**口腔前台人员工作职责**

一．接待员：接待员员

直接上级：

岗位职责：

热情、主动运用标准的动作以及语言为客人提供优质的接待效劳工作。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效劳；热情、主动为客人提供问询、解释

等效劳，为客人在整个就诊过程中提供一切必要的效劳。

工作内容：

〔一〕效劳台接待员

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．耐心答复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，播送语播放以及一些临时性播送通知。

6．负责收集客人意见，并将客人及其家属陪同口头意见记录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效劳好客人。

8．发挥工作主动性，积极性，帮客人倒水，呈递书报。

9．标准性接听各种 、必要时标准性记录〔姓名、性别、事务、 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．按正规的操作方法，仔细、认真地录入病历，保证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“谢谢〞；

15．帮助管理人员录入一些临时性文件；

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、打印当日效劳主管日报表的内容。交效劳部主管。

19．完成上级临时交派任务。

20．严格按照【总机话务员接打 标准】执行 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 投诉，应常规写出客人姓名、联系方式〔 、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 ，对拔牙客人应特别按照标准执行。

25．接受客人 咨询。

26．外线 的转接。

27．上级交办各项临时事务。

28．按要求清扫自己所属区域的清洁卫生。

〔二〕门厅接待员

1．负责运用标准动作语言对每一位进出门厅的客人热情礼貌周到的迎送。

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保持安静。

7.礼貌，耐心，热情、周到的答复客人的各种咨询与问询。了解医院的各种医疗设备设施，及相关业务知识。

8. 积极参加培训及每日的早会。

9．协助保安员局部工作，完成上级交待的其它临时工作。

〔三〕候诊区效劳员

1．负责运用标准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；并负责反应护士标准接待客人情况，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，然后根据反应信息进行处理。

4．医生椅位假设上一位客人还没有结束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．随时保持楼层所属区域的整洁、干净有序。

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及时打 通知管理人员。

9．对客人口头意见及时记录交给直接上级。同楼层台密切配合，尽量为客人提供优质效劳；发现卫生问题及时通知保洁人员。协助护士局部工作；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．负责反应临床医生病历记录情况。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待的其它临时工作。

〔四〕收银员工作职责

岗位名称：收银员

直接上级：效劳部主管

岗位职责：热情，主动运用标准的语言接待每一位交费的客人；准确无误高效率地收取客人的交款并出具收据；每月按财务规定对自己负责的财物进行盘点。

工作内容及要求

1、但凡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器械的价格收取患者费用，并开具收据。

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〕优惠工程应将应收金额、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〕如有欠费应在收据单上注明应收金额，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，欠费工程欠费收据编号，当日上报主管。

5、收银员每天应按收费工程填写日报单，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，经同意前方能离开。

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、按要求清扫自己所属区域清洁卫生。

15、积极参加各种培训及参加每日早会，完成上级交代的其他临时工作。