡。

保安人員派駐在醫院的所有入口和整個醫院各處，巡邏場地，並提供方向指引和其他有用的資訊。如果您有任何保安上的疑慮，您的護士會提醒相關工作人員或致電值班保安主管。

### 床邊保險箱

雖然我們鼓勵您將所有貴重的個人物品留在家中或讓家人帶回家，但醫院某些病房內配有小型保險箱。如果您的病房內沒有保險箱，保安服務可以保護您的財產安全。請注意，醫院工作人員不負責保管個人物品。

### 手機

除非有明確標記，否則醫院的大部分區域都允許使用手機。

### 消防警報

火災警報器會定期受到檢查以確保運作正常。這些檢測以及每個月的全面消防演習有助於保護每一個人的安全。

### 員工識別證

醫院所有工作人員都必須佩戴照片識別證，照片面要朝外並掛在腰部以上，以便患者和訪客容易看到。如果您不能看到工作人員的識別證，請要求此人向您出示，如果此人沒有識別證，請召喚護士協助。

### 失物認領

可以撥 212-241-6068 (或 4-6068) 聯絡保安人員。

---

## 禁煙政策



紐約市無煙空氣法 (New York City Smoke-Free Air Act) 禁止在醫療設施場地或周邊以及出入口附近吸煙。禁止吸煙的地點包括：

- 在任何醫療設施場地上，包括綜合醫院、診斷和治療中心以及住宅式醫療設施。
- 距離醫療設施任何出入口 15 英尺範圍內。

如果您是吸煙者，可以向醫療團隊的任何成員索取尼古丁貼片。如果您打算戒煙，可致電 866-NY-QUITS (866-697-8487)，這是一項幫助紐約州居民戒煙的免費服務。

## 電話和電視服務

我們免費提供本地的電話和電視服務。如果要打長途電話，請撥 910 以尋求接線員協助，請注意，我們只容許打第三方或對方付費電話或者使用信用卡和電話卡。

## 患者教育計劃

介紹各種病症的免費教學影片可以在電視上點播。

## 網際網路連線

在整個醫院內部，您可以使用 MountSinaiGuest 網路來連接 Wi-Fi。

## 手機充電座

我們在位於 Guggenheim Pavilion 二樓的入院和家屬等候區，為您和您的訪客提供多個手機充電座。

---

### 從醫院裡面打電話時

<b>241</b>	交換碼變成	<b>4</b>	如 <b>212-241-6500</b>	=	<b>4-6500</b>
<b>659</b>	交換碼變成	<b>8</b>	如 <b>212-659-5100</b>	=	<b>8-5100</b>
<b>824</b>	交換碼變成	<b>5</b>	如 <b>212-824-3400</b>	=	<b>5-3400</b>
<b>731</b>	交換碼變成	<b>2</b>	如 <b>212-731-3600</b>	=	<b>2-3600</b>

---

## 用餐選擇

### The Plaza Café

供應各種冷熱菜餚，包括猶太食品。

**Guggenheim Pavilion**，一樓中庭

週一至週五

週末和節假日

### 星巴克咖啡館

供應咖啡和各種食品和飲料。

**Guggenheim Pavilion**，一樓中庭

週一至週五

週末和節假日

### 高級醫學中心「Grab and Go」便利店

提供冷熱飲料、湯、外賣三明治和小吃。

**17 East 102nd Street**

大廳

週一至週五

### Icahn Lobby Café

供應現點現做的沙拉以及每日早餐和午餐。

**Icahn Medical Institute**

**1425 Madison Avenue**

大廳

週一至週五

西奈山醫療中心附近還有各種其他餐飲選擇。

## 禮品店

西奈山醫療中心園區內的兩家禮品店提供各種禮品、個人物品和小吃，並為住院患者提供免費送貨到病房的服務。

### **Guggenheim Pavilion**

七樓

東側中庭

**212-241-4438 (4-4438)**

每週 7 天營業

西奈山克拉維斯兒童醫院 (Kravis Children's Hospital at Mount Sinai)

### **Klingenstein Pavilion 大廳**

1176 Fifth Avenue

**212-241-9770 (4-9770)**

每週 7 天營業

## 美容師/理髮服務

這些服務，包括指甲護理，都可以預約。請與您的護士確認預約不會影響您的治療時間表。在服務時就需要付款。

## 郵件、包裹和鮮花遞送

工作人員將會遞送到病房來。兩間禮品店都出售郵票。

## 自動提款機

醫院設有自動提款機

每週 7 天，每天 24 小時營業。

### **Guggenheim Pavilion**

Plaza Café 外面





---

## 供您考慮

西奈山醫療中心提供各種單人房，以及高級套房 Eleven West（上圖）。

Eleven West 為患者提供個人化服務和個人關注，可與紐約最好的酒店相媲美。我們提供的一些服務和便利設施包括帶行政主廚的私人廚房、下午茶時間、包括豪華浴袍的升級床單以及細心的禮賓服務人員，與中央公園的如畫美景相輔相成。

