

# 最新医保局心得体会 窗口服务工作心得体会(大全6篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 医保局心得体会篇一

XXXX年XX月，我荣幸的成为了一名综合窗口工作人员，任职于XX镇政务服务中心。入职至今已近一年时间。虽然时间并不长，但我深切的体会到作为窗口工作人员的价值。

窗口是与老百姓联系的纽带，它的工作是繁琐的，但却非常有意义。窗口代表政务服务的形象，加强文明窗口建设，梳理良好形象，做好窗口服务工作尤其重要。

具备“认真负责”的基本素质。窗口工作直接面对的是办事群众，回答问题时必须详尽、准确，一次性讲明办事流程和准备的材料。工作人员的一言一行都代表政府的形象。因此，做好一名窗口工作人员，需要有精通的业务知识、良好的仪容仪表和规范文明的服务用语。

树立“微笑服务”的工作理念。在面对办事群众时，要做到细心、耐心，同时亲切自然、面带微笑。在接待情绪比较激动的办事群众时要客观、冷静。在平时的工作中通过换位思考，替办事群众着想，为办事群众服务。

明确“为民服务”基本概念。要认清自身所处的位置，明确与办事人员的关系。在接待办事人员时，要平稳的心态，切勿“高冷”，要做到亲切自然、和蔼可亲，让办事人员感受到家的温暖。

服务是无形的，但它是可以被感知的。正如我们xx镇政务服务中心的服务理念，要为办事群众多办实事、好事，做到为民服务、务实快捷、清廉高效。

## 医保局心得体会篇二

— 2 — 医保领域腐败和作风问题专项整治工作，主动认领医保领域问题共 2 项，建立工作台账，明确责任股室、时间节点，全面开展摸排自查，扎实开展整改，不断增强全局干部职工廉洁从政的思想自觉和行动自觉。

— 3 — 用耗材费用 x000 万元左右，大幅减轻了群众就医和医保基金负担。四是健全和完善医疗保障待遇制度。严格落实国家医疗保障待遇清单制度，按照省市统一安排部署，清理了一批超出国家清单范围的政策，医疗保障制度设置、政策标准、基金支付范围等全部执行全市统一的规范标准。

3 3. . 扎实开展“走流程办业务解难题”活动。通过组织局班子成员、业务股室负责人亲身办、陪同办、进行线上、线下体验流程等方式开展“走流程办业务”活动，制定走流程事项 10 项，对所有经办业务流程进行全面体检，找准“症结”，加以整改，切实解决群众服务痛点、堵点、难点问题。截至目前，已开展“走流程”活动 x0 次，发现问题 1x 个，立行立改 1x 个，制定有针对性的整改措施 1 条。

— 4 — 了解当地便民服务大厅、村卫生所现状，为下一步医保服务下沉提出指导意见和建议。

6 6. . 全力推进省定市定民生实事任务完成。一是省定民生实事：扩大医院门诊费用异地就医直接结算范围。目前[x家二级医院、2家药店已完成医保信息平台异地配置，门诊购药已通过实测，能够正常进行异地就医结算[x家二级医院的 x 种试点门诊慢特病异地就医结算正在进行测试中。二是

市定民生实事：对医共体实行医保基金总额预付，建立“结余留用、合理超支分担”的激励约束机制。我局认真配合紧密型县域医共体建设相关工作，科学、合理编制了2022年总额预付方案，已向县域内2个医疗集团拨付城乡居民门诊费用1x0x万元、住院费用xxx2万元、慢性病费用xx0万元。

— 5 — 同时在年底将统一组织对医疗集团医保基金管理情况进行监督考核，考核结果与质量保证金返还、医保费用年度清算、次年预分额度等挂钩。

## 医保局心得体会篇三

按照建设人民满意机关的要求，坚持人本理念，开拓创新，强化管理，不断提高医疗保障水平，强化基金监管措施，提升经办服务水平，较好地完成了各项工作任务。

### 一、基本运行情况

#### (一) 基本医疗

1、扩面。截止20xx年10月底，全市参加基本医疗保险的单位达××家，参保职工××人，其中新增参保××人，占全年任务的××%。市本级参保单位××家，参保总人数××人，其中新增参保××人，占全年任务的××%。

