

最新医药售后服务总结(优秀9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

医药售后服务总结篇一

1、1—11月城镇职工基本医疗保险基金收入20xx万元，城镇职工基本医疗保险基金支出3184万元，其中统筹基金支出2149万元，个人帐户支出1035万元，已出现收不抵支。

2、1—11月工伤保险基金收入99万元，工伤保险基金支出102万元，生育保险基金收入1.4万元，生育保险基金支出0.9万元。

3、1—11月城镇居民基本医疗保险基金收入2820万元，支出900万元。

1、按上级要求，及时编制上报了20xx年度各项基金预算报表、月报及季报，并于每季根据数据编写基金运行情况分析，力求更好的为领导决策做好参谋。

2、加大各项医疗保险费征收力度，做到应收尽收。

一是职工医疗保险费用的征收，今年在各单位报送职工参保资料时，我科与职工保险科配合先把工资基数核准再录入档案，6月份在财政与银行的配合下，扣缴财政供养人员个人缴纳全年医疗保险费447.42万元，通过核对，误差比以前年度减少，防止了基金的流失。

二是工伤生育保险费用的征收，每月将各单位缴纳的工伤生育保险费明细及时提供给职工保险科，使他们能通知没有缴纳费用的单位按时足额缴纳。

三是配合向上争资争项目的工作，工业滤布目前城镇职工医疗保险困难企业省级配套资金已到156.3万元，城镇居民医疗保险资金中央配套1267万元，省级配套1094.5万元已全部入账。

3、控制支出，保证基金流向的合理与规范。对每月的基金支出先与业务科室进行核对，做到数字无误，合理规范，再向财政申请各项医疗保险基金，及时划拨到各定点医疗机构、定点药店及患者账上，以确保参保对象享受正常的医疗待遇。

4、配合审计组，做好全国社会保障资金审计工作。今年2月份，国家审计署派出审计组对我市社会保障资金进行审计，我局的各项基金也接受了此次审计，在历时两个月的审计过程中，我科与业务科室相互协调，密切合作，提供与审计有关的会计资料、电子数据、证明材料等，对审计组提出存在的问题进行了整改，通过这次审计，更加规范了基金的征缴、使用及管理。

5、通过协调，解决了历年来职工医疗保险理赔款难以及时到位的大难题。今年，在职工保险科的配合下，划拨了20xx及20xx年所拖欠的团险理赔款481.97万元，保障了参保对象的医疗待遇。

6、配合居民管理科做好城镇居民的参续保工作□20xx年，我科向财政领用了400本城镇居民医疗保险票据，并及时发放、核销，确保居民参保工作的正常顺利进行。

1、与财政的沟通协调不够，目前城镇职工医疗保险本级配套资金只到位800万元，统筹基金收不抵支，使基金运行出现风险，已占用了个人账户资金。

2、平时对医疗保险政策及基金的收、支、结余情况调查研究不够，不能形成信息及调查报告，不能更好地为领导决策起到参谋作用。

1、做好20xx年财政供养人员配套资金预算表，多争取资金，将基金运行风险降到最低。

2、与职工保险科配合，办理20xx年续保工作时先核定工资基数再进行银行扣缴，力求做到零误差。

3、及时编制及报送各项基金年报和20xx年预算报表。

4、及时向财政领核居民医疗保险专用票据，发放到各乡镇及象湖镇各居委会，确保20xx年居民参保续保工作进行顺利。

5、与业务科室配合，加强定点医疗机构及定点药店的监督检查工作，杜绝基金的流失。

6、做好各险种的日常拨付及账务处理工作，并参与各险种的扩面工作。

7、加强学习，包括政治及专业学习，将新的政策学习通透，更好的为参保对象服务。

医药售后服务总结篇二

医疗质量管理工作总结

一、科室各医务人员均能严格执行各种规章制度，工作上基本走上制度化、规范化轨迹。

二、各人才素质均有明显提高，政治素质，业务素质明显提高，医德医风建设取得较好的成绩。

三、医疗管理方面成绩显著

1、病案质量较往年明显提高，住院病历书写基本达到预定目标，合格率初步统计为100%。

2、诊断和治疗质量：出入院诊断符合率及术前后诊断符合率均达到预定目标。门诊和住院转诊率接近控制在预定目标，未发生过无菌切口感染情况，处方合格率也基本接近预定目标。妇产科住院产妇死亡率为0，新生儿破伤风发生率为0。

