# 医疗服务优待工作总结(18篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-10

*医疗服务优待工作总结1公司有一句话，学习力就是生产力，可见公司对学习的重视，团队的进步也离不开学习，在上半年的工作中，通过自己不断的学习医学知识，产品知识，营销知识来提高自己的业务能力，在学习过程中我会把一些好的知识归纳总结，并把它们分类，...*

**医疗服务优待工作总结1**

公司有一句话，学习力就是生产力，可见公司对学习的重视，团队的进步也离不开学习，在上半年的工作中，通过自己不断的学习医学知识，产品知识，营销知识来提高自己的业务能力，在学习过程中我会把一些好的知识归纳总结，并把它们分类，方便自己以后的复习，因为我们的工作是为了更好的为患者解决医学问题，健康问题，所以不得不对我的医学知识以及产品知识要求更高，为了更好的学习自己也会在平时的时间看医学医学视频来补充自己的医学知识，学习一辈子的事，但是学习也要掌握好的方法，不是一贯的死背书，要学会创新，通过自己的学习总结出适合自己的讲解方法，同时在学习中还要注意说的话是否通俗易懂等等，这些都是我在以后的工作中需要加强的部分，我只有不断的学习才能更好更快的提升自己。

**医疗服务优待工作总结2**

XX医院20xx年度医疗保险定点服务单位年度总结一年来，在XX市医保局的大力支持下，在上级主管部门的直接关怀下，我院在保证来院就诊的参保人员更好地享受基本医疗保险，促进社会保障及卫生事业的发展方面做了一些工作，取得了一定的成绩。

一年来，我院始终坚持按照《XX市城镇职工基本医疗保险办法》、《XX市城镇职工基本医疗保险定点医疗机构管理办法》和《XX市城镇职工基本医疗保险定点医疗机构服务协议》，为就医患者提供了规范、有效的基本医疗保险服务。

>一、高度重视、加强管理、严格遵守有关法律法规

我院自建院以来，一直提倡优质服务，方便参保人员就医；严格执行医疗机构管理条例及各项医保法律法规，以救死扶伤、防病治病、为公民的健康服务为宗旨在醒目位置悬挂医疗保险定点标识牌；在医疗保险局的正确领导及指导下就，建立健全了各项规章制度及组织机构，成立了以XXX为组长、XXX为副组长的领导小组，并指定XXX为专职管理人员；同时建立了与基本医疗保险管理制度相适应的医院内部管理制度和措施；如基本医疗保险转诊制度、住院流程、医疗保险工作制度、收费票据管理制度、门诊制度；公布投诉电话15900000000、医保就医流程和各项收费标准，并在年初做好年度计划和年终做好年度工作总结；高度重视上级领导部门组织的各项医保会议，做到不缺席、不迟到、早退，认真对待医保局布置的各项任务，并按时报送各项数据、报表。

>二、医疗服务价格及药品价格方面

一是入院方面，严格对入院人员进行仔细的身份验证，坚决杜绝冒名顶替现象，住院期间主动核实是否存在挂床住院现象，做到发现一起制止一起。二是针对病情，做出合理的诊疗方案，充分为患者考虑，不延长或缩短患者的住院时间，不分解服务次数，不分解收费，出院带药按照规定剂量执行。三是在特殊检查治疗方面，我院要求医生要针对不同病人的不同病情，做出合理的诊疗方案，如有需要进行特殊检查治疗，需认真、仔细、真实填写申请单，并严格按照程序办理。不得出现违规和乱收费现象。四是对药品、诊疗项目和医疗服务设施收费实行明码标价，并提供费用明细清单。严格执行药品目录的规定范围不擅自扩大或缩小药品的使用范围，对就诊人员要求需用目录外药品、诊疗项目，事先要征求参保人员同意。

>三、履行医疗保险定点服务协议及缴纳养老、医疗、工伤保险情况

我院在日常管理方面，一直本着对患者提供优质的服务为宗旨，方便参保人员和患者就医；平时严格执行诊疗护理常规，认真落实首诊医师责任制度及各项责任制度，强调病历诊断记录完整，对医生开出的处方和病历有专职人员进行整理归档；定期组织医生进行业务和职业道德培训，做到对病人负责从病人角度出发，不滥检查、滥用药，针对病人病情，进行合理检查治疗、合理用药；对就诊人员进行仔细的身份验证，杜绝冒名顶替就诊现象；对药品、诊疗项目和医疗服务设施收费实行明码标价，并对病人提供费用明细清单。严格执行基本医疗保险用药管理规定，严格执行医保用药审批制度。在参保人员住院治疗方面，一是严格执行诊疗护理常规和技术操作规程，认真落实首诊医师责任制度、三级医师查房制度、交接班制度、疑难危重病历讨论制度、病历书写制度、会诊制度、手术分级管理制度。完善医疗质量管理控制体系。二是各种单据填写完整、清楚、真实、准确，医嘱及各项检查、收费记录完整、清楚无涂改，并向病人提供住院费用清单，认真执行自愿项目告知制度，做到不强迫。三是严格按照医疗保险标准，将个人负担费用严格控制在30%以内，超医保范围的费用严格控制在15%内。

同时也关注本院职工的医疗保险情况，按时按量给本院职工缴纳养老、医疗及各种保险，从未发生拖欠情况。

在这一年的工作中，我院取得了优异的成绩，但是也存在不少问题。在今后的工作中，需要严把关，认真总结总结工作经验，不断完善各项制度，认真处理好机制与服务的关系，规范各项流程，努力更多更好地为患者及参保人员服务，力争把我院的医保工作推向一个新的高度，为全市医保工作顺利开展做出贡献

**医疗服务优待工作总结3**

1、医疗管理

把医疗安全工作不断推向深入，根据院领导安排，我们学习了\_医疗质量管理年活动\_考核标准，并进行分门别类，归纳总结，制定我院医疗管理工作制度若干，为确保我院医疗安全工作深入开展奠定了良好的基础，通过每月份组织检查中发现，比上一年度的医疗质量及医务人员的安全意识都有了较大的改善，取得了较好成绩。

2、学习、活动情况

坚持业务学习，加强继续教育是我院提高医疗质量、预防医疗事故最有效的手段之一，在这一年中我院共组织相关医疗安全知识学习20余次，并落实到位；学习如何预防医疗纠纷、《\_药品管理法》、《有关医疗安全、医疗文书书写》、《医务人员医德规范及实施办法》、《医疗事故处理条例》等内容；在20xx年5月份举办了\_护理技能知识竞赛\_，得到了一致的好评；结合我院以往教训，分析不同时期媒体报道的医疗事故及医疗纠纷，从而提高了我院职工对医疗事故的防范意识。

3、抓好落实、促进安全

通过对医疗安全意识的认识，医院加大了医疗安全管理的力度，完善了科室管理规章制度，对重点科室进行重点管理，严格按照医疗核心制度，加大了手术分级管理制度的力度。

4、医疗质量、医疗安全检查

医疗质量及医疗安全是医院生存和发展的根本问题，狠抓医疗质量管理及医疗安全，全面提高医疗服务质量、提高从业人员的医疗安全意识是医院的首要任务。严格按《山西省卫生厅病历书写基本规范标准》，对住院病历、病程记录及其相关资料的书写提出进一步的规范化要求，并组织医生护士到上级医院参观学习，通过每个月不定期的质量检查，对医疗安全工作中表现较好的工作人员进行奖励；对工作做得差的进行批评和处罚；通过医疗质量、医疗安全检查活动，我院医疗质量有了较大提高，医务人员的职业安全意识有了明显的改善，使我院医疗管理逐渐步入制度化管理。

我院新型农村合作医疗工作在市合管中心正确领导、指导下，在阆中市卫生局党委的关心支持下，我院高度重视新型农村合作医疗工作，把此项工作作为解决“三农”问题，缓解和消除农民因病致贫、因病返贫现象及全市民生工程的大好事、大实事来抓好抓实。就20\_\_年我院新农合工作开展情况总结于下：

