



医患共同决策详细准则【机构版】

2019 年版 V1.0

© 袋鼠健保 (Kangaroo Health Plans) 2016-2019

官方网站 : www.daishujianbao.com 全国客服热线 : 400-885-1515

一、给会员话语权

1、从以医生为主到医患共同决策进行意识上的转变。

2、不直接替会员选择治疗方案。

医生不直接替会员决定什么是最佳治疗方式，而是向会员清楚介绍各种治疗方式的利弊，倾听会员对每种治疗方式的疑问。确定治疗方式时，应该考虑病人自己的意见。

3、会员共同承担

医疗机构提供专业判断后，会员将自行选择如何治疗并与医生共同决策、承担结果。

二、尊重会员

1、尊重会员感受

医生在跟会员交流、互动时，须尊重会员的感受。

2、尊重会员背景

诊断前与会员详细沟通健康需求及个人背景，包括偏好、宗教信仰、少数民族风俗习惯、价值观、疾病观及治疗目标。了解并尊重会员这些背景信息，给会员提供其可接受的治疗方案。

3、会员隐私受保护

- 1) 保护会员隐私不被泄露。
- 2) 允许会员选择如何面对自己的病情、向谁告知或隐瞒病情。
- 3) 不在医疗机构等公开场合大声讨论会员隐私问题。

4、允许会员拒绝

- 1) 医疗机构应充分尊重会员是否采取医学干预措施的决定。
- 2) 如果医生的建议有悖于会员意愿，反复沟通仍无法达成一致时，允许会员接受治疗或离开。
- 3) 当对治疗方式或治疗结果存在争议时，会员可在线申诉，并由袋鼠健保介入调解。

三、沟通到位

1、浅显易懂

- 1) 用简单易懂的方式告诉会员，让会员清楚医生所表达的内容。
- 2) 用会员所能理解的方式，让其了解治疗方案指定的过程。

2、风险告知

- 1) 提出健康治疗方案时，需讲清可能存在的风险，让会员充分了解并权衡利弊后做出决定。
- 2) 在开具药品时，不仅要告诉会员服药方式，还应告诉起药品存在的副作用。
- 3) 如需进行手术或操作，在会员签署知情同意书的同时，要详细阐述治疗或操作的益处与风险。

3、特殊情况

遇到生命危险时，无论是继续治疗还是放弃，须与会员本人或其直系亲属沟通，征求会员的意愿。

四、效果保障

1、确保给会员提供的医疗建议是对会员个人最有效的方案。

2、医生在考虑疾病的各方面、治疗的副作用和各种解决方案后，给出治疗建议。

3、根据会员实际需要提供治疗建议，避免产生过度医疗带来的医疗资源浪费。

五、情绪管理

- 1、根据会员的实际需求给出治疗方式，不将医生个人的主观偏好强加在会员身上。
- 2、医生需冷静理性面对会员治疗需求。
- 3、遇到所谓的“固执己见”的病人，需冷静解释、耐心沟通。

六、不受歧视

- 1、医生在病史询问的过程中，了解会员的民族、信用等特殊信息。
- 2、主动了解其在生活或饮食禁忌，询问病人的需求，并在病历中做好相应记录。
- 3、医疗机构或医生不得因国籍、肤色、民族风俗、宗教信仰或性别歧视会员。

七、备注

本医患共同决策声明由袋鼠健保发起，当出现会员与健康医疗机构之间的决策有悖或有异议、或会员对医疗效果有疑问时，会员可进行在线申诉，申请袋鼠健保进行介入调节。具体申诉内容详见申诉条例。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服