# 医疗投诉亮点工作总结(合集19篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-08-26

*医疗投诉亮点工作总结120\_\_年天津移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水\*，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写...*

**医疗投诉亮点工作总结1**

20\_\_年天津移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水\*，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

>一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的.尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

>二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水\*才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

>三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

>四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水\*，从而达到投诉满意度100%。

>五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在\_\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20\_\_年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

——投诉处理工作总结 (菁华6篇)

**医疗投诉亮点工作总结2**

信访投诉管理工作是医院管理体系的有机组成部分。医院高度重视，强化组织领导，召开会议，听取汇报，分析形势，制定措施，明确任务，把信访投诉工作放在突出位置，认真落实信访工作制度，完善信访工作程序，规范接待流程，按“统一受理，集中接待，内部流转，归口办理”原则，履行信访投诉工作职责，注重信访投诉难点问题的处理在信访投诉工作中;定期对医务部门、医患沟通室、服务窗口接待人员、服务台导医进行专业知识培训，提高参培人员的基本素质和接待接访能力，并定期不定期的进行检查和指导，保证信访投诉工作思想到位、工作到位、措施到位、落实到位。

**医疗投诉亮点工作总结3**

一是认真学习重要的思想以及提升个人的能力。

二是加强自身职业观道德观的培育。在工作中我时时刻刻告诉自己要坚持“洁身自律、高度负责、热情服务”的方针，切实做到病人在与不在一个样，领导在与不在一个样，本着为病人高度负责的心态，加强“四自”修养，即“自重、自省、自警、自励”，发挥做为一名责任护士的主动精神，在自己内心深处用职业道德标准反省、告诫和激励自己，培养自己的道德品质。

三是注重护士职业形象，加强自身业务水平。工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抹、不穿高跟鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。业务知识方面，平时坚持学习、注重学习业务基础知识和本科室相关专业知识，如《护士三基三严》、《护理基础知识》等，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了自身素质及应急能力。一年来，在护士长耐心细致的指导和支持帮助下，本人在很多方面都有了长足的进步和提高，为明年护师的专业技术资格考试打下了良好的基础。

**医疗投诉亮点工作总结4**

通过全面总结分析各项工作任务完成情况，我院各项工作虽然取得了一定的成绩，但离上级部门和广大人民群众的要求还相距甚远，特别是对一些群众反映强烈的突出问题缺少相应的解决办法和措施，群众对我院医疗服务和医务人员总体满意度不高，综合起来主要存在以下突出问题：

部分干部职工思想政治理论水平不高，缺少对政治理论和法律法规的学习，对国家和各级政府的相关医改政策持等待观望态度，不理解和支持医改工作。部分医务人员的责任心和事业心不强，仍然普遍存在有“生、冷、硬、顶、推”的现象，不关心群众疾苦，不了解群众意愿，对待患者不真诚，导致了医患关系紧张，群众对医疗服务持有怀疑和不信任现象显得尤为突出。由于医改和绩效工资改革政策实施以后，部分职工尤其是正式工工作积极性和主动性呈现倒退趋势，工作缺乏主动性和创造性，不会主动找事做，工作办法不多，不是主动找事做，而是先谈条件、摆困难，只求索取，不讲奉献。

乡村医务人员仍然未将工作重心转移到搞好基本公共卫生服务项目上来，居民健康档案健康体检率较低，慢性病管理和随访不规范，儿童体检和孕产妇保健次数达不到标准和要求，居民健康档案内容存在漏项和错项，群众参与配合积极性差，整体工作推进相对滞后。医务人员专业技术水平不高，综合服务能力相对较弱，新技术、新项目难以开展，导致部分医疗设备处于闲置状态。

**医疗投诉亮点工作总结5**

在下步工作中，我院将紧紧围绕卫生工作综合目标责任书目标要求，针对薄弱环节，突出重点，狠抓落实，继续加强干部职工思想政治理论、法律法规和医改政策培训，强化医德医风教育和整治活动，重点对医务人员中普遍存在的“生、冷、硬、顶、推”现象进行整治，努力转变服务方式，变被动工作为主动工作，选派具有责任心和事业心人员到上级医院进修学习，加快人才技术的引进和培养，提高专业技术人员队伍的总体服务水平。