我院位于\_\_公园路南街16号，现有建筑面积1416㎡，工作人员30名，病床40张。设有内科、外科、中医科、放射科、医学检验、医学影像、超声、心电等;主要分为：骨伤专业、骨病专业、康复理疗专业、内科、中医科、妇儿科等专业诊疗科目。医院全力加强科室建设，配备国际尖端的医疗设备，率先引进DR、C臂诊断系统、大型\_光机、全自动生化检查仪、全自动麻醉呼吸机、心电呼吸监护机、规范的手术室拥有全套先进的医疗设备等。

新型农村合作医疗工作在我院从20\_\_年开展试点以来，已经有1年多的时间了为了体现新型农村合作医疗“党得民心、农民得实惠、卫生得发展”的宗旨。在阆中市卫生局及市合管中心的领导下，我院新型农村合作医疗工作运行正常，很多农民从根本上得到了实惠，相对地我院的医疗业务收入也呈现出逐步上升趋势。

在新型农村合作医疗工作开展过程中，我们主要做了以下工作：

一是在市卫生局的领导下，认真执行阆中市卫生局及合管中心的文件精神，严格遵照四川省《新型农村合作医疗基本用药目录》和《新型农村合作医疗基本诊疗目录》的相关规定。

二是成立了新型农村合作医疗办公室，并有1名专职人员从事新农合工作。

三是加强了政策宣传，为了让老百姓了解新农合相关政策，我们在医院公示了收费标准、《基本用药目录》、《诊疗方案》、《补偿方案》、报销流程和报销信息，并设置了新农合意见箱以及举报电话，接受群众监督。

四是对医务人员及经办人员制定了具体的考核办法，并不定期地进行检查，实行奖惩斗硬。

五是建立了新农合财务管理制度，做到了往来帐清楚，报销单据符合财务规范。

六是要求门诊医生做好门诊日志的登记工作，新农合就诊人员，必须由医生核实病人身份，处方书写必须规范、完整、准确。同时做好《合作医疗证》的下账工作。

七是要求住院医生做好病人入院身份识别，做到人证相符(身份证、合作医疗证)，控制住院率，严格掌握入院指征，及时为参合农民办理入院手续，同时向农合办公室报告，及时录入参合农民的医疗信息。

八是杜绝挂床住院，冒名顶替住院事故发生。

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为结算员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实结算员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，结算员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，我也为自己明确了新的工作方向和目标：尽量的减少我院的拒付，同时更多的掌握医保政策。为了实现这个方向和目标，我也做了小小的规划，争取在工作中多积累、学习中多思考，发现问题多反馈。

xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作最好的褒奖;

2、认真的学习医保知识，掌握医保政策，按照院内要求配合医保办做好实时刷卡工作的准备工作;

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐;加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的可定和鼓舞，我真诚的表示感谢!在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

按照保山市卫计委医疗专家进社区的要求，从20xx年8月20日到20xx年9月30日，我院安排肿瘤科耿计伟、颌面外科王国彪、神经外科王学进、内分泌科赵娟、肾内科苏晓艳、麻醉科兰娇嫣、门诊部熊要兰、泌尿外科杨立柱、骨外一科牛罕敏9人前往隆阳区兰城社区卫生服务中心开展对口支援工作，现将开展工作以来我院的对口支援开展工作总结如下：来到隆阳区永昌社区卫生服务中心，和社区医院的医生们，共同学习，共同努力，共同工作，共同进步；在工作中，我们克服困难，多想办法，努力工作，仔细耐心，热情周到地为群众提供就医服务。我们在这一个多月的时间里，遵纪守法，团结互助，努力工作，现将这一阶段的工作开展情况总结如下：

**医疗服务优待工作总结4**

转眼一年的工作接近尾声，回顾一年的工作，在xx医院团总支书记和成员的努力下，开展了创新性的青年志愿者活动，现将一年的活动总结如下。

在过去一年里，团委紧紧围绕新形势下、新环境下医院工作特点，紧紧围绕建设惠民医院的宗旨，开展了一些创新性的志愿者活动。

针对广大家长对自己的小孩牙齿十分关注的现状，我们特别策划了口腔健康知识宣讲活动，活动邀请口腔科主任深入各个周边的小学和幼儿园，向家长和小朋友宣传口腔健康的重要性，如何护理好我们的牙齿，以及介绍口腔科的牙齿美容和整形技术，得到了很好的效果，为宣传医院做出了很好的尝试。

针对全市创建全国文明卫生城市的要求，我院特地组织广大的志愿者参加市区及城区主要交通路口的执勤工作，督促广大市民严格遵守交通行为准则，做一个文明的好市民，为创建文明城市出自己的一份力。

为了减少广大老百姓对我院与英国合作所带来的负面影响，我院团总支招募卫校的青年学生和医院的财务科的工作人员参加我们的志愿者活动，通过发放介绍新的医改政策，新的收费政策的宣传单和提供现场咨询等方式，向广大群众介绍我院惠民医院、平民医院的办院宗旨，努力营造xx医院好的舆论环境。

通过这些志愿者活动的开展，我院的青年志愿者亲自投身宣传医院的第一线，增强了自身的主人翁意识，“服务社会、帮助他人、提升自我、实现价值”的志愿者精神得到更深刻的体会，同时职工的集体荣誉感得到了提升，更加团结在院领导的周围，为医院的又好又快发展尽自己的绵薄之力。

**医疗服务优待工作总结5**

××××医院诚信监督委员会号召全院“以病人为中心”创建“优质医疗服务窗口”，以“诚信医疗惠助民生，严守三基规范诊疗”为活动内容,更新服务理念、强化规范服务，在医院形成了良好的服务氛围，赢得了广大患者的赞誉。总结这段时间的服务工作，我们觉得有如下几点经验值得总结。

>一、院领导积极重视，各科室精心组织

更新服务观念，就是要深刻、准确地理解“诚信医疗惠助民生，严守三基规范诊疗”的医疗服务内容的精神。因此在本活动开始之初，院领导就召开各科室会议，讲明这次活动的实质就是以诚信服务来惠助患者，以规范诊疗来约束服务，不欺不骗，不开大处方，不过度医疗。同时为了使这项活动能持久地坚持下去，院领导班子还成立了活动领导小组，由各科室负责人组成，制定了活动实施方案，成立了四个活动检查执行小组负责各窗口科室的诚信服务工作，每天深入到科室紧抓落实，使该项活动有序、有效、轰轰烈烈地开展起来。通过比较健全的管理，切实将各项创建措施落到了实处，使创建工作有条不紊的实施。

>二、结合实际惠民医疗，积极行动帮贫扶困

为了真正做到惠民医疗，我院积极组织广大医护人员学习社会主义市场经济下道德理论和职业道德学习。努力提高医务人员的职业道德素质，使科室各项工作更规范，让患者更满意，更放心。为了使这项活动进一步开展，医院组织了扶贫帮困活动，由于有了活动的支撑和影响，全院上下形成了学习先进、争当先进的浓厚氛围，帮贫扶困活动开展的有声有色。与此同时，医院还组织了多项文体娱乐活动，使广大职工的诚信意识、服务意识、文明意识进一步增强，讲文明、讲礼貌、讲道德、讲卫生，扶贫济困、助学助残、义务献血、见义勇为的良好风尚在医院蔚然成风。

>三、以人为本，规范诊疗，加强医疗服务质量管理

为了构建和谐的医患关系，为病人提供优质服务，使科室的发展与医院的发展有机地统一起来，重视医患管理的和谐性和科学性，把患者视为自己的亲人，对患者的所有诊疗护理，都做到关心呵护无微不至，细心贴心热心时时记在心头，把握优质、低耗、高效服务主线，达到了以人为本的优质服务管理效果，让医院的医疗工作达到了可持续发展，患者的口碑宣传效果大大突出，前来就医的比上一年大幅度增加。

在医药卫生体制改革逐步深化，医疗服务市场竞争日趋激烈，医疗机构面临形势更为复杂的今天，我院通过“诚信医疗惠助民生，严守三基规范诊疗”的活动，在激烈的医疗市场竞争中得到了生存和发展机会，取得了一些成效。