四、护理质量管理方面

1、服务态度较好，基本能穿戴工作服，持证上岗。

2、物品管理使用维修较好，尤其是抢救药品物品管理

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 方面，基本能班班清点，保证桥就工作顺利进行。

3、病房管理工作较往年有所改善。情节卫生工作做得较好，病房物品放置有序。

4、能严格执行消毒隔离制度，常规器械消毒合格率达100%，一人一针一管一消毒执行率100%。

5、能认真描绘三测单，书写护理记录，及时执行医嘱，技术操作规范，准确。

护理五种表格书写，护理技术操作合格率达到预定目标要求，未出现合理差错事故。

五、医技方面

1、能认真执行各种规章制度。

2、能认真配合各科室做好检查项目的分析，诊断报告及时，结论准确，内容完善清楚。

3、能合理使用各种仪器、设备、器械、试剂并能严格管理和维修好。

4、能及时认真做好各种资料的统计工作。

六、药房管理方面

1、能认真执行有关质控制度、措施。

2、能严格执行毒麻药品管理方法。

3、购药渠道正规。

4、调配处方出错率为0。

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 七、存在问题及整改意见

1、服务态度有待进一步提高。

2、业务素质有待进一步加强和巩固。

3、情节卫生工作有待进一步加强。

4、无菌观念有待进一步加强。

5、消毒隔离制度执行有待进一步加强。

6、各科室感染工作记录、数据有待进一步完善。

7、坚持定期召开各小组会议，管理工作有待进一步加强。

xx年12月12日

医疗质量管理年终总结

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 工作向各位做个汇报。

一、建立健全质量管理及考核组织

a□成立院科两级质量管理组织 医院设立院医疗质量管理组织，院长负总责，分管院长具体负责，医疗科、护理部、医疗质量监控科及主要临床、医技、药剂组组长组成。负责制定、修改全院的医疗、护理、医技、药剂等医疗质量管理方案，制定适合我院的医疗工作制度，负责制定与修改医疗事故防范与处理预案，对医疗缺陷、差错与纠纷进行调查、处理。负责制定、修改医疗质量管理奖惩办法，落实奖惩制度。设立科级质控管理组织由医疗科主任、护理组长及其它各医疗小组组长等人员组成。负责贯彻执行医疗护理等规章制度及技术操作规章，对科室的医疗质量全面管理。

a□健全二级医疗质量检查考核体系 成立医院医疗质量检查小组，由分管院长担任组长，医务科、护理部主任、医技科主任分别负责医疗组、护理组、医技组的监督考核工作。各科室成立医疗质控小组，对本科室的医、护、技质量定期考核。形成院医疗质量检查控制小组、科医疗质量检查控制小组二级质量检查考核体系。

二、注重医疗质量检查考核过程

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 查考核，科级质量控制小组每月进行一次医疗质量检查考核，主要加强对各科室的医疗质量工作考核。医疗组主要考核在医生的医疗文献书写质量如住院病历、门诊病历、处方等及疾病诊疗效果质量评价；护理组主要考核护理操作规范、护理医疗文献等质量；医技组主要考核各种医疗报告单的书写质量、疾病诊断正确

率及影像资料等质量。建立健全各种医疗质量记录及登记。对各种质量指标做好登记、收集、统计。检查考核方式有每月的定期检查和节假日等关键时间的不定期检查。质量控制除终末质量外，还加强了对基础质量和环节质量的考核检查，医务人员的自我质控，科室间的互相质控，实现了全方位、多层次的质量控制体系。

三、分析质量考核结果，提出整改措施

医疗质量管理小组定期对医疗质量控制检查小组在医疗质量检查考核中的质量问题进行汇总、统计、分析，并结合医生的自我阐述，指出可能导致医疗质量问题的原因，针对可能的情况提出合适的整改意见。

四、建立质量考核效果双向反馈机制，落实整改存在问题

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 查自评，认真分析讨论，按改进措施进行落实改正，质量控制检查小组认真复核医疗质量改正情况。

