

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5090.2—2025

医院医患沟通规范 第2部分：门诊

Specifications for doctor-patient communication in hospital—
Part 2: Outpatient

2025-03-25 发布

2025-04-25 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

引言Ⅳ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 基本要求1

5 沟通主体1

6 沟通形式2

7 基本沟通内容2

附录A(资料性) 门诊医患沟通用语示例4

参考文献.....5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件为 DB32/T 5090《医院医患沟通规范》的第 2 部分。DB32/T 5090 已经发布了以下部分：

——第 1 部分：住院；

——第 2 部分：门诊。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省卫生健康委员会提出并组织实施。

本文件由江苏省卫生健康标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏省卫生健康委员会、连云港市卫生健康委员会、连云港市第一人民医院、连云港市第四人民医院。

本文件主要起草人：何新羊、陈志、高仕飞、朱春林、李娟、朱福辉、陈泉锦。

引 言

为弘扬敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆的崇高职业精神,贯彻落实《“健康中国 2030”规划纲要》关于“健全健康领域标准规范和指南体系”要求,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗质量管理办法》等法律、法规、规章、政策、行业惯例,结合医患沟通实践而制定本文件。

医患沟通的目的是通过医务人员和患者之间以患者健康为中心互动交流,促使医患双方建立互信,就患者疾病诊断、治疗、护理、康复等决策和实施达成共识、开展合作。实施医患沟通是医务人员的基本职业素养和能力,是促进和保障疾病诊断、治疗、护理、康复等医疗服务质量和安全的重要方式。

DB32/T 5090《医院医患沟通规范》分为以下 2 个部分:

- 第 1 部分:住院;
- 第 2 部分:门诊。

医院医患沟通规范 第2部分：门诊

1 范围

本文件规定了医院门诊期间医患沟通的基本要求、沟通主体、沟通形式、基本沟通内容。
本文件适用于二级(含)以上医院,其他医疗卫生机构参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医患沟通 doctor-patient communication

为满足疾病诊断、治疗、护理、康复等需要,由医务人员与患者进行的人际交流活动。

3.2

医务人员 medical personnel

医师、护士、药师、技师等医疗卫生人员。

3.3

特殊检查、特殊治疗 special examination and treatment

有一定危险性,可能产生不良后果的检查和治疗;由于患者体质特殊或病情危笃,可能对患者产生不良后果和危险的检查和治疗;临床试验性检查和治疗;收费可能对患者造成较大经济负担的检查和治疗。

4 基本要求

4.1 医患沟通应遵循平等、尊重、诚信、合作原则。

4.2 医院应建立健全门诊期间医患沟通机制,为医患沟通创造有利环境;尊重患者和医务人员人格尊严,采取措施依法维护患者和医务人员的隐私、肖像、个人信息等权益;常规开展医学人文和医患沟通素养教育。

4.3 医务人员应遵守医疗卫生法律、法规、规章、医学伦理原则和规范,遵循诊疗规范;主动沟通,耐心倾听,鼓励患者参与医疗决策过程,共同制定和实施医疗方案;使用通俗易懂语言。门诊医患沟通用语示例见附录 A。

4.4 患者应遵守医院诊疗制度和医疗卫生服务秩序,积极配合医务人员的合理安排和诊疗;如实陈述病史,及时支付医疗费用,不欺诈、骗保,不寻求特殊医疗优待;尊重医务人员的执业权利和劳动,维护医务人员的职业廉洁。

5 沟通主体

5.1 医患沟通的基本主体是医务人员和患者。

5.2 患者为无民事行为能力人、限制民事行为能力人的,医务人员应与其法定代理人(监护人)沟通;法定代理人有委托代理人的,医务人员可与委托代理人沟通。

5.3 不能或不宜向患者告知的,应与患者的近亲属(配偶、父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女)沟通,但患者本人明确反对的除外;患者有委托代理人的,可与委托代理人沟通。

