

# 医患异议处理

医患关系是医务人员与病人在医疗过程中产生的特定医治关系，是医疗人际关系中的关键。著名医史学家西格里斯曾经说过：“每一个医学行动始终涉及两类当事人：医师和病员，或者更广泛地说，医学团体和社会，医学无非是这两群人之间多方面的关系”。多年来，医疗卫生管理部门和医疗机构为构建和谐医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式管理，建立医患沟通监督机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，依然是当前一个十分突出的问题。如何通过语音和肢体语言巧妙、友善的处理好两者之间的关系，请跟随涂文琪老师的课程一起来探讨。

## 【课程收益】

1. 理解患者投诉的本质，掌握投诉处理的核心技能；
2. 转变投诉处理工作的心态，适时调整情绪，保持身心愉悦；
3. “定位、查证、方案、沟通、回访”投诉处理五步法；
4. 掌握识别患者需求的望、闻、问、切和有效沟通秘诀；
5. 加强医德医风建设，推动医疗事业健康和谐发展。

【标准课时】6小时（1天）

【授课形式】理论讲授+头脑风暴+场景演练

## 【课程大纲】

### 第一部分、技术性医患关系有三种基本模式

- 一、主动与被动型:医师完全主动，病员完全被动;医师的权威性不受任何怀疑，病员不会提出任何异议。
- 二、引导与合作型:医师和病员都具有主动性。医师的意见受到尊重，但病员可有疑问和寻求解释。
- 三、共同参与型:医师与病员的主动性等同，共同参与医疗的决定与实施。医师此时的意见常常涉及病员的生活习惯、方式及人际关系调整，病员的配合和自行完成治疗显得尤为重要。

### 第二部分、医患关系基本原则

- 一、相信医患之间可以建立彼此信任的关系，患者是可以交流、沟通的；
- 二、以医生本人的价值取向评判患者的价值观和生活态度，尊重患者的人格、信仰和文化；
- 三、从生理-心理-社会的医学模式出发，充分理解患者的疾病行为和情绪反应；
- 四、在诊断和治疗过程中，以人文关怀的态度给患者切实的医疗帮助；
- 五、理解医患关系是一个动态的关系，医生应根据情况适时做出调整；
- 六、医患关系是围绕着疾病的诊疗而形成的，也只应局限于求医和提供医疗帮助的过程，不能发展任何超出此范围的人际关系。

### 第三部分、医患沟通技巧

- 一、用好心情感染患者
- 二、学会“感情输入”
- 三、同伴意识归属法
- 四、学会尊重别人
- 五、学会与患者家属沟通
- 六、学会控制情绪
- 七、学会提问
- 八、学会沉默
- 九、分段式沟通法

### 第四部分、患者投诉处理方法与技巧

- 一、患者投诉的原因分析
  1. 患者投诉的根源
  2. 患者投诉心理分析
  3. 患者投诉的目的和动机
  4. 政府因素
  5. 媒体因素
  6. 家属的因素
  7. 医师因素
- 二、医院处理患者投诉的五个原则
  1. 遵守承诺的原则
  2. 公平公正的原则
  3. 方便患者的原则
  4. 重在受控的原则
  5. 保护隐私的原则
- 三、医院投诉处理五步法
  1. 诉求定位——基于聚类分析
  2. 查证处理——寻找关键点
  3. 处理方案——系统支撑有依据，赔付方案要合理

4. 患者沟通——应答话术和禁忌，做好风险评估 5. 回访跟进——投诉闭环管理

#### 四、医院升级投诉处理

1. 患者情绪调节和自我情绪调节 2. 患者“愤怒管理”的九个策略

3. 升级投诉的迂回处理技巧 4. 升级投诉的双赢处理技巧

5. 投诉专业户的升级投诉处理技巧

五、医院异议处理三回避：1、急于下结论 2、处理转他人 3、答复用术语

六、医院异议处理三原则：1、积极回应 2、告知进程 3、回避术语

★互动方式：情景演练

I 回顾课程，答疑解惑 课程收尾，服务宣言 持续跟进，学能致用