五、对照医疗质量管理奖惩措施，认真落实兑现

对于在医疗质量检查考核管理中，未能落实整改的和医疗质量工作做得较好的医务人员，对照医疗质量管理奖惩办法，奖优罚劣。措施规定不合格处方每页扣元，医技申请单不合格每项扣a元，门诊病历未书写每份扣款aa元，危急重病人手术病人未会诊扣款aa元，手术未审批扣罚经治医生、麻醉师、手术室护士每人aa元，病程记录缺记每次扣aa元，麻醉记录未及时书写每次扣aa元，住院病人辅助检查不全，缺检一项扣aa元，影响医疗诊断加倍扣罚，医技报告单不合格每页扣a元，放射科x光片甲级率每低a个百分点扣aa元，护理记录每缺记一次扣aa元，出院病历迟交每份扣aa元，丙级病历每份扣aaa元，交班报告缺记一次扣aa元，整改不到位，复查后加倍处

罚，等等这些措施都是为了保证医疗质量，以罚促提高。

六、强化“四基”“三严”训练，做医疗质量保障

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 学习考试管理与考核评先等工作挂钩。积极选送业务骨干到上级医院进修学习。医院把基本制度的培训作为医务人员继续教育的一项内容，在医技人员中开展基本医疗制度的学习活动，明确岗位职责及工作制度，抓实首诊首科负责制、三级医师查房制度、查对制度、术前讨论制度、手术审批制度、分级护理制度、病历书写制度、危急重病人抢救制度、会诊制度、技术准入制度等医疗核心制度的培训教育工作，在疾病诊疗护理过程中认真加强贯彻落实。

以上就是我院医疗质量管理的基本情况，概括就是质量管理有组织，实施有方案，控制有过程，结果有分析，整改有措施，奖惩有办法，质量有保障。

xx年上半年医疗质量安全管理工作总

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 结

年年初以来，根据医院xx年医疗质量管理委员 xx

文档来源为:版本可编辑. 欢迎下载支持. 医疗事故发生。

二、制度建设： 继续完善各项制度，狠抓落实，持续改进医疗质量

纠纷的隐患问题如病历书写及时性，上级医师查房记录、知情同意书上病人或病人家属的签名、抢救记录及涂改等问题，从医疗环节上堵漏防错，提高甲级病历率，不合格病历按规定处罚。

2、加强三基培训与考核制度的执行与落实 为提高我院的医疗技术水平，根据我院实际情况，年初拟定了三基培训计划，科室组织学习和全院性业务学习相结合，尽量提高医疗技术水平；医务科每年组织2-4次培训学习，进行2次考核，定于6月和12月进行。

三、质量管理初见成效

1、实绩：今年1-6月，门诊量15582人次，同比增长%，急诊847人次，危重病例抢救31人次，平均留观时间天；出院病人数为6241人次、同比增长%；全院病床工作日为51210天、同比增长%；病床使用率为%，同比增长%；，病床周转次数、同比减少8%；平均住院天数天、同比减少天；手术例数为541例，同比增长%；各种辅助检查和很多指标都有不同程度的提高：其中：胃镜检查452人次；服务理念改善了，加强医患沟通，促进了医患关系的和谐发展，医患矛盾减少，医疗纠纷下降，加强了对患者知情同意权及隐私权的保护工作。

年明显改善，但仍有个别科室主任未认真履行好核心制度，部分医生意识淡漠所致；病案质量，合理检查，合理用药及抗菌素使用上有所改善，很多指标明显提高。

3、服务 （1）加强医患沟通，构建和谐医患关系近半年来，加强医患沟通建设，把医患沟通纳入质量管理范畴，要求医务人员在病人入院后即正式向患者或家属介绍病情，所作检查及治疗手段及本科、本院情况，使病人了解自己的病情及所住医院的医疗技术水平，认真听取病人或家属意见，把可取的意见或建议纳入今后的管理中。（2）找缺陷，抓整改，提高病人满意度 医院狠抓服务缺陷管理，从病人满意度中查找不足，对每条缺陷认真调查，落实及反馈，随时改进服务态度，以实际行动提高病人的满意度。（3）医患矛盾减少，医疗纠纷下降。

四、上半年度主要存在的缺陷

1、依法执业：部分科室给自己所指导的无执业人员签字不及时，在每月一次的督查或多或少均出现执业准入管理不严格情况。

2、医疗质量：（1）部分科室的医疗文书质量较差：主要表现在上级医师查房记录（与首次病程记录相同者多），文档来源为：版本可编辑. 欢迎下载支持. 术前讨论记录不规范上，打印病历常有出错现象。（2）抗菌素应用，部分科室未严格掌握指征(来自：小 龙 文档网:医疗质量工作总结)存在滥用抗菌素情况。（3）门诊病历书写不规范，甚至有个别医师未书写。

