

世界牙科论坛

DENTAL TRIBUNE · 中文版

香港, 2018年11月28日出版

会员资料

成为会员即可获得每期资料

第18卷第11期

世界牙科论坛同时以英语、法语、德语、西班牙语、意大利语、俄语等25种以上不同语言的版本在全球90多个国家发行



德国儿童MIH发病率超过龋齿发生率
塑料产品内的增塑剂随饮食摄入体内后, 在MIH的发病过程中扮演了必要角色。

▶ 第4页



沟通, 简单也不简单

通过第一次见面的一个微笑来获取病人的第一层信任。

▶ 第8页



CAD/CAM在全口种植修复中的应用

天然牙列缺失患者进行修复治疗与以往相比有更多的选择。

▶ 第15页

不同味道的调味剂对分子防御系统有何刺激作用?

• *Dental Tribune International*

德国, 慕尼黑: 过去已经证明, 年龄、健康和饮食等因素会影响唾液的成份。然而, 个别食物成份对其的影响我们却知之甚少。慕尼黑工业大学 (TUM) 的研究人员最近了解到, 生姜中发现的柠檬酸和辛辣6-姜酚不仅可以为食物和饮料添加特殊的味道, 还可以刺激人体唾液中的分子防御。

为了更好地了解不同食物成份的影响, 研究小组研究了以下调味剂对人体唾液成份的影响: 柠檬酸 (酸)、甜味剂阿斯巴甜 (甜味)、异α酸 (苦味)、味道增强剂味精 (鲜味)、食盐 (咸味)、6-姜辣素 (辣味) 和四川辣椒中含有的物质-羟基α-三苯氧醇 (刺痛) 和羟基-β-三苯氧醇 (麻木)。

研究人员证明, 他们研究的所有调味剂都会或多或少地调节唾液的蛋白质成份。分析还表明, 柠檬酸和6-姜酚引发的变化激活了唾液中的分子防御系统。

唾液保护口腔免受外部病原体的侵害。作为先天分子免疫系统的一部分, 唾液含有各种抗菌分子, 包括抗菌酶溶菌酶。该研究的结果发现, 柠檬酸会使溶菌酶浓度水平增



德国研究人员发现, 调味剂可增强人体唾液的分子防御能力。(照片: Kopytin Georgy / Shutterstock)

加十倍。

对细菌培养的进一步研究表明, 这种增加足以几乎完全阻止革兰氏阳性细菌的生长。溶菌酶会通过破坏细胞壁来保护口腔免受这些细菌的侵害。

“我们的新发现表明, 调味物质已经在口腔中显示出远远超出其已知感官特性的生物效应。”莱布尼茨食品系统生物学研究所所长兼TUM食品化学与分子感官科学主席Thomas

Hofmann教授说。Hofmann解释说, 食物系统生物学的目标之一是使用最新的分析方法进一步研究这类问题。在他看来, 要长期生产成份和功能特征与消费者的健康和感官需求相一致的食品, 这是唯一途径。

这项研究名为“动态蛋白质组改变和饮食化学感受刺激诱导的人类唾液功能调节”, 于2018年6月6日发表在《农业和食品化学杂志》上。DT

《世界牙科论坛》快速订阅通道



扫描二维码, 订阅DTI刊物

广告



总编絮语:

自媒体时代 牙医的各种“混圈子”

• 于大光

吾生也晚, 很小年纪时赶上了午间评书《隋唐演义》、科幻电视剧《大西洋底来的人》, 那是可以引得万人空巷的年代, 也是全中国的电视只有三个台, 《人民日报》、《北京晚报》、《参考消息》主导几亿人眼球、影响所有社会关注点的时代。之后数十年科技飞跃带来互联网的繁盛, 继而来到当今这个搜索引擎无所不能, 微信、微博几乎统治一切信息来源的网络时代。

时代大潮带来传媒手段的更新, 颠覆着人类社交与沟通的方式, 而“自媒体”这一工具, 更深深影响着每个行业与不同社会角色的人们, 牙医也不例外——相信全中国数十万牙医, 不用微博、不发微信朋友圈儿的大概凤毛麟角, 而全球其他国家的牙医同行们, 也每天每日乐此不疲地活跃在Facebook、twitter、Instagram、LinkedIn等自媒体社交软件上。

今年9月, 在加州圣莫妮卡举行的2018 gIDE全球学术研讨会上, 我第一次聆听了成功“混入”美国最顶级电视传媒圈子及演艺圈的“好莱坞贝弗利山明星牙医”Dr. Bill Drofman的励志演讲——他不仅充满活力地与在场各国牙医同行分享社交媒体营销的诀窍和牙医自媒体运营心得, 还展示了他在自媒体上招牌式的阳光露齿微笑, 以及他老人家60岁年龄时在杂志封面上晒出的八块腹肌和人鱼线……用他本人的话“我早已可以不再工作, 坐着超长游艇晒太阳了, 但我希望帮助更多的同行和年轻人, 在自媒体的时代取得成功。”——自媒体的时代, 不再是“酒好不怕巷子深”的年代, 成功的牙医, 有妙手、有仁心, 更要有“颜值”、有“人设”, 才能更加驾轻就熟地在自身“技术流”的基础上, 成为人气明星、赢得患者。环顾当今全球牙医

圈子, 在学术和影响力上同时卓有成就的大师们, 无论Dr. Christian Coachman, Dr. Sascha Jovanovic, 还是Dr. Kyle Stanley……都不仅在牙医圈子里熠熠生辉, 更无一不在脸书、推特、领英等等自媒体上、患者互动圈子里光鲜活跃, 引人注目。国内, 我熟识一位高端诊所创业大咖, 他每天在微信朋友圈儿晒种植病例、雪糕、马丁靴, 他的一句“我的诊所本人自带流量、不需要市场营销”, 估计能令无数开业同行叹服……

那么本篇“总编絮语”发表后, 老夫的微博、微信是不是也会大量涨粉儿呢 (笑)? 善莫大焉事也。

于大光微信号: MCLYU168、微博名: 老毛板。DT

于大光



于大光微信



于大光微博

www.dentistx.com

从450000年前的牙齿中看尼安德特人的特征

• *Dental Tribune International*

法国，图卢斯：在最近的一项研究中，法国、意大利和西班牙的研究人员对一些来自中更新世欧洲最古老的牙齿化石进行了研究。通过显微CT扫描和详细的形态学分析，他们分析了这些牙齿组织的形状和排列，并将其与其他人种的牙齿进行了对比。

CT扫描显示其类似尼安德特人的特征，也与同期的来自Atapuerca Sima de los Huesos的牙齿化石所显示的情况相似，Atapuerca Sima de los Huesos是西班牙北部的一系列洞穴之一，在该洞穴中发现了1600多具人类遗骸。法国图卢兹三大古人类学家、首席研究

