医院文明用语规范

云南省卫生厅
昆明医学院 组编
云南省医学伦理学会

云南科技出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

图书在版编目（CIP）数据

医院文明用语规范 / 王忠堂，杜克琳，程传贤主编. —
昆明：云南科技出版社，[illegible]
[illegible]

Ⅰ. [illegible] Ⅱ. [illegible] Ⅲ. [illegible] Ⅳ. [illegible]

中国版本图书馆 CIP 数据核字（[illegible]）第 [illegible] 号

云南科技出版社出版发行
（昆明市环城西路 [illegible] 号云南新闻出版大楼　邮政编码：[illegible]）
昆明市五华区教育委员会印刷厂印刷　全国新华书店经销
开本：[illegible]　印张：[illegible]　字数：[illegible] 千字
[illegible] 年 [illegible] 月第 [illegible] 版　[illegible] 年 [illegible] 月第 [illegible] 次印刷
印数：[illegible]　全套定价：[illegible] 元
本册定价：[illegible] 元

《医院文明用语规范》

主　审　陈觉民　尧挥彬　张大昌　胡正鹏

主　编　冯忠堂　杜克琳　程传贤

副主编　兰炳炎　王　平　杜永生　薛会民

编　委　（按姓氏笔画排列）

马培洲　马　平　马越明　马志强　王灿平　王保生

王德明　王建兴　方家锦　白文照　刘　惠　刘　松

刘慧英　刘晚霞　刘革新　孙红坚　朱德祥　朱六四

师尚泽　江晓云　毕金明　把志刚　张　玲　张瑞宏

张翠芬　张正华　张海涛　张天柱　何南飞　何启良

杨达宽　杨　宇　杨　凌　杨　义　杨　丽　杨丽辉

李君文　李春义　李　强　李　琦　李文广　陆家龙

陈明清　陈　晋　吴明明　和　刚　和美莲　林世杰

罗兆文　赵旭东　赵世明　赵文胜　钱谷乔　秦国政

高小增　徐映光　贾正元　章兴碧　董　峻　谢跃生

韩建闽　彭纯莉　靳建新　蔡政林　樊移山　颜亨祥

作　者　薛会民　高连相　赵怀璧　茶雪平　熊俊光　王志明

田仲文　寇建琼　周映华　章晓梅　马越明　赖爱云

赵世明　王世一　吕昭萍　张　润　周利生　方克伟

唐萍芬　宣　煦　刘汉宗　张　玲　刘晚霞　毕自荣

罗　萍　丁寿全　马　慧　余化霖　陶　杰　桂　琦

许向明　许永珍　余泽云　杨　谦　李志廷　杨　骏

关于改进医院服务工作十条要求

一、医院一切工作要以病人为中心，为患者提供优质服务；医务人员语言文明，服务热情，有良好的医德医风；

二、合理检查，合理用药，努力减轻患者的负担；

三、采取有效措施，门诊基本消除病人就诊“三长一短”（挂号、收费、取药时间长，就诊时间短）现象；

四、认真搞好门诊急诊的分诊、导诊服务，并配备适量的便民设施；

五、急诊抢救病人到院后，必须在 分钟内开始处置；

六、三级医院急诊科，必须配备至少一名副主任医师以上职称的医师；二级医院急诊科，必须配备至少一名主治医师；一级医院也必须安排本院作风好、技术过硬的技术骨干，负责急诊工作；

七、院内急会诊，要在 分钟内到位；

八、不发生乱收费的现象；

九、不购进、使用伪劣、过期药品；

十、根据患者的需求，不断改进服务，群众对医院服务的满意率，要达到 以上。

注：摘自中华人民共和国卫生部卫医管发〔 〕第 号文件和卫生部卫医发〔 〕第 号文件的精神。

前　言

摆在读者面前的《医院文明用语规范》，是由云南省卫生厅、昆明医学院、云南省医学伦理学会组织云南省从事医学伦理学教育、研究，并具有丰富的医院管理、医疗实践经验的专家、教授编写的，是继2002年出版的《医院医德规范》的姐妹篇。

