口腔前台导医岗位职责

【篇一：口腔前台职责】

前台人员工作职责

一．接待员：接待员员

直接上级：

岗位职责：

热情、主动运用规范的动作以及语言为客人提供优质的接待服务工作。快速妥善安排客人按就诊流程就诊。使客人有序进行治疗并在整个治疗过程中为其提供优质服务；热情、主动为客人提供问询、解释等服务，为客人在整个就诊过程中提供一切必要的服务。工作内容：

（一）服务台接待员

1．随时做好客人登记安排的准备工作，高规格的妥善安排客人就诊。2．耐心回答客人的各种问询与要求，如遇专业性太强的问题可求助医生。

3．负责保管客人行李物品，尽力满足客人的合理要求。

4．全面了解整个医院医生椅位分布情况，以及当日各医疗部门医生作息情况。

5．随时保持总台工作环境的整洁，负责背景音乐播放，广播语播放以及一些临时性广播通知。

6．负责收集客人意见，并将客人及其家属陪同口头意见记实清楚并告之当值上级。

7．同楼层接待员，门厅接待员在工作中保持密切配合服务好客人。8．发挥工作主动性，积极性，帮客人倒水，呈递书报。

9．规范性接听各种电话、必要时规范性记录（姓名、性别、事务、电话等）及时转交相关人员。

10．参加每日班前例会，积极参加各种培训。

11．主动协助保安员部份工作，完成上级交待的其它任务。12．严格按照电脑管理制度对所使用的电脑进行管理，严禁在电脑上做与录入病历及上级安排的临时性文件无关的其他事情，或私自修改、删除电脑里的文件、软件等；