五、持续改进措施

1、加强法律法规的学习，加强督查力度，严格把好执业准入关，使各级医务人员自觉依法行医，依法执业。

2、加强各类质量管理制度的学习，提高医疗质量，做到诊断有标准，治疗有依据，从而达到减少病人住院时间和费用之目的。

4、改善服务态度，提高服务质量，构建和谐的新型医患关系

5、做好住院病房搬迁前的统筹安排和协调工作。

墨江县人民医院医务科 xx年7月15日

医药售后服务总结篇三

一、蜀山社居委卫生站位于井岗镇蜀山社居委所在地，交通方便，人员往来相对集中。

砖混结构，墙体刷白，使用面积不少于80平方米，房间宽敞明亮，卫生干净，建设发展空间大，“四室”独立规范分隔。

二、人员聘用做到有注册执业证才可以上岗，我卫生站有注册执业医师两人，乡村医生一名，注册护士一名□20xx年完成医师定期考核和护士定期考核工作，现致力于医师资格定期考核考试。多年实习和行医，理论联系实践，积累了不少经验，热情为社区居民服务，深受患者满意。为了病人诊疗安全杜绝医疗事故的发生，我卫生站开展内科日常辩论针对病情危重的病人做到及时转到三甲医院，我卫生站在防治传染病方面坚决执行上级领导下达的命令以，早发现早报告，做好传染病的防治工作。

三、在市、区卫生部门引导支付下，我卫生站开展为社区居民三减免工作，免费测量血压、免费心理咨询和免费健康指导。深受社区居民的信任。本年度诊疗病人比上年度增加了三分之一。

四、我卫生站对上级政策特别支持，努力宣传，接受管理，不断完善设施，加强软件管理，提高业务水平□20xx年度本卫生站无医疗事故和医疗安全事件。

五、本卫生站没有卫生行政部门日常管理不良执业扣分情况□20xx年度积极参加并圆满完成履行法宝义务和各项活动。敬请上级对我卫生站进行校验审核，提出宝贵意见，促进我卫生站工作改进。

医药售后服务总结篇四

为切实做好新型冠状病毒疫情防控工作，按照县委、县政府安排部署及通知要求，某某局及时严密部署、迅速采取措施，确保市场监管领域防疫工作落到实处，具体做到“四强化四严”。

对疫情防控再部署再落实，并按照会议精神要求全局干部取消休假，今天全部正常到岗上班。

我局及时印发了《某县市场监督管理局关于冠状病毒感染的肺炎病情防控工作的紧急通知》，要求关闭市场上所有活畜禽交易场所，严禁采取任何形式进行活畜禽交易，某某市场和某某场已于某月22日全部关闭；曾进行活畜禽交易的食用农产品市场要进行彻底的清洗、消毒；餐饮服务单位经营和加工场所禁止圈养、宰杀活的畜禽类动物等，对违法违规开展活畜禽交易和宰杀行为严厉查处。某月26日，我局印发了《紧急通知》，要求全县所有餐饮单位(包括乡镇农村)全部停止营业，同时，协调城管执法大队对街上的从事餐饮的小摊小贩进行了取缔。截至目前，下发通知某某某余份，出动执法人员某某某人次，检查各类经营户某某某家次。

春节前，我们严格按照上级要求印发《关于稳定新型冠状病毒肺炎防护用品和药品市场价格的提醒告诫书》60余份，对全县医疗机构、药品经营单位进行提出告诫，要求严格执行明码标价规定，不得价外加价，不得收取任何未予标明的费用；严禁相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益；严禁捏造、散布涨价信息，借机哄抬物价、囤积居奇，推动相关医药用品价格上涨。一旦发现违法行为，依法从严从快从重处罚。截至目前，接到价格投诉举报某某件，餐饮投诉举报某某，现已处理某某正在调查某某件。

我局制定了应急预案，成立了综合应急组，专门负责疫情宣传报道与舆情监测，及时引导舆论。同时加强应急准备，协助开展疫情防控相关知识宣传教育，引导群众不传谣、不信谣，不随意散布有关疫情信息，镇定自若，有效应对，做好疫情市场防控工作。同时，我们公布了市场监管举报电话12315，及时受理群众投诉举报。