这两本书都是适应时代要求编写的，是与时俱进的产物。进入新世纪，我国进入了全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化建设的新的发展阶段，必须高举邓小平理论伟大旗帜，全面贯彻江泽民同志“三个代表”重要思想。社会主义道德建设是发展先进文化的重要内容和中心环节，在加强社会主义法制建设、依法治国的同时，必须切实加强社会主义道德建设、以德治国。去年中央颁布了《公民道德建设实施纲要》，提出了“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的公民基本道德规范，为社会主义道德建设指明了方向。在社会主义道德建设中，要以社会公德、职业道德、家庭美德为着力点。职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德。医德是职业道德的一个重要方面。卫生医疗事业同其他职业一样，也要

需要全本请访问 www.ertongbook.com

适应社会主义市场经济，要重视职业道德，所不同的是，由于医疗卫生事业的职业特殊性，服务的对象是人，目标是维护人类健康，就更要加强医德建设。这里需要强调，中国是具有五千年悠久历史的文明大国、礼仪之邦。我国医德继承了中华民族优秀传统道德的精华，所谓“医乃仁术”已家喻户晓。我国的传统医德不仅包括了民族传统医德，还继承了革命传统医德，这就是中国共产党领导的革命战争年代形成的医德，毛主席在《纪念白求恩》一文中集中精辟论述了这种优良医德，白求恩成为革命传统医德的杰出代表。我国绝大多数医务人员的医德是高尚的，但也存在一些令人不能满意的问题，特别是在发展社会主义市场经济的条件下，新的情况、新的问题不断出现，医德建设更为迫切。我们继出版《医院医德规范》之后，又编写了这本《医院文明用语规范》，就是要为新时期医德建设贡献绵薄之力。众所周知，医务人员的语言是否恰当，不仅是一般道德问题，而且是直接影响医患关系，影响患者疾病的发展与转归，影响医疗质量的重要医德问题。因此，医务人员加强语言修养，用语文明是医德建设的一项重要内容。

这本书采用分部门、分科室，并以文明用语和服务忌语相对照的体例编写，最后还写了“医患交往中的体态语言”，是一种尝试。特别需要说明的是，服务忌语是少数现象，大多数医务人员在使用文明用语方面是做得好的。之所以把服务忌语提出来，旨在引起大家注意和克服，使文明用语蔚然成风。

《医院医德规范》出版发行后，得到广大医务人员的肯定，有些单位还组织了专门学习和交流，取得了较好效果。我们希望广大医务人员继续发扬这种好学风，把《医院文明用语规范》付诸实践。

编　者

圆

说几句心里话

俗话说：“病从口入”、“病也由口出”，语言可以致病，也可以治病！集个人行医六十余载之经历，深感作为一个医务工作者，在与病人接触交流过程中，自己的语言修养、交流技巧，对疾病的治疗、预后都会起到十分重要的作用。病人寄希望于医务人员，医务人员的一言一行、一举一动甚至一个表情动作都会对病人产生重大的影响。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。一句贴切体慰话，可以使病不治自愈三分，而一句有悖于医生职业道德的话语，可以引起医疗纠纷，甚至可以置病人于困境，这样的例子不胜枚举。医务人员面对不同年龄、性别、疾病的人群如何准确运用科学、合理、文明的语言对不同的病人生理、心理、疾病的康复都将起到重大影响。

对于老年病人要多用礼貌性语言，可以使病人感到温暖；对于农村或外地来的病人，要用通俗易懂的语言（如普通话），可以使病人感到亲切；对于患危、重症病人，由于病情资料不全，一时诊断不清，病情又重，亲属焦急不安，我们要多用安慰劝导性语言，取得病人及家属的支持、理解与配合；对于手术病人，要多使用解释性的语言使病人解除疑虑；对于久治不愈的疑难危重病人，要使用鼓励性语言，进行心理康复，使病人正确对待疾病，战胜疾病；对绝症癌症病人，要用保护性语言，交待如何饮食起居等，既让他感到温暖又能够配合治疗。

