

以人文关怀为本，做好医患沟通

南京医科大学附属明基医院

2014.09.19

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation



A horizontal strip of a photograph showing lush green tropical plants, possibly palm trees, with sunlight filtering through the leaves. The strip is set against a dark grey background.

享受快乐科技的缘起

Bringing enjoyment 'n Quality to Life

BenQ

明基医院核心文化

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation





BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation





明基医院深信有必要以数千年的中国文化、医学经验进而融合现代西方医学的精神，

设计概念结合象征医疗的十字形符号和传统中药捣药器具，表现清晰简易的设计构图，符号外围的半圆弧形象征中药捣药器皿，籍由圆形寓意生命、关怀、保护与安全的内涵，代表“生生不息”之意。进而在内圆径加入水滴状的联想，代表水是生命和成长泉源等意义。

在所有明基医院的设计概念中皆注入生命关怀的主题：秉持明基集团坚持的服务理念“科技、人文、关怀”，在品牌标志亦体现明基医院的核心价值：*Care, Compassion and Cure.*

愿景 (Vision)

追求人类健康照护之  真善美

医疗服务求“真”：精确诊断、有效治疗
医疗管理求“善”：珍惜资源、提升效率
医学伦理求“美”：视病犹亲、感同身受

Total Care

全人照护 ——



Total Care

全方位、多角度为病患架构诊疗方向，
通过团队合作提供更优质、更全面的医疗服务，
让病患的身、心、灵都受到全面的妥善照护。

医疗伦理

以病人为中心 (ABCDE)

Autonomy 病患自主

Beneficent 病患受惠

Confidentiality 病情保密

Do no harm to the patient 病患安全

Equity 公平对待病人

诚信医疗

实现一个让百姓放心的医院

医疗是良心事业

所有医疗行为对得起病人，即对得起自己的良心。

医疗是一种责任

对病人负责，提供最受惠的医疗服务。

技术诚信：“知之为知之，不知为不知”，实事求是

服务诚信：尊重、沟通、平等，病患角度，以诚相待

医德诚信：不收红包、不受回扣、不过度医疗

以人为本，做好医患沟通

一、友善地、敢于承担的态度

- 1、体现医院敢于、勇于负责任的态度；
- 2、体现出对病患的同情心；
- 3、有解决问题的承诺；
- 4、有对病人来我院看病的感谢；
- 5、有对病人在我院看病发生不快的抱歉；
- 6、有对病人或死者的关爱；

二、倾听

- 1、耐心、赋予同情心地倾听；
- 2、对患者质疑，承诺调查；
- 3、给患方关心和方便，体现医院的人文关怀；
- 4、做好记录，重复记录内容，征求对方的认可；
- 5、向病人表态，立即调查，在最短的时间答复；
- 6、给予认真、公正回应；
- 7、有专门的部门负责接洽，留好联系电话；

三、必要法规宣讲

- 1、讲解解决纠纷的途径；**
- 2、讲解必要的法律制度规定；**
- 3、讲解解决纠纷的流程；**
- 4、当时解决不了的约定日期给予答复；**
- 5、劝解病患按正常途径解决纠纷**

四、必要时请求第三介入

- 1、第三方的身份有一定的公正角色；
- 2、第三方介入可以减缓医患之间的直接对立；
- 3、第三方介入可以避免医院不必要的影响；
- 4、第三方介入可以实现良好的沟通；

五、关怀病患所求，提倡依法解决纠纷

- 1、尽可能和患方沟通，达成一致共识；
- 2、提倡医学鉴定，定性事故本质；
- 3、鉴定后的再沟通，达成一致共识；
- 3、最终法律诉讼，完善相关手续，做好善后工作。

Thank you
谢谢