



主编 \ 彭勃

医学礼仪学

医科学生必读·医务人员应会

[illegible]

中国医药科技出版社

医科学生必读 医务人员应会

医学礼仪学

主编 彭 勃

中国医药科技出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医学礼仪学/彭勃主编. —北京: 中国医药科技出版社, 2005.9

ISBN 7-5067-3217-3

I. 医... II. 彭... III. 医药卫生人员—礼仪
IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 069643 号

美术编辑 陈君杞

责任校对 张学军

版式设计 程明

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100088

电话 010-62244206

网址 www.mpsky.com.cn

规格 850×1168mm $\frac{1}{32}$

印张 9 $\frac{3}{4}$

字数 214 千字

印数 1-5100

版次 2005 年 8 月第 1 版

印次 2005 年 8 月第 1 次印刷

印刷 北京昌平区百善印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 7-5067-3217-3/R·2676

定价 21.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

内 容 提 要

本书共分 5 章，分别阐述了医学礼仪学概论、医学形象礼仪、医学相关礼仪、医学礼仪修养、医学礼仪学相关知识。其内容包括了礼貌、礼节、仪表、仪态等具体形式，并涉及医学道德、医学伦理、医学管理、公共关系等学科。全书内容丰富，实用性强。

本书编写人员名单

主 编	彭 勃		
副主编	高希言	赵慎珠	许东升
	程延安	禄保平	
作 者	彭 勃	高希言	赵慎珠
	许东升	程延安	禄保平
	陈召起	刘 琦	李太荣
	杨晓娜	许家艳	卞锦喜

序 言

子曰：不学礼，无以立。

礼仪是立身之本。数千年的华夏文明发展史，无数先贤丰富发展着种种礼仪规范，使中国享有“文明古国、礼仪之邦”的盛誉。

礼仪是规范，也是一门学问。礼仪有自身的发展史，也涵盖了不同的内容，从衣、食、住、行到人际沟通、商务往来等等，十分广泛。因其在现代社会中所发挥的重要作用，也引起了人们的普遍关注。要想打开成功之门，可能需要很多条件和努力，但无可置疑，礼仪学是提高自身素质、打开成功之门必不可少的一把金钥匙。

如今，国际往来越来越频繁，礼仪更成为世界共同的行为规范，被人们普遍重视，礼仪的作用也愈发重要——

世界越来越小，礼仪不能不学；

发展越来越快，礼仪不能不讲；

交往越来越多，礼仪不能不会；

规范越来越严，礼仪不能不懂；

立身越来越难，礼仪不能不做。

然而，专门应用于医学领域的现代礼仪却是空白。

时代的发展，社会的进步，对医务人员、医疗机构、卫生行业提出了越来越高的要求。治病救命的职业，应是最受人尊重和信赖的。如何适应社会高标准的要求，是每一个医务工作者必须面对的现实。他们不仅要有高超的医术、高尚的医德，还要提供优质规范的服务，表现出优雅的风度，成为文明使者。

医学礼仪学，是本书提出的一个专有名词，一则因其内容重要，有其内容的特殊性和所针对人群的广泛性；二则言其内容丰富，自成体系。

在编写的过程中，我们参阅了大量的中外文献资料，力图使本书具有更全面系统的理论性和更现实的指导意义。

我们编写《医学礼仪学》，是期望能够给医疗卫生战线的医生、护士、医技、药剂、管理等岗位的同仁和将来要从事医药卫生事业的在校医药类专业大学生以有益的帮助，同时也希望能通过探索，进一步丰富礼仪学的内容。

每一位医务工作人员都希望被患者尊重、被上级重用、被社会认可。我们希望《医学礼仪学》能够成为大家成功路上的好帮手。

“不妨碍他人”，是西方绅士的一个原则。

“观察一个人的文明程度，很重要的，是看他（她）在多大程度上为别人着想”，这是我多年的感悟。

我想，这也是这部《医学礼仪学》的核心和真谛。

河南中医学院院长 彭勃
教授、博士生导师

2005年春节于郑州

目 录

第一章 医学礼仪学概论·····	(1)
第一节 医学礼仪学的基本概念、作用与特点·····	(2)
一、基本概念·····	(2)
二、地位作用·····	(4)
三、基本特点·····	(8)
四、相关学科·····	(11)
第二节 医学礼仪学的历史渊源·····	(13)
一、不同时代礼仪的特点·····	(13)
二、医学礼仪的特点·····	(14)
三、古代医学礼仪的局限性·····	(20)
第三节 医学礼仪学的学习方法·····	(21)
一、适用的对象·····	(21)
二、学习的意义·····	(22)
三、学习的方法·····	(24)
第二章 医学形象礼仪·····	(27)
第一节 仪容礼仪·····	(27)
一、仪容·····	(28)
二、皮肤保养和化妆·····	(32)
第二节 仪态礼仪·····	(41)
一、手势手姿及禁忌·····	(41)
二、身姿及禁忌·····	(46)
第三节 仪表礼仪·····	(54)