1、创新医疗服务观念，建立服务监督机制

把以病人为中心的服务理念引入临床，要求医务人员转变思想观念、改变等病人求医的被动传统观念，形成主动为病人提供优质高效服务的新的服务理念。包括：

（1）为了树立临床科室医务人员良好的整体外部形象，科室在全体医务人员中深入开展了职业道德教育，将诚信医疗，规范诊疗的服务理念落实到具体的行动中，要求医务人员接诊病人时态度礼貌、语言文明、服务热情、尊重病人、理解病人，注重爱心、耐心、细心和责任心。

（2）引进服务监督机制，设立服务监督专员，患者走进医院就会得到服务监督专员的承诺，患者只要发现医疗服务中的问题，就可向监督专员提出或举报，监督专员会认真听取意见，制定改进措施，并向患者反馈改进后的结果。

（3）通过病人选择医生，建立健全综合考核制度，定期进行考核，把病人选择医生的结果作为对医务人员进行职业道德、工作业绩、技术水平考核的重要内容。将考核结果作为岗位竞争和分配的重要依据，建立起有竞争、有约束、有激励、有活力的内部运行机制。

（4）定期召开医患座谈会，收集病人反映的信息和意见，改进科室服务工作。

2、严抓制度落实，提高管理质量

以病人为中心的基础是医疗质量。因此，各科室严抓医师负责制，完善医疗质量检查考评制度，注重基础质量和环节质量，把住医疗质量关。特别注重门诊和住院管理，建立严格的规章制度，强调首诊负责制；加强门诊和住院部技术和人员力量配备，提高疑难重症的首诊确诊率住院病人的缓解率，增强病人对我们医院的信任感和安全感。为此我们建立了质量控制、病历管理、护理、医技、医疗安全管理小组，负责医疗质量、制度落实，工作总结。科主任、护士长及业务骨干负责质量管理及有关规章制度的制订、执行与落实，定期对归档病历、现在病历进行检查、评分，分析存在问题并提出整改意见，发现问题及时协调，及时解决。

3、 诚信服务开放就诊信息，改善环境深化服务内涵

良好的诚信服务能反映出医院的管理水平和良好的社会形象。为此我院采取了医疗信息全程公开制度，尊重病人的知情权，医疗收费全程信息公开以及无假日门诊工作制等一系列以病人为中心的服务措施。在门诊开设咨询、就诊、投诉等病人服务体系。并根据现代医院“医院布局规范化、环境温馨花园化、娱乐设施配套化、健康宣教多样化”的“四化”的要求，在现有条件的基础上，启动医院基础设施建设，配备了饮水、候诊椅、疾病防治知识宣传材料，公示医疗制度、就医须知、就诊程序等，加强污染物的收集，处理、销毁工作。科室就医环境的改善为医务人员和患者提供了一个健康、怡人、益智的环境。

结合病人的实际，开展了“主动、礼貌、微笑服务，树最佳个人形象”的活动，抓好使用文明礼貌用语、规范个人行为、树立良好的个人仪表，全面提高医务人员的整体形象。

4、惠民医疗降低医疗成本，下大力气减轻病人负担

在为病人营造一个舒服、温馨、亲切如家的就医环境的同时，想方设法降低医疗成本，以减轻病人的负担。为实现“以病人为中心”这个目的，我院医务人员在诊疗过程中，从病人的长远利益、根本利益出发来选定各种医疗措施，站在病人的角度，结合病人病情需要，急病人所急，想病人所想，“因病施治，合理检查，合理用药，合理收费”，千方百计减轻病人的经济负担，病情需要需使用贵重药品的，我们在药品使用前都向病人本人及家属说明,并做好解释工作。

正是采取以上这些有效的举措，使我院的服务模式到服务意识都发生了根本的转变，诚信服务工作的开展给我院注入了新的生机与活力，医护人员及员工的职业道德水平和服务水平进一步提高，树立了医务人员良好的职业形象，医院在患者中的信任度进一步提高，收到了良好的社会效益和经济效益。

通过“诚信医疗惠助民生，严守三基规范诊疗”活动，我院虽然取得了一些成绩，但我们也认识到，诚信医疗服务工作是一项长久的工作，不能有一天的懈怠，要坚持下去还有很多工作要做，我们将在主管部门的关心、指导和支持下，带领全院医护人员齐心协力，创新观念，不断改进新措施，为更多的患者提供更加满意贴心的医疗服务。

**医疗服务优待工作总结6**

检查也发现一些问题如某些不同批次的药品价格更改不及时。这些问题在下一步的工作中重点加强监督并予以督促解决。

郑州瑞龙医院为二级综合型医院，荥阳首家慈善医院，河南省卫生先进单位，医院占地约xx0平方米，医疗用房面积11000平方米，开放床位150张，年门诊量24万人次，出院病人万余人次。

一、认真履行协议，做好医疗救助工作。

二、热心公益事业，促进全民健康水平的提高。

我们着重抓好以下几方面的工作。一是普及疾病防控知识，提高群众健康意识。院内，我们每月举办两次健康教育大课堂，各科每周举办一次健康教育小课堂，区别不同季节流行病学特点及专科特点，有针对性地宣讲，引导群众有病早治，无病早防；二是做好辖区街道办居民健康体检工作。主要为辖区居民开展免费健康检查5000人次。三是联合辖区街道办组织专家为辖区孤寡老人、老军人、老党员、残障人士义诊及免费送医送药活动。四是农忙季节组织医疗志愿服务队下乡活动。

三、深入开展多元化慈善与医疗信息相创创新服务。

20\_年7月1日，建党89周年，在荥阳民政局、荥阳慈善总会、荥阳市京城路街道办阳光服务中心联合在我院设立荥阳首个阳光志愿者医疗服务队。在成立会上我院作了“医疗服务队工作开展”介绍，1、针对扶贫济困对象、城乡低保户、残疾人、优抚对象、儿童福利院的儿童、社会福利院中的老人、救助站被救助人员等，将开展一系列优惠措施：普通门诊挂号费、普通门诊诊查费全免。与京城办阳光服务中心志愿者爱心企业共同救助贫困病人；辅助及特殊检查费优惠10%、药品费优惠5%、床位费、住院诊查费、治疗费、手术费、护理费优惠10%；第二项，设立阳光志愿者健康服务专线6465 5555与健康咨询网，免费为荥阳市区及农村群众提供免费的、权威的、专业的、贴心的、公益的有关于内科、外科、眼/耳鼻喉科、计划生育、不孕不育、优生优育、母婴健康等保健、医疗救助、咨询服务、预防和指导。成为宣传我市公民保健政策的一扇窗口。得到荥阳市民政局、荥阳慈善总会对工作的肯定，受到广大群众的赞誉。

在以后的工作中，我院将进一步强化责任意识，不断完善慈善医院济危助困、扶残帮弱的社会功能，努力为保障一方平安，共建和谐社会做出新的更大的贡献。

医院部分慈善事记：

20\_年10月，荥阳市卫生局、妇联、红十字会联合我院举办“相约祖国60华诞、共享健康盛宴”大型惠民活动，活动期间受益患者达1000多人。

20\_年01月，相关单位联合我院开展“平安荥阳.和谐荥阳——司机朋友免费健康体检”活动。为全市400多名出租车、公交车、货运车司机提供免费的健康检查，预防并解除疾病给司机带来的困扰，确保年关运营安全。

20\_年03月，三八妇女节来临之际，为了让更多女性关注自身健康，瑞龙医院举办“崇尚健康关爱女性”大型公益活动，为300名“城镇低保家庭妇女”和800名“农村家庭主妇”提供了免费体检等一系列优免项目。

20\_年04月，医院开通广武镇“就诊探病免费接送车”，有效解决了当地基层群众看病、探病、就诊等交通困难等问题，受到一致好评。并计划1~3年内开通覆盖荥阳全镇多条线路。