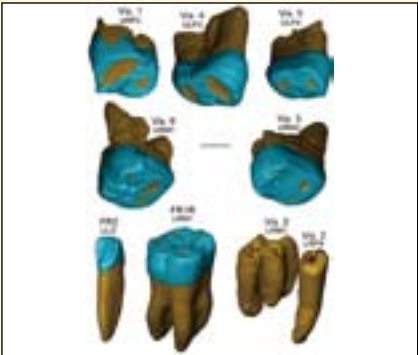
员Clément Zanolli博士认为，这表明至少在430000-450000年前，整个西欧的牙齿就已经具备尼安德特人的牙齿形态学特征。

关于欧亚大陆中更新世古人类的身份和关系，多年来一直争论不休，研究人员相信发现如此早的类似尼安德特人的牙齿，为尼安德特人与现代人类在很早就发生分化的说法提供了支持，其大概发生在更新世早中期过渡期。此外，这些牙齿与欧亚大陆同期的其他人类牙齿明显不同，这表明当时在该地区可能存在多种人类血统，从而提供了更多

为复杂的人类进化时期。

这些牙齿大约有450000年的历史，分别来自罗马东南50公里的Fontana Ranuccio和意大利的里雅斯特西北18公里的Visogliano。Zanolli认为，这些遗骸“象征着意大利半岛最古老的人类化石之一证明了意大利半岛的人口阶段”。

该研究发表在2018年10月3日的PLOS ONE上，标题为“对来自意大利Fontana Ranuccio (Latium) 和Visogliano (Friuli-Venezia Giulia)的中更新世 (MIS 12) 人类牙齿标本的较高分辨率内部结构评估”。DT



在这张Fontana Ranuccio和Visogliano 牙齿样本的显微层析成像中，牙釉质为蓝色，牙本质为黄色。（图片来源：保尔·萨巴梯埃-图卢兹第三大学）

广告

智能化、数字化、舒适化



LITETOUCH[®]
无光纤钼激光



NewTom
高端锥形束CT



futudent[®]
SHARE your VISION



G.COMM



美中意国际贸易
SINO-ITA International Trading



美中意国际贸易（北京）有限公司
北京市海淀区中关村南大街2号
数码大厦A座617室
电话：+86 10 51626940
传真：+86 10 51626943

上海市徐汇区田林路140号越界创意园区28号楼G20室
电话：+86 21 60823025

广州市天河区车陂路黄洲工业区8栋东306室
电话：+86 20 38325952

出版者信息

世界牙科论坛
DENTAL TRIBUNE · 中文版

© 2018, Dental Tribune International GmbH. 版权所有

Dental Tribune, 世界牙科论坛将尽自己最大的努力，准确报道临床信息和制造商的产品信息，但我们不能为产品信息的有效性承担责任。由于信息的不断变化，我们也不能保证您阅读这些信息时的准确性和完整性。我们也不为产品名，产品权和广告说明承担任何责任。作者发表的信息只代表他们个人的观点，不代表Dental Tribune的观点。

本刊物由香港出版发行
亚太区总部

地址：香港湾仔谭臣道111号
豪富商业大厦20楼A室
电话：+852 3113 6177
传真：+852 3113 6199

中国联络处

北京市朝阳区东四环北路6号二区
阳光上东安徒生花园16号楼1层1单元0101
邮编：100016
电话：86-10-51293736
传真：86-10-51307403
电子邮件：info@dentistx.com
网址：www.dentistx.com

种植专刊/美学专刊主编/
种植专刊名誉顾问：
Sascha A.Jovanovic

名誉顾问：林野
专家顾问：（按姓名拼音字母顺序排列）
边专、陈波、陈宁、陈智、陈惠珍、陈卓凡、储冰峰、邓婧、邓飞龙、丁仲鹃、董毅、董福生、董艳梅、樊明文、范兵、高学军、谷志远、郭青玉、韩建国、何家才、贺平、侯本祥、胡昌蓉、黄定明、黄远亮、焦艳军、康博、赖红昌、李德华、李继遥、李晓红、梁星、梁景平、林保莹、凌均荣、刘国勤、刘建国、刘鲁川、刘士有、刘天佳、卢兆杰、马建民、马泉生、梅陵宜、倪龙兴、牛玉梅、牛忠英、潘在兴、彭彬、亓庆国、齐翊、邱立新、沈庆平、施捷、宋应亮、孙吉吉、孙克勤、谭包生、王强、王新平、王祖华、韦曦、吴补领、吴友农、夏文薇、宿玉成、徐欣、叶平、余擎、岳林、詹福良、张清、张武、张成飞、张国志、张加理、张亚庆、张志民、张志勇、赵蕾、周磊、周国辉、周汝俊、周学东、周延民、周彦恒、朱亚琴

中文版出版人：黄 懋
中文版总编：于大光
执行主编：张 鹏
执行编辑：郭培良
市场及广告经理：胡子剑

www.dentistx.com

由世界牙科论坛国际集团出版

Publisher/Chief Executive Officer

Chief Financial Officer

Director of Content

Clinical Editors

Editor & Social Media Manager

Editors

Assistant Editor & Video Producer

Copy Editors

Business Development & Marketing Manager

Digital Production Manager

Junior Digital Production Manager

Project Manager Online

IT & Development

Graphic Designer

E-Learning Manager

Education & Event Manager

Product Manager Surgical Tribune & DDS.WORLD

Sales & Production Support

Accounting

Database Management & CRM

Media Sales Managers

Torsten R. Oemus

Dan Wunderlich

Claudia Duschek

Nathalie Schüller

Magda Wojtkiewicz

Monique Mehler

Franziska Beier

Brendan Day

Kasper Mussche

Luke Gribble

Ann-Katrin Paulick

Sabrina Raaff

Alyson Buchenau

Tom Carvalho

Hannes Kuschick

Chao Tong

Serban Veres

Maria Macedo

Lars Hoffmann

Sarah Schubert

Joachim Tabler

Puja Daya

Madleen Zoch

Karen Hamatschek

Anita Majtenyi

Manuela Hunger

Annachiara Sorbo

Melissa Brown (International)

Hélène Carpentier (Western Europe)

Matthias Diessner (Key Accounts)

Weridiana Magewski (Latin America)

Barbora Solarova (Eastern Europe)

Peter Witteczek (Asia Pacific))

Gernot Meyer

Marius Mezger

Dental Tribune International GmbH

Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig, Germany

Tel.: +49 341 48 474 302 | Fax: +49 341 48 474 173

info@dental-tribune.com | www.dental-tribune.com

欢迎订阅2019年《世界牙科论坛》系列刊物

《美容与种植》

《数字化牙科》

《世界牙科论坛》

订阅价格:

1. 《美容与种植》季刊，150元/年。

2. 《数字化牙科》季刊，150元/年。

3. 《世界牙科论坛》全年10期，内含种植论坛、正畸论坛、根管论坛、激光论坛和口腔继续教育精品项目专刊，200元/年。

4. 加入世界牙科论坛会员获得全套杂志，《世界牙科论坛》、《美容与种植》、《数字化牙科》《口腔继续教育精品项目专刊》，会员费398元/年。

订阅方式:

1. 银行汇款：中国工商银行股份有限公司北京望京支行

公司账号：0200003509000192578

收款单位：北京中欧拓展牙科技术有限公司

2. 电话订阅：010-51293736

3. 在线订阅：使用微信扫描二维码，进入页面即可订阅。

Cortex在EAO大会上推出牙科骨保存的创新方案

• Dental Tribune International

奥地利，维也纳：Cortex公司邀请EAO大会参会者参加其主题为“即刻种植另解”的专题研讨会。演讲者根据新的趋势和基于骨生理学的设计讨论了即刻负重新标准的发展。

来自以色列的Meir Mamraev博士介绍了最新的Cortex种植体Magix，该种植体无需预先钻孔，或只需使用先锋钻进行极小的钻孔预备，以便准确地植入到目标位置。“这是一种创新的种植体系统，有助于保护牙槽骨，起到骨劈开器的作用，降低骨穿孔或骨开窗的风险。它具有极大的初期稳定性和对种植体植入时轴向的控制。”Mamraev解释说。该种植体于一年半前推出，MaMraev曾多次使用。他补充说道：“该种植体几何形状的设计元素具有非常可靠的科学依据。”

Cortex的第二个创新是它的引导手术器械包，由来自智利的Orlando Alvarez博士进行了介绍。他指出，对种植体系统来说，尊重骨的解剖结构是非常重要的，因为牙槽骨是长期骨整合的生物学基础。该工具包的特殊之处在于其钻的形状。一般的钻是对称的，但是Cortex的钻却不是完整的圆柱形，它有两个平面。在钻孔过程中水就有空间流出，从而达到冷却效果，防止牙槽骨受到损伤。该产品目前正在临床试验阶段，并将于十一月中旬推出。DT



在2018年欧盟大会Cortex行业卫星研讨会上，Orlando Alvarez博士发布了一套来自该公司的新引导手术器械包。（照片来源：Franziska Beier, DTI）

广告

VITA ENAMIC® *重新定义负载能力

首款双网络结构陶瓷，超强吸收咀嚼压力

VITA – perfect match. VITA

• 巨大的负载能力可以吸收咀嚼压力

• 在满足修复要求的基础上，实现较低的牙齿预备量。

• 高度精确和特别准确的结果

• 接近牙齿性能的材料特性

• 操作简易快速，无需烤瓷炉烧结。

*) 除了具有高度的弹性外，这种创新的陶瓷保证了临床粘接后优异的承载能力。

香港总公司 (HongKong)

丰达牙科器材(香港)有限公司

地址：香港九龙荔枝角永康街79号

创汇国际中心15楼D-F室

电话：(852) 25443729

传真：(852) 28541582

http://cn.tesco-dental.com

上海分公司 (Shanghai)

电话：(21) 82790777

传真：(21) 54262889

深圳分公司 (Shenzhen)

电话：(755) 26756440

传真：(755) 26755775

北京分公司 (Beijing)

电话：(10) 82562662, 82562990

传真：(10) 82562422

tesco 丰达

DENTAL SUPPLIES LIMITED

www.dentistx.com

德国儿童MIH发病率超过龋齿

• *Dental Tribune International*

德国，柏林：刚萌出的牙齿釉质折断，出现孔隙，受影响的牙齿变得敏感——这是磨牙切牙低矿化（MIH）的临床表现，在儿童牙科中较常见。患病儿童难以维护口腔卫生，咀嚼能力降低，因为牙齿敏感导致患儿不敢刷牙，无法接受冷热刺激。随着该疾病发病率的上升，德国牙科及口腔疾病协会（DGZMK）近期召开了一场关于该疾病的新闻发布会。

MIH最早被科学描述是在1987年，今



据德国牙科及口腔疾病学会报道：德国年轻人口中，MIH发病率高于龋坏率。（图片：Norbert Krämer教授）




1968年，公司在法国格勒诺布尔成立
成立之初便致力于生产非金属根管桩

1988年，我们发明纤维桩并于次年商品化
30年来我们一直专注于纤维桩的研发与生产

2008年，品牌正式登陆中国市场
10年来超过200万支RTD纤维桩应用于中国临床



1989 1995 1999 2000 2006 2006 2007 2007 2009 2018

天，其发病越发广泛。根据德国儿童牙科学会主席Norbert Krämer教授的说法，儿童和青少年MIH的发病率要高于龋齿。根据第五次德国口腔健康研究分析，平均来说，10%至15%的儿童患有MIH，12岁年轻儿童发病率更是超过30%。

MIH病因的相关科学证据目前仍是缺乏，但可以确信该疾病为多因素疾病。塑料产品内的增塑剂随饮食摄入体内后，在MIH的发病过程中扮演了必要角色。一项动物实验证实，双酚A摄入量与MIH的发病有某种关联。

其他可能的病因包括孕期的问题、感染性疾病、抗生素、水痘、二恶英（一种有毒化学物质）及上呼吸道疾病等。第一磨牙与切牙釉质发育一般在孕期第8个月以及至出生后4岁左右，MIH也可能发生于这段时期。

患MIH后，恒前牙及第二乳磨牙常出现结构缺损。临床上，严重性有很大差异，从单个牙尖到影响牙齿整个咬合面。轻度MIH表现为患者牙齿咬合面或牙尖出现黄白色或黄褐色不规则、不透明斑块。而严重者则出现釉质和牙本质的剥脱和磨耗。患儿在进食或刷牙时会出现牙齿疼痛。

因为确切病因未知，目前仍无有效预防MIH的方法，德国预防牙科学会主席Stefan Zimmer教授解释道。因为受MIH影响的患者牙齿表面粗糙，牙体组织质量不佳，因此更易患龋。然而，通过恰当的预防手段，仍可以避免龋损形成。

因此，除刷牙外，还需要更有强度的预防来保护患牙。为达到这一目标，应定期在诊室内根据年龄涂氟，同时家庭化涂氟。要定期前往牙医处检查，使用氟保护漆治疗，采用不同技术修复缺损，以保护受MIH影响的患牙。DT

骨再生基金会在EAO大会期间举办的学术交流会

• Dental Tribune International

奥地利，维也纳：星期五晚上， 骨再生基金会在维也纳市中心Hofstallung的博物馆区举办的“从过去到未来”的主题演讲迎来了大约350名牙科专业人士。这次活动提供了学习口腔颌面部组织再生历史以及未来发展的机会。在聚会上，与会者进行了一些知识性游戏，并与同行进行了经验交流。

由于基金会的主要目的之一是对牙科专业人员进行培训，整个大厅的五个教育展板详细展示了口腔再生的相关内容。主办方鼓励与会者参加抽奖，以获得下一届在西班牙巴塞罗那举行的国际骨学研讨会的门票。抽奖信息可以在信息栏中找到，从而将学习新知识的过程变得具有趣味性。

骨再生基金会前任主席Christoph Hämmerle教授对基金会历史作了概述。该基金会由Peter Geistlich博士、Geistlich Pharma公司以及一些志同道合的专家于2003年在瑞士Lucerne创立。其主要目标是鼓励研究和教育，以造福全世界的病人。“骨再生基金会是一个全球性的组织，请继续支持我们，我希望明年能在巴塞罗那见到你们。”Hämmerle说道。