一、正式场合的女士衣着·····	(55)
二、正式场合的男士衣着·····	(63)
三、休闲场合的衣着·····	(77)
四、色彩搭配常识·····	(78)
第三章 医学相关礼仪 ·····	(80)
第一节 交谈礼仪 ·····	(80)
一、一般交谈·····	(81)
二、医务交谈·····	(84)
三、交谈的注意事项·····	(94)
第二节 接待礼仪 ·····	(97)
一、迎接礼仪·····	(98)
二、招待礼仪·····	(99)
三、送客礼仪·····	(100)
第三节 通讯礼仪 ·····	(101)
一、电话礼仪·····	(102)
二、通信礼仪·····	(106)
三、电子邮件礼仪·····	(112)
第四节 餐饮礼仪 ·····	(113)
一、中餐礼仪·····	(114)
二、西餐礼仪·····	(119)
三、酒、茶、咖啡礼仪·····	(128)
第五节 出行礼仪 ·····	(137)
一、乘汽车礼仪·····	(139)
二、乘火车礼仪·····	(142)
三、乘飞机礼仪·····	(142)
第六节 礼品礼仪 ·····	(143)
一、馈赠礼仪·····	(144)

二、受礼规范·····	(148)
三、送花礼仪·····	(151)
第七节 求职礼仪·····	(159)
一、求职准备·····	(160)
二、面试技巧·····	(170)
第四章 医学礼仪修养·····	(180)
第一节 素质与修养·····	(180)
一、加强业务学习,提高知识修养·····	(181)
二、注重素质修养,提高文明程度·····	(182)
三、强化医德修养,塑造良好形象·····	(189)
第二节 医德与礼仪·····	(197)
一、树立良好的职业形象·····	(197)
二、建立良好的医患关系·····	(201)
三、诊疗及护理中的礼仪和道德·····	(204)
第五章 医学礼仪相关知识·····	(216)
第一节 中外礼仪名言·····	(216)
一、中国名言·····	(216)
二、外国名言·····	(216)
第二节 古代医德名言·····	(218)
一、医家五戒十要·····	(218)
二、孙思邈《大医精诚》·····	(221)
第三节 医学著名宣言·····	(222)
一、1977年《夏威夷宣言》·····	(222)
二、中华医学会医学伦理学会宣言·····	(222)
三、赫尔辛基宣言·····	(222)
四、日内瓦宣言·····	(226)
五、爱丁堡宣言·····	(227)

六、希波克拉底誓言·····	(229)
第四节 医学礼仪道德规范·····	(230)
一、中华全国医院自律公约·····	(230)
二、医务人员医德规范·····	(230)
三、护理人员医德规范·····	(231)
四、广东汕尾逸挥基金医院员工形象规范·····	(234)
五、医生须遵守的法律法规规范·····	(235)
六、首都医务人员行为规范·····	(237)
第五节 医学生礼仪道德规范·····	(238)
一、医学生誓言·····	(238)
二、大学生文明行为规范·····	(238)
三、首都大学生行为规范·····	(243)
第六节 礼仪文选·····	(250)
第七节 节日礼仪·····	(257)
一、中国传统节日·····	(257)
二、现代节日·····	(264)
第八节 吉祥物品·····	(275)
一、动物·····	(275)
二、植物·····	(283)
三、日常用品·····	(292)
编后记·····	(295)

第一章 医学礼仪学概论

21 世纪是全球社会、经济、科学技术迅猛发展，机遇和挑战并存的时代。新的历史时期，我国国民的综合素质不断提高，人们的生产、生活方式更加规范、更趋文明，礼仪学的研究、推广和应用越来越受到社会各阶层、各领域不同人群的普遍重视。不讲礼仪的人，是素质不高的人，不受欢迎的人。不讲礼仪，就不会受到礼遇；不讲礼仪，将受到现代文明的唾弃。

目前，关于礼仪学、应用礼仪等方面的著述非常之多，如商务礼仪、交际礼仪、公关礼仪、政务礼仪、外交礼仪等等，不一而足，但很少有涉及医学方面的。医学礼仪的论著一直是个空白，此前还没有学者和书籍专门论述和研究这个问题。