存在问题：

一是大部分药店和医疗机构缺乏口罩、酒精、消毒液等防护用品。

二是由于外出道路封闭，某某超市反映蔬菜等生活用品货源紧张，影响城乡居民正常生活。

下一步，我局将加大监管力度，强化监管举措，在防护用品价格、质量及农贸市场、餐饮单位检查上再下力气，全力构筑市场监管防疫屏障！

医药售后服务总结篇五

新型农村合作医是由政府组织、引导和支持，农民自愿参加，个人、集体和政府多方筹资，以大病统筹为主的农民医疗互助共济制度，是党和政府为农民办的一件实事、好事。根据衢州市人民政府《关于建立农村合作医疗制度意见》，我市从20xx年12月1日开始正式推行新型农村合作医疗制度。自启动此项工作以来□xxx市市各级各部门做了大量的工作，收到了较好的社会效果。但调查资料表明，新型农村合作医疗工作在推进过程中仍存在一些问题，不少农民对新型农村合作医疗政策缺乏足够的了解，对参加新型农村合作医疗有顾虑，持观望、等待、甚至不信任态度，自愿参加的积极性很低。

为了更好地推进新型农村合作医疗工作，把“要求农民参加”变成“农民要求参加”□xxx市卫生局从改变农民群众的思想观念入手，突出宣传重点，改变宣传手段，创新宣传载体，多管齐下，做足宣传发动文章，营造了浓厚的氛围，积极引导农民群众自愿参加新型农村合作医疗。

20xx年的新型农村合作医疗政策在吸取前一年好的做法基础上，调整了政策，增加了新的内容。所以今年的宣传活动，在去年宣传的基础上，重点是新型农村合作医疗20xx年政策调整部分。为了让农民群众容易接受，编成了顺口溜“三不变，三增一降一取消”，朗朗上口，通俗易懂。同时围绕市委、市政府召开全市新型农村合作医疗工作会议，组织好专题宣传，大力宣传政府在新型农村合作医疗的大动作、大做法。在具体宣传过程中，做到了三个讲透：一是讲透实施新

型农村合作医疗制度的目的、意义，让群众知道好处；二是讲透这项制度的具体内容，让群众掌握政策；三是讲透政府的支持和资金管理、报销程序，让群众解除疑虑。因为针对性强，受到了广大农民群众的热烈欢迎，同时让农民群众明白，政府是在真心的为农民群众办实事、办好事，消除了农民群众的顾虑，提高了农民群众对新型农村合作医疗制度的接受程度和认知度，扭转一些农民怕吃亏的想法，教育、引导农民自愿参加新型农村合作医疗。

在宣传形式上，改变了过去由卫生局“自拉自唱”、“包打天下”的传统习惯。在市委宣传部的牵头下，整合、协调、组织广播电台、电视台、今日xxx等各方面、各层面的力量，形成全社会重视、支持、关注、参与新型农村合作医疗宣传的“大合唱”，营造社会化宣传的强势、大势和优势。在宣传方法上，改变了过去单一的文字和声音宣传。利用参保和没参保受到截然相反待遇的典型事例来展开宣传，让农民群众从身边的人、身边的事受到启发；由市四大班子、卫生局、乡镇等领导把大额报销款直接送到参保农户家中的方式来扩大影响，让农民群众亲身参与其中展开宣传；通过市领导深入基层了解情况，和农户拉家常，向农民群众说明新型农村合作医疗的好处来进行宣传。多部门、多形式、多角度的宣传，使新型农村合作医疗政策、好处、做法家喻户晓，深入人心，大大增强了农民群众参保的自觉性和主动性。

宣传效果的好坏，关键在于宣传载体的好坏。xxx市卫生局从xxx市的实际出发，因地制宜，在宣传载体上，改变了过去主要以墙头标语、广播的宣传载体，不断创造大小兼顾、多平台、多层次的全新载体，从单一的灌输、空泛的说教和雷同的形式中解放出来，形成了硬载体和软载体的联动、传统载体与现代载体的联动、大众载体与专门载体的联动。根据农民群众反映宣传单易丢失的问题，增加了宣传内容，将其扩展为宣传手册，发放到全市农村的每家每户；和广播电台合作，将宣传手册的内容制作成录音带，下发到每个乡镇，

