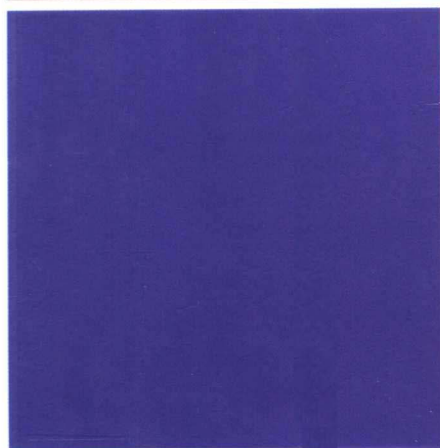
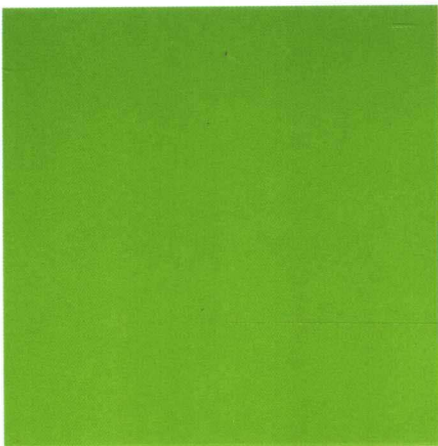




普通高等教育“十一五”国家级规划教材



供各学制医学及相关专业用
适合继续医学教育和在职培训用

医患沟通学

第2版

主编 王锦帆



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

供各学制医学及相关专业用，适合继续医学教育和在职培训用

医患沟通学

第2版

主审 王心如

主编 王锦帆

副主编 王虹 陈亚新

编者 (以姓氏笔画为序)

丁永斌 (南京医科大学)	陈虹 (中山大学)
于江 (大连医科大学)	陈嘉 (南京医科大学)
王兴勇 (重庆医科大学)	孟殿怀 (南京医科大学)
王苏杰 (南京医科大学)	林珊 (天津医科大学)
王虹 (南京医科大学)	林晖 (南京医科大学)
王锦帆 (南京医科大学)	郁斌 (南京中医药大学)
占伊扬 (南京医科大学)	姜柏生 (南京医科大学)
叶胜难 (福建医科大学)	秦小琪 (河北医科大学)
毕志刚 (南京医科大学)	夏济平 (南京医科大学)
刘秋生 (中山大学)	倪超 (中国协和医科大学)
杨树东 (东南大学)	翁亚丽 (南京医科大学)
李涛 (东南大学)	唐时奎 (重庆医科大学)
励建安 (南京医科大学)	唐敏 (上海交通大学)
吴洁 (上海交通大学)	屠丽君 (南京医科大学)
余叶蓉 (四川大学)	程蕴林 (南京医科大学)
沈雪莉 (中国医科大学)	廖家智 (华中科技大学)
沈嵘 (南京医科大学)	翟晓辉 (首都医科大学)
张宁 (南京医科大学)	樊莹 (上海交通大学)
张燕红 (南京医科大学)	潘峻 (河北医科大学)
陈宁 (南京医科大学)	薛海虹 (上海交通大学)
陈亚新 (南京医科大学)	

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医患沟通学/王锦帆主编. —2版. —北京:
人民卫生出版社, 2006. 8.
ISBN 7-117-07885-5

I. 医... II. 王... III. 医药卫生人员—人际关系学 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 084245 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

医患沟通学 第 2 版

主 编: 王锦帆

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 北京市安泰印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/16 印张: 21.75 插页: 4

字 数: 633 千字

版 次: 2003 年 9 月第 1 版 2006 年 8 月第 2 版第 3 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-07885-5/R·7886

定 价: 36.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

序

在全社会倡导尊重人、理解人、关心人，热心公益、扶贫帮困，形成团结互助、平等友爱、明理诚信、和睦相处良好的人际关系，是构建社会主义和谐社会的重要内容。和谐医患关系是构建和谐社会中必须着力培育的重要人际关系。医生的天职是为病人服务，群众患病又离不开医生，医患双方是共同战胜疾病的战友和兄弟。如果医患关系紧张，相互戒备猜忌，就难以共御疾病这一顽敌。建立和谐医患关系的基础是互相尊重，彼此信任，救死扶伤，治病救人；手段是加强沟通，增进交流，加深理解，换位思考。医生应该坚持服务宗旨，多替病人着想，尽其所能地帮助病人减少病苦、减轻负担；病人也应该理解医学的复杂性和医生的难处，对医生多一些信任和支持。只要医患之间建立起亲如一家的兄弟关系，很多医患纠纷都能够避免和克服。

