

2023年咨询医生工作总结报告(精选10篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

咨询医生工作总结报告篇一

一年来，在医院各级领导和同志们的指导和帮助下，为认真贯彻落实医院关于开展“和谐建设促发展，医疗服务上水*”主题系列活动，响应我院为民健康，从我做起，“构建和谐医患关系”20xx年争创活动，结合本人实际，积极努力提高思想道德素质，提高医疗服务医疗技术水*，创新管理，千方百计为增进医患沟通，积极构建和谐医患关系，确保医疗质量和安全，构建和谐医院提供支持和保障。

这是做人、做医生的根本。因此，我非常重视学习，始终坚持全心全意为病人服务的主导思想，具有良好的职业道德和敬业精神。工作中爱岗敬业，吃苦奉献，能够讲大局、讲原则、讲严以律己，维护领导，团结和尊重同志。时刻从病人角度出发，向病人所想急病人所急，维护医务人员的圣洁形象。

这是做医生的技术保障。自工作以来我不断加强业务理论学习，努力提高自身业务水*。经常参加专业培训班，进行继续医学教育，聆听专家学者的学术讲座，学习新的医疗知识、技术和先进经验。始终坚持以新的理论技术指导工作。

在教学科研方面，在常见病多发病基础上，重视对急危重病病人的诊断处理，加强对酒依赖、癫痫、妇女精神卫生、精神药物疗效和副反应、躯体疾病所致精神障碍等方面的研究，

积极总结经验撰写论文[]20xx年发表省部级论文1篇。承担xx医学院临床医学和英语本科班精神病学理论授课和见习带教工作。并以各种职工喜闻乐见的形式为板带厂女职工进行心理健康知识讲座等。积极开展新技术新项目如心理咨询、心理治疗、精神量表测评等，为我院赢得了良好的社会效益和经济效益。积极承担我院专业会诊出诊工作60人次/年。发挥了专业优势，加强了专业间的对话，改善了医患关系，减少了医患纠纷。工作中严格执行各项医疗规章制度和操作规程，对待病人一丝不苟一视同仁。未发生任何差错和事故。

这是我作为医生的行动指南。增强服务意识，改善服务态度，增进医患沟通，强化“以病人为中心”的服务意识，努力为就医群众提供温馨、细心、爱心、耐心服务。认真贯彻落实*《医师定期考核管理办法》的规定，建立健全医务人员医德考评制度，加强对医务人员的管理，规范医务人员的执业行为，提高医疗队伍素质，保证医疗质量和医疗安全。学习和借鉴专科医院的经验，逐步推行社会化，家庭化，人性化，开放式的精神疾病治疗管理模式，虽然加大了我们的工作量和难度，但赢得了患者及家属的认同，拉近了医患关系。为满足不同类型不同层次病人需求，建立老年，儿童精神病床，家庭病床，扶贫病床，制定系统的康复治疗指导随访制度，丰富治疗康复手段，拓宽业务范围，为病人提供多形式，全方位，全过程，全身心的优质服务。

同时，加强科室安全和医疗服务质量管理，加强监督检查考核，做到依法行医，以德行医，合理、公开收费，让病人放心满意。连续两年带领科室获得双争先进科室。既杜绝了医疗纠纷和事故的发生，提高了业务水*，又满足了病人的实际需求，改善了医患关系，提高了病人满意度。

在过去的一年里，我取得了一些成绩，但离组织的要求，病人的需要还有一定差距。

一是自身素质需要进一步提高，需要进一步加强学习，增强

知识。

二是工作的协调能力管理能力需要进一步加强。

为适应新形势下工作的需要，我决心在以后的工作中，虚心学习，改进不足，踏实工作，再接再厉，不断提高自身素质，更加扎实地做好各项工作，在*凡的工作岗位上尽自己最大的努力，做最好的自己，做一名让病人满意放心的医生，不辜负组织对我的期望。

咨询医生工作总结报告篇二

初到xx□便经历了公司的加工现场xx检查和xx培训，也有幸利用多年xx工作的经验，主持了其中三场xx知识培训会。通过多个xx数字化加工现场的走访，逐步形成了对公司的初步认识，为适应新公司、新岗位奠定了基础。

接下来通过对xx公司企业概况、业务知识、企业文化的学习，让我认识到：融入企业，必须要认同企业，每个企业都有其独特的历史背景和企业文化，只有认同企业及其历史、文化内涵，才能深刻地认识它，进而发自内心地接受它、融入它。

