

三甲中医医院英文网站栏目设置调查与研究

叶青 吴青

【摘要】 通过调查北京、上海、广州、深圳三甲中医医院英文网站的栏目建设情况,对比 17 所美国知名医院网站栏目,从中医对外传播和交流的角度,探讨中医医院英文网站应呈现的基本内容,以期优化中医医院英文网站的内容结构和栏目设置。结果显示中医医院英文网站缺少“医疗服务”“医院地址”“预约转诊”等一级栏目,“医院介绍”和“就医指南”的二级栏目设置单一,“中医药知识”等特色栏目重视不够。中医医院英文网站栏目应以国际患者需求为中心,重点突出中医医院的特色,提供详尽的就诊信息,充分发挥网站的外宣功能。

【关键词】 中医医院; 英文网站; 栏目设置

【中图分类号】 R197.4 【文献标识码】 A doi:10.3969/j.issn.1674-1749.2015.07.022

在全球化和信息化的今天,作为中医药实践的主体,中医医院有着广阔的市场前景。国内不少三甲中医医院已建立英文网站,并成为医院对外宣传、形象展示和信息交流的重要平台。然而,目前中医医院的英文网站却普遍存在栏目架构单一,英文内容表达欠缺等问题^[1],因此如何建设和优化中医医院英文网站,将中医药国际化战略落到实处,成了亟待解决的课题。提高英文网站质量,一方面需要依靠技术支撑,另一方面还需要从对外传播和交流的角度出发,充分考虑网络使用者的特点(Participant characteristics)、信息交流目的(Purpose)、交流话题(Topic)、交流方式(Tone)、机构规范(Norms of organization)等问题^[2],使设计更加合理,确保网站的效果和功能。本文尝试从中医对外传播和交流的角度,探讨中医医院英文网站设计,为建立国际化的中医医院英文网站提供参考。

1 对外传播和交流中的中医医院英文网站

在信息传播和交流过程中,传播目的、传播内容、传播主体、传播对象、传播渠道等各要素构成了动态的系统^[3]。因此在设计中医医院英文网站时,需综合考虑上述因素的影响。中医医院英文网站通过提供医疗服务信息,介绍医院概况、科研教学、合作交流等情况,发布新闻资讯,以达到吸引国际患者来院就诊、展示医院国际形象、促进中医药国际交流与合作的目的。不同于中文网站,中医医院英

文网站的目标读者主要是以英语为母语/官方语言/国际交流语言的人群,包括国际患者、医务和研究人员、境外医疗机构等。他们的本国文化、受教育程度、对中国文化和中医药的了解,都会影响其对网站信息的理解。因此,网站栏目的合理设置不仅有利于分类和整理网页信息,还能帮助国际读者高效浏览网站、查找信息、阅读文本,是提高网站宣传力度和效果的关键^[4]。

2 文本来源与方法

北京、上海、广州、深圳等国内一线城市医疗服务资源优势明显,是当前中医药服务贸易的主要出口地区^[5],因此本研究主要选取了北京、上海、广州、深圳四地的 18 所三级甲等中医医院。笔者通过登录医院的官方主页进入其英文网站,调查其栏目设置现状,其中 6 所医院无英文网站,4 所医院英文网站在建或无法打开链接,8 所医院的英文网站可以登录,除了 1 所医院的英文网站为单页结构的医院文字介绍,其余 7 所医院的英文网站具备较为完整的网站架构,网址见表 1,为研究中医医院英文网站栏目设置提供了分析素材,网页文本的提取时间为 2014 年 9 月 2 日。

为了建设与国际接轨的医院英文网站,2014 年 7 月至 8

表 1 7 所国内中医医院名称与网址

医院名称	医院网址
中国中医科学院广安门医院	http://www.gamhospital.ac.cn/
中国中医科学院西苑医院	http://www.xyhospital.com/
北京中医药大学东直门医院	http://www.dzmyy.com.cn/
北京中医药大学东方医院	http://www.dongfangyy.com.cn/
上海中医药大学附属曙光医院	http://www.sgyy.cn/
上海中医药大学附属龙华医院	http://www.longhua.net/
深圳市中医院	http://www.szszyy.cn/

基金项目:北京高等学校青年英才计划项目(YETP0807);北京中医药大学大学英语优秀教学团队项目(2013-YXJXTD-09)

作者单位:100029 北京中医药大学人文学院

作者简介:叶青(1982-),女,硕士,讲师。研究方向:中医药英语,中医药国际传播与交流。E-mail:yqmail@163.com

通讯作者:吴青(1968-),女,硕士,教授,硕士生导师。研究方向:中医药英语。E-mail:jenifferliu@qq.com

月期间,笔者根据美国新闻与世界报道(U. S. News & World Report)当年公布的美国医院排行榜^[6],选取了 17 所著名综合医院的网站作为参考,以便了解英语国家的文化和语言习惯,网址见表 2。