规定其在筹资期间每天黄金时间里进行高强度的播放；要求各乡镇的新型农村合作医疗办公室及时将工作推进过程中的好人、好事、好的做法上报到市合医办，编成简报在xxx卫生信息网上进行宣传；与电视台紧密合作，在体育与健康栏目中开展新型农村合作医疗专题宣传，每周三次对新型农村合作医疗的有关政策、制度、知识进行滚动播出；组织人员创作了小品《参保》，在中国□xxx□蜜蜂节进行专场演出，并送戏下乡寓教于乐；出动宣传车走街串巷进行流动宣传。与此同时，各乡镇也充分利用生动活泼，农民群众喜闻乐见的形式开展宣传教育活动，扩大了宣传活动的覆盖面，增强了宣传的吸引力、感染力和影响力。农民对新型农村合作医疗的知晓率空前提高，都踊跃要求参加新型农村合作医疗，出现了农民自己直接到新型农村合作医疗办公室要求参保的现象。截止到12月28日□xxx市参加新型农村合作医疗人数为46.3万人，参保率达到88.3%，遥居衢州各县市之首。

医药售后服务总结篇六

学理论的认真学习与研究，更为重要的是在活生生的患者面前，如何处理而使他们转危为安，尤其是遇到一些疑难问题、突发事件或急诊状态。在新《条例》出台之前，医务人员还没有过多的心理顾虑，只要患者前来求医，本着救死扶伤的人道主义精神，都尽其所能地进行救治，只要有一分的希望就会付出十分的努力。然而自从宣布实行“举证责任倒置”，以及加大事故赔偿力度后，医务界的不少人士表现出了担忧甚至恐惧的心理。因为有些医疗事故的发生并不是医生本身的过错，而是由于患者情况特殊所致，不进行救治就会死亡，但进行救治就可能出现意外。年轻的住院医师往往把握不住其中的分寸，担心日后患者或其家属提起诉讼，张口要求高额赔偿。此种情况下没有医生愿意再冒风险接收高危病人，尝试新式疗法；住院医师的成长面临挑战。医疗责任保险的出现，使这种局面的改观成为可能，使得住院医师们能放下包袱，更主动地接触新技术和进行新尝试。

务有异议的患者及家属提供了有力的保证。以前，医疗纠纷处理难，是因为没有理顺医患之间的关系，导致相互缺乏信任。我院通过参与医疗责任保险，建立起了医、患、保三者之间的关系，增加了补偿资金的支付渠道，调整了医患之间的赔付关系。此举既明确了医疗差错的鉴定标准，体现了公平原则，也提高了医务人员的风险意识，从而提高医疗质量和服务水平。

首先，目前医疗机构的负担很重，既要保障自身的生存发展，又要努力提供优质服务，还要承担事故损害赔偿赔偿责任，此外还牵扯大量精力的医患纠纷也让各家院长头疼不已，不仅严重影响了医院正常的工作秩序，妨碍了医疗卫生事业的健康发展，甚至危及到社会的安定团结。加之新闻媒体的大肆渲染，具有导向性的报道，也将医院推向了风口浪尖。保险公司的介入，也就是社会其他力量的介入，可以在矛盾日益激化的医患之间起到一个“缓冲器”的作用。其优点有二：一是可以维护医院、医生的声誉，因为作为专业技术人员，他们极其忌讳与职业诉讼联系在一起；二是漫长的诉讼程序都会使得任何一方身心疲惫，而最后的结果可能是两败俱伤。只有让医院领导、主治大夫从繁杂的纠纷处理中抽身出来，他们才可以将大量精力投入到医院管理、钻研技术、提高质量上去。由此为医院带来的经济效益和社会效益是显而易见的。医院纠纷少了，在老百姓心目中的地位高了，医生的工作态度也由消极转为积极，患者情绪也由抵触变为合作，这种良性循环，才是医、患、保共同追求的目标。

其次，利用医疗责任保险解除医务人员的思想包袱；降低医务人员的从业风险，使得医务人员在专业上可以科学地继承和发展；避免了医生出于自我保护的目的而选择安全保守的治疗方案，有利于医学事业及我院技术创新和应用。