本书的作者们做了一件十分有意义的事。他们从医学的真谛出发，站在医患双方的立场上，以客观、公正的态度和严谨、科学的精神，从经济、政治、文化、思想、人性、伦理、法律、医学等层面，实事求是地分析了医患关系紧张的复杂原因，提出了改善医患关系、提高医疗服务质量的新途径——医患沟通。2003年，他们编写了该书的第一版，对医疗机构加强医患沟通发挥了积极的推动作用，获得了社会民众和医疗卫生行业的好评。

本书第一版出版后，作者又对一些深层次问题进行了深入探索和思考。他们遵循临床医学经验和循证医学的规律，对医患沟通的原则、方法和医患关系的实践经验进行了认真总结，进而提出：“医患沟通应是医学实践的思维方式与行为准则”，把医患沟通提升到新的高度。该书对于构建医患和谐关系和提高医疗服务质量有着积极的意义，对全国各医疗机构开展医患沟通更具指导作用。

各类医疗机构、广大医学教育与医务工作者都应以科学发展观为指导，在忠诚为群众服务的同时，积极与患者和社会各界开展卓有成效的沟通，增进理解，增进信任，增进合作，医生、患者、社会各界共同分担应尽的责任，努力使医疗卫生事业更加适应我国经济和社会发展，更加满足人民群众日益增长的健康需求。

中华人民共和国
卫生部

高强

2006年7月6日

序

二十一世纪的中国，经济社会快速发展。高等医学教育的历史责任是为新时代培养社会需要的高级医学人才，随着人民群众日益增长的健康需要和社会人群综合素质的提高，人们不仅需要医治身体的伤病，还需要调治心理的疾患，更需要医务工作者的人文关爱，转换医学模式的社会需求日益强烈。由于种种原因，我们培养的高级医学人才在医学人文实践能力等方面还难以适应迅速发展的社会，培养适应生物-心理-社会医学模式的新医学人才，是需要医学教育工作者共同参与的历史性重大课题。

近些年来，美国中华医学基金会国际医学教育专门委员会制定了指导全球医学教育的《全球医学教育最低基本标准》，其中“沟通技能”是七大重要标准之一，我国医学教育在这方面的培养工作亟待加强，2005年11月，教育部在医学院校“十一五”国家级规划教材（课程）目录中增列了“医患沟通”。2003年9月，该教材第一版发行后，引起了我国医学教育界的关注，不少医学院校用该教材开设了这门课程，初步显示出较好的教学效果。

该书深刻分析了因经济转轨和社会转型而产生的医患矛盾，他们把“人”作为全书的出发点和归宿，较全面地剖析了市场经济条件下人的本质与特征，提出了以人为本的医患沟通的新理念；他们将伦理、心理、法律、人际交往等人文知识与医学专业知识综合呈现，来弥补医者知识结构的缺陷；他们还总结了一段时期以来，我国为改善医患关系而实施的一些机制制度改革及经验积累。他们尊重临床医学的客观规律，以疾病的类别为主线，总结提炼了各科医患沟通的经验与教训，并以案例分析的形式将这些宝贵的经验较直观具体的传授于读者，易学、易懂，便于实际运用；他们还注重将学理论、重实践、受体验、启思考的教学方法贯彻于全书中，几乎每一章节都有实践性作业、案例分析及课外阅读介绍等，其教材与教学方法的有机融合有创新之处。

该书第二版较第一版有较大的改进，书中深入阐述了医患沟通原理，提出医患沟通是医学实践的思维方式与行为准则，即更加强调了医患沟通在医学实践和医学教育中的地位；书中主要新增了医患沟通的目的、医患沟通的机理、医患沟通的构建、医方与新闻媒体的沟通、国外医患沟通、医学生医患沟通等现实性和应用性都较强的内容。教学内容的更新将更加有利于该门课程的教学。

我很高兴地看到，全国十五家著名医学院校参加了第二版的编写，四十余位作者以高度的责任意识、良好的人文素养以及丰富的临床经验精心写作，他们又一次的创作很有价值，不仅精神可嘉，而且有广泛的应用前景，我期盼有更多的医学院校尝试开设医患沟通课程，为培养适应现代经济社会需要的高级医学人才而共同努力。

全国高等医学教育学会会长

中国医师协会副会长

北京大学医学部教授

王德炳

2006年6月于北京

前 言

本书第一版编写于2003年“非典”来临时期，全国上下齐心抗击“非典”的一切事实充分证明：医学是为人、为社会而存在的。生物医学是医学体系的一部分，医学的另一部分则是人文医学。随着医学的发展，医学人文在近现代社会的进步中孕育、成长、融合，出现了医学伦理学、医学史、医学哲学、医学心理学、医学社会学、医学法学等新兴交叉学科。这些学科在医学实践和医学教育中，为医学的发展，特别是为医学模式的渐变发挥了积极的作用。