3 栏目设置对比与分析

3.1 一级栏目设置缺失

表 3 列出了中医医院英文网站和美国医院网站的一级和二级栏目设置,并根据栏目频数,从高到低进行排序。中医医院英文网站设置了相似的一级栏目,如医院介绍(About the hospital)、新闻(News)、联系方式(Contact us)、教育(Education)、科研(Research)、就医指南(Guide)和科室介绍(Departments),向公众展示了医院的基本信息。但是,与患者需求至上的美国医院网站相比,中医医院英文网站在吸引患者群体和引导患者预约就诊方面仍待加强。笔者发现中医医院普遍缺少“医院地址(Maps, directions & locations)”,“搜寻医生(Find a doctor)”、“预约转诊(Appointment & referrals)”以及“医疗服务(Conditions & treatments)”等重要一级栏目。只有曙光医院设置了“医疗服务(Medical services)”栏目,但也仅介绍了门诊和住院服务,患者很难了解具体的诊疗服务,也无法看到中医医院的特色。而 82% 的美国医院网站在首页就提供了上述一级栏目,并通过关键词搜索或首字母索引的方式,方便患者根据病情和需求,快速查找、选择科室、预约医生,及时地前往医院所在地接受

救治。

3.2 二级栏目内容单薄

中医医院英文网站的二级栏目设置较少,栏目内容单一。“医院介绍(About the hospital)”作为频数最高的栏目,是中美医院都极为重视的一级栏目,是展示医院实力和树立医院品牌的重要栏目。中医医院介绍主要下设了概况介绍(Brief introduction)和医院领导(Leaders of the hospital)等二级栏目,仅有龙华医院将医院历史作为二级栏目详细介绍,而多数美国医院则会介绍“医院对社区医疗卫生的贡献(Community health / benefits)”(64%),宣扬“历史传统(History)”(47%),以及“数据统计(Facts, statistics & figures)”(41%)和“排名荣誉(Honors, ratings & awards)”(35%)等指标证明其医疗服务质量,并强调“医院的使命、展望和价值观(Mission, vision & values)”(29%)来塑造医院形象,这已成为美国医院自我宣传的成熟模式和惯例。

中医医院的英文网站虽然提供了“就诊指南(guide)”栏目,但是从二级栏目设置来看,交流方式较为生硬,内容较为单薄。美国医院网站在“患者和访客须知(Patient & visitor information)”栏目下,从患者的角度设置了多个二级栏目,包括“探视条例(Visitor information)”、“账单保险(Billing & insurance)”和“交通住宿(Transportation, parking & lodging)”,方便患者就诊,同时突出“医疗质量(Quality & safety of patient service)”和“舒适(Hospital amenities)”,吸引国际患者(International patients)资源。

表 2 17 所美国医院名称与网址

医院名称	医院网址
Mayo Clinic(梅奥诊所)	http://www.mayoclinic.org/
Massachusetts General Hospital(麻省总医院)	http://www.massgeneral.org/
Johns Hopkins Hospital(约翰·霍普金斯医院)	http://www.hopkinsmedicine.org/
Cleveland Clinic(克利夫兰诊所)	http://my.clevelandclinic.org/
Ronald Reagan UCLA Medical Center(加州大学洛杉矶分校罗纳德·里根医学中心)	http://www.uclahealth.org/
New York-Presbyterian University Hospital of Columbia and Cornell(纽约长老会医院)	http://www.nyp.org/
Hospital of the University of Pennsylvania(宾夕法尼亚大学医院)	http://www.pennmedicine.org/
UCSF Medical Center(加州大学旧金山分校医学中心)	http://www.ucsfhealth.org/
Brigham and Women's Hospital(布莱根妇女医院)	http://careers.brighamandwomens.org/
Northwestern Memorial Hospital(西北纪念医院)	http://www.nmh.org
UPMC-University of Pittsburgh Medical Center(匹兹堡大学医疗中心)	http://www.upmc.com/
Duke University Medical Center(杜克大学医学中心)	http://www.dukemedicine.org/
NYU Langone Medical Center(纽约大学朗格尼医学中心)	http://www.med.nyu.edu/
Mount Sinai Medical Center(西奈山医学中心)	http://www.mountsinai.org/
Barnes-Jewish Hospital/Washington University(华盛顿大学伯恩斯犹太医院)	http://www.barnesjewish.org/
Indiana University Health(印第安纳大学医学院)	http://www.indiana.edu/~health/
University of Michigan Hospitals and Health Centers(密歇根大学医院和健康中心)	http://www.uofmhealth.org/