20\_年04月，医院响应荥阳市慈善总会号召为玉树灾区捐款19397元人民币。

20\_年05月，举办慈善荥阳.感恩五月系列大型公益活动：

\*荥阳慈善总会联合我院开展“你献爱心我送健康”为玉树灾区募捐活动，凡为玉树爱心捐款的市民，医院均发放价值50元的“医疗消费卡”；

\*为纪念5月9日母亲节，市卫生局联合我院开展“母爱伟大，感恩母亲”为来院就诊母亲优惠健康体检活动。

20\_年10月14日 慰问曹李村90岁以上老年人，此次共走访30位老同志，并送去食用油、面粉、医药保健品，祝愿老年朋友们健康长寿。

**医疗服务优待工作总结7**

20XX年我科在院领导正确领导及护理部的督促下继续开展了优质护理服务工作，制定了优质护理活动服务方案和工作计划明确，创建指导思想和活动目标，认真开展优质护理服务，丰富，夯实基础护理，不断满足患者的需要，让患者满意。“以病人为中心，回归护理本位”，的护理理念已深深植入医护人员的心，并使其进一步融入到患者服务中，在这服务中取得了一定的成绩，现将工作情况汇报如下：

(一).活动内容：

认真学习文件精神，改变服务理念。科室组织护理人员反复学习院内制定的《优质护理服务手册》以及医院的各项规章制度，及本科室的《优质护理服务手册》。

继续责任制护理。将责任护士分为了A、B两个小组，分别由卢晓梅和李虹担任组长。A1、B1为组长A2、B2为责任护士。责任护士提供全面的、连续、全程的护理服务 我们病区按护龄、职称、工作能力的强弱，合理排班，实行责任制护理。结合护士分层管理，组长将病情轻重、护理难度和技术要求不同的患者分配给责任护士，并拟订护理计划，实施监督管理。责任护士在日常工作中落实好整体护理，把生活护理、病情的观察、病人的诊治、康复指导融位一体，为病人提供全面的、连续、全程的护理服务。每组的高年资护士除了负责自己的病人所承担责任护士工作外，还要负责所在组的护理质量的检查和对年轻护士工作的指导。全面落实了责任护士的护理职责，为患者提供连续、全程的护理服务。病区责任护士的姓名挂在每个病房的墙壁上，护士长的姓名贴于病室墙上，便于病人知道。

排班形式：实行了三个8的排班模式，并灵活安排二线班，以备在紧急情况立即投入病人护理工作。根据病人的数量、危重病人数及病人需求实行了护士8小时工作，24小时负责制的连续化整体护理。护士的工作时间延长了，护士在病房与病人的交流，护理时间增多了。我们还在病区创办了“优质护理服务十化”宣传栏，并公示了基础护理服务项目和分级护理服务标准，创办大幅健康教育宣传栏。以使病人和家属掌握更多的健康教育知识，同时让病人和家属及时了解我们的创优活动的意义、目的和要达到的效果，使他们更好地监督和配合我们的工作。护患关系融洽了，彼此距离缩短了，护患关系不再是我们的尴尬。

健康教育：为患者提供健康教育、康复指导，心理护理。健康教育形式多样：床旁的个别指导、形象直观的图片、墙报、幻灯片、健康教育手册等。，

开展了中医特色护理：耳穴埋豆、艾条盒灸、中药浴足、中药离子导入，中药熨烫，中医治疗月收入在一万元左右。

充分利用便民箱，为病人提供力所能及的帮助。

加强环节质量的控制，提高护理质量。护士长每日两次查房，每周一次夜查房。检查工作中存在的问题并加以指导，参加危重病人的抢救护理。护士长每日深入病房，进行督促检查，实施现场管理，发现问题，及时指出，要求及时更改。利用晨会时间，午餐时间，休息时间讨论工作中遇到的情况，听取大家的意见和建议，尤其在刚试点的初期大家经验不足，通过大家多次的交流经验，共同学习、查找不足。例如，每日入院的新病人、病危病人等都要进行其护理质量的检查。每日交班后晨间查房，晨间护理后的查房、晚间护理后查房、医嘱执行的情况等进行全面的质量监控，早发现，早预防，早解决问题。这一年下来，能有较好的推进我们的责任制护理。病人床旁护士的声音更为亲切了，高年制护士们的责任感更强了，年轻护士们也开始动起来了，每个人都把自己负责的病人护理质量进行自查，大家把自己作为质量控制一份子，更好地确保护理安全，提高护理质量。

8责任制与绩效挂钩， 提高护士满意度在责任制护理模式实施中，以工作能力，工作量，工作质量，岗位风险，病人满意度为考核指标，打破大锅饭局面，体现多劳多得，高风险，高报酬，另一方面也充分体现高年资护士价值，体现工作能力强工作出色的护士的价值，并为年轻护士起到表率和榜样的作用，增加职业的自豪感和价值感，而年轻护士有了学习目标和动力。责任制护理也打破了一些护士依赖的心态，让其意识到自己的不足和欠缺，调动起学习积极性，要有好的服务态度，熟练的操作技能，更要不断更新和补充专业知识，为提供优质护理服务打下基础。建立护患沟记录及不定期满意度调查：将护患沟通记录本挂在醒目处，并不定期进行满意度调查，征询病人的意见，以求真务实客观的对我们的工作进行评判，发现问题并及时处理，及时将处理意见反馈给病人，以便改进我们的工作。

加强交流沟通，改进服务：

(1)每月进行一次工休座谈，征求病人意见。

(2)每周一次护理会议， 讨论在上周工作中的不足及下周的重点。

(3)每月一次护理质量小组会议：对各护理质量考核进行分析总结，每季度一次医护讨论会，增加医护之间的合作

简化了护理文书，取消了一般护理记录单的书写，建立和完善整体护理的各种护理表格并在临床进行实施。如：入院评估单、护理记录单、生活护理执行单、导管风险评估单、各种交接转运单等。大大减少了护士每天书写护理文书的时间，把时间还给护士，把护士还给病人。

制定，学习应急预案，提高应急能力，应对病人骤增或突发公共事件，及各种应急事件，确保患者和护理安全。通过演练，使护理人员充分了解应急情况下应该采取的处理程序，从而在护理工作中遇到各种突发事件时，能采取各种得力措施和有效办法，熟练使用各种急救技术和装备， 做到规范处置，及时化解危机。

为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

加强培训，提高素质：每月开展基础护理操作技能培训，使基础护理操作更加规范、专业。每月开展科室护理业务讲课，鼓励年轻护士担任主讲，提高护士主动学习能动性，培养护士自信心。

(二)、活动成果

护理人员理念改变：以病人为中心，满足病人需求。

通过这一年大家的不懈努力，病区病人满意度一直都在97%左右。

责任护士加强了病房巡视及积极翻身拍背，并大大减少了压疮及跌倒事故的发生。

责任护士对病人病情全面了解，提高了治疗水平，减少了医疗事故的发生，缩短了患者住院时间，减轻了患者的负担。

护士站呼叫铃响频率一直稳在15次左右。

充分发挥年轻护士的聪明才智，设计制作了放置砂轮的盒子。

护士的上进心增强了，责任心增加了，更加细心了。并努力学习，发表论文。

8、满意度的改变：护士关心病人，病人理解护士，提高了护理服务满意度。

(三)、存在的问题

有的年轻护士专科知识全欠缺，入院、出院时宣教内容欠丰富，不到位。

有的年轻护士未摆正心态，遇着不满意的患者，竭力争辩，导致误会愈来愈深，引来不必要的麻烦。

护士主动到病房服务意识不够。

护士的护理服务还不够规范。

在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务?一方面是考虑到怕收费，另一方面是难于面对除家人外的私密生活护理。