基金会即将召开的专题讨论会将于明年4月25日至27日举办，主题为“组织再生的未来”，并将讨论口腔组织再生技术及其最新发展，以及由业内知名专家撰写论文对下一代牙医进行讨论。世界牙科论坛是这次会议的媒体合作伙伴，并将撰写大会论文来报导该事件。

骨再生基金会的担忧之一是下一代牙医的发展。该组织的董事会成员Reinhard Gruber教授强调了培训对于未来牙科成功的重要性。为此，他鼓励年轻牙医申请基金会的奖学金。“我们想对你们进行资助。与最好的牙医一起工作一年对双方都是一次独特的经历。”Gruber说。前奖学金获得者也参加了大会并回答了与会者的提问。

晚上基金会还为参会者提供了参会纪念的机会。参加者可以在特殊的灯光效果下拍摄照片，灯光照射的方式很独特。美味可口的食物，悦耳的音乐伴奏和精心挑选的场所营造了一种特殊的氛围，进一步为“让骨再生

基金会成为认识同事和朋友的机会，让这次活动成为大家交流的场所”提供了机会，这正是骨再生基金会主席Mariano Sanz教授在活动开幕式上所希望的。DT



在维也纳的Hofstallung，350名牙科专业人员参加了骨再生基金会举办的聚会，来进行学术交流和人际沟通。
(图片来源：Franziska Beier, DTI)

广告

招生 | 初级

口腔种植基础理论和操作培训班

牙种植之路从此开始！

北京大学口腔医学院2011年-2018年已举办了46期口腔种植基础理论和操作培训班，从外科、修复、牙周方向系统、全面地介绍现代种植牙的最新临床技术和理论知识，内容丰富，紧密结合临床，模型操作训练、手术观摩等实践课时约占50%左右。本课程目标是让学员学习掌握牙种植修复基本技术，同时对骨增量、上颌窦提升、软组织移植等较复杂技术也有所了解，为临床医生持续提高自身能力，胜任日益增长的牙种植修复需求打下扎实的基础。开课以来，我们一直实行小班授课，已培训全国各地学员1100余人，是国内开办最早、培训学员最多的大学院校种植培训课程之一，深受广大学员欢迎，历年学员都给予良好评价。2019年该单位将继续举办第47期-50期培训课程，每期5天，学员可选择任意一期报名参加，现已开始接受报名咨询，欢迎关注。

第四十七期：4月10日—4月14日	第四十八期：5月15日—5月19日	第四十九期：6月12日—6月16日	第五十期：9月4日—9月8日
-------------------	-------------------	-------------------	----------------

报名条件 and 程序

- 执业医师，三年以上口腔临床工作经验，掌握基本外科操作技术或牙周治疗技术或口腔修复技术为要；
- 联系人： 曹 莉 手机：18611617168(可加微信) 曹春芳 手机：13811889603(可加微信)
- 经课程管理委员会审查学员资格，同意录取后，汇交学费；
- 学习结束，经考试合格发国家继续教育项目I类学分证书。

收费标准

- 学费：12800元/人，交通费自理；
- 汇款时请注明“姓名”及“种植操作班”，可通过银行汇款至： 户名：北京大学口腔医院 开户行：工商银行北京支行 账号：0200007609089118019
- 报名交费后，退费须在开班前三周提出，过期恕不办理，敬请谅解。

招生 | 高级

美学区牙种植技术理论和操作高级培训班

2019年火热报名中!

第五期：10月18日—10月20日

报名条件 and 程序

联系人： 曹 莉 手机：18611617168(可加微信) 曹春芳 手机：13811889603(可加微信)

培训地点：北京大学口腔医院第二门诊部 地址：北京市海淀区安立路66号安立科技园B座教室

收费标准

- 学费：15000元/人/期，交通费自理；
- 汇款时请注明“姓名”及“种植操作班”，可通过银行汇款至： 户名：北京大学口腔医院 开户行：工商银行北京支行 账号：0200007609089118019
- 报名交费后，退费须在开班前三周提出，过期恕不办理，敬请谅解。

课程特色

- 美学区域、硬软组织修复生物学基础；
- 实操与理论相结合个性化病例分析及讲解；
- 实操与理论相结合；
- 实操与理论相结合；
- 其中：超声骨刀、生物引导膜、骨粉、显微器械、显微刀片、缝线、临时冠等均作为临床工作中真正实用的设备与材料；