2、征收。截止20xx年10月底，全市征收基本医疗保险费××万元，占全年征缴任务的××%。市本级征收基本医疗保险费××万元，占全年征缴任务的××%。

3、支付。截止20xx年10月底，全市参保患者享受待遇××人次，发生住院医疗费××万元。住院医疗费中，统筹基金支付××万元；患者政策内自负××万元；自费××万元，政策内报销比例××%。市本级参保患者出院××人次，出院人员发生住院医疗费××万元，统筹基金支付××万元；患者政策

内自负××万元，自费××万元，政策内报销比例××%。

## (二) 生育保险

截止20xx年10月底，全市生育保险参保职工××人，其中新增参保××人，占全年任务的××%。征收生育保险费××万元，完成全年征缴任务的××%。市本级生育保险参保职工××人，其中新增参保××人，占全年任务的××%。征收生育保险费××万元，完成全年征缴任务的××%。

## (三) 城镇居民医保

目前，全市城镇居民医保参保人数××人(含登记参保人数)，完成全年目标任务的××%(居民医保实行预缴制，扩面征缴工作已于上年度12月前全部完成)征收基金××万元，占全年任务的××%。截止20xx年10月底，参保患者出院××人次，发生总医疗费××万元，统筹基金支付××万元，政策内自付××万元，自费××万元，报销比例为××%。

## 二、所做的主要工作

1、大幅调整医保待遇政策。为更好地落实中央、省医改工作会议要求，进一步提高我市医疗保障水平，我处对医保待遇政策进行了较大幅度调整。围绕这一重点，我们一是扎实开展前期筹备。组织了广泛深入的政策调研，经过认真测算，反复讨论，拟定出调整草案，提交局党组会议和市政府人社工作专题办公会多次讨论研究。二是大幅提高待遇水平。\*月\*日，待遇调整政策正式出台，群众医保待遇水平较前大幅提高。职工医保方面：在适当恢复起付线的基础上，提高了住院报销比例，在本统筹区内发生的住院费用，三级医院报销××%、二级医院报销××%、一级医院(非药品零差价医院)报销××%，分别提高了××个百分点、××个百分点、\*个百分点；大病互助费最高支付限额由××万元提高到××万元；取消恶性肿瘤患者省内转诊住院医疗费用首先自付

\*%的规定;将参保患者住院前三日门急诊抢救费用纳入报销范围。生育保险方面:提高定点医疗机构部分定额结算标准,提高幅度达××%,将新生儿医疗保健费从××元提高到××元,调整了妊娠期门诊检查费及门诊人工流产费等支付标准。同时,政策还明确规定每两年对市本级生育保险参保女职工进行一次免费妇科学查,实现了预防和治疗的良好结合。城镇居民医疗保险方面:提高住院报销比例,一级医院(含社区卫生服务中心)从××%提高到××%,二级医院从××%提高到××%,三级医院从××%提高到××%;全年累计报销金额从\*万元提高到\*万元;将符合计生政策的生育住院医疗费、计生手术并发症住院医疗费纳入报销范围。三是全面铺开政策宣传。针对政策调整内容,我们在××日报、晚报、新闻频道、图文频道、××广播电台等多家媒体开展了综合报道。

2、继续运行“大医保”网络系统。根据中央和国务院医改工作要求□20xx年,我省将就医“一卡通”问题纳入医药卫生体制改革重点内容,并在全省范围内建立了统一的网络平台,即“大医保”网络系统,确保了医疗保险异地就医结算、医疗费用即时结算和就医购药一卡通。