13．按正规的操纵办法，仔细、认真地录入病历，包管每一条病历的正确性；

14．每录完一条病历，必须加盖自已的录入章，并有礼貌地把病历交还给客人，道一声“感谢”；

15．帮助管理人员录入一些姑且性文件；

16．配合相关人员查找病历及打印病历；

17．负责所使用电脑的日常维护及电脑的清洁卫生。

18．负责查询、打印当日服务主管日报表的内容。交服务部主管。19．完成上级临时交派任务。

20．严格按照《总机话务员接打电话规范》执行电话用语，并要求语音亲切，面带微笑。

21．每日按规定填写日报表，下班前交院长。

22．对客人电话投诉，应常规写出客人姓名、联系方式（电话、传呼机号等）、治疗情况；对投诉中的重大情况应即时汇报院长，不受报表限制。

23．抄次日预约客人联系方式，并提前通知客人按时复诊。24．上级要求给客人打问讯电话，对拔牙客人应特别按照规范执行。25．接受客人电话咨询。

26．外线电话的转接。

27．上级交办各项临时事务。

28．按要求打扫自己所属区域的清洁卫生。

（二）门厅接待员

1．负责运用规范动作语言对每一位收支门厅的客人热忱礼貌周到的迎送。

2．帮助客人提拿行李物品包类至总台妥善保存。

3．热情礼貌帮助复诊客人登记，引领初诊客人于前台。

5．负责了解当日医护人员作息情况。

6．用正确的方法开关玻璃门，发现卫生问题及时通知保洁工，客员较多时维持大厅秩序礼貌的提醒客人或

其家属坚持平静。

7.礼貌，耐心，热忱、周到的回答客人的各类咨询与问询。了解医院的各类医疗设备设施，及相关营业

知识。

8.积极参加培训及每日的早会。

9．协助保安员部分工作，完成上级交代的别的姑且工作。

（三）候诊区服务员

1．负责运用规范动作及语言迎接病人并根据客人就诊安排结果引领客人至所属诊疗区同临床护士交接；并

负责反馈护士规范接待客人情况，作好楼层相关登记记录，并签名。2．负责疏导及说服客人家属或陪同在候诊区等候，不得进入诊疗区，对特殊情况的客人（12岁以下、70岁

以上）家属可有一名陪同进入治疗区。

3．对于同医生预约时间或于医生处咨询的客人，如果医生椅位有客人在就诊时，负责以通过传递纸条的方式

告之医生及护士，然后根据反馈信息进行处理。

4．医生椅位若上一位客人还没有竣事治疗及还没有离开治疗区时不得引领下一位病人进入治疗区。

5．随时坚持楼层所属区域的整洁、洁净有序。

6．了解当日所属医生作息及病人预约情况。

7．如需进行屡次治疗的客人，尽量记住其姓，以便下次称呼。8．诊所内如发生客人大声吵闹等现象实时打电话告诉管理人员。9．对客人口头意见实时记实交给直接上级。同楼层台密切配合，尽量为客人提供优质服务；发现卫生问题及

时通知保洁人员。协助护士部分工作；完成上级交待的其它临时工作。

10．对进出治疗区的每一位客人进出时间进行登记及及时通知前台每一治疗椅位客人治疗进度。

11．负责反馈临床医抱病历记实情况。下班前交当日工作报表。13．准时参加每日早会并完成上级交代的别的姑且工作。

（四）收银员工作职责

岗位名称：收银员

直接上级：服务部主管

岗亭职责：热忱，主动运用规范的语言欢迎每一位交费的客人；准确无误高效率地收取客人的

交款并出具收条；每个月按财务划定对自己负责的财物进行盘点。工作内容及要求

1、凡是永康口腔收银员必须在办理了担保手续后，才准予上岗。2、按照医生开的收费单及出售药品东西的价格收取患者用度，并开具收条。

3、收据单的规定开法：

1）收据单上的内容必须填写完整。包括患者姓名、金额大小写、医生姓名、收银员姓名、

收费日期。

2）优惠项目应将应收金额、打折比例、实收金额填写清楚，优惠卡应贴在对应收据的存根

联上。

3）若有欠费应在收条单上注明应收金额，实收金额，欠费金额。4、凡有欠费病人，应将欠费日期，病人姓名，欠费工程欠费收条编号，当日上报主管。

5、收银员每天应按收费项目填写日报单，日报单要求按正畸收入，治疗收入（含x光片收入，

取模收入）制作收入，洁牙收入，器械收入，挂号收入分类填写并汇总（大写金额）。

6、每日收银员必须按规定时间到银行存款，并索取存款收据。7、收银员中途离开诊所，必须向主管请示，经同意后方能离开。8、医院内部员工治疗牙疾病，一律根据护士长开的派工单收取此笔费用。

9、收银员应随时掌握出售的药品器械的库存情况，及时到库房领取物品，以保持患者正常的

需要量，保持正常工作。

10、每月25日为收银员盘点时间（特殊情况另定）。收银员应根据领取的物品于25日前提前

清点，做到心中有数，盘点时实际清点物品填制盘点表，计算盈亏交护士长。对当月工作进行结算。

11、按要求打扫自己所属区域清洁卫生。

15、积极参加各类培训及参加每日早会，完成上级交代的其他姑且工作。

【篇二：口腔门诊前台工作细则】

微笑牙科前台工作细则

导诊◎收费◎回访

《导诊岗位职责和流程》

一、班次

（一）会前筹办

1、提前15分钟到诊所，快速穿好工作服、整理装容，全面进入工作状态。

2、拉开门帘，并翻开门窗换气。

3、开户机器及电源设备开关。

4、巡视、整理公共区，确保台面整洁而不出现多余物品。

5、巡视公共区墙面、过道等的装饰画，使其摆放整齐有序。6、确保当天预约客人的病历按预约到访的时间顺序整齐摆放到位和20份新病历放在前台指定位置。

7、开会前打开音乐功放开关，筹办当天的预约情况汇报和前日客人的病历。

8、准时开会（详见“早会流程”）

（二）日工作

1、检查前日提醒记录，于当天中午前完成未完成的提醒工作。2、检查前日的到访客人情况和各项常规项目。

3、前台接待。

4、负责电话预约。

5、负责日常收费工作，下班前与指定人员对帐及完成交接工作。二、客人资料登记要求

包孕登记：就诊者姓名、性别、年龄、接洽电话、就诊时间及相关症状。如是初诊患者，可进行电脑登记。如果是预约的病人应在电脑里预约体系中进行预约登记。

三、对导诊服务的要求

热情周到地为初诊复诊病人登记并引领病人到相应诊室。若医生有病人正在治疗,应安排病人就座，为病人倒茶，并告知需要等待的时间，提示病人报纸和电视位置，安抚病人焦急情绪。倘若医生告之需等候时间超过15分钟，可征求病人意见，进行口腔健康宣教，转移病人焦急情绪。