医学礼仪学，是我们提出的一个专有名词，提出这个名词的初衷，是因为礼仪学对于医学这门学科具有非常重要的意义。医学是一门主要针对人的生命和健康的科学。医院是一个小社会，是社会的窗口、社会的缩影。在医学活动中，医务人员所从事的职业是非常崇高神圣、倍受尊崇的，其面对的是医药行业的各方面人士和广大患者，要与各种各样的人打交道。医务人员的言行是否符合礼仪规范，是否能够彰显医者风貌，是否能够通过自身显示出的优雅气质，树立医务工作者的良好形象和医院的对外形象，这对于整个社会的进步、公民道德修养的强化、社会主义精神文明的创建，都将起到非常巨大的作用。

此前，曾经有与之相关的名词散见于不同媒体。有提出叫“医务礼仪”的，有提出“护理礼仪”的，也有提出“医护礼仪”

的,虽提法不一,但基本内涵则大致相同。我们提出“医学礼仪学”这个专有名词,并不揣浅陋,撰成此书,原因有三:一是在吸收了相关论述的基础上,结合医学活动特点,增补了相关内容,希冀能对医学礼仪的内涵进一步丰富,并做深层次的探讨;二是进一步强调了作为一门学科的重要性,希望能够引起更多的医务人员、医院管理者、礼仪研究者的重视,也诚望有更多的专家学者对此进行更深入的探讨和研究,使其更为全面、规范、不断完善和发展;三是给现在致力于医药学事业的在校学生和从事医务工作的人员提供一个学习的教材和在工作、生活中具体应用的参考。

第一节 医学礼仪学的基本概念、作用与特点

一、基本概念

我们知道,礼仪是在人际交往中约定俗成的行为规范与准则,而礼貌、礼节、仪表、仪态等则是礼仪的具体表现形式。礼貌是指在人际交往中通过语言、动作等表现出来的谦逊和恭敬,它主要表现出一个人的品质与素养。礼节是指人们在社交场合表现出的尊重、友好、祝颂、哀悼的惯用形式,礼节实际上是礼貌的具体表现。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节形式,如行礼的礼节就是向人表示尊重的具体的礼貌形式。这种礼貌的表现形式可反映出一个人良好的品质素养。仪表、仪态是指从礼仪的角度看人的外表和神态,如容貌、服饰、表情和姿态等。

医学礼仪学,是研究医务人员交际礼仪规范的一门学科,是

运用一般交际礼仪学的规范和原则,解决医务人员在医疗实践和医学科学发展中的相互关系,解决医务人员与社会之间的礼仪形象问题而形成的一门学科。

医学礼仪是有着广泛意义的文化概念。长期以来,人们多注重技术水平的提高和工作能力的增强,往往忽略了职业修养和礼仪规范。医务人员在人们的印象中,好像只有忙碌的身影和疲倦的面容,有些甚至是僵硬的表情和生硬的态度。随着医学模式的转变,医务人员的形象、言谈举止、音容笑貌都可能对医疗对象产生直接或间接的影响,从而影响诊治效果。学习医学礼仪并按照礼仪规范开展医疗服务,是时代发展的需要,是大势所趋。

医务人员是一个受人尊重的群体,也是相对特殊的一个群体,肩负着治病救人、疗疾祛厄、解除病痛的神圣职责。他们每天要面对形形色色的病人和病人亲属,要面对抱有不同心态到医院咨询和保健的人们……这些人的性别、年龄、地域、民族、职业、性格、心理、病种、素养等各不相同,医务人员的礼仪风范如何,将直接影响着自身形象、科室和医院的形象、医务人员的整体形象、医患关系和诊疗效果。因此又可以说,每一位医务人员,有意无意间都是自己和单位形象的创建者和传播者。

从不同的角度去观察和理解礼仪,礼仪也就有了多重含义。从伦理道德的角度理解,礼仪被认为是为人处世的行为规范。从个人修养的角度看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。从美学的角度理解,礼仪则是一种形式美的表现。从公共关系学来说,礼仪也是一种交往的艺术和沟通的技巧。从某种意义上说,在维护社会秩序方面,礼仪还起着法律所起不到的重要作用。

医学礼仪学是一门新兴的应用学科,是礼仪学和医学、医学伦理学、医学管理学、公共关系学等学科的交叉,是礼仪学这门

社会学科在医学从业人员实际工作中的具体应用。医学礼仪学同时也具有其特殊性，它不同于一般礼仪、普通礼仪、公众礼仪。也就是说，医务人员应该以普通交际礼仪为基础，根据医务人员的特殊性，区分不同的岗位、不同的角色，遵循医务工作特殊的交际礼仪特点，创造性地应用于医务工作中。