第一期	第二期	第三期
10月18-20日	11月15-17日	12月12-14日
10月25-27日	11月22-24日	12月19-21日
11月1-3日	11月29-31日	12月26-28日
11月8-10日	12月6-8日	12月13-15日
11月15-17日	12月13-15日	12月20-22日
11月22-24日	12月20-22日	12月27-29日
11月29-31日	12月27-29日	1月3-5日
12月6-8日	1月10-12日	1月17-19日
12月13-15日	1月17-19日	1月24-26日
12月20-22日	1月24-26日	1月31-2月2日
12月27-29日	1月31-2月2日	2月7-9日
1月3-5日	2月7-9日	2月14-16日
1月10-12日	2月14-16日	2月21-23日
1月17-19日	2月21-23日	2月28-3月1日
1月24-26日	2月28-3月1日	3月6-8日
1月31-2月2日	3月6-8日	3月13-15日
2月7-9日	3月13-15日	3月20-22日
2月14-16日	3月20-22日	3月27-29日
2月21-23日	3月27-29日	4月3-5日
2月28-3月1日	4月3-5日	4月10-12日
3月6-8日	4月10-12日	4月17-19日
3月13-15日	4月17-19日	4月24-26日
3月20-22日	4月24-26日	4月30-5月2日
3月27-29日	4月30-5月2日	5月7-9日
4月3-5日	5月7-9日	5月14-16日
4月10-12日	5月14-16日	5月21-23日
4月17-19日	5月21-23日	5月28-30日
4月24-26日	5月28-30日	6月4-6日
4月30-5月2日	6月4-6日	6月11-13日
5月7-9日	6月11-13日	6月18-20日
5月14-16日	6月18-20日	6月25-27日
5月21-23日	6月25-27日	7月2-4日
5月28-30日	7月2-4日	7月9-11日
6月4-6日	7月9-11日	7月16-18日
6月11-13日	7月16-18日	7月23-25日
6月18-20日	7月23-25日	7月30-8月1日
6月25-27日	7月30-8月1日	8月6-8日
7月2-4日	8月6-8日	8月13-15日
7月9-11日	8月13-15日	8月20-22日
7月16-18日	8月20-22日	8月27-29日
7月23-25日	8月27-29日	9月3-5日
7月30-8月1日	9月3-5日	9月10-12日
8月6-8日	9月10-12日	9月17-19日
8月13-15日	9月17-19日	9月24-26日
8月20-22日	9月24-26日	9月30-10月2日
8月27-29日	9月30-10月2日	10月7-9日
9月3-5日	10月7-9日	10月14-16日
9月10-12日	10月14-16日	10月21-23日
9月17-19日	10月21-23日	10月28-30日
9月24-26日	10月28-30日	11月4-6日
9月30-10月2日	11月4-6日	11月11-13日
10月7-9日	11月11-13日	11月18-20日
10月14-16日	11月18-20日	11月25-27日
10月21-23日	11月25-27日	12月2-4日
10月28-30日	12月2-4日	12月9-11日
11月4-6日	12月9-11日	12月16-18日
11月11-13日	12月16-18日	12月23-25日
11月18-20日	12月23-25日	12月30-1月1日
11月25-27日	12月30-1月1日	1月6-8日
12月2-4日	1月6-8日	1月13-15日
12月9-11日	1月13-15日	1月20-22日
12月16-18日	1月20-22日	1月27-29日
12月23-25日	1月27-29日	2月3-5日
12月30-1月1日	2月3-5日	2月10-12日
1月6-8日	2月10-12日	2月17-19日
1月13-15日	2月17-19日	2月24-26日
1月20-22日	2月24-26日	2月28-3月1日
1月27-29日	2月28-3月1日	3月6-8日
2月3-5日	3月6-8日	3月13-15日
2月10-12日	3月13-15日	3月20-22日
2月17-19日	3月20-22日	3月27-29日
2月24-26日	3月27-29日	4月3-5日
2月28-3月1日	4月3-5日	4月10-12日
3月6-8日	4月10-12日	4月17-19日
3月13-15日	4月17-19日	4月24-26日
3月20-22日	4月24-26日	4月30-5月2日
3月27-29日	4月30-5月2日	5月7-9日
4月3-5日	5月7-9日	5月14-16日
4月10-12日	5月14-16日	5月21-23日
4月17-19日	5月21-23日	5月28-30日
4月24-26日	5月28-30日	6月4-6日
4月30-5月2日	6月4-6日	6月11-13日
5月7-9日	6月11-13日	6月18-20日
5月14-16日	6月18-20日	6月25-27日
5月21-23日	6月25-27日	7月2-4日
5月28-30日	7月2-4日	7月9-11日
6月4-6日	7月9-11日	7月16-18日
6月11-13日	7月16-18日	7月23-25日
6月18-20日	7月23-25日	7月30-8月1日
6月25-27日	7月30-8月1日	8月6-8日
7月2-4日	8月6-8日	8月13-15日
7月9-11日	8月13-15日	8月20-22日
7月16-18日	8月20-22日	8月27-29日
7月23-25日	8月27-29日	9月3-5日
7月30-8月1日	9月3-5日	9月10-12日
8月6-8日	9月10-12日	9月17-19日
8月13-15日	9月17-19日	9月24-26日
8月20-22日	9月24-26日	9月30-10月2日
8月27-29日	9月30-10月2日	10月7-9日
9月3-5日	10月7-9日	10月14-16日
9月10-12日	10月14-16日	10月21-23日
9月17-19日	10月21-23日	10月28-30日
9月24-26日	10月28-30日	11月4-6日
9月30-10月2日	11月4-6日	11月11-13日
10月7-9日	11月11-13日	11月18-20日
10月14-16日	11月18-20日	11月25-27日
10月21-23日	11月25-27日	12月2-4日
10月28-30日	12月2-4日	12月9-11日
11月4-6日	12月9-11日	12月16-18日
11月11-13日	12月16-18日	12月23-25日
11月18-20日	12月23-25日	12月30-1月1日
11月25-27日	12月30-1月1日	1月6-8日
12月2-4日	1月6-8日	1月13-15日
12月9-11日	1月13-15日	1月20-22日
12月16-18日	1月20-22日	1月27-29日
12月23-25日	1月27-29日	2月3-5日
12月30-1月1日	2月3-5日	2月10-12日
1月6-8日	2月10-12日	2月17-19日
1月13-15日	2月17-19日	2月24-26日
1月20-22日	2月24-26日	2月28-3月1日
1月27-29日	2月28-3月1日	3月6-8日
2月3-5日	3月6-8日	3月13-15日
2月10-12日	3月13-15日	3月20-22日
2月17-19日	3月20-22日	3月27-29日
2月24-26日	3月27-29日	4月3-5日
2月28-3月1日	4月3-5日	4月10-12日
3月6-8日	4月10-12日	4月17-19日
3月13-15日	4月17-19日	4月24-26日
3月20-22日	4月24-26日	4月30-5月2日
3月27-29日	4月30-5月2日	5月7-9日
4月3-5日	5月7-9日	5月14-16日
4月10-12日	5月14-16日	5月21-23日
4月17-19日	5月21-23日	5月28-30日
4月24-26日	5月28-30日	6月4-6日
4月30-5月2日	6月4-6日	6月11-13日
5月7-9日	6月11-13日	6月18-20日
5月14-16日	6月18-20日	6月25-27日
5月21-23日	6月25-27日	7月2-4日
5月28-30日	7月2-4日	7月9-11日
6月4-6日	7月9-11日	7月16-18日
6月11-13日	7月16-18日	7月23-25日
6月18-20日	7月23-25日	7月30-8月1日
6月25-27日	7月30-8月1日	8月6-8日
7月2-4日	8月6-8日	8月13-15日
7月9-11日	8月13-15日	8月20-22日
7月16-18日	8月20-22日	8月27-29日
7月23-25日	8月27-29日	9月3-5日
7月30-8月1日	9月3-5日	9月10-12日
8月6-8日	9月10-12日	9月17-19日
8月13-15日	9月17-19日	9月24-26日
8月20-22日	9月24-26日	9月30-10月2日
8月27-29日	9月30-10月2日	10月7-9日
9月3-5日	10月7-9日	10月14-16日
9月10-12日	10月14-16日	10月21-23日
9月17-19日	10月21-23日	10月28-30日
9月24-26日	10月28-30日	11月4-6日
9月30-10月2日	11月4-6日	11月11-13日
10月7-9日	11月11-13日	11月18-20日
10月14-16日	11月18-20日	11月25-27日
10月21-23日	11月25-27日	12月2-4日
10月28-30日	12月2-4日	12月9-11日
11月4-6日	12月9-11日	12月16-18日
11月11-13日	12月16-18日	12月23-25日
11月18-20日	12月23-25日	12月30-1月1日
11月25-27日	12月30-1月1日	1月6-8日
12月2-4日	1月6-8日	1月13-15日
12月9-11日	1月13-15日	1月20-22日
12月16-18日	1月20-22日	1月27-29日
12月23-25日	1月27-29日	2月3-5日
12月30-1月1日	2月3-5日	2月10-12日
1月6-8日	2月10-12日	2月17-19日
1月13-15日	2月17-19日	2月24-26日
1月20-22日	2月24-26日	2月28-3月1日
1月27-29日	2月28-3月1日	3月6-8日
2月3-5日	3月6-8日	3月13-15日
2月10-12日	3月13-15日	3月20-22日
2月17-19日	3月20-22日	3月27-29日
2月24-26日	3月27-29日	4月3-5日
2月28-3月1日	4月3-5日	4月10-12日
3月6-8日	4月10-12日	4月17-19日
3月13-15日	4月17-19日	4月24-26日
3月20-22日	4月24-26日	4月30-5月2日
3月27-29日	4月30-5月2日	5月7-9日
4月3-5日	5月7-9日	5月14-16日
4月10-12日	5月14-16日	5月21-23日
4月17-19日	5月21-23日	5月28-30日
4月24-26日	5月28-30日	6月4-6日
4月30-5月2日	6月4-6日	6月11-13日
5月7-9日	6月11-13日	6月18-20日
5月14-16日	6月18-20日	6月25-27日
5月21-23日	6月25-27日	7月2-4日
5月28-30日	7月2-4日	7月9-11日
6月4-6日	7月9-11日	7月16-18日
6月11-13日	7月16-18日	7月23-25日
6月18-20日	7月23-25日	7月30-8月1日
6月25-27日	7月30-8月1日	8月6-8日
7月2-4日	8月6-8日	8月13-15日
7月9-11日	8月13-15日	8月20-22日
7月16-18日	8月20-22日	8月27-29日
7月23-25日	8月27-29日	9月3-5日
7月30-8月1日	9月3-5日	9月10-12日
8月6-8日	9月10-12日	9月17-19日
8月13-15日	9月17-19日	9月24-26日
8月20-22日	9月24-26日	9月30-10月2日
8月27-29日	9月30-10月2日	10月7-9日
9月3-5日	10月7-9日	10月14-16日
9月10-12日	10月14-16日	10月21-23日
9月17-19日	10月21-23日	10月28-30日
9月24-26日	10月28-30日	11月4-6日
9月30-10月2日	11月4-6日	11月11-13日
10月7-9日	11月11-13日	11月18-20日
10月14-16日	11月18-20日	11月25-27日
10月21-23日	11月25-27日	12月2-4日
10月28-30日	12月2-4日	12月9-11日
11月4-6日	12月9-11日	12月16-18日
11月11-13日	12月16-18日	12月23-25日
11月18-20日	12月23-25日	12月30-1月1日
11月25-27日	12月30-1月1日	1月6-8日
12月2-4日	1月6-8日	1月13-15日
12月9-11日	1月13-15日	1月20-22日
12月16-18日	1月20-22日	1月27-29日
12月23-25日	1月27-29日	2月3-5日
12月30-1月1日	2月3-5日	2月10-12日
1月6-8日	2月10-12日	2月17-19日
1月13-15日	2月17-19日	2月24-26日
1月20-22日	2月24-26日	2月28-3月1日
1月27-29日	2月28-3月1日	3月6-8日
2月3-5日	3月6-8日	3月13-15日
2月10-12日	3月13-15日	3月20-22日
2月17-19日	3月20-22日	3月27-29日
2月24-26日	3月27-29日	4月3-5日
2月28-3月1日	4月3-5日	4月10-12日
3月6-8日	4月10-12日	4月17-19日
3月13-15日	4月17-19日	4月24-26日
3月20-22日	4月24-26日	4月30-5月2日
3月27-29日	4月30-5月2日	5月7-9日
4月3-5日	5月7-9日	5月14-16日
4月10-12日	5月14-16日	5月21-23日
4月17-19日	5月21-23日	5月28-30日
4月24-26日	5月28-30日	6月4-6日
4月30-5月2日	6月4-6日	6月11-13日
5月7-9日	6月11-13日	6月18-20日
5月14-16日	6月18-20日	6月25-27日
5月21-23日	6月25-27日	7月2-4日
5月28-30日	7月2-4日	7月9-11日
6月4-6日	7月9-1	