如欲瞭解詳情或預訂 Eleven West 病房，請致電 212-241-5990。

### 私人值班護士

請撥 212-241-7383

（上午 7 點至晚上 11 點之間）要求私人值班護士。

這些服務需要額外收費。

仔細規劃出院對您的健康非常重要。社工人員可以幫助您和您的家屬安排適當的出院計劃。您的醫療團隊將在您的住院期間與您協商，以確保您順利過渡回家或入住出院後護理機構。

---

## 出院規劃

患者將在出院前24至48小時被告知出院日期。這是您的醫療團隊對出院日期的最佳估計，並允許您有時間開始安排。然而，在某些情況下，出院日期可能會根據更新的臨床評估而改變。

出院時，您將獲得一份出院計劃，以指導您有關藥物使用、覆診預約以及與您康復相關的其他方針。護理人員將與您一起完成每一步，並回答您可能有的任何問題。您所需的任何處方將以電子方式傳送到您選擇的藥房。

當您準備好回家時，我們為您要帶回家的藥物提供藥物床邊交付服務。這項服務由我們的藥房合作夥伴CVS Health提供。這項便利的服務可讓您還沒真正出院就拿到處方藥物，省得您還要跑到當地的藥房配藥。

當您為出院作出安排時，請注意我們的政策是在上午11點以前讓患者出院，但出院時間可能會有所不同，要看醫生的評估後再做決定。



### 出院後電話回訪

我們有興趣瞭解如何更好地為患者和家屬服務。您可能會在出院之後接到醫院的來電。這通電話的目的是看看您出院後覺得怎麼樣，確保您瞭解如何在家中管理您的護理，詢問您在住院期間的體驗，並且儘可能輕鬆順利地過渡回家。在您出院前，請告訴護士最方便與您聯絡的電話號碼和時間。

### 您的回饋意見

您可能會在出院後大約兩週通過郵件收到患者滿意度調查。調查將會詢問您在本中心的住院情況。請抽空填寫調查並且送回問卷。這項調查對我們非常重要。您的參與將有助於我們採取措施改善患者和家屬的住院體驗。

## MyMountSinaiChart

MyMountSinaiChart 為您的部分醫療紀錄提供個人化且安全的線上存取。它能讓您安全地使用網際網路來幫助管理與接收您的健康相關資訊（可用於網路和行動裝置）。

### 使用 MyMountSinaiChart 來：

- 從 MyMountSinaiChart 電子健康紀錄中查看您的健康摘要
- 與您的醫療團隊以電子方式安全地溝通
- 要求醫療預約
- 查看檢驗結果
- 要求續開處方
- 讀取值得信任的健康資訊資源

### MyMountSinaiChart 登記

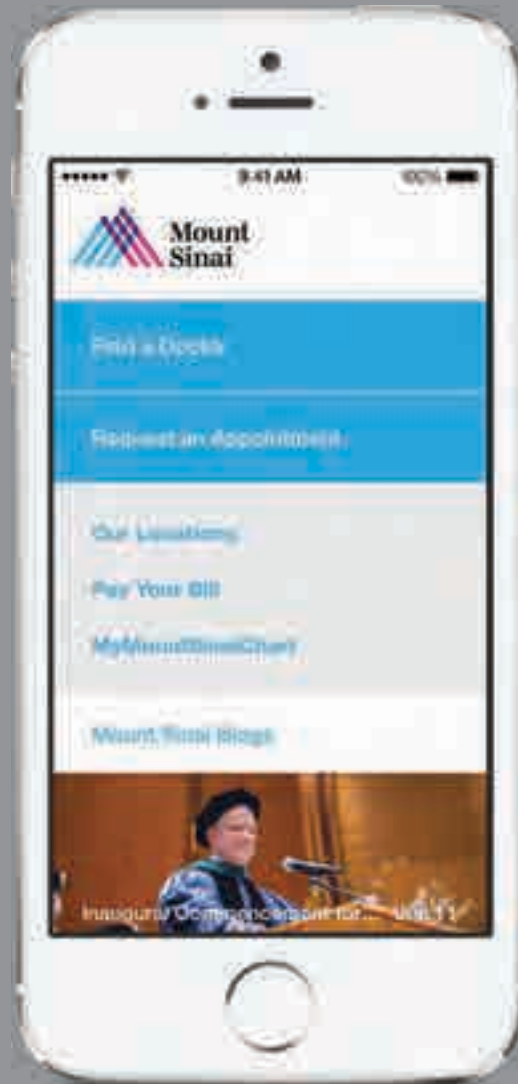
要讀取 MyMountSinaiChart，您可以在醫院或醫生診所申請啟動代碼，這樣您就可以登入並建立自己的使用者名稱和密碼。西奈山 18 歲或以上的現行患者都有資格進行自我註冊。若要啟動您的帳戶，請前往 [www.mountsinai.org/mymountsinai](http://www.mountsinai.org/mymountsinai)。