再则，利用医疗责任保险对医护人员的工作起监督作用。医院参投医疗责任保险后，我院医务部门对医生的要求变得更加严格。例如：病历书写要求更完整、及时、准确、工整；

病房检查更应该仔细；用药前必须认真查看病历、处方，并进行核对……使广大医务人员更主动地专心工作，避免医疗事故的发生。

这是我院结合医疗责任保险努力的方向，力争使医疗责任保险成为医院发展的推进器。

好处一：患者利益更受保护

由于医疗工作的特殊性，医疗事故和医疗意外难以完全避免，实施医疗责任保险后，医疗风险得到分摊，医疗环境呈现良性循环，医生能尽最大努力抢救患者；发生事故时，患者能尽快得到赔付；医院赔付也有章可循，从根本上能更好地保护患者的利益。

好处二：患者索赔更有保障

买了医疗责任保险，保险公司按事先约定，承担其中一半以上的赔偿费的话，患者将能比较及时地获得赔偿，医院也减轻了经济负担。另外，对小型医疗机构而言，一些大的医疗事故发生后，数十万元的赔款就是将其医院卖了都不够赔，所以，即便法院判决，医方也会因无钱兑现而使得赔偿成为空头支票。因此，医疗保险将保险公司推到前台，使患者索赔的最终落点有了保障。

好处三：赔偿额度更加合理

以往的医疗纠纷处理中，一味地依靠医患双方的谈判来界定赔偿额度，而自从有了医疗责任保险后，索赔有章可循，赔偿有法可依，对医患双方都有明确的约束。不仅节省了医患双方的大量精力，而且使医患纠纷的处理更加公开透明。

然而，医院参投医疗责任保险目前也面临着一些问题，主要归纳为二点：

1、医院仍然没有从医患纠纷中真正解脱

投保医疗责任保险后，大部分医院都希望一旦发生医疗纠纷，患者或家属找保险公司理赔，不要找医院纠缠。事实上，患者或家属依然认为，医院是发生医疗损害的责任人，发生纠纷仍然找医院要说法。同时，繁琐的投保和索赔手续，使医院感到投保后的工作甚至多于自己单独处理医疗纠纷的工作。保险公司缺乏专业的技术人员参与调查处理，医院还需投入很大精力来协调。因此，医疗责任险要多作为，使医院真正从医疗纠纷中解脱出来。

2、医疗责任保险不能完全满足患者的需求

医疗纠纷中的患者或家属，要求是不尽相同的，有的需要赔偿，有的需要道歉，有的要负责后续治疗。而医疗责任险只能负责赔偿问题，并且并非“包赔一切”。患者对保险公司也缺乏信任，认为保险、医院相互窜通，相互袒护，理赔程序繁杂冗长，因此患者或家属不愿找保险公司，而是继续选择与医院纠缠，认为医院是解决问题的关键。

因此我们建议，保险公司应该重视医疗责任险对缓解医患关系的作用。不仅要承担医疗机构的医疗责任风险，还要协助医疗机构调解医疗纠纷，避免矛盾激化，协助医疗机构做好风险的防范。保险公司还应该及时介入医疗纠纷的调解和理赔；充分发挥调解中介机构的作用，使其成为医、保、患三者之间的纽带，确保医院正常的运行秩序和医务人员的人身安全，使参保的医疗机构彻底从医疗纠纷中解脱出来。

医药售后服务总结篇七

1、凡属医疗、教学、科研所需的仪器设备，均由器械科统一负责采购、调配、供应、管理和维修，其它科室及个人未经批准，不许擅自购置；否则后果自负。

- 2、每年根据科室采购申请表编制采购计划，经院长办公会批准同意后执行。
- 3、一般医疗器械，按计划的品名、规格、型号、数量进行采购。贵重仪器会同有关科室人员进行采购。
- 4、凡购入的器械，必须履行严格的出入库手续。
- 5、购入或调入的国内外贵重仪器，由器械科的有关人员共同验收，合格后入库建帐立卡，建立仪器技术档案，移交有关科室使用与管理。使用中发现问题要及时与有关部门联系，按规定进行处理（包括办理索赔）。
- 6、器械库按照仪器性质分类保管，帐物相符，注意通风、防潮，保持整洁，防止损坏丢失。
- 7、失去功能或无维修价值的医疗器械，按规定行报废手续。贵重仪器的报废、报换、变价、转让或无价调拨，由科室填写申请单，经器械科审核后报送院领导或主管部门审批。
- 8、各科室需要维修的仪器，应填写修理申请书，交器械科进行维修。各种医疗器械的请领和保管，须由专人负责，贵重仪器应指定专人使用，定期维护保养。
- 9、维修人员应定期深入科室进行检查修理，保养大型、贵重仪器要制定中修、大修计划。保证设备处于良好状态。
- 10、做好仪器设备技术资料整理与保管工作。做好维修备件的采购工作。
- 11、掌握市场信息，充分利用医疗器械定货会、展销会以了解市场行情，为临床工作者当好参谋。
- 12、配合临床开展医疗设备、仪器的科学研究工作。