四、进行预约服务

目前开展两种预约方式：当场预约、电话预约。

4.1当场预约病人初次就诊，所指定的医生刚好休息或等候的时间太长，或等候的

客人较多可以选择预约；或是需要复诊的患者在本次就诊结束后会当场与医生或护士预约下次就诊时间。

4.2电话预约为了提升护理服务档次，满足患者的需求。就诊者可直接拨打电话到

诊所进行预约，前台根据医生排班并结合实际情况为患者进行预约。五、关于导诊的特别规定

5.1何为初诊、复诊、咨询、检查、免检、正畸

初诊：凡是第一次来本门诊看牙的，称为初诊。或者一年（几年）前在本门诊做过治疗

的，现在来看另外一个牙位的或做其它治疗项目的。

咨询：凡是第一次来门诊，想了解牙齿情况，治疗过程、用度等。检查：凡是想做口腔保健的，或者是未确定做何种治疗，先了解情况的。

免检：咨询、检查、乳牙及其客人拔牙禁忌症（妇女月经期、高血压、糖尿病等），客

人不符合医疗准绳的要求外，医生接诊客人后无发生用度。

正畸：凡是想来做正畸的，可先询问客人的意愿，先安排其他医生检查；再安排时间由

XXX接诊。

5.2以下几种情况的处理：

①客人未按预约时间过来，先了解客人此次过来复诊的目的，首先安排主诊医

生帮他看，主诊医生休息找主管。

②医生改休息，无通知客人另改约时间，客人准时过来，先通知该医生（打电

话给他），最后安排主管帮他看。

③预约专家不在，先留下客人资料，来诊目的，明天专家回来通知客人过来。④预约专家在忙，先了解该客人来诊目的，通知专家，并向专家了解大概要等

待的时间，询问客人的意见。

⑤客人专门找男医生或者女医生时的安排，尊重客人的特殊要求，尽量满足客

人的需要。

治疗一年内或刚过一年的客人回来复诊，该牙齿出现问题，首先是安排给

原医生，客人如果要求不找原医生的，要问清楚情况（注明投诉原因），上报门诊主任。如果原医生不在本门诊或者离职的，要报告主管，由主管安排。

5.3团队互助记录：

医生休息或值班时间之外来复诊的病人安排，请按诊室号顺序有空闲时间的医

生接诊，请在接诊医生姓名后注明“帮xx医生”

六、导诊接待病人的流程:

