

<<医生，释放你的影响力>>

图书基本信息

书名：<<医生，释放你的影响力>>

13位ISBN编号：9787218063201

10位ISBN编号：7218063209

出版时间：2009-6

出版时间：张英 广东省出版集团，广东人民出版社 (2009-06出版)

作者：张英

页数：118

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<医生，释放你的影响力>>

### 前言

我的童年和少年时代是在内蒙古鄂尔多斯高原上的一个小镇度过的。

父亲是当地乡镇卫生院的一名医生，我们的家就在卫生院的大院里，很小的时候我就了解了医生的生活并对医生充满了崇拜，同时对那些身患疾病的人也深深地充满了同情。

参加工作后自己有幸从事医院管理，怀着对医疗事业的无限热爱，后来又步入了医院管理咨询和培训行业。

一路走来，使我深切地感受到了医生这一职业的神圣与伟大，它与百姓的生活是那么的须臾不可分离，与人生的幸福是那么的悠切相关，一个人从生到死，必然离不开医生的一路呵护与相伴。

令人遗憾的是，时光流转到本世纪初，医生却面临着难以言说的尴尬境地，医疗行业的社会地位和医生的形象开始在公众的心目中大打折扣，医患纠纷和医疗冲突显著增加，患者纠缠医生甚至打伤医生的事件时有发生，本来应该充分信任、密切配合共同战胜病魔的医患之间反而成为对立面，这种局面既影响了患者的治疗效果，也影响了整个医疗行业的发展和医学事业的进步。

## <<医生，释放你的影响力>>

### 内容概要

他们义无反顾地与死神搏斗，却总是面对未知的结果；他们很少被理解，却总是被误解；他们在关爱别人，却很少被别人关爱。

我说：爱是彼此的温暖和体贴，只强调一方的爱是比较冷漠还要可，怕的残酷。

生命短暂易逝，每个人都渴望人生的精彩与辉煌。

如果没有了健康，就既没有了精彩的资本，也没有了辉煌的心情。

在人生的每一个驿站，我们都需要医生的一路陪伴与精心呵护。

对于这样的呵护者，我们理应给予尊重和崇敬。

作为医生，与其抱怨体制的弊端、社会的误解、病人的挑剔，不如从现在开始就真诚地对待已经坐在你面前的每一位病人。

医生存在的价值就在于对生命的精心呵护。

病人之所以对医生不信任，就在于病人无法从医生身上感受到体贴和温暖，无法感受到同情和责任。

医生是一份普度众生的神圣职业，需要担当此任的人具有豁达的胸怀、精湛的技术，良好的沟通，他的人生境界一定要能够让人折服、让人崇拜。

在现代社会，医生的影响力如何直接关系到医患关系的和谐程度、治疗效果和医生本身的价值体现。

《医生，释放你的影响力》从医生的现实处境、医生的存在价值、医生的营销技能、医生的能力培养、医生的沟通艺术、医生的境界升华六个方面对医生的影响力做了阐释和探讨，希望对医生朋友们提高服务技能和促进医患和谐有所帮助；同时，也希望《医生，释放你的影响力》能为一般读者带来了解医生、理解医生及认同医生的一条途径。

## <<医生，释放你的影响力>>

### 作者简介

张英，景惠管理研究院首席研究员、景惠管理顾问有限公司首席顾问。

曾在企业医院、政府公立医院、中外合资医院，民营医院从事过经营管理工作，担任过办公室主任，人力资源部高级主任、行政院长等职务。

在医学杂志社担任过副主编、运营总监，在公司担任过总经理、董事长等职务。

已出版诗集、散文集、小说集6部，医院管理专著10余部，主编和参编著作30余部。

曾为100家医院提供过管理咨询，为200家医院提供过管理培训，担任过30多家医院的管理顾问或院长顾问。

常年在清华大学，浙江大学、华中科技大学等多所大学主办的医院院长高级研修班讲授医院管理课程，在卫生部干部培训中心以及部分省市卫生厅局、全国性行业协会举办的医院管理会议及培训班授课。