6 沟通形式

6.1 以面对面沟通为主,鼓励应用图像、视听资料、模型等辅助沟通手段;涉及手术、特殊检查、特殊治疗的,还应以知情同意书、医患沟通记录等书面形式沟通。

6.2 特殊情况下,可采取电话、视频、短信等即时通信方式。

7 基本沟通内容

7.1 导诊

7.1.1 问候患者,倾听问询,耐心解答患者。

7.1.2 根据患者主诉或需求合理分诊,指引患者就医。

7.1.3 为行动不便或沟通有困难的患者提供相应就医辅助服务。

7.2 挂号

7.2.1 按照实名制就医要求,提示患者提供身份证件或医保卡、联系方式等信息。

7.2.2 询问并复述患者要求挂号的院区、专科、专家号或普通号、就诊日期及午别,为患者办理挂号手续。

7.2.3 为使用医院智能挂号设备的患者提供指引服务。

7.3 加号

7.3.1 向患者说明医院加号的规定和加号就医的流程、等候时间。

7.3.2 根据患者疾病、当日号源等情况沟通协调加号;难以满足加号需求的,给予说明。

7.4 退号

向患者说明医院的退号规定及退号流程、退费方式。

7.5 候诊

7.5.1 引导患者候诊。

7.5.2 巡视候诊区,沟通协调急症患者优先就医。

7.5.3 耐心回答患者就医询问,指引患者就诊、检查、交费。

7.6 初诊

7.6.1 核对患者主要个人信息,获取患者病史,了解患者的健康状况、心理状态,询问患者就诊目的和需求。

7.6.2 简要说明查体项目、需要患者配合的事项;检查时,询问患者是否感到不适,关注患者的反应和情绪变化。

7.6.3 非本科室诊疗范围的,告知患者并按医院规定转诊。

7.6.4 超出本医院诊疗科目范围、服务能力的,告知患者并建议其前往其他医疗卫生机构就诊。

7.6.5 向患者告知病情,及时解答患者疑问,提出医疗建议,听取患者意见、决定;使用高值医用耗材、实施医疗保障基金支付外的诊疗项目,应专门告知患者并取得其书面同意。

7.6.6 告知患者具体药品的用法、剂量、周期以及复诊、随诊及注意事项。

7.7 交费

7.7.1 向患者说明需要交费的项目、具体金额、医保政策。

7.7.2 告知患者可选择的交费方式、地点。

7.8 检查

7.8.1 告知检查的项目名称、目的,检查的时间、地点、顺序,检查前准备事项、检查流程及注意事项;特殊检查,还应告知可能出现的风险等,并签订知情同意书。

7.8.2 检查前询问患者主要个人信息,核实检查项目和有关准备事项,说明可能出现的正常反应和不适感,引导患者配合检查;告知检查后的注意事项、检查报告的获取时间、方式。

7.8.3 告知、解释检查结果。

7.9 用药

7.9.1 了解患者用药史、过敏史;开具处方,告知患者药品通用名称、适应症或功能主治、用法用量、重要不良反应、禁忌症、注意事项、用药周期、具体用药时间,指导患者合理用药。

7.9.2 提示患者出现不适症状时应及时停药并就医;有条件的,可提供书面或电子用药指导。

7.10 手术

7.10.1 告知拟施手术的相关情况,包括术前诊断、拟行手术方案、手术目的、手术风险、手术日期、替代医疗方案、医疗费用,并签订知情同意书。

7.10.2 麻醉前,向患者告知拟施麻醉的相关情况,包括术前诊断、拟行手术、麻醉方式,因患基础疾病及可能对麻醉产生影响等特殊情况,麻醉风险、可能发生的并发症及意外情况,并签订知情同意书。

7.10.3 手术结束后,告知手术主要经过、术后注意事项。

7.10.4 有病理学检查的,告知获取检查报告的时间、方式。

7.11 复诊

7.11.1 查看患者既往诊疗记录,询问患者病情变化,确认病情是否改善。

7.11.2 告知后续医疗方案,用药方法、剂量,以及复诊、随诊、注意事项等。

7.12 诊断证明

应患者要求,在亲自诊查、调查后按规定开具诊断证明。

7.13 办理入院

7.13.1 告知病情,简要说明住院的目的、住院期间可能需要进行的主要检查和治疗项目、预期效果。

7.13.2 告知办理入院的流程、等候、预估住院费用、医保政策、陪护等。

附录 A

(资料性)

门诊医患沟通用语示例

A.1 门诊医患沟通示范用语

门诊医患沟通示范用语如下：

- 我说清楚了吗？
- 好的。您稍等。
- 我跟你重复一遍。
- 您的问题我了解了。您看这样行吗？
- 我理解您的担心和疑虑。
- 您有什么问题要问我吗？
- 为进一步明确诊断,排除其他疾病可能,我们还需要进行以下几方面的检查……
- 结合您目前的病情,我们建议……
- 相关注意事项,我们会跟您详细说的。

A.2 门诊医患沟通忌语示例

门诊医患沟通忌语如下：

- 快讲,哪里不好? 怎么连自己的病都讲不清!
- 去躺在检查床上,动作快点! 把衣服脱掉!
- 医学上的东西跟你说了你也不懂!
- 你为什么不听医生的话! 下次再这样就不要来看病了!
- 不做检查,你自己倒霉。
- 为什么不坚持服药! 有问题,你自己负责!
- 太啰嗦了! 你到底想说什么?
- 你是医生还是我是医生啊? 到底谁听谁的?
- 我已经交代得够清楚了,你怎么还不明白?
- 要不要再来,你自己定,我们不好说。
- 你看了那么多医院不也没看好么! 我又不是神仙。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典(中华人民共和国主席令第四十五号)
 - [2] 中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法(中华人民共和国主席令第三十八号)
 - [3] 中华人民共和国医师法(中华人民共和国主席令第九十四号)
 - [4] 医疗纠纷预防和处理条例(中华人民共和国国务院令 第701号)
 - [5] 医疗机构管理条例实施细则(卫生部令第35号)
 - [6] 医疗质量管理办法(国家卫生和计划生育委员会令第10号)
 - [7] 病历书写基本规范(卫医政发〔2010〕11号)
 - [8] 医疗机构从业人员行为规范(卫生部 国家中医药管理局 原国家食品药品监督管理局 2012年6月26日)
 - [9] 医疗质量安全核心制度要点(国家卫生健康委员会 2017年4月18日)
 - [10] 医疗机构门诊质量管理暂行规定(国卫办医发〔2022〕8号)
-