(四)、整改措施

认真学习优质护理服务的相关内容，加深认识。

加强对年轻的教育和情绪疏导，让她们摆正心态，加强她们的主动服务意识，更好的为患者服务。

对年轻护士进行培训，指导年轻护士如何沟通，并制订了健康教育手册。

加强专科知识学习，整理了常见病种的出院指导，病人出院前向病人讲解。

加强对责任护士的考核和监督。

充分考虑年轻护士的优点，取其利，避其弊。

加强环节质量的控制，提高护理质量，及时进行质量跟踪，使护理质量得到持续改进。把人人作为质量控制点，监督检查，职责落实，完善了护理质量管理体系：实行责任组长→护士长→护理部监督机制，责任组长对本组其他低年资护士分管的病人承担具体落实指导，督促检查等质量控制责任，充分发挥高年资护士的作用，低年资及工作责任心不强和技术水平较低的护理人员为重点监督对象，提高质量管理的效率和效果。形成人人参与质量管理，各司其职，各负其责的局面。

以病人满意为标准，告知沟通，满足需求，建立了和谐的医患关系：护士为了使自己工作得到较好评价，必须与病人有效沟通和开展优质服务，变被动为主动，切实提供对病人全过程、全方位、个性化的最佳服务，最终达到病人满意，社会信赖的目标。

规范护理服务：要求护士主动热情，微笑服务，接待患者做到“五主动”主动起立、接物、问候、自我介绍、健康宣教。耐心解释做到“四个不”：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的不说不行、对患者主诉不说没事。

工作虽取得了一点成绩，但仍存在许多不适之处，我们清醒的认识到:优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的“欢迎之意，尊敬之意，热情之意”传递给病人，才能让病人真正感受到我们的医护服务。我们将遵循护理质量、优质服务的科学管理原则，坚持“以病人为中心”的服务理念，以“夯实基础护理、提供满意服务”为工作目标，升华我们的护理服务，提高护士的整体素质。我相信，我们优质护理服务工作会做的越来越好!

**医疗服务优待工作总结8**

为了持续提高医院的总体服务质量和水平，提升“用心服务，创造感动”的服务理念，全面增强服务创新意识，推进医院在服务举措、服务流程、服务环境等方面的创新，以服务创新促进服务质量持续提高，最大限度满足患者的期望和需求，XX年6月，在院部的领导重视和支持下，客服中心牵头在医院内开展“服务创新”活动。活动调动了广大医务人员的积极性，包括行政后勤、窗口部门和临床科室在内的医院各个部门科室开展大讨论，踊跃申报服务创新项目，全院有19个科室和部门向客服中心提交服务创新课题，经过医院改革办评审筛选后确立了9个项目予以立项。

通过活动，涌现出了一批服务创新亮点，如内四科的《健康教育视频》创新项目，医务人员自编自导自演，制作健康教育知识和科室业务宣传视频，护士携带便携式播放机到患者床头宣教，既直观又高效，受到患者的喜爱；泌尿外科与收费处联合推出《出院手续预约办结》服务创新，病人提前告知出院时间，由科室护士提前为患者审核准备好办理出院所需手续材料，患者持预约单到收费处，收费人员优先为其办理出院手续，大大缩短患者等待时间；客服中心“百姓健康讲坛”根据群众需求，聘请专科医生准备健康保健知识课件，建立43个课题库，印制成宣传单发送到各企事业单位与社区，由群众点题预约，客服中心组织医务人员按时上门宣讲，通过健康讲坛出院门活动拉近了医患关系的同时宣传医院和专科业务，提升医院品牌形象，受到当地群众的欢迎和好评；儿科的优化就医环境服务创新中，科室组织医务人员自己动手在科室病房墙壁绘制儿童喜闻乐见的卡通图案，为小儿患者创造温馨和谐的就医环境，消除小儿对医院的恐惧，为治疗奠定良好的基础，受到患儿的喜爱。

通过服务创新活动，调动了医务人员服务好患者的工作热情，推进医院服务水平的提高，使患者满意率和社会口碑得到提升。接下来的关键是如何巩固已取得成功经验和成效的持续性，使之在院内推广，让更多的科室参与到服务创新活动中来。

XX年服务创新工作拟在巩固和扩大XX年取得成果的基础上继续将服务创新活动做深做广，除鼓励医务人员继续在“服务举措”、“服务流程”、“服务环境”创新方面做足文章外，另在“管理创新”、“业务创新”、“成本控制管理创新”方面积极探索发挥思路更好的服务于患者。

**医疗服务优待工作总结9**

一我们的工作流程存在着比较大的缺陷，医保工作总结。在工作上是“部长——干事”两级制，没有借鉴之前办理火车票的成功经验，没有充分发挥各级组长的作用，导致材料汇总比较混乱，部长压力过大。以下是我设想的工作流程：

简而言之就是使每个人都忙起来，充分发挥组长，挂钩干事的作用。各级工作由组长分配，由组长承担责任。

二应该承认我们的工作效率还不够高。我们当中很多人都还不熟悉excel等办公软件的操作，有很多人不够专注，导致出错率高，效率低。针对这问题，我们各干事首先自己要多学习office，一方面可以作培训，最重要的还是要端正心态，因为我们是服务性的部门，我们要对我们学院的学生负责任，来不得半点马虎

三部门内部各组之间交流协作不多。这一点跟我们部门内部沟通问题有关，我们之间的沟通还不足够好。关于沟通问题，我向我们部门提出我的一些想法：

1、不要认为沟通失效都是别人的问题，先从自己反思

2、多换位思考

3、自己信息传达是否失真

4、出现问题及时反馈

5、学会肯定，鼓励别人

4个人认为医保宣传工作做得太差，导致很多人不愿意参保，我们的工作也变得困难丛丛。其实细心想过的都会知道以80块换一年的保障是十分值得的，而我们作为生活部，作为服务学生的部门，却没有宣传医疗保险的.好处，这是说不过去的。由于参保率的要求，这也会带给我们工作上的麻烦。我觉得无论是出于参保率抑或是从服务学生的角度来看，我们都应该做好宣传工作。医保工作可以是我们部门将来的重要工作之一，但只有当我们当它是我们的工作，而不是学院的工作的时候，它才真正是我们的工作。

最后总结一下我们这次工作做得好的地方：

一钱和人数对上，一共1432交费，共收款114560元，一毫不差。这不是轻巧的事，值得肯定。我们要继续发扬我们生活部这种细心严谨的精神。

我们也是本着服务学生的态度去办事的，例如说，我去代我们整个学院缴费的时候发现别的学院都是各个班各自缴费的，我们的工作方便了广大学生。学校方面也赞赏我们的工作。

无论怎么说，我们在学校第一次办理医保，指示不明确，我们也没有相关经验的情况下，我们能比较顺利的完成这次任务，都是值得肯定的。最重要的`是，我们要从这次工作中反省，学习，为下一次医保工作，为以后的所有工作做准备。

**医疗服务优待工作总结10**

去年十二月份，我来到了街道社区这个大家庭，在这里与各位朝夕相处了一年，对我来说，这是思想道德提升的一年、是兢兢业业干工作的一年，也是忙忙碌碌收获颇多的一年。在此，对在工作上给予我帮助和支持的各位同事表示深深的感谢。

回顾即将过去的一年，我对社区工作有了更深的认识和了解，在忙碌与充实的工作中，尽心尽力做好各项工作，认真履行自己的职责，现将我个人的思想及工作情况总结如下：

>一、努力学习、不断提高自身政治素养

20xx年4月份，我申请加入中国\_，20xx年十月成为预备党员。政治身份的转变，让我更加严格要求自己，认真学习政治理论，自觉贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，培养自己具有全心全意为人民服务的公仆意识。同时通过日常的教育培训、政治学习使我在思想觉悟方面有了一定的进步，在学习中注意真学、真信、真懂、真用，认真书写心得体会和笔记，努力提高学习的质量；注意掌握精神实质，注意学用结合，强化了在自身工作中坚持以人为本、践行科学发展观的责任感和使命感。

>二、业务知识得以丰富、业务能力得以提高

社区工作岗位虽平凡、意义却深远。为了更好地服务群众，为百姓做好事、办实事，需要扎实的学习业务知识，过硬的业务能力。一年来，我通过不断学习政治理论，学习业务理论，指导工作创新；学习各位新老同志，取长补短，完善自我，积极参加社区组织的各种业务培训、自身业务素质、业务能力得到了显著的提高。