加快推进基本公共卫生服务项目工作和乡村一体化进程，坚决执行国家基本药物制度和零差率销售政策，巩固和完善新型农村合作医疗工作。同时要加强请示汇报和沟通协调，努力改善群众看病就医环境和条件，搞好院务、政务、财务公开，主动接受上级和社会监督，提高群众满意度，力争年底取得经济效益和社会效益的双丰收，圆满完成各项工作任务，交给上级一份满意的答卷。

20xx年上半年，我院在上级相关部门的领导下，按照上级党委相关件精神，结合我辖区内社会群众的需求，状况，广泛普及健康知识以全面提高广大辖区内居民的健康水平和生活质量。现将20xx年上半年的工作总结如下：

**医疗投诉亮点工作总结6**

财务处围绕医院节约增效、创节约型医院这个长期目标，严格控制经营成本，始终把控制成本支出做为一项重要工作来抓。医院实行招标采购，降低卫生材料和后勤物资采购成本，监督管理卫材和物资的领用以及库存数量、额度，限度降低库存物资成本。在人员经费支出不断增加的情况下，控制变动成本支出，降低消耗性支出比例，保持并提升利润率对提高医院经济效益有着重要意义。

医院在采购、领用、库存等各环节都加强管理，保证医院在经营过程中总成本支出的稳定性，并在此基础上努力降低支出水平。由于医院鼓励临床积极开展业务，以及患者对医疗技术和医疗水平的要求不断提高，高值卫材使用量连年增加，致使卫材支出成本提高，对医院收支结构的影响较大，收支结构不够协调，医院未能达到效益化，利润率水平受到一定抑制。

**医疗投诉亮点工作总结7**

1.我们在认真总结了历年来开展行风工作经验的基础上，调整充实了院行风工作领导小组，明确责任分工，各负其责，形成了齐抓共管的局面。

2.建立健全院长“一岗双责”制度。把行风工作作为我院生存和发展重要工作列入议事日程，与医院业务工作紧密结合，班子会、中层干部会经常分析，研究医院行风建设工作，解决在新形势下出现的新问题，做到把行风工作与医院的中心工作同部署、同检查、同考核、同落实，使医院的行风工作规范化、制度化。

3.在全院职工中进行了再动员和再教育，使全院职工在思想上真正得到统一，提高了认识，把医院的行风工作作为自己的责任，贯穿在医疗服务的全过程，同时在全院职工中开展宣传，不断提高职工职业道德、职业纪律的自觉性。着重提高医疗护理质量，改善服务态度，确保医疗安全，保障广大患者的利益。

**医疗投诉亮点工作总结8**

一年来，我诊所在上级主管部门的领导下，认真做到依法执业，为群众提供优良的医疗服务，现将诊所年度工作总结如下：

一、 我诊所《医疗机构执业许可证》核准的执业科目是内科，在开展诊疗活动中，能够严格按照核准的诊疗科目执业，没有超范围行医，没有违法开展静脉用药。

二、 诊所现有执业医师3人，执业护士1人，已经办理执业注册手续，取得相应的执业证书。

三、 诊所各项管理规章制度完善，并按要求上墙公布，制定有医师和护士岗位职责，制定有诊疗护理技术规范。

四、 热情周到为病人服务，关心病人疾苦，耐心细致询问病情，认真进行检查诊断和治疗，全年诊疗患者1500人次，没有发生医疗差错和医疗事故。

五、 能够按照规定使用医疗文书，配备有门诊日志、处方、门诊病

历，转诊登记本，传染病登记本，消毒登记本，一次性使用医疗器械毁形器登记本和收费票据等，对就诊病人进行登记，书写门诊病历，用药开具处方。

六、 加强自身药品采购和保管工作，使用的药品全部从具有药品经营资质的企业购进，购进药品有票据，不向非法企业和个人购买药品，不使用假冒伪劣药品和过期变质药品，确保临床医疗用药安全。

七、 诊所集中定期定点处理医疗废物垃圾，有医疗废物处理登记

本，对医疗废物处理情况进行登记。

八、 严格按照上级要求开展重点传染病病情防控工作，在疫情防控期间对重点发热病人能够及时转诊上级医院，在诊疗工作中，没有发现传染病病人或者发现传染病疑似病例，一经发现，一定按照规定向市（县、区）疾病预防控制中心或指定医院报告。