6.1.患者进入门诊大厅,导诊要用柔和的声音、甜美的微笑接待每一位患者

礼貌地称呼：“您好！先生（或小姐）有什么可以帮到您”？与患者沟通了

解就诊目的，指导填写资料。安排病人就座并说明“您先请坐，我马上帮

您去安排”。为有需要的病人倒水，并宣传预约服务，实时介绍报纸和电视

的位置。输入材料后告诉医生，实时奉告病人大概需要等多久，或可以直

接安排病人就诊。

6.2．带领患者到相应诊室的过程：

“您好！xx医生，这位是xx小姐或先生（并简要说明病人就诊目的）xx小姐或先生现在由我们的xx医生为您检查或治疗，祝您就诊愉快。双

手递病历给医生。

碰到外伤，颌骨骨折，急性牙髓炎下颌关节脱落等急诊病人可告诉主

管立即安排就诊。导诊护士密切注意就诊病人情况，主动安排和接洽病人

就诊，尽量缩短病人的等候时间、当候诊时间超过二十分钟时主动向病人

解释。如碰到客人不愿意等候或时间过长应主动向客人提出征求客人意见，

记实下客人的接洽方式和方便就诊的时间，安排好预约。

6.3．对于客人提出为什么要填写资料，可以这样回答：

“因为我们是正规化管理,我们将会将每一位病人的资料储存在医院的电

脑资料XXX,您在这里治疗过的牙齿即使几年后有什么问题都可以通过电脑

材料库提取查询,对您也是一个保障.”对患者提出的问题能合理解释,令其

满意配合我们的工作,同时作好宣教工作,介绍门诊的优惠价格:1,免费检查

2,治疗后一年的免费追踪服务.

6.4.需稍候:

解释并宣传预约服务，请喝水，请看报纸、看牙防知识杂志或看电视等(因

人而异)，常巡视病人的诊室，尽快安排就诊。

注:假如病人问价钱“洗牙”/ “镶牙”多少钱?导诊/护士怎样回答?导诊/护士:“不应该直接回答价钱,可以建议先检查(免费口腔检查)是否需要

洁牙,用何种方法.如果没有时间检查,应递名片、宣传单张或者预约时间”.

《收费岗亭职责和流程》

一、更改内容、退款规程

1）收费更改内容规程

1、使用更改专用簿，将所有的内容详细记下。

2、书写过程：

（1）如果是收费人本人出错时，必须写清楚时间、病人姓名、出错的原因、

出错的内容、如何更正。自己署名后找主管证实并署名。

（2）主管改写电脑，并将所记下的内容给上级主管过目。（在无主管核准及

签名的情况下是不能给上级主管改电脑。）

（3）有更正后的资料均用“√”注明，以免下次误改。

2）医生更改内容/退款规程

1、更改内容或退款都使用退款专用登记本和退款单。

2、退款登记本和退款单由医生填写主要内容后各自签名。

（1）登记本的内容：

①医生填写材料——退款日期、病人姓名、退款原因（详）、初诊日期、

总金额、应退款金额、医生签名

②主管填写材料——主管署名

③收费填写材料——付款人署名

④患者填写材料——受款人署名（必须是患者本人）

（2）退款单内容：

①医生填写资料——退款日期、病人姓名、退款原因（详）、初诊日期、

总金额、应退款金额、医生签名。

②主管填写材料——主管意见和署名。

③收费填写材料——付款人署名。

④患者填写资料——受款人签名（必须是患者本人）。

⑤盖印（顺德微笑牙科现金付讫章，并调整好当日的日期）注：如果只是更改内容无退款的，登记本和退款单中的“受款人署名”无需患

者署名！

3、将退款金额递给病人

4、在病历上注明：退款时间、退款原因、退款金额、退款人署名。在非特殊情况

下不能将病历本给患者，如病人强烈要求，须经过主管同意后才可以。

二、收费台别的注意事项：

（1）如病人要求开医疗时，注意金额应填写于治疗费栏内，以利于患者报销，

最后加盖公章和已开章。

（2）优惠——详见《顺德微笑牙科财务政策》。

（3）注意提醒需要开药或注射的病人，以便诊室工作的顺利完成。（4）如有XXX刷卡应在收费程序中点击“借记卡信用卡”在“类别”中选定所

消费的卡的类型，并准确的输入卡号。

（5）当要求病人交钱时应注意语气平和、语音清晰，让病人感到亲切和蔼、值

（6）打印的清单应粘贴在病历后面盖上收费公章，再双手递还给病人，并告诉

对方：

a.如果因为某种原因形成收费时间过长，应很抱歉的同对方讲：“不美意思，

让您久等啦！”

“先生/小姐，您已交齐全部费用，谢谢！”

“叨教有什么不清楚的吗？病历上有我们门诊的接洽电话，上班时间欢

迎您来电咨询。”

（7）结束：目送患者出门口，并说声：“再见、请慢走……”三、贵宾卡的发行和使用程序

10.1.XXX由前台收费处人员保管和发行。

10.2.收费处人员设置一个登记本，其内容有：“贵宾卡序号”、“贵宾姓名”“使

用次数”、“主任医师签名”。

10.3.特殊关系顾客、有潜力顾客可酌情考虑。b. c. d. e.