>三、尽心竭力，对组织负责，对群众负责，对工作负责

我所负责的城镇居民医疗保险工作涉及千家万户，医疗保险政策需要做到细心详细的解释，在居民了解情况时，我能不厌其烦地解答居民特别是年龄较长居民提出的有关城镇居民基本医疗保险政策疑问，使辖区居民在办医疗保险登记中心中有数，做到了高兴而来、满意而归。

平均每个月去东宁办理医疗保险一次、全年至少保证十二次，20xx年新办理医疗保险41本，统计续交下一年保险费共计519本，做到了及时、准时交费、发放证件，风雨无阻。通过不懈宣传使医保工作深入群众，大大提高了广大人民群众的知晓率和参与率。

截止到现在，登记参保的居民已达1376人。进一步使居民提高认知率，消除了疑虑，打消观望的态度，形成了积极参加医保的良好氛围，确保党的惠民政策惠及千家万户。

一年来，通过大家的共同努力，我们社区上传信息人数人，缴费人数519人，信息上传率达90%，参保率达到50%。切实做到了对组织负责，对群众负责，对工作负责。

>四、积极全面开展各项工作

1、积极参加庆七一各项活动。在庆七一活动中，参加了文艺演出，用丰富多彩的节目为居民送去欢笑和祝福，丰富了社区文化。

2、多次参加了炕头小组活动，多次参与迎接上级领导的参观检查，通过这些活动，提高了对基层工作的认识，提升了自身工作素质，增强了为民服务的责任感。

3、参加河北支部走访慰问，帮扶救助特困家庭，与他们亲切聊天，帮助他们订越冬塑料布，解决生活困难，拉近了与百姓的距离，充分让居民感到党和政府的关心和温暖。

5、参加计生人口普查工作及选举人大代表等工作。工作任务虽繁重，却使我对社区居民的基本情况有了更全面更深入的了解，为进一步开展工作，奠定了良好的基础。

回顾一年来自己所做的工作，在思想、学习、工作上都取得了进步，但也清晰的认识到自己还存在不足之处。在日后的工作里，我会扬长避短、学他人之长、补己之短，进一步完善自己，努力把工作做的更好！

**医疗服务优待工作总结11**

医保的概念对于我院来说是比较陌生的，长时间以来，人们习惯于没有条款约束的工作和收费观念，要想顺利地改变这种状态，需要花费很大精力，尤其是执行具体政策方面也会受到阻力，医保知识培训和考核是增加员工医保意识的最好办法，今年8月6日进行了首次全员医保知识培训，培训完毕，进行摸底考试，收到的效果较好。在以后的时间里陆续进行4次培训和多次一对一培训，例如：实名制就医问题、各类参保人员的报销比例、如何正确开具处方、下达医嘱;医保病历规范书写等相关医保知识，通过培训，改变了全员对医保知识的理解，增强了医保观念，也消除了我对申请医保后能否正确执行医保政策的顾虑，增强了工作的信心。

严格监督并执行医保政策，在实际运作中不违规、不替换项目、不跨越医保红线，做守法、诚信医保定点医疗机构是医保工作的努力方向，在上述思想指导下，我们医保小组成员，紧锣密鼓，加班加点对与发生费用的相关科室进行监督、检查和指导，8月1日至12月1日期间，初审归档病历161份(其中含8月份之前病历2份)，复审病历161份(初审不合格病历返回病区修改再审核)。

审核门诊处方840张，其中：西药处方616张(7月-xx月)，不合格处方281张，修改西、成药处方189张,协助医生修改处方92份。审核中草药处方：442张(8月-12月)，不合格处方178张，修改中药处方888张(一部分是无资质医生打印并签字问题无法修改)。处方不合格原因有诊断与用药不符;用法、用量不符;总量超量;诊断名称错误;诊断不明确;无资质医生签字;医生的诊疗范围不符(超范围行医);使用其他医生工作站下达医嘱等，目前关闭了不合格的工作站，避免了违规操作。对于病历和处方审核需要花费很多精力，尤其是反复修改中需要有很强的耐心和细心，本部门的XXX不厌其烦，每次都会与临床医生做耐心细致的解释工作并做好记录，从无怨言。

**医疗服务优待工作总结12**

20XX年在医院各级领导和护理部的关心支持下，我科继续以病人为中心，以发挥中医特色优势为主题，深入开展优质病房建设，为病人提供安全，有效、 方便 、价廉的医疗服务为服务宗旨，外科全体护理人员圆满地完成了院领导交给的各项任务，回顾过去一年，主要做了以下几方面的工作。

一、 认真落实各项规章制度

1、组织全科室护士学习本院关于开展创建优质护理服务示范病房活动实施方案及各项应急预案。护士通过学习，认真履职将学习内同运用到日常工作中，养成了良好的工作习惯，确保了病房的护理安全。

2、严格执行规章制度，明确了各位护理岗位责任制如责任护士、办公班护士等各尽其责，责任到人，按其分工，杜绝差错事故的发生

3、坚持查对制度。医嘱班班查对，每日责任组长连同责任护士总核对一次，并有记录。

二、 重视提高护士整体素质，优化护理队伍

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语及人文关怀，加强护患沟通，构建和谐护患关系。

2、狼抓“三基”及专科技能的培训及急救知识的培训，定期检查，人人过关，每月科室质控组有计划的对科内护士进行护理技能考核，通过一年来的三基三严培训，使护士的业务水平不断提高。

3、继续开展健康教育，对住院患者发放满意度调查表，定期与不定期测评，满意度调查 结果均在95℅以上，并对满意度调查中存在的问题提出整改措施。

4、严格执行护理文书书写制度，责任组长对护理文书进行抽查，护士长每天随机检查护理病历，在环境质量上，注重护理病历书写的及时性及规范化。

5、每月坚持开展护理病历讨论，针对护理难疑病例，全科护理展开讨论，各持已见，提高了护士对疑难危重病人的护理水平。提高了对护理问题的预见性及应对能力。

6、定期召开病人工休座谈会，对科室存在的问题进行讨论，发扬外科团体合作精神。

三、 加强院内感染管理

1、严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。

2、一次性用品使用后分类放置，并定期检查督促，对各种消毒液、浓液定期测试检查，实行一人一针一管一止血带。

四、 加强护士素质教育，积极开展人性化服务

科室内年轻护士为主要力量，为我科增添了朝气，注入了新鲜血液。针对病房年轻护士多，处理纠纷等突发事件的经验相对不足，更加注重对护士沟通能力的培养。利用护士会等鼓励护士参加讨论，以培养其沟通能力，教会年轻护士学会处理问题。

五、 积极开展优质护理示范病房，实施人性化护理。

我科从11月开展优质护理服务工程开始，科室定期组织召开护士会，将相关的精神传达到每一名护士，向大家说明开展这项工作的意义，取得了科室护士的认可。同时科室也积极行动起来，在工作安排上做了调整

**医疗服务优待工作总结13**

医保审核股是一个工作非常繁杂、任务比较重的部门。作为审核股一员肩负着领导助手的重任，不论在审核报账还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，这些都是审核股人员不可推卸的职责。20xx年以来，在局领导的亲切指点和广大同事的热心帮助下，我认真贯彻医疗保险有关政策规定，立足岗位，安心做好本质工作，一心一意为参保人员提供优质的服务，牢固树立了“审核股无小事”的思想，尽职尽责，努力工作，取得了一定的进步，同时存在一些很明显的不足之处，现将总结如下：

>一、主要表现

(一) 认真学习，注重提高。

20xx年以来，我认真学习医疗保险各种政策法规和规章制度，不断加强医疗保险经办流程的学习，熟悉工作业务流程，努力增强自身业务能力。在工作之余，我还阅读大量有关医疗保险内容的报刊书籍，学习关于医疗保险业务的各种文件，认真做到向书本学习，向领导学习，向同事学习。我深知如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个工作人能力发展的瓶颈，我觉得，局里的每位同事都是我的老师，他们中有业务骨干、有技术尖兵、有文字高手。正是不断地虚心向他们学习求教把书本经验转化为实践经验，我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能胜任。