九、 整改情况已进行完毕，针对于上一年我诊所的缺失项目，医师未佩戴胸卡、紫外线灯、体温计未按要求存放、未配有开口器、处方登记不及时、无转诊登记本、我诊所进行了认真细致的改正。

十、 能够按照上级要求开展知识宣传教育活动，结合日常诊疗工作，向患者宣传卫生防病知识，上级下发的卫生知识，宣传资料积极参与社区组织的爱国卫生运动，平时做到经常打扫诊所内外环境卫生，保持诊所环境整洁。

**医疗投诉亮点工作总结9**

1、践行创先争优活动公开承诺，继续为人民做实事，办好事。为践行公开承诺，真正做到为民办好实事，医院把“创先争优”活动与帮扶弱势群体工作相结合。

(一)开展健康送医互动。坚持定期组织青年志愿者开展走基层开展健康送医活动。今年上半年共组织10批10人次的志愿者，深入各个乡镇及村里等开展义诊和健康宣传等活动，发放健康宣传材料3000余张，受益群众近20xx余人次，提高了群众的健康意识和健康水平，得到了巩留县广大群众的好评。

(二)开展帮扶贫困家庭活动。我院共对口帮扶5户贫困家庭，共送去大米10袋，清油10桶，人民币5000元，受到人民群众的一致好评。活动中还积极宣传我院的惠民政策，同时引导广大农民群众养成健康良好的卫生生活习惯。通过以上活动的开展，充分体现了我院“亲民、爱民、为民”的情怀，促进了和谐的医患关系，取得了良好的社会效益。我院还将此类活动继续进行下去，让更多的人民群众得到实惠。

**医疗投诉亮点工作总结10**

第十一条医疗机构主要负责人是医疗机构投诉管理的第一责任人。

二级以上医疗机构应当设置医患关系办公室或者指定部门（以下统称投诉管理部门）统一承担投诉管理工作。其他医疗机构应当配备专（兼）职人员，有条件的也可以设置投诉管理部门；

仅配备投诉专（兼）职人员的医疗机构，投诉专（兼）职人员应当至少承担前款第二项职责，即统一受理投诉，调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复患者。

**医疗投诉亮点工作总结11**

时间过得真快，转眼间一学期的教学工作已接近尾声，为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，本人特就这学期的年度考核个人总结如下：

一、思想工作方面

俗话说：活到老，学到老，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势，年度考核个人总结。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。在抗非典时期，能够主动配合学校，做好防治宣传工作。

二、教育工作方面

这学期，本人担任一年级语文教学工作，班级人数众多，又面临着新课程改革。面对首次接触的教材，我在教育教学工作中遇到了不少困难。针对这些情况，我在积极参加教育局组织的新教材培训的同时，虚心向有经验的教师及兄弟学校的同行讨教经验。在教学中，认真钻研新大纲、吃透教材，积极开拓教学思路，把一些先进的教学理论、科学的教学方法及先进现代教学手段灵活运用于课堂教学中，努力培养学生的合作交流、自主探究、勇于创新的等能力，个人年度工作总结《年度考核个人总结》。另外，本人在搞好教学工作的同时，还很注重教学经验的积累，有了心得体会就及时记下来与同事交流，本学期撰写综合活动案例《翱游花海》以及论文多次参加市级交流、获奖、发表。

三．遵守纪律方面

本人严格遵守学校的各项规章制度，不迟到、不早退、有事主动请假。在工作中，尊敬领导、团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、热爱学生、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名人民教师的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

四、业务进修方面

随着新课程改革对教师业务能力要求的提高，本人在教学之余，还挤时间自学中文本科并积极各类现代教育技术培训初步掌握了多媒体课件制作。

**医疗投诉亮点工作总结12**

做好经济核算，正确评价经营成果是财务工作的基本职责，是参与医院管理的一项重要职能。财务处通过详实、细致的经济数据，认真分析医院在每月、每季、每年的经济运营情况，在财务分析中做出客观、明了的总结和分析，对引起收支变化和效益增减变化的因素加以深入剖析，为调整医院经营方针策略提供有力的参考依据。