医药售后服务总结篇八

新农合定点医疗机构自查项目

我院于20xx年1月1日由院办公室下发了《关于成立新型农村合作医疗领导小组的通知》（院办[20xx]1号）文件，成立了新型农村合作医疗领导小组，并设办公室，明确了组织成员及职责分工。

检查组检查了医保办xx年新农合的内部培训和学习记录，有记录培训5次，时间为4月8日，4月10日4月11日，6月28日，8月6日，对于上级下发的相关新农合文件和政策均对中层以上干部进行了学习和培训。

我院05年已完成了his信息系统建设□xx年将原adsl网络升级为光纤宽带，通过电子邮件方式，每天将新农合住院病人信息，每周将转诊病人信息按时上报县合管中心。通过对现有his系统的改造已完成了与新农合系统的无缝对接。

新农合病人住院时，由医保办对相关资料进行审核后，在住院管理相关表格上盖章标记，在系统管理软件上进行分类单独标记，住院病人护办室在病人登记卡上做醒目标记。

我院实行严格的新农合药品目录执行制度，对于新农合病人如需使用自费药品，必须向病人说明在前，并有病人签字认可，凡无病人签字认可的自费项目，一律由相关责任人员进行赔偿。

参合农民就诊和补偿流程按规定执行，本院做了大量的广泛宣传工作，已深入人心，“凭医保卡住院，出院直接兑付”，已做到家喻户晓。

所有与新农合相关的收费项目和药品价格，本院在电子大屏幕滚动公示，定期在宣传栏张贴公示□20xx年1—6月份经统计，

我院新农合合计诊疗人次566人，参保农民住院总费用918500元，农保兑付460531元，平均住院日5.5日。

参合农民出院时填写《满意度调查表》，对本院的医疗服务态度、医疗质量与效果、合理收费、合作医疗政策执行情况，由患者进行综合评价□xx年1—6月患者满意度平均为99%。

严把三关：严把住院标准，防止小病大治；严把住院管理，周期力求短平快，杜绝不必要的辅助检查；严把病案和费用关，医嘱与病程和用药同步，自费药品说明在前，费用审核严格按照县合管办文件执行，实行惠民政策。

1、合理收治

严格住院指征，手术指征，达不到标准的坚决不收住院，不动手术，严格处罚措施，对于违反的责任人从重处罚，至今未发现一例违反原则的。

2、合理用药

合理用药，特别是合理使用抗生素问题，先后对临床及相关人员进行了多次学习和培训，制定了《抗生素的合理使用规范》，对2联、3联抗生素规定了严格的使用指征。

3、合理检查

大型设备检查阳性率要求达到50%以上，杜绝不必要的辅助检查，减轻参合农民的就医成本。

4、合理收费

每项收费标准制定前必须与物价部门规定标准进行比对，并适当降低（降价幅度不低于10%—20%），把“让利于民”贯彻到每一项政策制度的制定，每一个医护人员的行为规范，

做为立院之本去实行。

20xx年住院病人内部评审

20xx年8月17日，检查组随机抽取了20份病历，经过评审：

3、抗生素应用按《抗菌药物临床应用指导原则》的规定在执行，《处方管理条例》执行情况较好。

4、收费价格执行严格，在群众中享有一定的口碑。

5、未发现其他违规情况，经走访群众，对国家现有新农合政策均较拥护，有意见的主要是一些群众对政策理解不深，或者误解造成无法兑付时有意见，综合满意率在90%以上。

医药售后服务总结篇九

1、医疗管理

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。为了确保我院的医疗安全，在5月11日下午我院组织了一次应急演练，通过这次演练大大提高了我院职工的实战能力。

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《20xx年山东省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，通过每个月不定期

的质量检查，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。