如果您有進一步疑問，  
請送電子郵件至  
[mychartsupport@  
mountsinai.org](mailto:mychartsupport@mountsinai.org) 或致電  
855-343-3470。



## MountSinaiNY 應用程式

通過 MountSinaiNY 與西奈山醫療系統保持聯繫。這個行動應用程式適用於 Apple 和 Android 裝置，可讓患者和潛在患者輕鬆獲得西奈山醫療系統服務。



### 使用 MountSinaiNY 應用程式來：

- **一般資訊：**了解每個西奈山醫療系統醫院園區、緊急治療/無預約和初級保健場所的聯絡資訊、探視時間、方向指引、停車和便利設施。
- **尋找醫生：**在本醫療系統任何分院尋找醫生並快速要求預約任何專科。
- **支付帳單：**通過行動帳單支付系統輕鬆支付帳單。
- **讀取醫療紀錄：**通過與 MyMountSinaiChart 的無縫連接以讀取醫療紀錄資訊。
- **與我們保持聯繫：**讀取本醫療系統的新聞、博客和社交媒體摘要。

## 準備回家的 其他重要須知

### 收費

西奈山的患者財務服務部門致力於為患者提供貼心和回應迅速的服務。雖然西奈山會盡可能向您的保險直接收費，但您也可能會收到列出自付責任、共付額、共保額或免賠額等的醫療費用帳單。

西奈山的收費結構分為許多部門，包括醫生服務、醫院、病理學、影像學、診斷檢測等。每個部門都會產生自己的帳單，而對於您來說可能視為一項服務，在收費方面可能會有許多不同的服務。例如，在您住院期間，醫生可能在床邊為您提供諮詢、給您做手術、替您麻醉、閱讀放射線造影和/或在病理實驗室檢查標本。每一名醫生都會針對這些服務單獨收費。同樣地，如手術室時間、護理和任何醫院設備的使用等醫院服務，都在帳單的醫院小節單獨收費。如果可能的話，所有這些服務都將由您的保險支付，但如果您要負責這些費用的任何部分，您就會收到帳單。

您收到的帳單上會印有電話號碼和帳號。如果您對此有疑問，請撥帳單上的電話號碼查詢。您也可以在我的MountSinaiChart 帳戶中尋找收費資訊，甚至可以上網支付許多帳單。

請記得撥您帳單上的電話號碼查詢收費問題。

### 收銀台 212-241-6745

週一至週五上午 8:30 至下午 5 點

收銀台位於 Annenberg 大樓的 MC 層，靠近扶手電梯底部。醫院收費和其他服務的付款可以利用現金、個人支票、旅行支票和大多數主要信用卡支付。

### 保險

所有投保患者都應熟悉其保險給付範圍，包括商業保險公司、HMO、聯邦醫療保險 (Medicare) 和醫療補助 (Medicaid)。這將有助於您瞭解承保的醫院服務以及您的財務責任 (如果有)。保險公司的政策各有不同，而且許多都規定某些費用必須獲得預先授權或預先認證。您有責任確定計劃中的住院是否在保險的給付範圍之內。

您也應該有保險卡的副本。醫院負責向您的保險公司提交醫院服務帳單，並將盡一切努力加快您的保險理賠。您可能會從醫院收到任何免賠額/共付額/共保額或非承保項目的帳單，如同您的保險公司寄出的福利說明中所示。如果您對您的保險承保範圍有任何疑問，請致電 212-731-3100（您的床邊電話 2-3100）聯絡患者財務服務部門。

### 給無保險或保險不足的患者通知

如果您沒有保險，除非您有資格從其他付款來源獲得保險，否則您必須負責支付醫院帳單。西奈山醫療中心為沒有保險或保險不足的患者提供協助，以確定是否可能有其他付款來源，例如醫療補助 (Medicaid)、聯邦醫療保險 (Medicare)、工傷賠償、無過錯賠償、COBRA 福利或慈善醫療，可以給付在本院提供的住院服務。請與您的社工人員聯絡或致電 212-731-3100（您的床邊電話 2-3100）聯絡患者財務服務部門。