3、切实加强基金监督管理。今年来,我们把医保基金使用监管摆在更加突出的位置,从医、保、患三方面入手,用更开拓的思维、更细致的工作确保基金的合理有效使用。一是加强定点医疗机构监管。一直以来,我们不断加强对定点医疗机构和协议药店的监管,维护医保政策的严肃性,确保基金平稳运行。工作中,我们在坚持日常查房查床和交叉检查的同时,不断改进方式,利用节假日、晚间等时段进行突击检查,此外,我们加大依社会举报查处的力度。二是规范内部经办管理服务。始终坚持收支两条线、专户储存、专款专用,严禁基金挪用。坚持内审制度,确保内审率达到××%以上,坚决拒付不符合支付项目和标准的费用,严禁基金滥支付行为。进一步规范了经办流程。三是突出维护医保患者权益。增强参保病人的维权意识,要求医生尽可能使用目录内的药品,同时自费药品需经本人或家属同意方可使用。在所有定

点医疗机构医保办、费用结算窗口悬挂了医保监督牌，公布了举报电话，参保患者对于违反医保政策的医疗行为可以随时举报，这样，对于规范医生处方行为、促进合理用药、控制药品费用的增长起了较好的作用。

4、不断提升经办服务能力。我们以创建活动为契机，结合深入推进满意政府建设工作、行政责任制建设活动及行风建设等主题活动，努力加强干部队伍建设，不断提高服务意识和服务质量。一是加强制度建设。进一步完善了包括办事公开、服务承诺、首问负责等制度，实行业务制度化办理、规范化运作，进一步提高办事效率。二是提高经办能力。认真组织窗口经办人员学习×××，提高经办人员综合素质，增强服务意识。多次举办窗口工作人员业务知识竞技活动，组织他们积极参与局里业务知识竞赛，及时学习掌握新政策、新业务，提高窗口业务经办能力。三是改善服务环境。及时更新窗口信息牌匾，添置窗口信息显示屏，统一窗口工作人员着装等，扮靓窗口工作环境，为群众提供一个舒适的办事窗口，维护医保良好形象。四是狠抓廉政建设，防范廉政事故的发生。市本级还专门出台了工作人员行为规范“八个不准”，对单独开展监督检查、利用职务之便索拿卡要、在医院药店投资入股及其他不文明的日常行为明令禁止。

目前，医疗保险工作中存在的一些不容忽视的问题：一是基金支付压力大。目前，由于医疗保险费征缴基数不规范和医疗保险待遇政策的调整，导致基金征缴的增幅与基金支出的涨幅不相适应。二是城镇居民医保与新农合制度冲突越发激烈。城镇居民医保和新农合的制度冲突已经延续多年，交叉覆盖、无序竞争愈演愈烈，在一定程度上影响了两项制度的健康发展，一体统筹的内在需求非常强烈。三是医疗服务行为有待进一步规范。虽然我们加大了对定点医疗机构的监管力度，但个别定点医疗机构仍然存在虚构检查、虚构治疗和挂床住院等违规行为，难以规范到位。

## 医保局心得体会篇四

### 一、思想工作方面：

在这个学期里，本人能够遵守园内的各项规章制度，热爱集体，能坚守工作岗位，不迟到、不早退，无事不请假，对幼儿一视同仁，与同事相处融洽。服从领导的分配，乐意接受各项任务，并且尽力把它完成。班上出现问题，能够与班上的老师共同商量解决。同时创造新的好的办法传授给大家，积极认真的参加保育员及其他的各种学习，每次学习都认真的做好笔记，在工作中遇到有问题时，做到早发现早解决，主动听取保健医生的意见，做到不隐瞒自己的不足和错误；经常与保健医生交流。