iCARE掌门人徐蔚：爱己及人，绽放生命光彩

· 编辑：郭培良



卡瓦集团大中国区运营副总经理、iCARE掌门人徐蔚女士



徐蔚，iCARE掌门人

编者言：卡瓦集团（KaVo Group）是一家提供牙科设备和耗材的全球性公司，作为全球知名工业集团丹纳赫（Danaher）下属专注于齿科产品与服务发展的事业平台，提供从牙科预防、诊断到治疗的一站式解决方案及产品，并致力于帮助我们的客户在全球各地应对复杂的挑战和改善生活品质，在前沿和富有吸引力的领域拥有众多一流的品牌。

今天《世界牙科论坛》记者有幸请到卡瓦集团大中国区运营副总经理、iCARE掌门人徐蔚女士，对卡瓦集团旗下最新品牌iCARE进行深入访谈，来让我们进一步了解iCARE的深层意义与内涵，也明白在竞争日益激烈的环境下，如何以柔软的力量让自己强大，并赢得广大客户的心。



徐总在“iCARE Day”主题活动上做演讲



“iCARE Day”主题活动嘉宾合影照

记者：首先，一直觉得iCARE这个词好新颖，我很好奇它究竟是什么意思。

徐总：我们iCARE品牌在2017年7月诞生之时，构想的是两层意思：关爱客户，关爱员工。因为这样可以更好地助力口腔医疗机构的发展。随着时间的推移，我们对服务的本质、人员管理的理念都有了更深入的理解，在iCARE品牌理念的维度上也有所迭代。我们要从爱自己出发，真正地做到以人为本，激活

自己，激活员工，赋能客户，让每一个人的生命光彩都得到绽放。我们希望这种理念能够成为一种生活方式，不仅用在工作中，更应该用到生活中，因为工作只是人生的修炼场。不论在哪里，我们都可以不断地关爱自己，关爱他人，以人为本，实现每一个人的价值。这样，企业一定会获得最大的收益。

记者：卡瓦集团客户服务自进入中国

市场以来，经历了很多的变化和创新，卡瓦在中国创立iCARE这个服务品牌的初衷是什么呢？

徐总：卡瓦进入中国高速发展的时期正是中国口腔的“黄金十年”，我们紧紧把握住了“黄金十年”带来的机遇和使命，如今深深根植于中国市场。我们本着为中国客户提供优质服务的初心，创立了口腔行业第一个服务品牌iCARE。我从这么多年从事医疗行业

服务管理工作的过程中，感觉到当今社会之浮躁尤其需要提倡服务的精神，来提升整个口腔行业对服务质量的重视，让专业技术人员获得尊重。因此创建一个服务品牌的想法在我心中油然而生，我希望通过iCARE的品牌，传递一种“care”的精神与服务的理念，来汇集更多价值观相同的从业者。

记者：如何理解iCARE品牌的“客户价

价值观”? 在实践中，它是如何赋能医生和医疗机构的?