目前还是处于一个创业阶段的成长性公司，公司还没有形成成熟、稳固、前瞻的经营平台，要发展需要付出更多的努力。

2. 公司目前还属于生产型企业，公司处在转型初期的阵痛阶段。转型还需要更多的人才、资金和机遇支持。现在的经营方式贴合公司实际，但不能放弃目标，否则就会陷入“小老头企业”的圈子。

3. 企业经营业务决定了xx的人才结构，大多数员工从事的是一线简单体力劳动，仅软件研发等少数部门拥有专业技术人才，管理体制上遵循生产型企业进行。

1. 工作领域转变和结合：以前从事的是信息安全分级保护行业□xx公司主要从事国土行业的xx数字化、数据清理方面的工作。两者看似距离很远，实际上在我们在xx数字化、数据清理以及软件开发中，也会涉及到国家秘密，公司也申请了《涉密国家秘密载体印刷资质》。可以利用多年xx行业的技术经验和人脉关系，在xx工作方面为公司提供有效支持，确保公司的生产经营活动中的信息安全和行业中优势地位。

2. 公司业务平台的转变和拓展□xx在本质上还是一家基于重庆的本地化企业，为了企业的发展，必然要走出重庆。上一家就职的公司，经常与全国各地的政府部门打交道，对部分外地情况、习俗等有一定了解，相信会为公司“走出去”战略提供一定帮助。

3. 工作岗位的转变和拓展。在公司现在的岗位是“咨询顾问”，主要为公司业务提供支持。从信息安全技术岗位转变到市场支持岗位，有优势也有劣势。在进入公司前，我对国土房管行业的业务知识是一片空白，一切从零开始，必须以踏实的工作态度，扎实的理论基础来适应新的岗位。营销工作离不开商务活动，应该遵循公司的经营方针，强化自己的商务经验，确保业务拓展项目的顺利进行。

“固步自封，夜郎自大”。作为新入职的员工，不论以前资历、经验如何，现在必须保持“小学生”的心态。我必须具有“从头学习”的观念，要用谦逊的态度不断请教，丰富自己的业务和技术知识底蕴，才能更赢得客户的欣赏和肯定。

工作中，要从公司大局出发，从公司整体利益出发，避免脱离实际好高骛远的工作方法，踏踏实实在为公司业务拓展提供支撑。能够提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。

同事之间互帮互助，并保持融洽的工作气氛，形成了和谐、默契的工作氛围，提高自己跨部门工作的协调能力，提高工

作质量和效率。

1、公司的市场推广。

2、公司主营业务的商品化包装，包含服务项目业务标准化和软件开发的规范化。

3、为公司跨行业、跨区域业务拓展提供渠道支持。

4、加强业务知识学习，对行业客户需求进行深度挖掘。

5、开启公司营销支持平台的建设工作，为公司销售工作提供有力支撑。

6、进行咨询部团队建设，通过引入新鲜血液，带入新的管理思维方式，提高公司整体人才素质，特别是技术型和管理型人才的引进，弥补公司人才短板。

20xx年，我在学习、适应和提高中度过，逐步融入到了xx这个大家庭中，个人的工作技能和工作经验方面有了一定的提高。在20xx年，相信是我在工作中发挥出应有能量的新的开始！

咨询医生工作总结报告篇三

结合自己工作岗位，通过公司内部网、互联网以及领导、同事的介绍，学习相关行业知识、公司成功案例等，为以后的实际工作做准备。期间，在部门领导的指导下，编写了《浅议市场营销与管理咨询》，并作为项目组成员参与编写了《xx公司管理咨询建设项目建议书》《xx公司管理咨询建设项目调研方案及调研提纲》《xx公司企业文化建设项目调研报告提纲》等相关文件。

严于律己一位优秀的管理咨询顾问，不仅要掌握各行各业丰

富的理论和实战经验，还必须能从中提炼出其精华之所在，同时结合客户的实际状况，提供整体解决方案。从自身角度考虑，一要改变思想，采取“空杯理论”的工作态度，不断提高；二要转换角色，尽快的进入工作状态；三要严于律己，不仅要遵守各种规章制度，也要把公司的企业精神、工作作风融入日常工作，并严格执行。

使我感受颇深，正所谓一言九鼎德胜天下。平时领导的指导与支持，方法方式独具匠心，恰到好处。给出了思路与方向，耐心观察，并及时指导，但不大包大揽，亲历亲为，培养后备人才。作为管理咨询顾问，对于客户企业，不是代替他们去做，而是引到思路，塑造其行为规范，并形成管理制度甚至员工习惯、企业精神。