(二)脚踏实地，努力工作 审核股工作的好坏，直接影响和决定了医保工作的整体。审核股的工作性质，给股室人员提出了强烈的能力要求和专业素养，我深知工作之难，责任之大。为此，认真制定工作计划，一是端正工作态度。按照岗位基本要求，我努力到“五勤”、诚心当好“四员”。五勤就是眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤，四员就是为领导当好参谋员、信息员、宣传员和服务员。秉承一贯真诚务实做人的作风，踏实细心的工作态度，以高度的责任感和事业心来为单位服务，希望把自己所学到的书本经验用在实践工作中，认真努力做好工作。二是落实工作任务。审核股对全局工作的正常运转起着重要的作用。因此，在工作中，我坚持做到“四个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的事项在我手中积压，不让前来办事的参保人员在我这里受到冷落，不让任何小道消息从我这里传播。努力做到工作不拖沓，认真保证工作高效完成。三是维护工作形象。我始终牢记自己是医保局的一员，是领导身边的一兵，言行举止都注重约束自己，对上级机关和各级领导做到谦虚谨慎、尊重服从;对同事做到严于律己、宽以待人;

对外界做到坦荡处事、自重自爱，努力做到对上不轻漫，对外不卑不亢，注意用自已的一言一行维护领导的威信，维护整个机关的形象。

(三)转变作风，摆正位置。

我始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则;始终把增强服务意识作为一切工作的基础;始终把思想作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地埋头苦干。审核股工作最大的规律就是“无规律”，“不由自主”。因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，做到领导批评不言悔、取得成绩不骄傲，努力保证了审核工作的高效运转。在工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。服从领导安排，不计得失、不挑轻重。自工作以来，没有耽误过任何领导交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，也不欺上压下，正确维系好与领导、同事相处的尺与度，大事讲原则，小事讲风格，自觉抵制腐朽思想的侵蚀。

>二、存在问题

20xx年，在领导和同志们的关心支持下，我取得的一点成绩与医保工作的实际需要相比，与领导的要求相比，都还存在着一定的差距。如工作经验不够丰富，畏手畏脚，不够洒脱自在;组织协调能力和社交工作能力需要进一步提高;工作中有时出现求快;有些工作思想上存在应付现象;学习掌握新政策、新规定还不够，对新形势下的工作需求还有差距;学习上不够高标准、严要求等。

>三、今后打算

(一)继续严格遵守各项医保政策和审核股工作职责，严守机关秘密，服从单位安排，脚踏实地完成各项任务。

(二)进一步加强理论文化知识和专业技术知识的学习，同时加强政策调研，不断提高理论水平和办事的能力。

(三)更要树立起良好的自身形象，在工作中成为同事的榜样，在感情上成为同事信任伙伴。

(四)工作中要学会开动脑筋，主动思考，充分发挥领导的参谋作用，积极为领导出谋划策，探索工作的方法和思路。

(五)积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，也希望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。 总之，20xx年以来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与休养，多学习为人处世的哲学，不断超越现在的自己，争取更大的进步!

**医疗服务优待工作总结14**

按照保山市卫计委医疗专家进社区的要求，从20xx年8月20日到20xx年9月30日，我院安排肿瘤科耿计伟、颌面外科王国彪、神经外科王学进、内分泌科赵娟、肾内科苏晓艳、麻醉科兰娇嫣、门诊部熊要兰、泌尿外科杨立柱、骨外一科牛罕敏9人前往隆阳区兰城社区卫生服务中心开展对口支援工作，现将开展工作以来我院的对口支援开展工作总结如下：来到隆阳区永昌社区卫生服务中心，和社区医院的医生们，共同学习，共同努力，共同工作，共同进步；在工作中，我们克服困难，多想办法，努力工作，仔细耐心，热情周到地为群众提供就医服务。我们在这一个多月的时间里，遵纪守法，团结互助，努力工作，现将这一阶段的工作开展情况总结如下：

>一、活动开展情况

1、开展学术讲座

我们在社区医院会议室为社区及乡镇卫生院的医务人员开设了《腰椎间盘突出》、《前列腺增生》、《尿潴留》、《胸部X读片》、《尿路感染》、《肾病综合征》等六个专题的学术讲座，有100多人次的医务人员参加。

2、实施诊疗工作

在每周的两次下社区工作中，我们为广大群众进行诊疗和咨询活动，共为100多人次的群众实施了诊疗工作。

3、为群众义诊

我们小组主动到隆阳区永昌社区卫生服务中心开展义诊和健康宣教工作，共为群众义诊100多人次，深受群众的欢迎和好评。

4、我们小组分两批到隆阳区永昌社区卫生服务中心，积极与医务人员进行交流、指导等，帮助完善社区医院的各项工作制度，对医生医疗文书的书写进行了规范，对医疗行为进行了规范的指导，为提高他们的诊疗技术作出了努力。

5、双向转诊

一个多月来，我小组共从隆阳区永昌社区卫生服务中心转诊到我院病人10余人次。

>二、指出存在的问题

通过一个多月来的工作，我小组指出社区卫生服务存在的问题如下：

1、双向转诊制度不够完善，一些病人送往上级医院诊疗后，并没有转回社区卫生服务中心医院进行康复治疗；一些应上送医院诊治的病人仍留在卫生服务中心治疗。

2、社区医生在诊疗过程中诊疗行为不规范，用药不规范，医疗文书书写不规范，存在医疗安全隐患。

>三、提出建议

1、希望制定相关的规章制度，使医务人员自觉执行双向转诊制度，做到“小病在社区，大病到医院，康复回社区”。

2、加强对社区医生业务培训，规范其诊疗行为，并制定严格的奖惩制度，努力杜绝医疗隐患。

3、进一步完善社区卫生服务站的各项功能，积极开展康复保健、健康教育等工作。

“保山市20xx年医疗专家进社区暨巩固创建示范社区”活动的开展，对帮助我市社区卫生服务中心医院健全业务规范和制度、提高诊疗业务技术水平、纠正不良诊疗行为、指导和协助开展健康教育工作等方面，起到了帮助提高、促进规范的作用；为我市的乡镇、社区卫生中心医院和市级医疗机构建起了沟通的渠道，将对今后促进和提高社区医疗卫生工作的发展奠定良好的基础。

**医疗服务优待工作总结15**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为结算员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实结算员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，结算员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，我也为自己明确了新的工作方向和目标：尽量的减少我院的拒付，同时更多的掌握医保政策。为了实现这个方向和目标，我也做了小小的规划，争取在工作中多积累、学习中多思考，发现问题多反馈。

20xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作最好的褒奖;

2、认真的学习医保知识，掌握医保政策，按照院内要求配合医保办做好实时刷卡工作的准备工作;

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐;加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的可定和鼓舞，我真诚的表示感谢!在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

**医疗服务优待工作总结16**

新的居民医疗保险政策给我院的发展带来了前所未有的机遇和挑战，正因为对于医保工作有了一个正确的认识，全院干部职工都积极投身于此项工作中，任劳任怨，各司其职，各负其责。

及时传达新政策和反馈医保中心及县一院专家审核过程中发现的有关医疗质量的内容，了解临床医务人员对医保制度的想法，及时沟通协调，并要求全体医务人员熟练掌握医保政策及业务，规范诊疗过程，做到合理检查，合理用药，杜绝乱检查，大处方，人情方等不规范行为发生，并将不合格的病历及时交给责任医生进行修改。通过狠抓医疗质量管理、规范运作，净化了医疗不合理的收费行为，提高了医务人员的管理、医保的意识，提高了医疗质量为参保人员提供了良好的就医环境。在办理医疗保险结算的过程中，我窗口工作人员积极地向每一位参保人员宣传、讲解医疗保险的有关规定及相关政策，认真解答群众提出的各种提问，努力做到不让一位参保患者或家属带着不满和疑惑离开。始终把“为参保患者提供优质高效的服务”放在重中之重。本年度医保结算窗口代结外院住院204人次，外院门诊367人次。全年打卡发放外院医保资金61余万元。开展贫困人口就医医保补偿资金“一站式结算”，结算辖区贫困人口县外住院就医15人次，垫付资金9万元、县外门诊119人次，垫付资金34万元，办理慢性病就诊证597人。医保运行过程中，广大参保群众最关心的是医疗费用补偿问题，本着“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，医保办工作人员严格把关，规范操作，实行一站式服务，大大提高了参保满意度。