### 慈善醫療/財務援助政策

西奈山醫療中心有一項長期政策，協助在我們醫院接受醫療保健服務並需要財務援助的患者，不管其年齡、性別、種族、原國籍、社會經濟或移民身份、性傾向或宗教信仰如何。如果您對西奈山負有財務責任但是無力支付，本中心設有慈善護理/財務援助政策可以協助合格的患者。

### 醫療紀錄 (健康資訊管理)

如果您想索取一份醫療紀錄的副本，請仔細閱讀、完整填寫並簽署《醫院發佈資訊授權表》，並將其郵寄或帶到病歷辦公室。醫院網站上提供英文和西班牙文表格，也可以從患者服務中心領取。這項服務按頁數收費。

#### 郵寄地址：

One Gustave L. Levy Place  
Attn: Medical Records Department  
Box 1111  
New York, NY 10029

#### 遞件地點：

Medical Records Department  
Annenberg Building  
B-2 Level, Room 20  
週一至週五上午 8 點至下午 5 點  
請致電 212-241-7607 或 212-241-7601  
查詢任何問題。

身為患者，在州和聯邦法律的保障下，您享有某些權利和保護。這些法律有助於提升住院治療的品質和安全。

## 您的權利

### 身為西奈山醫療中心的患者，您有權：

- 參與關於您的治療的決定，瞭解您的治療方案，以及瞭解將負責您在醫院的治療的團隊成員姓名和職位。
- 獲得您處方的檢驗、治療和藥物的清楚說明。
- 保留隱私以及關於您的治療的資訊和紀錄的機密性。
- 接受治療，不受年齡、種族、膚色、語言、宗教、性別、性傾向、性別認同或表達、族裔、文化、原國籍、身體或精神殘障、付款來源或社會經濟地位的歧視。
- 接受或拒絕醫療，包括維持生命的治療。

每個患者樓層都有張貼《患者權利法案》的全文。此法案也有盲文以及英文和西班牙文版本。

在西奈山，所有患者都有權使用適合您目前性別認同的姓名和性別代詞（他、她、他們）被稱呼，並在必要時告知員工您慣用的姓名和性別代詞。此外，所有患者都有權根據您自己認同的性別分配病房。

此外，《紐約州 CARE 法案》(CARE - Care 護理, Advise 建議, Record 記錄, Enable 賦能) 旨在幫助看護在親人住院期間隨時瞭解情況，並做好回家後照顧親人的準備。在患者許可之下，住院期間的醫療需求和適當的住院後護理的相關資訊將與看護分享。

您可以參閱《紐約州住院患者權利》中關於患者權利的其他資訊，這是紐約州衛生局編寫的一本小手冊，並提供給每一名入院患者，歡迎您與參與您護理的家屬和朋友分享。如果您對自己的權利有疑問或對某些事情不瞭解，請向您的護士、醫生、社工人員或患者代表請教。



---

## 您的責任

本患者責任聲明旨在表明相互尊重和合作，這是提供優質醫療保健的基礎。

### 您有責任：

- 盡可能提供關於目前投訴、過去疾病、住院治療、藥物以及與您健康相關的其他事項的準確和完整的資訊；並在入院時提供您的醫療護理委託書或其他預設醫療指示的副本（如果有）。
- 報告您是否清楚地瞭解您治療中的每一項建議行動方案以及對您的期望。
- 遵循負責您的治療的醫療團隊所建議的治療計劃。
- 如果您拒絕接受治療或未遵循醫療保健提供者的指示，請對您的行為負責。
- 遵守影響患者治療和行為的醫院規章制度。
- 要考慮到其他患者和醫院人員的權利，特別是在減少噪音、避免抽煙和確保訪客適當行為方面。
- 尊重他人的財產。
- 確保盡快履行您的醫療保健財務義務。