总之，工作上虽有不足，但在公司领导及同事的关怀与呵护下，不断提高、成长。对于接下来的工作，充满信心！

咨询医生工作总结报告篇四

心理咨询既是科学，也是艺术。科学的道理是不难理解的，而将咨询的技术个性化地应用于每一个来访者，不是一件容易的事，要想真正地搞好心理咨询，特别是想很好地掌握心理咨询的技能，创造性地展开工作，有效地帮助来访者解决问题，没有什么捷径可走，只有在实践中边学习，边领悟，逐步提高与完善。当我真正对来访者做咨询之后才发现，真正决定心理咨询进程的，不是理论，也不是技巧与方法，而是咨询师本身的人格，只有一个健康稳定的人格，才是心理咨询师的效果的根本保证。心理咨询师人格的健康度和完整度，决定和限制着心理咨询。

20xx年5月在西安参加陕西省中小学心理健康教育工作培训会，学习了西安电子科技大学心理健康教育中心魏萍老师讲的《校园心理危机干预体系构建》与《心理危机流程》，陕西省精神卫生中心钟意娟老师讲的《突发危机事件后的心理辅

导》与《心理障碍的识别与应对》，西北工业大学张洪英老师讲的《心理剧理论与实操实务》。

- 1， 尊重、信任孩子，平等地与孩子交流。
- 2， 用良好的家庭氛围，积极的心态影响孩子。
- 3， 给孩子独立思考，独立做事的机会。
- 4， 恰当的教育时机。
- 5， 合适的教育场合。
- 6， 满足孩子的合理需求。
- 7， 培养自尊，自信，独立，善良，有责任感的孩子。

20xx年5月在同州中学与城关初中进行了心理咨询基础知识普及讲座，主讲内容为记忆的概念，遗忘的规律，记忆的策略，记忆的决心与暗示对记忆的影响，通过讲座使学生了解记忆有技巧，一窍不通，少学几百，一窍通了，多学几百，使知识学得快，记得牢，运用自如。

20xx年5月，某位班主任老师领着母女两人来到咨询室，说母女关系很紧张，紧张到女儿周末不回家，生活费家长通过微信转发给班主任老师，班主任老师把现金给学生，通过咨询后，打开了母女之间的心结，和好如初！

心理咨询不但有咨询的功能，还有预测的功能。如20xx年高考刚结束，城郊高中的一位老师对所带课的学生成绩有些担心，预测其成绩如何，能考上多少名学生，告诉该老师所带课的成绩佳！学生上线人数为21至24，结果21名。

在20xx年积极参加研究活动，认真学习，把心理理论知识化

为技术能力，搞好心理知识普及，个人案例达88次以上，更好地为教师学生以及社会人士搞好心理服务工作。

咨询医生工作总结报告篇五

心理素质关系到人生的成败。重视心理健康已成为当今社会的大趋势，青年学生心理素质的养成与训练，已属于教育的重点内容之一。加强学生心理素质教育，才能培养出综合素质较高的学生，从而使其充分发挥各自的才能，为社会服务。因此在学院开展心理教育，是学生健康成长的需要。

在学校领导老师的关怀与指导，在我们部的所有成员的热情参与下，它慢慢发展成为一个比较团结和谐的社团组织。虽然心咨部规模较小，但是我们一直都在努力着。巩固已有的成绩的同时，本着促进我系心理健康教育更加深入健康地发展，全面推进素质教育的目的，我们在总结过去的成功经验的同时，对工作提出了更高的要求，不仅从提高学生心理素质入手，还不断加大宣传力度，拓宽心理健康教育的渠道，继续推进我系心理健康教育工作更加健康、系统、全面、有效地展开。

1. 九月份初，为了保证心咨部的各项活动能顺利开展，部门成立的领导班子：部长和两个副部长，并制定管理制度，以确保每个成员之间分工明确，责权明晰。

2. 在九月份协助院心协一起做新生心理测评，让我们更加了解大一的心理健康情况，也为我们部门后期工作的开展作好了良好的铺垫。

3. 十一月份为举办一次针对问卷调查结果的专业心理讲座做前期准备，但由于心咨部的重新调动，使这个工作没有完成好。不过，下学期一来，我们部门继续着手这个讲座，计划在三月份开展起来，希望对我校学生的就业心理有所帮助。