员

医务人员绝不能用恶语伤害病人（家属）的心灵，而只能用自己的爱心和语言来减轻病人的伤痛。医务人员应视病人为亲人，绝不能冷落病人。

我认为云南省卫生厅、昆明医学院、云南省医学伦理学会组编的这本《医院文明用语规范》编得很及时，很有意义，希望广大医务人员行动起来，做实施《医院文明用语规范》的模范。

蓝　瑚

圆

目　录

一、接电话用语规范 …… (员
二、挂号室用语规范 …… (圆
三、咨询台用语规范 …… (猿
四、导医台用语规范 …… (缘
五、门诊收费处用语规范 …… (远
六、住院收费处用语规范 …… (愿
七、西药房用语规范…… (苑
八、中药房用语规范…… (苑圆
九、注射室用语规范…… (苑源
十、急诊科用语规范…… (苑远
十一、内科用语规范…… (园园
十二、精神科用语规范…… (园源
十三、外科用语规范…… (园远
十四、耳鼻喉科用语规范…… (猿圆
十五、眼科用语规范…… (猿猿
十六、口腔科用语规范…… (猿远
十七、妇科用语规范…… (猿愿
十八、产科用语规范…… (源园
十九、计划生育科用语规范…… (源猿
二十、生殖遗传科用语规范…… (源远
二十一、麻醉科用语规范…… (源愿
二十二、儿科用语规范…… (缘园
员

二十三、传染科用语规范 …… (1)
二十四、皮肤性病科用语规范 …… (2)
二十五、艾滋病防治监测科用语规范 …… (3)
二十六、中医科用语规范 …… (4)
二十七、护理人员用语规范 …… (5)
二十八、消毒供应室用语规范 …… (6)
二十九、检验科用语规范 …… (7)
三十、月超室用语规范 …… (8)
三十一、放射科用语规范 …… (9)
三十二、介入室用语规范 …… (10)
三十三、憔裁室用语规范 …… (11)
三十四、磁共振室用语规范 …… (12)
三十五、内镜室用语规范 …… (13)
三十六、病理科用语规范 …… (14)
三十七、设备科用语规范 …… (15)
三十八、信息科用语规范 …… (16)
三十九、党政机关用语规范 …… (17)
四十、保卫科用语规范 …… (18)
四十一、总务科用语规范 …… (19)
四十二、膳食科用语规范 …… (20)
四十三、医患交往中的体态语言 …… (21)
后记 …… (22)

需要全本请访问 www.ertongbook.c

[illegible] ………………………………………………………… ([illegible])
[illegible] ………………………………………………………… ([illegible])
[illegible] ………………………………………………………… ([illegible])

远

员

圓

一、接电话用语规范

接电话的特点是双方言语交流、互通信息、商讨工作，接电话一方要表现出热情和诚恳，不能有任何不耐烦。

文明用语	服务忌语
圆您好！我是伊伊医院总机（或伊伊科），请问您有什么事？	圆喂！有什么事快说。
圆您找伊伊，好的，我现在帮您去找，请稍候。	圆你连什么科都不知道，你打什么电话？
猿对不起，您找的人不在，有什么话需要我转告吗？	猿错了，我这里不是你找的地方。
源您询问的事应找伊伊科，我告诉您电话号码，请重新拨。	源帮你找人？我正忙呢，自己找去。
缘对不起，您拨错了，我这里是伊伊科，请重新拨。	缘你要我帮你打电话问事？我没空。
远不用谢，这是我应该做的。	远以后找人先查好号码，别乱拨电话。

需要全本请访问 www.ertongbook.com