表 3 中医医院英文网站和美国医院网站栏目设置对比

中医医院		美国医院	
一级栏目	二级栏目	一级栏目	二级栏目
About the hospital (医院介绍) <6>	Brief introduction(概况介绍) <2> Leaders of the hospital(医院领导) <2> History(历史) <1>	About the hospital (17) (医院介绍) <17>	Community health & benefits (社区健康和救助) <11> Hospital leadership(医院领导) <9> History(历史) <8> <i>Facts, statistics & figures</i> (数据统计) <7> Honors, ratings & awards(荣誉、奖励与排名) <6> Mission, vision & values(使命、展望和价值观) <5>
<i>News</i> (新闻) <5> Contact us(联系方式) <4> Education(教育) <4>	Continuing education(继续教育) <1> Academic education and teaching(学术教学) <1> Scientific education (1)(科学教育) <1> Scientific achievement(科学成果) <1> Mentors to take apprentices(师承导师) <1> Abstract of thesis(论文摘要) <1>	Contact us(联系方式) <17> Patient & visitor information (患者和访客 须知) <14>	Visitor information(探视条例) <8> Billing & insurance(账单保险) <6> Transportation, parking & lodging(交通住宿) <6> Quality & safety of patient service(医疗质量) <6> Hospital amenities(医院舒适) <4> International patients(国际患者) <4>
Research(科研) <4>	Research achievements(研究成果) <2> Research institutes(研究机构) <1>	Find a doctor(搜寻医生) <14>	
International exchange (国际交流) <4>	International cooperation(国际合作) <2> Cooperation with Hongkong, Macao and Taiwan (港澳台合作) <1> Training for international students (国际学生培训) <1>	Maps, directions & locations (医院地址) <13> Giving to the hospital(慈善捐赠) <13>	
Experts' introduction (专家介绍) <4> Guide(指南) <4>	Inpatient service(住院服务) <1> Registration time(注册时间) <1> Flow chart(流程图) <1> Map, car parking, public transport (地图、停车、公共交通) <1> Treatment notes(治疗事项) <1> Schedule of specialist visits(专家出诊安排) <1> Health of popular science(公共卫生) <1> Public interaction(公共互动) <1>	Career opportunities(职业机遇) <13>	Career development(职业发展) <7> Benefits(福利) <5> Locations(地址) <5> Search jobs & apply(搜索职位和求职) <4> Students & new graduates(学生与毕业生) <3>
Departments(科室) <3>	Clinical departments(临床科室) <2> Floor distribution(楼层分布) <1> Department of medical technology (医疗技术部) <1> Disease-prevention centre(治未病中心) <1> VIP clinic(贵宾门诊) <1>	Conditions & treatments (医疗服务) <12> Appointment & referrals (预约转诊) <10> News & events (新闻) <10>	For the media / journalists(媒体和记者) <5> News release(新闻稿) <4> Publications(出版物) <4> Centers/Institutes/Labs(中心、机构和实验室) <5> Clinical trials(临床试验) <4>
TCM for health care (中医药保健) <2>	TCM health education and health promotion (中医药健康教育和宣传) <1> TCM health promotion media (中医药健康宣传媒体) <1> Health preservation of TCM(中医药保健) <1>	Research(科研) <9> For professionals(医护人员服务) <9>	Researcher / Research faculty(研究人员) <4> Continuing medical education / training (继续医学教育和培训) <5> Patient referrals & transfers(患者转诊) <3> For nurses / nursing(护理人员) <3>
Achievement(成果) <2> Medical service(医疗) <1>	Out patient service(门诊服务) <1> In patient service(住院服务) <1>	Departments(科室) <8> Education & training(教育培训) <6>	Clinical / Medical departments(临床科室) <8> Care centers(护理中心) <2> Doctors & medical staff(医护人员) <2> Medical education / Training(医学教育) <5> Continuous professional development (继续专业教育) <3> Student Resources(学生资源) <3> Residencies & fellowships(实习职位) <3> Alumni center(校友中心) <3> Health / Wellness library(健康图书馆) <3> Health encyclopedia(健康百科全书) <2>

注:() 中为译文,< > 中为栏目出现的频数。

3.3 中医药特色栏目不足

建设中医医院英文网站不可能照搬美国医院网站模式。不同于美国医院网站商业营销模式和美国社会慈善传统^[7],中医医院英文网站略去了“职业机遇(Career opportunities)”“慈善捐赠(Giving to the hospital)”等相关栏目。建立特色鲜明、宣传到位的中医医院英文网站,还必须考虑患者群体的特殊性,中医药与西方常规治疗的差异。据 2011 年的调查^[8],多数欧美患者在当地具有较高的收入和地位,受教育程度较高,希望通过中医治疗提高生活质量,他们渴望了解中医药的疗效,但是中医药知识有限。随着补充替代医学的兴起,不少医生和护理人员也对中医药产生了浓厚的兴趣^[9]。因此,一些中医医院英文网站增设了“国际交流(International exchange)”和“中医药健康知识(TCM for health)”等特色栏目,向境外医务和研究人员介绍中医药国际交流项目,加深国际患者对中医药的认识。但可惜的是,仅有东方医院网站设置了中医药知识的相关栏目。

