

第一条为进一步提高服务意识，为咨询人员提供“主动”、“热情”、“周到”、“文明”的服务，结合医院工作实际，制定本制度。

第二条对待咨询人员，要做到礼貌、客气对待，区分不同患者应称呼准确，医务人员必须使用“请”、“您”、“对不起”、“谢谢配合”等文明用语。禁止使用不尊重人的命令式和无称谓的语句。

第三条应充分理解和体谅咨询人员，不刺激咨询人员，不激化矛盾，尽可能消除咨询人员心理压力和不稳定情绪。禁止使用侮辱人格、讽刺挖苦、让人羞涩或不恰当比喻等语句。

第四条应处处为咨询人员着想，耐心向其做好解释工作，语气要和缓，尽力解除和消除其忧虑。禁止使用表现不耐烦、语气生硬的语句。

第五条应积极为咨询人员排忧解难，从对方需要出发，尽可能为咨询人员提供方便和帮助，不推卸责任，不敷衍。禁止使用不负责任的推脱语句。

第六条本着尊重科学的态度，向咨询人员说明情况时，不能闪烁其词，使其产生困惑。禁止使用含糊不清，增加疑虑的语句。

第七条属于本科室职责范围的事宜，能够马上解决的，要立即给予答复。不能立即解决的，要讲明原委，并在3日内答复。

第八条非本科室职责范围的事宜，要引导至责任科室，并

负责督促责任科室在规定时限内尽快解决。

第九条加强保密观念，咨询医疗以外的事情一律婉言谢绝。

第十条不得泄露院内报表及各种保密资料，不得向外人泄露病人隐私。

第十一条本制度自发布之日起施行。