### 二、生活卫生方面：

做到来园开窗通风，搞好室内外卫生，保证环境清洁整齐。做好晨间各项准备工作。保持卫生区地面干净、无污物、无积水、墙饰整洁；盥洗室地面洁净干燥、无积水、水池及墙壁无污物，每天勤擦，消毒盆每次用完清洗、盆内无浸泡物；盥洗室地面坚持每23周一次大的清刷，为保证幼儿的身心健康，减少污染没采用任何酸性物刷地，而是采用清水刷洗地面；每天清洗水杯、消毒水杯，保证水杯体外明亮无污物、水杯内无事物残留；不把当天的活留到第二天再做；厕所保持无异味、地面干燥洁净、清洁用具挂放整齐、不堆放垃圾；厕所坚持每次上完后冲洗拖地，发现有异味及时用淡洁厕灵浸泡一会拖干，做到每天消毒不少于三次，经常用卫生香去味，做到勤冲勤刷；教室拖把和厕所拖把分开使用，做到经常消毒；活动室地面洁净干燥，物品摆放整齐，教具、玩具洁净无尘土，室内空气清新无异味；幼儿被褥叠放整齐，经常凉晒；认真做好班中每个角落的卫生，把每天的都当作卫生大检查来对待；严格执行一日卫生消毒，坚持每天三餐的卫生消毒。各种资料记录清晰，时间准确，按时上交。

### 三、保育工作方面：

本人能够热爱幼儿、关心、耐心、细心、热心地对待每个幼儿。能积极搞好本班的清洁卫生工作，做好幼儿用具的消毒工作，能够细心照顾幼儿的生活，根据天气的变化，及时为幼儿穿、脱衣服。注意护理体弱多病的幼儿，仔细观察有不适宜的幼儿全天的情况，及时与家长沟通。户外活时对幼儿进行安全教育，能有秩的上下楼以及玩各种大、小型玩具，防止意外事故的发生；为幼儿擦汗、擦拭鼻涕；引导知道玩累了休息；配合教师培养幼儿的一日生活常规。

### 四、在协助教师工作上：

本人能够积极配合，任劳任怨。在活动前能根据教师的教学计划，为老师准备好教具、学具和布置好场地等等。积极的参与一些简单玩具的制作。配合好教师耐心的照顾每一名幼儿，做好接园、离园的工作；并做好家长工作。

### 五、保育员学习方面：

能认真学习各种保育知识。如：《如何搞好盥洗室、厕所卫生》、《餐前消毒擦桌子的方法》、《冬季对幼儿的户外护理》、《防止幼儿意外伤害的发生》、《加强幼儿健康教育》等做为这学期的重点，互相学习，取长补短，共同进步；并把所学的知识运到实际工作当中。

本学期，在与班级教师的密切配合下，确保了教育教学的顺利开展、保证了幼儿愉快的在园生活，同时也得到了家长的肯定。下学期将继续加倍努力，规范操作，扎实做好安全、卫生及护理方面的工作，以保证幼儿的身心健康。总之，我们将满怀信心，努力工作，赢得社会和家长的信任，为海月幼儿园辉煌的明天继续向前迈进！



## 医保局心得体会篇五

随着社会的发展进步，文明程度的不断提高，人与人交往的日益频繁，礼仪已成为现代社会中的重要组成，因此我们身为医护人员应不断提升自我形象及自身综合素质来更好的为广大患者服务，使其患者及家属均认可和满意！

良好的护理礼仪可以无声地营造着完美的医疗软环境，提高护理服务质量，不但能使护理人员在护理实践中充满自信心，自尊心，责任心，还可以创造一个友善亲切、健康向上的人文环境。

五月初，院里为我们请来礼仪讲师为大家进行严格认真的礼仪培训，并计划在六月份举办“护理礼仪大赛”。从老师开始向我们介绍和演示护理礼仪的时候开始，我认为自己肯定学不好，因为我觉得自己不是淑女的那种女生。待老师讲完及演示以后，我认真地模仿、揣摩老师的动作，也慢慢的进入了角色，觉得作为一名护士，应该有端庄礼仪的体现，所以当学习的时候，我认真模仿着老师的步伐和动作，尽量让自己的动作看起来端庄美丽，不由得自信满满。

我们几个人开始了严格的训练，我们四班倒不分白夜下休，天天都在训练，虽然很累但练习过程中总有欢声笑语。从开始的“毛手毛脚”一点一点的演变为“落落大方”！从一个一个的动作、笑容，演变成优雅大方的“舞蹈和情景剧”，回头再看，再多的苦累也成为我们“心满意足”的会心一笑。