**医疗服务优待工作总结17**

（一）规范预约诊疗制度。我院通过现场预约及电话预约为患者提供预约诊疗服务，进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，引导基层首诊、双向转诊。进一步拓展预约就诊模式，充实预约服务内容，逐步完善住院预约等服务。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院。

（二）落实远程医疗制度。在医联体内开展远程医疗服务。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。基层医疗卫生机构逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。

（三）完善临床路径管理制度。实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径”医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。探索建立一体化临床路径，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

（四）推进检查检验结果互认制度。实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，在相应级别行政区域内检查检验结果实行互认。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认。

（五）建立医务社工和志愿者制度。设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

**医疗服务优待工作总结18**

>一、医疗保险政策宣传力度进一步加大

为营造全社会关注医保、参加医保的良好氛围，我局充分利用“五一”前夕的劳动保障政策宣传日、十月份的劳动保障宣传周，走上街头，采取咨询、宣传单、标语等多种形式，就医疗保险的参保对象、缴费办法、医疗待遇、困难群体参保的优惠政策等进行了大力宣传，发放宣传单20xx年7月起全面启动了我县行政事业单位的基本医疗保险，全县行政事业单位人员的医疗待遇有了明显提高；二是出台了《x县城镇职工住院医疗保险管理办法》，从根本上解决了困难企业职工、已改制企业职工、失地农民、灵活就业人员等人员的医疗保险问题；三是为彻底解决农村户籍重点优抚对象的医疗保险问题，在全市创新地出台了《x县重点优抚对象医疗保障实施办法》（试行），对农村户籍的重点优抚对象在办理了新型农村合作医疗保险的基础上、再办理住院医疗保险、团体补充医疗保险手续，使他们享受了“三重保险”；城镇户籍的重点优抚对象，按基本医疗保险的有关规定办理，337名重点优抚对象均已办理了参保手续。

>二、完善政策、强化管理，不断提高医保管理水平

我县基本医疗保险基金总量小，参保人员少，只有在完善制度、强化管理、优化服务上下功夫，才能确保基金的安全运行：一是建立了定点机构信用等级评议制度，出台了我县医疗保险定点机构信用等级管理暂行办法，客观公正地对定点机构实行信用等级管理，建立了准入退出机制，引导其恪守诚信、规范运作；二是加强了医疗费用的报销管理，出台了《关于加强医保患者门诊及出院康复期用药量管理的若干规定》，同时规范了住院医疗费用报帐的操作流程；三是通过建立“四项制度”，做好“五项服务”等措施，强化了医疗保险服务意识，转变了机关和定点服务机构工作人员的工作作风，切实提高了医疗保险工作管理水平。

“四项制度”是：社会监督员制度，聘请人大、总工会、劳动和社会保障局、离退休干部担任监督员，进行明察暗访，主要监督贯彻医保政策、“两个定点”机构及经办机构的服务质量是否违规等；定期通报制度，在醒目地段定期公布各网点主要药品价格、住院人均费用、药品费用、自费费用等；定点机构联系会议制度，召开定点机构座谈会，定期通报医保信息，采取各种方式，加强沟通，保证参保人员的切身利益；审计公开制度，定期请审计、财政部门对前期财务进行审计，发现问题及时纠正，保障医保基金的正常运行。

“五项服务”是：即时服务，公开医保政策、个人账户查询电话、开通触摸屏，做到随时查询各项数据；上门服务，对有意参保单位、个人和定点医疗机构，将上门做好各项工作；异地服务，通过医疗保险网络的服务功能，采用灵活的方式，对参保人员实行异地托管等，方便参保人员就近就诊；日常查访服务，不定期进行住院查访服务，把各种医保政策向住院患者宣传，纠正违规行为；监督服务，通过医保网络观察住院患者的用药情况，实行适时监控，发现问题，及时纠正。

>三、离休干部、副县级以上待遇领导干部的医疗待遇得到保障

按照建立离休干部医药费两个机制的要求，已把全县78名离休干部和70多名副县以上待遇人员的医药费实行了单独统筹、单独核算、专户管理、台帐登记，确保了他们的医疗待遇；同时，积极为离休干部提供优质服务，今年五月上旬，组织全县的离休干部进行免费身体健康体检，并建立了《x县离休干部健康档案》，及时向他们反馈体检的结果，受到了离休干部的一致称赞；

>四、加强征缴、健全制度，医保基金收支基本趋于平衡

一年来，在基金管理方面，进一步加强了医保基金的预算、分析、控制和决算工作，建立健全了基金会计统计制度、内部控制制度、报表上报制度和基金预决算制度，同时还建立了审计公开制度，主动邀请财政、审计部门对基金进行审核，确保了基金的合理规范使用；在基金征缴方面，主要是采取电话催缴、下发催缴通知单、上门催缴以及提供灵活多样的缴费方式，如现金、转帐、托收、不管是按年缴纳、按季缴纳还是按月缴纳，都能最大程度的满足要求。通过这一系列的措施，今年1—11月医疗保险基金收入380万元，当期征缴率达，较上年增加75万元，增长19；基金支出310万元，当期统筹基金结余和个人帐户积累分别为30万元和40万元；统筹基金累计结余59万元，个人帐户累计结累145万元。

>五、强化学习、规范管理，自身建设进一步加强

首先是进一步完善了学习制度，每周五定期组织干部职工进行政治理论、劳动保障政策法规和医疗保险业务知识学习，要求做好学习笔记实行不定期检查，并着重按照\_门要提高“五种能力”的要求，严格管理、规范程序、创新机制，使干部职工的政治思想、业务水平和各项能力得到了加强。

二是建立健全了各项工作制度，全面实行目标管理工作责任制，年初结合《20xx年全市医疗保险经办工作目标管理考评办法》，对各项工作作出了详细安排，责任到人，任务到人，规范了各项操作流程，并制定了相应的奖惩措施，确保了全年各项目标任务的完成。

三是完善了医保计算机网络建设，提高了管理科学化、规范化水平。我县的医保计算机网络管理系统已与全县14家定点机构联网运行，今年五月一日开始，全县所有参保人员可凭医保ic卡在全市范围内的定点服务机构进行刷卡就诊和购药，简称“医保一卡通”，广大参保人员都能享受到网络化管理方便、快捷的服务。

四是紧紧围绕医疗保险工作，加强了信息报道，加大了对外宣传的力度，1—11月份，在市级以上信息用稿数达15篇，其中：市级9篇、省级3篇、国家级3篇。

五是积极参与县委、县政府的中心工作，根据安排，今年我局新农村建设的建设点是在金坑乡元田村上坳口，在人员偏少的情况下，仍然派出一名干部专抓此项工作，除按规定上交了新农村建设的费用，还从紧张的办公经费中挤出资金支持建设点的新农村建设，较好的完成了新农村建设的各项工作任务。

>六、存在问题

1、医疗保险政策的宣传力度不够大，形式单一不够新颖，覆盖面小，基金总量不大，抗风险能力不强。

2、离休干部和副县级以上待遇人员的医药费单独统筹机制虽已建立，但统筹基金的正常超支缺乏有力的`保障机制。

3、进一步加强对“两个定点”的监督管理和医、保、患三者关系的协调，加大定点机构、参保单位的信息交流力度，保证经办机构、定点机构和参保单位之间的信息及时互通，更好地为参保人员服务，确保他们的医疗待遇。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！