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

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

享受快乐科技的缘起
Bringing Enjoyment 'n Quality to Life
BenQ
BenQ

明基医院核心文化

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

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。

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

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

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

Total Care

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。

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

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

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

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

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

以人为本，做好医患沟通

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

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；

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

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；

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

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

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

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；

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER

五、关怀病患所求，提倡依法解决纠纷

1、尽可能和患方沟通，达到一致共识；
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。

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院 BenQ MEDICAL CENTER

Thank you

谢谢

BenQ Medical Center Confidential © BenQ Coporation

明基医院
BenQ MEDICAL CENTER