《回访工作职责和流程》

一、接电话

【首先】：

待电话响2—3声内拿起，并有礼貌的向对方问好，介绍诊所名称，自己姓名。

例：“早晨/您好！您好！这里是顺德微笑牙科，有什么可以帮到您？”（接

听电话时耳麦应放在嘴唇的稍下方，离嘴唇大概一厘米左右的间隔；要做倒

微笑服务，让用户听得见您的微笑，感触感染到您的热忱。）

【过程】：

在通话过程中，注意来电者的宗旨，细心聆听对方话语，专业，礼貌地应答

对方。

1、当对方找人时：

a、好的，请您稍等片刻。

b、好的，我帮您转上去，请不要挂机。

c、不美意思，xxx不在（很忙），叨教您有什么事情，可以代您转告他（她）吗？

或者请您留下电话和姓名，到时再叫xxx复兴您，好吗？

2、当对方是想咨询时：请问您想咨询些什么呢？不知可否帮到您，请讲？

a、当所提的问题可以回答时就尽量专业的讲解给对方听。

b、如不能解释清楚，而医生有时间就请医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者

的病情，形成不良的效果。

c、当电话中难以解决的最好叮嘱对方回门诊检查，并告诉她（他）本门诊是免

费检查，且在本门诊看病一年之内都有保障（免费重做）。

3、当对方是投诉申告时：

接听员要以礼相待，保持平静地心态，并接受批评，不能与其冲突。应语气温和、耐心的解释。最终未能解决的，请对方留下电话和姓名后交给主任处理。

【竣事】：

拜拜、再见??

待对方收线后，再轻轻地挂断电话.

二、打电话

1.随访电话

首先：有礼貌的向对方问好，并介绍本门诊，自己姓名。

例：“您好（晚上好）！请问是xxx（先生/小姐）吗？我这里是顺德微

笑牙科，不好意思打扰您，我们这是随访追踪服务，请问您是否今天在

我们诊所做过xx治疗呢?请问你做完治疗后牙齿感觉如何呢？??”如患者讲牙齿没事，很好时→可猜测患者心态谈话家常，通过他或自己

的例子告诉他如何做好家人的防护（定期做免费口腔检查，及早发现及

早治疗的好处:不会痛、耐用、省钱、省时间），或根据患者治疗项目宣

传一些相关的口腔护理常识，以便患者早日康复。

最后：“不美意思打搅您了！感谢，拜拜，再见??”待对方挂断线前方可挂断电话。

如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的??）时→如不能解释清楚，而

医生有时间就请医生解释，切勿不懂装懂，而影响患者的病情，造成不

良的效果。当电话中难以解决的最好嘱咐对方回门诊检查，并告诉她

（他）本门诊是免费检查，且在本门诊看病一年之内都有保障（免费重

做）。“情况严重就必须请患者返门诊给医生检查一下，并告诉她（他），

请别担心，医生会帮你找出原因，痛苦佷快就过去了。。。

2.定期追踪电话

“您好（早晨）！叨教是XXX先生XXX吗？这里是XXX。”xxxx年x月x日在我们门诊做过xxx检查吗？”当对方讲是的话→“那

请问您现在牙齿如何呢？”然后静听患者讲话，不可从中插入话题，待

到患者讲完之后。

如患者讲牙齿没事，很好时→“我们这里是免费检查牙齿的，且一年内

有什么问题都可以免费重做，请问还有什么问题吗？”

如患者讲牙齿有问题（痛、补的、镶的??）时→“就必须请患者返门

诊给医生检查一下，并告诉她（他），我们是免费口腔检查，且一年内

有什么问题都免费重做，请别担心！”