近几年年均授课100天以上，年行程10万多公里。

2001年至今已培训了6000名院长和10万人次的医务工作者。

咨询和培训领域主要为医院人力资源管理、医院营销管理，医院文化管理、中层干部管理技能、医生的影响力以及全员服务素质提升等。

## <<医生，释放你的影响力>>

### 书籍目录

1 如何认识社会的评价——医生的现实处境百姓：为什么不能心情舒畅地看病？

总感觉心里“憋得慌”我不懂，所以我担心有什么都不要有了病医院比不上“菜市场”政府：为什么医改如此艰难？

公益性能包治百病吗？

公平和效率可否兼顾？

千改万改就是要让老百姓进得起医院医生：为什么有苦难言？

压力，压力，还是压力常常感觉无所适从我们成了郁闷的回收站要理性看待医学和医生医学的作用是有限的医生同样活在现实中无法避免的信息不对称治好所有的疾病是不可能的疾病发病率远远快于经济增长率医学充其量还是经验科学显而易见的体制弊端面对未来依然执著前行要有个好的体制机制大平台调动医生积极性是关键医生本身要训练有素医生需要人文情怀的长期熏陶2 如何理解医学的目的——医生的存在价值医生是生命的管理者维护人的全面健康给予人终极的人文关怀医生要走出传统思维的误区不要做技术的激进主义者要看到自身的局限性3 如何了解病人的需求——医生的营销技能什么是医疗服务营销？

病人的医疗服务需求医疗服务需求的三个层次医疗服务产品的三个层次病人就医的决策过程病人对医疗服务的感知病人对医疗技术水平的感知病人对服务质量的感知病人对成本的感知病人和医生的五个关系层次医生如何实施营销了解疾病发展变化情况洞察病人心理突出专业特色树立个人品牌4 如何面对复杂的病人——医生的能力培养医生的基本品格医生的能力培养移情能力管理能力临床能力情绪管理能力管理者如何处理与医生的关系5 如何获得病人的信任——医生的沟通艺术认识沟通沟通的元素沟通的原则沟通的层次影响沟通的因素身体语言的应用医患沟通知道病人对我们不满的根本原因吗？良好的医患沟通谁之赢？

为什么沟通不畅？

医患沟通的技巧6 如何体验人生的幸福——医生的境界升华用传统文化修炼自己信誉是医生的基石用亲和力感召病人卓越的学习能力平衡工作与家庭的关系正确看待财富学会感恩，懂得回报

## <<医生，释放你的影响力>>

### 章节摘录

插图：病人对服务质量的感知是指病人在接受医疗服务过程中对外延需求方面满足程度的感受和认知。

通常，病人对服务质量的感知也由服务满足个人需求的程度、服务的可靠性和对服务总体的评价等三方面组成的。

有调查显示，只有50% - 70%的病人遵从医生的治疗方法，大部分不配合治疗的原因与对医生服务质量产生怀疑有关。

有些患者看上去十分“挑剔”，那正是他对医疗服务产生不认同的表现，作为一名医生应想方设法满足病人的合理需求，让病人对服务质量产生信任。

病人对成本的感知是指病人对接受医疗服务过程中所耗费的时间、精神、体力以及所支付的货币资金等的一种评价和态度。

对病人而言，在医疗服务过程中所耗费的成本主要包括货币成本、时间成本、精神成本和体力成本。

货币成本：货币成本是指病人在接受医疗服务的全过程中所支付的全部货币。

病人在接受医疗服务时首先考虑的是货币成本的大小，因为货币成本是构成医疗服务总成本的主要和基本因素。

## <<医生，释放你的影响力>>

### 编辑推荐

《医生,释放你的影响力》生命短暂易逝,每个人都渴望人生的精彩与辉煌。如果没有了健康,就既没有了精彩的资本,也没有了辉煌的心情。在人生的每一个驿站,我们都需要医生的一路陪伴与精心呵护。对于这样的呵护者,我们理应给予尊重和崇敬。作为医生,与其抱怨体制的弊端,社会的误解、病人的挑剔,不如从现在开始就真诚地对待已经坐在你面前的每一位病人。医生的职业是神圣的——因为他守护着病人的生命和健康医生的职业是崇高的——因为他解除了病人的不安和痛苦医生的职业是圣洁的——因为他抚慰着病人的心灵和梦想

<<医生，释放你的影响力>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>