3.4 中医医院英文网站栏目设置建议

笔者建议从以下方面优化中医医院英文网站的栏目设置:(1)增加“医疗服务”“预约挂号”和“医院地址”等一级栏目,并且在“医疗服务”中,有针对性地介绍中医医院的治疗对象和特色诊疗,方便患者根据病情需要来院就诊,以数据统计或者患者故事客观、生动地宣传治疗效果和治疗体验,吸引国际患者资源。(2)借鉴美国医院网站,丰富和优化二级栏目。在“医院介绍”中下设“发展历程”“社区卫生服务”“排名荣誉”和“医院宗旨”等二级栏目;医疗、科研和教学的二级栏目重点介绍相关机构、人员和项目,其成果(Achievements / Accomplishments)可归入“医院介绍”,作为医院实力的支撑材料;丰富“就诊指南”的二级栏目,详细说明患者入院的注意事项;增加“新闻”的二级栏目,发布和转载中医药治疗方面英语新闻,宣传中医药疗效研究的最新进展,也可上传医务和研究人员撰写的专著英文简介和论文英文摘要,展现医院的科研领域和特色。(3)结合中医药特色和医院实际情况,加强中医药特色栏目建设。实时更新“国际交流”栏目内容,搭建学术交流平台。通过建设“中

药健康知识”栏目,帮助国际患者正确认识和使用中医药。

4 结语

在医疗市场国际化的今天,中医医院英文网站的建设初衷在于介绍医院医疗、教学、科研信息,展示中医诊治的特色和优势,吸引和方便国际患者就诊,促进中医药国际合作与交流。外籍患者、医务人员和科研人员,甚至对中医药感兴趣的国际友人都是中医医院英文网站潜在的访问群体。因此,中医医院英文网站需要充分考虑目标访问群体的实际需求,参照国际知名医院的栏目设置,有效归纳和突显相关就诊信息,有针对性地介绍医院特色和教学科研,充分发挥英文网站在推进国家中医药国际化战略的重要作用。

参 考 文 献

- [1] 周冰,崔永强,陈莽,等. 知名中医医院对外宣传中的英文网站建设[J]. 环球中医药,2012,5(5):392-394.
- [2] David Crystal. Internet Linguistics [M]. New York: Routledge, 2011:34.
- [3] 邱春安. 传播学视角下的高校网页英文翻译[J]. 编辑之友, 2012,(12):65-67.
- [4] 张贺,许克新. 医院英文网站栏目的设置[J]. 中国医院, 2013,17(8):38-40.
- [5] 喻文迪. 中医药国际服务贸易现状及发展趋势探析[J]. 世界中医药,2014,9(2):178-180.
- [6] Best Hospitals 2014-15: Overview and Honor Roll [EB/OL]. [2014-7-15]. <http://health.usnews.com/health-news/best-hospitals/articles/2014/07/15/best-hospitals-2014-15-overview-and-honor-roll>.
- [7] 蔡宏伟,苏博,刘鉴文,等. 大型医院网站内容设计[J]. 中华医院管理杂志,2002,18(4):235-237.
- [8] Christopher Branford-White. International Study Progress of Chinese Medicine [C]//2011 Traditional Chinese Medicine International Forum (Shanghai) Collections, Shanghai, 2011.
- [9] 高佳,杜仲燕,李东城,等. 中医药在美国的生存概况分析[J]. 药物生物技术,2013,20(2):186-188.

(收稿日期:2014-11-23)

(本文编辑:董历华)

· 启事 ·

本刊“医案析评”栏目征稿

《环球中医药》杂志开辟“医案析评”栏目。希望广大读者将临床中遇到的典型病案或疑难病案整理刊发,交流心得。

本栏目文章结构分为“病历摘要”和“分析与讨论”两部分。“病历摘要”用准确简洁语言交代清楚患者主诉、病史、中医西医诊断、中医辨证、治法、用药、复诊情况等。“分析与讨论”部分要求逻辑性强、说理清楚、体现良好的中医辨证素养与临床思维模式,展示对临床下作的实际借鉴意义。

讨论开始部分请明确指出本病案分析讨论的要点和重点。请作者给出诊断和辨证的结论或意见,所分析的病案应有西医诊断结果和确诊证据。请总结相关疾病的国内外研究作简要评述。文后列出主要参考文献。

文章形式建议由作者系统归纳,形成思路清晰、条理清楚、科学性强的临床论文;也可以采用依次发言形式或师生问答形式。

本栏目论文目的在于共同学习,请勿文过饰非,修改原始处方和病例。