对影响医院收支结构变化较大的项目，各项收入比例变化；人员经费支出、卫生材料费支出、药品费支出及其他消耗性支出等增减导致支出结构变化；门诊量、入、出院患者量、床位使用率、床位周转次数、每门诊收费水平、每床日收费水平等各项经营指标的变化，都要进行详细分析，将能够影响到医院经营状况的各种因素都纳入财务分析的范畴。财务分析客观反映了医院在核算期内的经营状况和经营成果，为医院趋利避害，发挥优势，调整经营策略和工作方向提供重要的参考资料。

**医疗投诉亮点工作总结13**

20xx年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

>一、投诉事件分析

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元（具体事件见刘云英投诉档案材料）。

>二、会议一致认为，目前医院医疗安全形势不容乐观，存在居多医疗安全隐患，主要表现以下几个方面：

医疗服务态度差，少部分医务人员仍缺乏“患者第一，安全第一”的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种“关爱、理解”的心情对待病人，而是以一种“以牙还牙”的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者“关爱、礼貌”的仁心。

**医疗投诉亮点工作总结14**

按照《医疗机构管理条例》、《医疗机构管理条例实施细则》、《医疗机构校验管理办法》等卫生法规要求，我院于20\_\_年2月至11月开展了医疗机构校验工作，现将工作情况总结如下：

一、领导高度重视，建立健全组织机构，确保校验工作有序开展。

我院高度重视20\_\_年度医疗机构校验工作，成立了我院以院长为组长、分管副院长为副组长、相关人员为成员的医疗机构年度效验工作领导小组，由院长组织相关人员召开校验工作会，会上明确了各职能科室的在本年度校验工作中的职责，由分管副院长负责医疗机构的资料审查以及医疗质量管理检查，相关人员负责村级医疗机构的现场审查并负责审证及换证工作，各司其职，联合开展医疗机构校验工作。

我院组织召开了全镇村级医疗机构负责人的`校验工作会，会上传达了卫生局相关文件精神，通报了我院医务人员在20\_\_年工作检查中发现的问题，学习了《医疗机构基本标准》，要求所有村级医疗机构严格按照市卫生局《关于开展公立医疗机构年度效验工作的通知》中的规定提供校验资料，严格核对医疗机构许可证的名称、类别、诊疗科目、执业地点是否和实际相符，并且按照《医疗机构基本标准》进行自查，对达不到标准要求的进行整改。

二、认真组织现场审查，做好医疗机构再次准入管理。

现场审查结合医疗质量管理工作，重点审查医疗机构是否符合《医疗机构基本标准》，诊疗科目和人员资格是否符合法律法规要求，规章制度与技术规范是否健全，有无出租、承包卫生室、聘用非卫生技术人员、超范围执业等违反国家法律法规的执业行为等。

三、结合形式审查和现场审查结论，做好审证及换证工作。

结合前期形式审查和现场审查结论，开始审证工作以及执业期限到期且符合校验要求的医疗机构执业许可证进行换发工作。此次校验工作，我院对所有的村级医疗机构执业许可证全部重新核准了医疗机构的名称、诊疗科目；对医疗机构名称与诊疗科目不符的进行了名称更正，对诊疗科目无相关执业资质人员及设施设备的予以取消诊疗科目；为实时掌握医疗机构管理信息，在此次校验工作中，建立好医疗机构管理信息系统。并且按照要求，建立了分户档案和区域档案，进一步完善了村级医疗机构的归档和管理工作。

通过此次校验工作的开展，切实履行了卫生行政部门的依法监管职能，加强了医疗机构的医疗质量管理，更好地促进了医疗机构依法执业。

**医疗投诉亮点工作总结15**

20xx年在院领导的正确指引下，在科主任，护士长及儿科同志的辛苦栽培和指导帮助下，我在思想和工作上取得了很大进步。

现手术室护士年终总结内容：

>一、在思想政治方面

我积极拥护医院的各项方针和规章制度，以病人为中心，严格按一名优秀合格护士的标准要求自己，视病人如亲人，坚持以质量为核心，病人的满意度为标准，牢固树立团队精神。

>二、积极学习各项新技术、新业务

作为一名手术室护士，在工作中严格执行各项操作规程，遵守医院儿科的规章制度，时刻注意保持无菌观念，对待工作认真负责，一丝不苟，加班加点，树立高度的集体责任感和荣誉感，团结同志，凡事以工作为重。为患者提供全方位优质服务，与手术医生积极密切配合，团结协作，打造和谐的工作氛围，保证手术顺利完成。