医学礼仪属于职业礼仪范畴，它既是医务人员内在修养素质的外在表现，是医务人员职业道德的具体表现，也是医务人员在进行医疗和健康服务过程中形成的、被大家公认的、自觉遵守的行为习俗的规范。如在病房内不能大声喧哗，与病人建立平等合作的关系、成为病人权益的维护者等。

对于医务人员的交际礼仪，必须充分认识医务人员这个群体的特殊性。这些特殊性，需要我们每一位医务工作者用更高的交际礼仪标准去规范自己。

通过医学礼仪学的学习，应该使医务人员以及即将从事医务工作的医药类大学生们了解和掌握交际礼仪的基本原则、规范及标准，使其在今后的医务工作中，能够按照交际礼仪标准来自觉规范、指导自己的言行，不断加强自身修养，遵守伦理道德和职业规范，树立自身的完美形象，成为既具备广博的医学知识和精湛的技能，又具有高尚医德和良好形象的医务工作者。

二、地位作用

礼仪学在整个社会活动，特别是人际交往活动中具有非常重要的作用，礼仪学的基本作用有以下几个方面。

沟通作用：在人际交往中，每个人都自觉执行礼仪规范，使人们之间的感情得以沟通，交往更为成功，进而有助于每个人更好地生活。

协调作用：人们在交往中按照礼仪规范行事，有助于形成相

互尊重、友好合作的新型关系，也可以减少工作、学习、生活中某些不必要的麻烦和障碍，有利于工作的开展、问题的解决和事业的成功。

维护作用：礼仪是整个社会文明发展程度的标志，从某种意义上说，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

教育作用：礼仪通过学习、评价、实践、示范等教育形式，可以有效纠正不正确的行为习惯，促使人们按礼仪规范的要求为人处事，通过共同实践，相互影响，促进人类文明的发展和进步。

医学礼仪学具有普通礼仪所共有的基本作用。结合医学特点和医学活动，医学礼仪学会产生以下重要作用，从而确立其重要地位。

1. 有利于医药卫生文明的发展

人类在争取生存和发展的过程中，不只是利用和改造自然，还要同各种天灾人祸作斗争，在长期实践中，人类创造和发展了医药事业；同时，医药事业的发展，也对人类生存、繁衍和发展起了巨大的保护和促进作用。今天，医学事业是整个社会主义事业的重要组成部分，医学礼仪也成为社会主义精神文明建设的一部分。

医学礼仪不仅体现出一个单位、一个行业的整体水平，而且也关系到整个社会民众健康，医务工作者应以爱心和人道主义精神，主动为患者排忧解难，送医、送药上门，遵从礼仪规范，恪守医疗道德，传播精神文明。他们的行为使患者感受到社会的温暖，也对社会精神文明的发展起到推动作用。

2. 有利于医务人员素质的提高

开展医学礼仪学的教育，对于提高医务人员的素质，加强医疗卫生队伍建设极为重要。通过对医学礼仪的学习，能够使广大

医务人员树立为人民服务、为社会服务的思想，明确在社会主义制度下人与人之间相互服务的关系，增强医务工作的社会责任感，端正业务指导思想，纠正行业不正之风，把社会主义良好的道德风尚贯穿在自己的本职工作中。

提高礼仪水准和道德素质，会有力加强医务人员爱岗敬业的精神，激发其拼搏进取精神，使他们乐于刻苦钻研，自觉提高综合素质。

3. 有利于医疗服务质量的提高

医学礼仪所倡导的就是建立在医疗技术、医疗硬件之上的行为规范。

“医乃仁术”。医药产品重在内在质量，“药之真伪，视心之真伪”，提高医药质量，保证医药安全有效，需要医务工作者有高尚的职业道德，纯洁的职业良心。一般商品，如果质量不好，可以降价处理，但不合格或报废的药品却不能作降价品、次品出售。一般商品，如果拿错了，可以更换，即使不更换也不致造成严重后果，而药品配发、使用中发生错误，甚至误发有毒药物，就会造成严重后果。每一次医疗事故，无不是医务人员服务意识淡漠和服务质量低下所致。生命只有一次，保证医疗质量意义重大，保证服务质量更是不可或缺。

进一步说，医药质量和服务质量优劣，关系到医疗单位的信誉、效益以及在市场中的地位。在市场经济中，优胜劣汰的竞争日益激烈，保证药品质量对医药企业、医院的存亡兴衰和职工的切身利益有直接联系。应使医务人员自觉遵守医药行业职业道德，把个人利益与企业、医院的发展、国家利益结合起来，把药品质量与患者的健康和生命安危联系起来，自觉坚持质量第一的原则。只有如此，医务人员才能成为病人的朋友，成为医学礼仪优秀的实践者，医院才能真正赢得病人的信任，最终赢得医疗