为完善医学的整体结构、优化医学实践的过程与方法、提高医务人员的医学人文实践能力、构建新型医患关系、推进医学模式的根本转型，我们顺应现实医患需要，遵循临床医学经验性和循证性的规律，将“医患沟通”推上医学前沿，科学探索“医患沟通”作为医学实践的基本思维方式与行为准则，并尝试把医学专业知识技能与人文知识能力融合应用，以达到总结出经验、内化为情感、升华为新理论的目的，进而更加契合医学的真谛。

本书为第二版，写作前广泛听取了读者的意见和建议，编写大纲由主编完成，经征求编者和专家意见后定稿。本书坚持并优化了第一版书的编写宗旨和模式，更加深入进行医患沟通原理的探索，构建更科学的体系，并注重理论的现实性、通俗性和应用性。本书新增加的内容主要有：医患沟通的目的、医患沟通的机理、医患沟通的构建、医方与社会和新闻媒体的沟通、国外医患沟通现状、门诊和急诊医患沟通、内科各系统医患沟通、整形美容中的医患沟通、眼科疾病医患沟通、康复治疗中的医患沟通、医学生医患沟通等。

本书编写，由南京医科大学牵头，中国协和医科大学、四川大学（华西医学中心）等十五家著名医学院校四十余位专家和学者共同参与，大家充满热情，克服困难，齐心协力，积极创作。本书是医学人文类综合应用型的教材，以满足现代医学教育和现代医学实践的迫切需要，可供各层次各专业的医学生教学和自学，更可供所有医务人员和卫生管理干部培训和自学。

虽然我们努力使第二版有较大改进，但仍会有许多错误和疏漏，我们真诚期望专家、同行及广大读者予以批评和指正，以期再版时提高。

王锦帆

2006年6月7日



宾馆式服务



儿童医院一乐园



急诊中心的承诺



集中沟通会



家的感觉



看见坏牙了



绿色病区



任选专家



特需病房



温馨的待产室



学习型医院



一站式服务



医院健康教育室



患者家属观摩手术



患者的生日祝福

目 录

第一章 导论	1
第一节 医患沟通学概述	1
一、医患沟通的定义	1
二、医患沟通学的含义	2
三、建立医患沟通学的必要性	2
四、医患沟通学的基本理念	3
五、医患沟通学的宗旨	3
第二节 医患沟通学的研究对象与内容	4
一、医患沟通学的研究对象	4
二、医患沟通学的研究内容	4
三、医患沟通学的任务	5
第三节 医患沟通学与相关学科的关系	5
一、医患沟通学与哲学	5
二、医患沟通学与医学	6
三、医患沟通学与政治经济学	6
四、医患沟通学与人学	6
五、医患沟通学与医学伦理学	6
六、医患沟通学与社会医学	7
七、医患沟通学与心理学	7
八、医患沟通学与人际关系学	7
九、医患沟通学与法学	7
第四节 医患沟通学在医学教育中的意义与教学	7
一、医患沟通学在医学教育中的意义	7
二、医患沟通学的教学	8
第二章 人与医学	10
第一节 人的概述	10
一、人与社会	10
二、人的本质	11
三、人与社会发展的规律	12
第二节 人的价值	12
一、什么是人的价值	12
二、人的价值观的统一	13
三、自我价值在社会责任中	13

四、人的价值的发展	14
五、患者的价值	15
六、医者的价值	15
第三节 人的需要	16
一、人的需要及其属性	16
二、人的需要层次与联系	17
三、人对需要的行为反应	18
四、人的需要扩展变化的影响因素	19
五、患者及家属的需要	20
六、医务人员的需要	21
第四节 人性的特征	22
一、人性特征的含义	22
二、人性的正面	22
三、人性的负面	23
四、人性特征的制约	24
五、医患人性特征的矛盾表现与制约	25
第五节 市场经济与人的解放	25
一、什么是市场经济	26
二、市场经济的人性价值	26
三、市场经济的人性弊端	27
四、市场经济下人性的解放	28
第六节 医学目的	30
一、医学的产生	30
二、医学的发展	30
第七节 医学模式	32
一、医学模式的含义	32
二、生物医学模式	32
三、生物-心理-社会医学模式	33
四、循证医学	34
第八节 医患关系	35
一、医患关系的含义	35
二、医患关系模式的类型	36
三、传统医患关系的利弊	36
四、当前医患关系的剖析	37
五、重建新型医患关系	41
第三章 医患沟通主要理论基础	44
第一节 医患沟通的伦理学基础	44
一、伦理学的一般概述	44
二、伦理道德在医患沟通中的地位和作用	46
三、医患沟通的伦理原则	48
第二节 医患沟通的心理学基础	52
一、沟通与心理学	52