>三、积极参加儿科组织的危重病人抢救工作，配合各儿科做好抢救工作

我工作中团结同事，积极进取，严格查对，严谨细致，杜绝差错事故的发生，在保质保量完成手术过程的同时，还要不断提高自己的操作水平，积极参加各项新业务的开展。参加医德医风工作一年来，我在儿科同志们指导下刻苦学习积极进取，掌握了各科手术配合步骤如：普外、儿科、胸科、妇产科及脑儿科等等，加深了自己的无菌观念和操作要求。

进入手术室的第一天，老师便对手术室的环境与器械向我们做了详细的介绍，让我认识到了解环境和认识器械的重要意义——这并不是简单的参观了解，更重要的是让我们能够在最短的时间内熟悉并掌握它，在环境中能够迅速的找到所需的物品!同时也使我们认识到时间就是生命，我们必须争分夺秒!

第一次上台做洗手护士，紧张的心理挥之不去，可在带教老师的耐心指导与鼓励下，我很快调整好了自己的心态，从开台开始，到无菌衣与无菌手套的穿戴，到器械的传递，再到上刀片与穿针线等等，工作过程中我更加懂得了“百看不如一练”的含义!巡回护士的工作体验，让我认识到这项医德医风工作的重要性，看似简单，其实不然，必须有扎实的理论基础与丰富的临床经验才能更好的完成工作。同时与洗手护士一样，承担着重大的责任与压力。

在手术室的实习中，强化了我的无菌观念，增加了无菌原则意识。让我对洗手护士和巡回护士的工作任务有了更深刻的认识与了解，使我更加懂得医德医风工作之间互相配合的重要性。手术室的工作让我体会到生命的可贵与脆弱，让我更加意识到护理工作的重要性。

新的一年即将来到，回顾过去的一年我感慨万千，展望20xx年我信心百倍，在新一年的医德医风工作中我将克服20xx年度自身的一切不足，取长补短，戒骄戒躁，不断完善自己，提高自己业务水平，争取在新的一年在各方面都更上一层楼，取得辉煌业绩。

**医疗投诉亮点工作总结16**

继续深入进行省级课题《“三组联动”校本教研的实效性研究》的研究，学校校长室、教导处、教科室重新梳理了学校校本教研工作的条理，对各级各类课题研究的学科组、备课组进行更为合理地调整，使得“三组联动”这一教科研管理模式更为合理地运转，做到了人人有课题、课题研究人员不集中于部分老师，学科教学类课题的研究兼顾各学科、各年段。

这一调整为学校“金字塔”课题研究模式的顺利运用，提供了有力的保障，更为今后学校教科研工作的开展打下了坚实的基础。

**医疗投诉亮点工作总结17**

半年来，在县新农合管理办公室和医保办的正确指导下，在我院职工的共同努力下，我院的新农合及医保管理工作得到了顺利实施，给参保人员办了一定的实事，取得了的一定的成绩，缓解了参保人员的“因病致贫，因病返贫”的问题，有效减轻了病人家庭的经济负担，让参合农民得到了实惠，极大的方便了参保人员就医，维护了广大干部职工和农民的切身利益，满足了参保患者的医疗需求。

>一、政治思想方面

认真学习十八大会议精神及\_理论，全面落实科学发展观，认真开展“6S”、“争优创先”、“三好一满意”活动，贯彻上级及院里的各种文件精神并积极落实到位，学习医院工作规划，制定科室内部工作计划，使各项工作有条不紊，不断提高自己的思想政治觉悟，廉洁自律，遵守卫生行风规范，自觉抵制行业不正之风，以提高服务能力为己任，以质量第一、病人第一的理念做好服务工作。