在练习之余我细细思考，每一位前来住院带着病痛的患者，除了需要我们医护人员诊治及护理外，最重要的是“人温关怀”，哪怕多一个微笑、多说一句暖心的话、多一个肯定的点头、多一个暖心的指路都会让患者感觉到咱们医护人员心中的爱。

通过这次培训让我们懂得：护士仪表和风度是护士内心世界

的外在表现，是自我情感的表达，也是与病人传递交流信息的方式，是工作的第一语言。

最后，愿我们妇二病区在礼仪大赛中取得“满意的成绩”。

窗口礼仪培训心得体会2

## 医保局心得体会篇六

“窗口”是代表着一个单位的外部形象，加强文明“窗口”建设，做好窗口服务工作就显得尤其重要。少点冷漠，多点微笑是窗口服务工作的基础。下面是一些窗口微笑服务工作心得体会，希望对大家有帮助。

一、少些脾气，多点微笑。窗口是联系群众的纽带，有些群众没事可能一辈子都不会到公安机关来一趟，我们要把每个群众都当成是第一次到公安机关，千万别让自己一句不中听的话、一个下意识的动作，使公安机关的形象在群众心中大打折扣。因为，一个“坏”的宣传可能得用十个、百个“好”的宣传才能弥补。因此工作中，我们要时刻提醒自己，坚持服务为民，服务第一的原则，或许少一些脾气，多一些微笑就会给办事的群众留下好印象，使前来办事的群众享受文明优质服务后，主动为公安机关良好的形象做宣传。

二、少些牢骚，多点耐心。窗口工作本就很烦琐，无非是办证件之类的事情，整天翻来覆去的就那么些事情，有时碰上个年纪大的老人或没读过书的居民，还得和他们仔仔细细的讲清楚，再不行还得帮助填填表格什么的，有时还无故被冤枉不帮群众办实事，很累，也很委屈。但是作为面向社会服务的行政窗口它很重要，因为它与老百姓的日常生活息息相关。如果你由于工作的烦琐和服务对象不称心而发牢骚时，

你可以试着进行换位思考下，或者将他们当做亲戚朋友来对待，想象下你的耐心是可以让他们得到真实帮助的，会让办事的群众少跑很多路，能给人民群众留下好印象，同时也是让自己心情变好的好方法，所以请不要再发牢骚，也只有以这样积极的心态看待所从事的窗口工作，用正确的信念和价值观，才能帮助自己正确看待工作中的枯燥乏味和辛苦。

三、少些冷漠，多点沟通。窗口工作中常会碰到一些不明就里、难以沟通的服务对象，他们来办理同一件事情也许来了不止一次两次，徒劳无谓的给自己增加了许多工作量。少数群众稀里糊涂的希望我们按照他们不合理要求予以办理业务，此时我们要和他们摆事实、讲道理，注意合理的运用说话技巧，以诚恳的态度和明白的道理说服他们，必要时运用掌握的法律法规知识让他们知道我们为什么不能那样做，这样才能化解与群众间的矛盾与误会，为和谐警民关系增色添彩；当然，难以沟通的服务对象中也有确实需要帮助的群众，他们有的不知道办事流程和所需材料证明什么的，此时我们就应该认真细心的为他们寻找解决办法，必要时我们应该主动指导他们怎样做才能快速的办理自身所需的业务，少些冷漠和摆架子，多些交流沟通，就可以使他们成为我们公安机关的“流动宣传栏”。

总之，窗口工作就是与人打交道，必要的沟通技巧是我们应具备的，同样一件事情，不同的人采取不同的方法去处理，可能就会有完全不同的结果和效果。作为窗口民警必须要耐心细致、认真负责，努力克服不良情绪，始终以饱满的热情做好服务工作，用真心诚意和微笑赢得群众对公安机关的满意。我们没有太多惊心动魄的侦查破案故事，没有什么荡气回肠的豪言壮举，需要的只是春风化雨般地温馨服务和不知疲倦的辛勤工作。