徐总：首先，我们建立了系统化、标准化、DBS化的服务体系。我们的工程师团队从最初的10多人迅速成倍数增长，通过专业的工程师团队的远程或现场服务，以及China Customer Care Center，我们及时响应，以最高效的方法解决客户的“疑难杂症”，提高客户的设备使用效率，最大化地实现客户满意度。

其次，iCARE服务对卡瓦来说不仅仅是传统的售后服务，而是真正的以客户体验为导向，解决不同客户核心痛点的全流程全方位的定制化解决方案。今年年初业内第一款服务产品iCARE“心”保养诞生、年中管理培训产品iCARE Day被推出、前不久在上海CDS展上颠覆传统口腔设备管理模式的iCARE服务计划首发.....这一系列的产品一个个问世，让我们整个iCARE平台推上了另外一个要求上面——通过对设备全生命周期的管家服务，赋能医疗机构，同时也将牙医从繁琐的设备问题中解放出来，专注诊疗，为他们的客户提供更专业的服务，而设备管理这件事情则由我们来做好，这就是一种赋能。

记者：这些产品听起来真的是一个很颠覆传统，跨时代的革新！我不禁想问，为什么是卡瓦做了这个game changer，开创了iCARE并领先推出了一个又一个颠覆传统、跨时代的革新和创举？

徐总：这得益于卡瓦一直以来的本土化布局，就像我刚刚说的，卡瓦的初心是为中国市场服务，所以我们有国内的研发中心，有两个大生产基地，当本土化的产品和iCARE服务平台体系相结合时，我们可以做到集国际领先技术和理念为中国所用，打造出具有创新性的本土化解决方案。

当然，先进的理念需要强大的执行能力才能落地。如果不是卡瓦这么多年来持续性的资源投入，我们绝不会拥有现在这么强大的运力和体系。都说“战略决定组织，组织成就战略。”一座漂浮在水面的巨大冰山，普通人能看到的是浮出水面的冰山一角，而暗涌在水面之下的山体才是它的根基所在。我们建立了系统化、标准化、DBS化的服务体系，区域

工程师、线上线下技术支持、客服、运营、数据分析等紧密协作，高效率和强延展性决定了我们能不断创新和迭代，为卡瓦的竞争优势打下壁垒性的战略布局，所以我们的创新型服务产品才能够不断推陈出新，适应不同客户的需要和中国口腔行业的飞速发展。

记者：接下来的三到五年，iCARE品牌又有怎样的“梦想和愿景”呢？

徐总：未来随着卡瓦本土化战略的持续推进，设备研发将和服务研发更加紧密结合，将先进的数字化诊室和服务流程通过口腔设备和相关服务的软硬结合，用服务赋能中国的口腔客户，让所有购买了卡瓦本土化产品的客户都能享受到高品质的服务。未来，卡瓦也将继续与行业及本土合作伙伴一起，共同打造完整的口腔生态圈。我们还将持续贯彻本土化产品全生命周期管理的理念，将服务产品变得和麦当劳套餐一样由客户来自定义选择。我们不仅要持续挖掘大型连锁医疗机构和民营诊所的需求，也要服务好每一个公立医院的客户，聚焦终端，推陈出新。因为，最好的产品都是与人交心的，我们不只是卖一个东西给别人而已，我们也是把爱、惊喜和价值交给别人，让iCARE“以人为本”的精神，引领行业的主流，让生命绽放光彩。

记者：您个人对iCARE又有着怎样的目标呢？

徐总：对于我个人来说，我的小目标是继续激发和培养员工的服务心态。今天在以体验经济为主的环境下，不管做什么行业，服务永远是必须做的事。如果只有产品，服务没跟上，就不能说我们为客户提供了一个完整的解决方案。那服务的提供者是谁？是我们的员工。所以，好的服务，就是要激活员工，给顾客制造意外的惊喜。iCARE对内是“I care employees”，我们有Quartely Development Meeting、内部刊物、工程师多路径职业规划、阶梯式培训、工程师之星选拔.....我们记录了每一位员工的发言，珍视每一位员工的创意，提供一切机会让他们去尝试、创新，想让更多的员工show出最真实的自己。所以，我们的服务团队能在工作压力很大的情况下依然积极地工作。我为每一位奋斗在



徐总为参会人员分享iCARE品牌的服务内涵

服务前线岗位上的员工感到自豪！因为是我们，才有了今天的我们。服务行业应该让员工快乐工作！

记者：您刚刚提到的管理培训产品iCARE Day目前已经在多个城市举办，这一系列活动的主旨与目的是什么？iCARE Day的讲师们都有谁？选聘标准又是怎样的？

徐总：这年头，“流量”这个字眼几乎已经沦落成一个“虚词”，大家都知道口腔圈有各种各样的速成班，有的客户会问：你们的iCARE Day能教我诊所流量翻三倍的秘诀吗？答案当然是不能！因为没有好的用户体验，即使你有惊人的诊所流量，那也是无谓的流失和浪费。所以，我们开发了iCARE Day这套培训课程，也邀请了行业内和我们价值观一致的优秀医生，希望能利用卡瓦丰富的教育资源，有针对性地对我们的口腔医疗机构提供一套适用于他们的集服务管理、临床应用、技术操作于一体的全方位的培训课程。摒弃只追“流量”、“昙花一现”的虚势，脚踏实地、兢兢业业地练好“口腔医疗服务”的基本功，共同推动整个中国口腔行业的服务水平，激发齿科服务新活力。

记者：放眼广大的口腔从业者，他们之中有的还不是卡瓦产品的用户，iCARE是否也能“CARE”到他们？

徐总：iCARE其实是一种“以人为本，让生命绽放”的精神。因为人这一生，除了工作还有生活，除了职业还有爱好，只有满足了自己的多方位需求，体验过那种心流的状态，才能将更好的服务提供给我们的患者。以

人为本，回归自己的内心，激活每一个生命，让生命自内而外地活力四射，收获人生的幸福感，这也是iCARE的初心。我们希望iCARE的理念可以变成一种生活方式。

所以我们更在意的是我们能不能一起把iCARE关怀的精神推广出去，能够让更多的从业人员在自己的职业过程当中体会到被尊重、被关怀、生命绽放的过程。从关注自己出发，去关注到员工与客户，让所有人的生命得以绽放。这是一种正能量的相互传递、爱的相互传递，也是当今社会更需要的一种幸福感的传递。

记者：iCARE对于中国口腔行业的长期承诺是什么？社会责任又是什么？

徐总：我觉得iCARE最大责任就是要把“以人为本，让生命绽放”的精神一直不断地传递下去。其实除了“关爱客户，关爱员工”以外，iCARE还有最重要的核心理念是“关爱自己”。在如今这个物欲横流的社会，有太多的人为了活在社会的主流中而选择了活在自我的边缘外。在我们小的时候，从来没有人教育我们需要学会爱自己，我们的脑子里充满的都是热爱祖国、热爱人民、热爱集体、热爱家人，唯独没有爱自己。举个例子，在牙科届全世界可能中国医生最忘我，努力已经成为了中国牙医的习惯，当然中国医生的辛苦是由社会不同的发展阶段与大环境造成的，但是我们一定要想想这样的努力到底是为了什么？如果我们连自己都不爱，又何谈去爱别人？所以我也想通过iCARE，让大家都能理解——“我”是值得被尊重、被肯定、被珍惜、被爱的。快乐幸福感来源于“我”。DT

沟通，简单也不简单

· 徐小川

编者言：

医学并不是只有冷冰冰的技术，它也是融于生活的。走在医学工作道路上的医生们，都有各自不同的故事与对这个行业的感悟，或关于自我成长，或是目睹患者悲喜，亦或是自身经历总结与经验分析……《世界牙科论坛》“医学人文”栏目，继续为大家分享口腔医学相关的故事与观点，也欢迎广大牙医们投稿分享自身的经验。投稿邮箱：guopeiliang@dentistx.com