>二、业务工作方面

1、认真执行县新农合及医保办的有关政策，根据每年新农合管理办公室及医保办下发的新文件及规定，我们及时制定培训计划，按要求参加县新农合办及医保办组织的各种会议，不定期对全体医护人员，财务人员进行相关知识及政策的宣传学习，使有关人员能够正确理解执行上级各项决议文件，合作医疗实施办法以及相关规定，使其对报销比例，报销范围，病种确实熟练掌握。

2、对住院病人的病历及补偿单据每月进行抽查，对发现的有关问题及时向科室反馈，提出原因并加以整改。

3、坚持首诊负责制，加强了住院病人的规范化管理，对住院患者实行医疗和护理人员双审核制度，认真审核参保患者医保卡，身份证及户口薄等有关信息，严格掌握入、出院指证和标准，坚决杜绝了冒名顶替住院和挂床住院等违反新农合政策的现象发生，严格执行诊疗常规，做到合理检查，合理用药，合理治疗，住院病人一览表，床头牌，住院病历上均有新农合标识，及时向参保患者提供一日清单和住院费用结算清单，对出院病人，即时出院，即时报销。

4、为方便群众就医，设立了新农合及医保报销窗口，张贴了就医流程，报销范围，报销比例。在我院的院务公开栏公布了我院的服务诊疗项目及药品价格和收费标准，增加了收费透明度，公开了投诉电话，对出院病人的补偿费用实行了每月公示，提高了新农合基金使用透明度。

5、20xx年1—6月份我院新农合补偿人数：3278人，费用总额：10246519元，保内总额：8180922元，应补偿金额3074455元，次均住院费用：312584元（其中：河东区补偿人次90人，总费用308933元，保内费用：245856元，应补金额98250元次均费用：3432。58元）我院20xx年上半年新农合收入与20\_年同期比各项指标增幅情况：

认真贯彻上级及院里的各种文件精神并积极落实到位，20\_年上半年医保住院患者1872人，20xx年1—6月份住院患者192人，20xx年上半年医保住院病人比20\_年同期增加5人，住院增长率为：2。67%。

>三、存在的问题与不足

由于思想重视程度不够，管理不规范，次均住院费用增长控制还是不够严谨，侧重追求经济利益，对患者没有严格做到合理检查，合理治疗合理用药，合理收费，

>四、下半年工作计划

1、继续做好与县医保办、新农合办、医院等三方协调和上传下达的工作。

2、围绕医院年度工作计划，突出重点，当好领导参谋和助手，使医保中心、新农合、医院和患者三方达到共赢。

3、严把参合、参保患者证件核查关，坚决杜绝借证住院、套取医保、新农合管理基金的行为发生。

4、继续加强对全院医务人员进行医保、新农合政策宣传以及相关知识的学习和培训，不断提高医保、新农合工作的制度化、信息化、规范化管理水平。

我院新农合、医保管理工作，还有很多不足之处，在今后的工作中要认真学习和落实上级医保、新农合政策。立足岗位，认认真真做事，扎扎实实工作，明其职，尽其责。为我院新农合、医保工作的持续健康发展做出应有的贡献。

**医疗投诉亮点工作总结18**

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水\*，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

>一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界、做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

>二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水\*才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

>三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，XX年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

>四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在XX年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水\*，从而达到投诉满意度100%。

>五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在XX年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

——医院实\*工作总结 (菁华9篇)

临床医学实\*活动已经结束好长时间了，但是直到今天，实\*留给我的记忆仍是历历在目。我不知道那些感觉、那些思路要在我心里停留多长时间。自打有了那样一些经历之后，整个人都有所变化，现在仿佛还在变化着。

**医疗投诉亮点工作总结19**

1、各科室均已成立科室质控小组，结构合理、分工明确，以科室主任为质控工作第一负责人;

2、大部分科室质控资料有专人管理;

3、科室记录完整，科室主任重视，记录真实可追踪的科室有：病理科、针灸科、老年科、康复科、呼吸科、风湿科、血液科、心血管科、消化科、整烧科、耳鼻喉科、骨科、重症医学科等。

4、活动记录不完全的科室有：肾科、普外二、普外一、介入血管科、神经外科。

5、完全无活动记录的科室有：儿科、胸心外科、神经内科。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找