



陳水扁總統探視胡市長夫人，由蔡董事長、林院長及高階主管陪同  
(攝影/游家鈞)

## 公關難為

# 維護病人隱私 兼顧媒體需求 內外周旋折衝 如何面面俱到？

文／公關組 專員 張廣漢

去年11月18日，高速公路的一場車禍，造成台中市胡市長座車翻覆，市長輕傷，夫人邵曉鈴女士重傷。送往柳營奇美分院後，透過媒體，大家看到市長的悲傷，夫人的痛苦，以及令人動容的夫妻深情，當時我還不知道一場重大的挑戰已經向本院逼近。

邵女士的傷勢引起全民關切，媒體為了報導最新進展，整天包圍奇美醫院，奇美醫院公關人員承受的壓力可想而知。不久，盛傳她可能轉到本院就近治療，於是同樣的壓力很快就在本院的天空盤旋。

11月21日起，記者紛紛來院採訪，有的想查詢邵

女士病歷，有的要向高層主管求證邵女士回台中治療的可能性，大夥兒一通電話就打到公關組要求「幫忙想辦法」。經過請示，本院一律婉拒，暫不接受採訪，理由一、尊重病人隱私權，不便提供任何意見。理由二、尊重病人家屬（胡市長）的決定，在胡市長尚未請本院協助的情況下，無從告知記者有關病人的任何訊息。

結果，有些媒體竟然出現道聽途說，捕風捉影的報導，內容與事實有相當出入，院方擔心一回應就會開啓沒完沒了的話題，只好保持沈默，未料這麼一來又使得部分媒體誤會醫院在閃躲，公關組在打太極拳，我們有口難言，所有苦水只能往肚裡吞。

在奇美醫院團隊全力搶救下，邵女士傷勢漸趨穩定，蕭副市長後來宣布「市長夫人將於12月13日上午9時30分轉回台中市中國醫藥大學附設醫院」。就從那一刻起，如何在醫學倫理、個人隱私權、媒體採訪、醫院形象及取得病人家屬（胡市長）同意等層面圓融處理，化解可能的衝突，在在考驗公關人員的應變能力。

邵女士轉院一事既經市府證實，公關組隨即於12日下午以電話、E-mail、傳真等方式告知各媒體，邵女士預計於13日上午11時30分抵達本院。這一來可不得了，13日上午6時，十餘台各家電視台SNG現場轉播車已經來院佔據最有利攝影的地點，以兩棟大樓中間人行

道為主。當護送邵女士的加護型救護車抵達本院時大門口，人行道擠滿圍觀群眾，媒體遵守事前與公關組的協商，沒有強拍鏡頭。邵女士進入病房後，董事長陪同胡市長步行到預先安排媒體採訪的位置，發表簡短感言，電視、報社、廣播記者等約有130餘人採訪，完全依照我們的規劃，井然有序，這點我要深深感謝媒體的配合，沒有讓我為難。

13日晚上10時30分，公關組撰寫完成第2次記者會的新聞稿，同時通知所有媒體朋友，14日上午10時30

分將由林院長介紹本院醫療團隊成員與治療計畫，新聞稿也註明拜託記者配合的採訪注意事項。14日上午，各家電視台再度出動SNG車到院，記者會地點選擇第一醫療大樓大廳，本院以「審慎樂觀」但病情「暗潮洶湧」來交待邵女士的病情，與事實十分吻合。醫療團隊的執行長是鄭副院長，另有10位成員的職稱和姓名，我們怕記者弄錯，一一清楚的寫在新聞稿上。記者們與醫療團隊問答之間避開敏感話題，在家屬授權及未涉及隱私下，順利完成第二次記者會。



蘇貞昌院長來院探視胡市長夫人（攝影／游家鈞）

14日當天，我請台北電視媒體訊息監測公司測錄報告各電視台重複報導本則新聞的次數，竟多達462次，破了本院歷年來的紀錄。

我們做得盡心盡力，但是媒體的狀況不是我們能夠掌握的，有些同仁因而產生誤會。一名員工在院內網路心情留言板寫著：「這些新聞的稿子到底是誰擬的？公關那邊有跟媒體事先溝通好嗎？很多家的新聞媒體都亂報我們醫院的全名甚至語誤，更扯的是我至少看到我們偉大辛苦的10人團隊裡面就有2位醫師的名字被打錯了。」

我獲悉後，立刻上網回應，除了感謝他的關心，也說明公關的立場。本院的原則是等病人家屬提出想法才加以配合，不會主動對外發言。至於醫療團隊成員的姓名職稱，本院在新聞稿中已寫得很清楚，少數記者的誤報令人無奈。

此外，本院早已在92年8月正式更名為「中國醫藥大學附設醫院」，至今仍有部分媒體積習難改，依舊稱呼本院為「中國醫藥學院附設醫院」，因此公關組最近也特別提醒媒體務必正名，除了全銜以外，本院的簡稱為中國附設醫院或中國附醫。

12月29日總統府透過林院長：表達在尊重家屬意願下，總統要探視胡夫人，經協調胡市長同意。元旦當天陳總統及蘇院長均來院探視胡夫人，並由蔡董事長、林院長等高階主管陪同簡報與探視。

公關行銷是經由計畫、執行、考核等步驟，在病人、家屬、媒體、醫院各有所需之下，找到平衡點，以最適合的方法推廣醫院理念和建立醫院形象，要做到這一點，光靠公關組兩三個人是不夠的，必須仰賴醫院各單位的支持、合作和體諒，才能達到預期的效益。



林院長召開記者會，說明胡市長夫人的治療計畫，媒體陣容可觀。（攝影／游家鈞）