从小到大，谈天说地或者人际交往，我们无时无刻不在沟通，但沟通过程中难免会遇到一些问题而不自知，作为医师轻则降低患者对你的信任，重则会减缓自己的事业发展。

段涛，上海市第一妇婴保健院产科主任医师、教授、博士研究生导师，担任过16年副院长和院长职务，2017年6月2日创业，作为医生、管理型人才，他强调好的沟通是 simple and clear。

真是这么简单吗？

有这么一个故事：

一位老爷子从医院就诊回来后很不高兴，对他闺女说：“大夫说我短裤穿的高”。

闺女糊涂了，电话询问经治医生，这个医生是她高中同学。那边沉默了一会儿，弱弱地回了一句：“我说的是胆固醇有点高”。

足够的沟通时间是保证沟通效果的首要因素。其实，上面这个例子与时间的关系还不小，要责怪，医生方面的责任要多一些，他确实没有说清楚，竟然让患者把“胆固醇”和“短裤”听混淆了。

前段时间，一个老领导要做种植牙，慕名去某大医院的种植中心找一位名大夫。大夫看了初步的检查结果，说：“这，要种植两颗”。

是不是特别 simple and clear？

老领导适时递了一句话：“我是某某介绍来的……”，

这位大夫略作沉吟：“这位置，种一个植体也行。”

老领导礼貌离开，已经不信任这个大夫了，尽管这个大夫从技术上讲是非常优秀的。

沟通第一，技术第二。

但沟通的首要宗旨要以客人的需求为出发点，而不要以诊疗目的为出发点。

上面种植牙这个例子，能看出老领导期望的是质量、性价比，因此他才到了知名医院。事后我们分析，从种植角度而言，一颗植体的方案和两颗植体的方案都是有道理的，但是那个大夫的沟通技能是不及格的。

沟通的技能是需要培养的，绝非是简单说话也不是自说自话；沟通是为了共赢，也就是患者得偿所愿医生获得劳动报酬，因此态度一定要真诚一定要积极。

通过第一次见面的一个微笑（我还是建议口腔医生在初次见面时戴口罩，打个招呼）来获取病人的第一层信任；通过与病人沟通来对病患的需求进行分析，去了解就诊的目的究竟是牙科保健、治疗补牙，还是美观改善；同时还要迅速发现病患的顾虑：是怕脏、怕疼、怕贵还是怕麻烦？

要获知对方的关键需求，尽力去解决。

沟通绝非一日之功，但绝对是可以训练的，不管多少技巧，都应该从倾听对方说话做起，不要试图去给人家洗脑。DT

作者信息



徐小川博士，口腔修复专业医师，副教授，北京积水潭医院口腔科主任，北京口腔医学会老年口腔分会副主任委员；曾发表学术论文十余篇，其中第一作者论文9篇，SCI论文1篇。

广告



www.aidite.com



快速修复系统

3小时戴牙

给你一颗世界上更好的牙齿



治疗领域广泛：涵盖多类型、多材料美学修复
治疗方式新颖：全程数字化、一次就解决
治疗效果优质：CAD/CAM技术高效快速实现患者个性化需求



爱迪特（秦皇岛）科技股份有限公司 资料获取、产品咨询、技术支持，可与我公司联系
电话/ 400-003-1233 传真/ +86 0335 8587198 地址/ 秦皇岛市经济技术开发区燕山道9号 网址/ www.aidite.com
E-mail / qhdaidite@zro2blocks.com 医疗器械注册证号：冀食药监械（准）字2014第2630018号
医疗器械生产许可证号：冀食药监械生产许20160025号 冀医械广审（文）第 号 注册事项及禁忌症见

2019年第十二届全国民营口腔年会： 继往届之精彩，开盛会之绝伦

· 编辑：郭培良

2018年5月，由中华口腔医学会民营口腔医疗分会主办，山西省口腔医学会、山西省口腔医学会民营分会承办的“中华口腔医学会第十一次中国民营口腔年会”，在山西太原顺利举行，并完美收官，得到了全体参会者的满意与好评。

2018年全国民营口腔年会凸显专业特色，贯彻全科理念，强调多学科融合，是一场多学科、多层次、高水平的学术盛会。大会共设置二十一个主题专场、五个精品学习班、三场公众演讲、两场大会主题演讲，以及全科病例展评、青年医师发展论坛、管理专场论坛、事业传承与风险管控等专场，学术内容让人耳目一新。此外大会还通过搭建全新互动采购平台，助推口腔医疗企业与口腔医生的交流、合作。本次大会，吸引了4000多名来自全国的口腔精英参会，分享了口腔医学和经营管理的丰硕成果，推进了民营口腔医疗事业的发展。会议期间，还办了全国民营口腔组织的换届选举，由中华口腔医学会第三届民营口腔医疗分会候任主委贺周医生，从第三届民营口腔医疗分会主任委员卢海平医生手中，接过了全国民营领军人物的大旗。

时光流转，第12届全国民营年会，将于2019年5月在北京首都举办，同样是不改搭建学术交流平台的初心，不忘促进学科发展的宗旨，并且要在既往成功基础上，在新一届的会议活动中，更加积极创新，办成一届像2008年北京奥运会一样的、“绝无仅有”的全国民营口腔年会。为此，会议主办单位中华口腔医学会民营口腔医疗分会以及承办单位北京口腔医学会民营口腔医疗分会，不仅要保证学术交流的高水平，同时还要开动脑筋、积极创新拓展各种特色活动，持续将此会议打造为面向全国民营口腔同行的一个极具学术影响力、凝聚力与号召力的口腔学术及交流平台。

北京口腔医学会民营口腔医疗分会，也将以积极引导民营口腔行业学术方向为目标，号召更多的北京民营口腔行业同道，积极参与2019年中华口腔医学会第十二次全国民营口腔年会。北京民营口腔医疗分会的程铮会长表示：2019年全国民营口腔年会的主题是“责任、品质和荣誉”。本次全国民营年会是首次在北京举办，并且由北京口腔医学会民营口腔分会承办。北京民营口腔分会有信心和实力办出一届更加高水平的学术年会，来体现北京民营口腔行业的专业素质和学术地位。

2019年全国民营口腔年会，将会有不同以往的丰富多彩的学术内容及特色活动安排。为期三天的会议中，不仅有全国民营分

会的全委会参加，还有邀请来的颇具影响力的神秘人物在大会开幕式上奉献精彩的主题演讲。会议不仅包括三个半天的学术会议，还有别具创新的团购活动、护理专场；既面向全体口腔医生，也积极鼓励口腔护士、口腔医学生参会。另外，还有专门面向民众的

爱牙护齿专家公众演讲。在大会11个学术会场内，共33场专题演讲，主题涵盖口腔基础、口内口外、牙周修复、种植、正畸，以及激光、舒适牙科等前沿热点内容与专题。此次盛会，将会得到北京民营口腔医生们的大力追捧、积极参与，还将获得来自全国各

个省市民营口腔学会的同道们与来自公立口腔机构的专家同行们的大力支持。大会将于2019年5月2日~4日在北京国家会展中心隆重揭开帷幕。期待着来自五湖四海的民营口腔同道们一起来参与，相互学习、交流、分享学术，共建友谊！DT

广告