為了幫助您熟練掌握這些權利，請參閱資料夾口袋中的印刷材料；包括但不限於以下內容：

## 紐約州住院患者的權利

本手冊解釋每一名住院患者的權利，並為患者提供如何獲得最佳協助的建議。

保留《紐約州住院患者權利》以供參考非常重要，因為它包含關於許多問題的基本資訊。

## 隱私慣例通知

本通知描述您的醫療資訊將被如何使用和公開，以及您如何獲取這些資訊。

## 探視權通知

本通知描述患者接受探視、限制探視和指定支持人員的權利。其中也描述我們的探視準則。

## 衛生局 (Department of Health) 和聯邦醫療保險和醫療補助服務中心 (Human Services Centers for Medicare & Medicaid Services) OMB 批准

此表格說明您享受聯邦醫療保險 (Medicare) 承保服務的權利。

## 授權和指定

這是一份財務協議、資訊發佈、聯邦醫療保險 (Medicare) 資訊發佈和福利指定以及保險網路/提供者通知的同意書。

## 患者紐約州外部上訴發佈紀錄同意書

這同意患者有權對健康計劃所做的任何不利決定提出上訴。

## 委託人問卷和確認聲明

此表格確認收到《紐約州住院患者權利》並收到醫療護理委託書資訊。

---

## 表達您的 醫療保健意願

### 預設醫療指示和醫療護理委託書

預設醫療指示允許您以書面記錄在您無法做出健康決定時您的治療選擇。如果您不能這麼做，也可以指定家庭成員為您做出醫療決定（醫療護理委託人）。醫療護理委託書表格包含在本指南的口袋中。

如果您立有預設醫療指示，請將它交給您的醫療團隊成員。如果您想在入院後填寫醫療護理委託書表格，我們的護理團隊成員可以提供幫助。您也可以致電患者服務中心尋求協助。

### 器官捐贈

如果您想考慮捐贈器官並向紐約州捐贈生命登記處 (New York State Donate Life Registry) 登記，請撥紐約州器官和組織捐贈者登記處免費電話 866-NYDONOR 或 866-693-6667。您也可以通過紐約州衛生局網站 [www.health.state.ny.us/professionals/patients/donation/organ](http://www.health.state.ny.us/professionals/patients/donation/organ) 登記。

### 如果您對自己的治療有所顧慮

如果您對西奈山醫療中心的治療或您身為患者的權利和/或責任有任何疑問或顧慮，請向您的醫生、護士或您的醫療團隊其他成員請教。您也可致電 212-659-8990 與患者服務中心聯絡。

如果您認為我們無法解決您的疑慮，您也可以致電：

- 紐約州衛生局 (New York State Department of Health)，電話：800-804-5447
- 聯合委員會 (Joint Commission)（醫院認證機構），電話：800-994-6610。

---

## 探訪須知

### 停車

西奈山醫療中心停車庫位於 1292 Park Avenue，坐落於 Park Avenue 和 Madison Avenue 之間的第 99 街上。停車庫全天 24 小時開放。停車設施配有兩個易於使用的自動停車收費站，可接受現金、信用卡和借記卡。請致電 212-241-5125 查詢每小時和每日費率。與西奈山園區接壤的街道上也有跳錶計費停車位。周邊地區還有其他額外的停車場可供選擇。

### 西奈山接駁車

許多顯示西奈山標誌的班車提供方便的方式，載客前往西奈山醫療中心園區和第 102 街的停車場。請造訪 [mshsshuttle.org](http://mshsshuttle.org) 以查看接送地點和目的地。

---

## 安靜時間和探視時間

### 請保持安靜！

家屬、親密伴侶和朋友的探訪能對患者的治療和健康發揮重要的作用，是一個不可或缺的支持環節，因此我們鼓勵患者接受訪視！我們要求患者和他們的訪客支持這種治療環境，保持電視低音量並以安靜的聲音說話。請注意，有時候醫療團隊可能需要限制訪客的探視時間和人數，我們要求您尊重這些偶爾的請求。如果有其他人正在探訪患者，我們懇請訪客先待在患者休息室，並且有幼兒的訪客必須隨時有人陪伴他們。我們也要求所有訪客遵守我們的政策和指定時間。請參閱指南資料夾口袋中的《探視權通知》。

**一般探視時間為每天上午 9 點至晚上 9 點。**





# 有用的聯絡電話號碼

## 主線電話號碼

212-241-6500 或 212-590-3300

## 患者服務中心

212-659-8990

---

## 入院

212-241-1900

## 收費

212-731-3100

## 急診室

212-241-6639

## 國際患者服務

212-241-1100

## 口譯、手語翻譯和輔助裝置語言協助

212-659-8990

212-241-4567 (營業時間以外)

## 醫療紀錄/病歷

212-241-7607 或 212-241-7601

## 患者財務服務

212-731-3100

## 患者代表

212-659-8990

## 患者病房

212-241-6500

## 醫生轉診和預約

800-MD-SINAI (637-4624)

## 私人值班護士

212-241-7383

## 放射學助理

212-241-8333

## 性侵犯和暴力干預計劃

212-423-2140

## 社會工作服務

212-241-6800

## 心靈關懷

212-241-7262

## 手術患者登記/家屬等候區

212-241-7778



**Mount  
Sinai  
Hospital**