严谨务实、一丝不苟。第一天“上班”的我不敢怠慢，提前十分钟到综合服务窗口，发现窗口工作人员基本都就位了；到达综合进件窗口时，发现两位工作人员均已入座并打开了电

脑准备服务，我心里说道：“哇塞！好在提前出发……”。刚一落座，就有业主单位来咨询行政审批事项，听着工作人员头头是道的解释，看着他们热情认真的模样，我心中“过把瘾”的弦儿一下子绷紧了，窗口服务直接面对业主单位，综合进件一旦登记就不得修改，登记错误就得取消登记，业主单位需要重新进件，可来不得半点马虎。

热情真诚、有求必应。我看到，微笑服务、礼貌接待是窗口工作的常规。不断有业主单位来询问各式各样的问题：我们准备一个项目又没有对应的流程？审批得经由哪些个窗口？新进件我们要做什么？需要人防办理验收怎么弄？……不管什么问题，不管问题是否简单，也不论提问是否属于综合窗口解答的范围，两位工作人员一概热情解答和引导，常常在解答完后还追问“请问还有什么问题吗？”，对于无法直接回答业主单位的就会告诉业主单位应该到哪个窗口咨询、可以到哪个部门去办理等等。

弹指一挥间，来行政服务中心工作已快三年了，对窗口工作有了切身的体会和深深地感悟，看似轻松的窗口工作干起来其实真不容易，要想做得好，必须得下功夫才行。

第一个基本功是“坐功”，这是基本要素，就是要坐得住。一天8小时要坐的满满当当，端端正正，随时迎接着每一位来窗口办事的群众。如果坐不住，群众来办事找不到人，那窗口也是形同虚设了。窗口的规则多，如不能无故离岗，不能随便窜岗，不能吃零食聚众聊天等等，可说是“十项纪律八项注意”，但必须耐住性子遵守纪律，这可是关系到单位、政府形象问题，马虎不得。如果这“坐功”没练好，那下面的功夫也别练了。不过，回头审视自己一下，这“坐功”练得虽没登峰造极，也可列入大侠之列了。

第二个基本功是“轻功”，这是必要条件。变通理解就是业务水平要高。窗口就是给群众办实事的，对工作人员的业务水平要求比较高，不仅要熟练，动作要快，而且要求准确无

误。如果群众来办事了，我们的窗口工作人员对业务不熟练，办事慢慢腾腾，失误连连，那不仅给群众带来麻烦，为单位抹黑，而且与中心提出的口号“便民，高效，廉洁，规范”也是相违背的。要做到业务水平高，平时一定要注重学习，不仅是埋头学习业务知识，也要与国家的法律、法规，相关的条例、条款结合起来学习。综合素质提高了，业务水平自然水涨船高了。

第三个基本功是“笑功”，这是充分条件。中心给我们每一位工作人员发的工作牌后面有一个小标语：“今天你微笑了吗？”，我觉得这个特别好，每天一上班我就能看到这行字，它时时的提醒我，抛掉不良的情绪，微笑，微笑再微笑。其实微笑也是个学问，什么样的微笑最美呢，专家论证说上下露出八颗牙齿的微笑最美，自己曾经对着镜子试着露牙，可不是露多了，就是露少了，露得刚刚好，笑得又太机械，真难呐！想来过于形式化的行为如果没有内心需求支撑，那是没有感情的。所以只要是发自内心的、真诚的微笑，我认为就是最美的，只要它是适度的，和露出牙的数目关系不大。微笑着坐在窗口，会让办事的群众觉得很亲切，密切与群众关系的同时也会让自己的工作更好地开展。温家宝说过这么一句话：“我相信13亿中国人民微笑着面对世界，全世界人民也会微笑着对待中国。”而我所能响应温的，就是立足眼前，向前来窗口办事的群众微笑，我相信来窗口办事的群众也会微笑着对待我。