最后：“不好意思打搅您了！谢谢，拜拜，再见??”待对方挂断线后方可挂断电话。

附录：前台电话沟通技巧

一、规范用语：

1.招呼语：“您好，这里是XXX，叨教有什么可以帮到您？”2.预约安排：“叨教您什么时间比较方便预约呢？”

—建议给客人参考2-3天的预约周期，而且只建议上午或者下午的具体时间，不要让客人海选，要有预约时间上技巧的管理。

—如果客户要问提前几天预约？回答—1-2天

----如果客人需要咨询具体的口腔治疗问题，尽量以简单的咨询介绍为主，话要灵活的说到位。主要是把客户的预约信息尽可能的收集准确，甚至可以将客户想要得到哪方面的具体咨询和治疗写在分拣的电子预约备注里，让接诊诊所能顺利完成预约确认。

3.成功预约及客户信息收罗：“好的，先生//女士，您预约的是10.28日上午来XXX就诊，请留下您的名字和电话号码，我们会提前一天在提示您的。

4.结束语：“感谢您的来电，再见！”（注：若逢节假日或周末，可在结束语后加问候语，如:“祝您周末愉快”，“祝您新年快乐”，“祝您中秋节快乐”??）

5.询问对方还有没有其他问题：

“x先生/小姐，请问还有什么可以帮到您？”

尤其是当回答完客户所询问的问题，但客户未挂机也未表示有挂机意图时，也可进行如此询问。

当客人说多谢时应说“不用客气，如有需要欢迎随时来电”。

6.外拨/提示确认

招呼语：1.“\*\*先生/蜜斯/女士，您好！打搅了，我是顺德微笑牙科前台助理（xxx），”

2.“想跟您确认一下，您预约了明天10.28日上午xxx复诊，”XXX如果客户时间

不确定，尽量协助客人更改至合适的时间，不要没有下次预约时间，并提醒

【XXX：导医工作职责】

导医的概念

导诊员即人们常说的导医，是医院的名片，其言谈举止代表医院的第一形象，其工作涉及指导患者就医、护送患者做各种化验、检查、交费、取药、办理入院手术并护送患者到相应科室等一系列细致的内容，使患者得到情感上的愉悦，就医过程的便利

导医的定位

导医是医院服务的第一窗口，也称医院的第一张脸

导医是医院的形象大使，代表医院的形象

导医是医院整个医疗活动的开始

导医工作位于前台，接触信息量大，是医院的第一组织者

导医是医院整个运营中必不可少的岗亭，在工作环节中起着重要的作用

一个及格并优良的导医应该具备个人分析问题和解决问题的能力导医的工作职责

1.迎接顾客

2.引导顾客

3.帮助顾客解决实际的困难以及满足服务所需

4.做好分诊

5.维持责任区的就诊秩序

6.做好登记和统计

7.做好责任区的宣传工作

8.做好配合性的经营工作

导医的基本要求

一.熟悉并掌握院内的基本情况

院内设有的各个科室的设置、布局，各科负责人以及个人专长医院内规章制度，医院内的便民优惠政策

目前医院开展了哪些活动以及活动的具体信息

二.导医应该遵守职业形象规范

a语言行为规范

1.文明用语、请字开头，来有迎声、去有送声、问有答声、照顾不周有歉声、顾客表扬有谢声

2.语言简单易懂

3.说话要请、语速要慢、语气要轻柔

4.态度要清切、同情、关怀与体谅

5.解析要耐心细致

b行为规范

1.工作服整洁、正确佩戴工牌

2.仪表仪容修饰美容、淡妆上岗

3.不得浓妆、涂指甲油

4.与病人同行之间保持30cm-55cm的距离

5.站立离导诊台约20cm

6.站立时双手交叉、右手扣左手置于腹前

三.导医形象规范

仪表整洁、形象端庄

真诚微笑、主动问候

关心及时、体贴周到

动作轻柔、技术娴熟

善于沟通、热情服务

四.导医行为规范

提前到岗、坚持守岗

面带微笑、规范坐姿、站姿

行为端庄、稳重大方

做到走路轻、说话轻、动作轻