4. 十二月份二十三日心咨部开始招收的新成员中，竞选出一批新干部，给心咨部注入新鲜血液。但是或许是兴趣的原因，我们招到的男生比较少，所以个部门多半都是女生，在一定程度上不利于活动任务的分配。但是由于新生力量激情饱满，活动积极，使得我们能够顺利进行。

由于心咨部人员的调动，没有和前期工作紧密衔接起来，导致我们整个部门散乱，没有更好的完成我们的预定计划。主题海报没有及时的展示出来，九月份的招新工作没有完成，而是到学期末才开始着手做。特别是在十二月份，我们主要着手与拟写心理调查的策划书，由于这一环节过于拖沓直接导致了下一步工作的展开。这一次策划给了我们一个教训：在工作开展之前要全面仔细地考虑活动过程中有可能出现的问题并制定相应的应对措施。

1. 加强部门内部建设，形成一种良好的部门文化。
2. 进一步创新活动内容和形式，通过更多的'心理活动形式，达到心理健康教育的目的。今年的部门工作并没有得到创新，内容有了一定的时效性但形式不够新颖。
3. 加强宣传力度。
4. 进一步提高成员们的专业知识修养。
5. 注意效率讲究品质，我们今年的工作有所进步但是在今后的工作中应继续努力。

我们会本着心咨部自助助人的宗旨，在此基础上扬长避短，争取让心咨部迈上了一个新的台阶！

咨询医生工作总结报告篇六

融入到了这个集体，同时学到了很多东西：

(一)对自我的认识

通过这一段时间的咨询工作，使我了解到自己在工作中不仅要严谨对待工作

上的事，

更需要虚心请教，

他能让我更好的适应工作，

并做好这份工作。

其实做咨询师需要很强的沟通能力的，

而且沟通技巧也很重要，

这正是自己所需要改善的，

我相信经过一段时间的锻炼，我一定会掌握好这门沟

通的艺术。

(二)对工作的认识

做一个好的咨询师，耐心和热情是很重要的，尤其是要具备良好的心理素质

以应对各种未知的情况。

做这份工作也必须具备有良好的抗压能力和较好的语言表

有点忐忑，

或者是被家长刁难之后心理难免有烦躁的情绪，但是时间久

了就习惯

让家长不仅要了解我们培训机构的实力，更要让他觉得选择尚学教育公司是明智的。

(三)对工作的计划

接下来的工作，我一定要把培养良好的沟通能力作为首要目标，使自己能够

轻松的抓住客户的心理。

同时加强对工作的投入，争取在接下来的时间多接一些家长，提高自己的业务量。加紧对家长的跟踪，做好记录，以便及时回访。

并且在工作过程中时刻总结，向领导和同事请教，以提高工作效率。

咨询医生工作总结报告篇七

当前，从总的情况来看学生心理工作已经逐步走上正轨，，但是，由于心理健康教育开展时间不久，心理健康教育的经验不足，本学年的工作成效不明显，现就本学年心理咨询室的工作情况做出如下总结。

一、心理咨询室的咨询员均为兼职，本着为学生服务的精神，竭诚替学生解决心理问题，帮助学生更健康地成长，最终培养健全的人格，开发学生的潜力。

二、本咨询室每星期一，周五中午向学生开放，咨询时间为13：00—13：55，每周二，周三下午向学生开放，咨询时间为：16：1016：45，学生个体咨询的人数不多。

三、咨询总的效果尚好，限于保密原则，不便公开。

四、咨询员平时很注重加强专业学习，还利用假期时间学习相关的心理学专业知识，以更好地促进心理咨询工作。

五、工作中仍存在许多不足：

1、宣传力度不够。受到学校各项工作的牵制，我们的宣传工作没有大力开展，使一些学生不太了解我们的咨询宗旨，咨询时间、地点，因此，对进入心理咨询室还比较胆怯。

2、咨询教师自身客观条件的限制。由于咨询教师是当职语文教师和班主任，教学工作，班级管理，学校的各项活动占用了太多时间，因此学校咨询室的工作没有完全的展开。

3、由于咨询员专业及经验的限制，在个案心理咨询方面，各项资料的记录，整理方面仍有欠缺。

总之，在这一学年心理咨询工作已逐渐走上正轨，但涉及到具体情况，心理咨询工作并没有频繁的开展，但在尽力使心理咨询室的工作能够对班主任的班级管理、学校管理工作起到一定的帮助，努力使心理咨询室得到更多同学们的认可和接纳，争取能够推动学校素质教育的更广泛地开展。

咨询医生工作总结报告篇八

做咨询也有一段时间了，其中的迷茫、曲折、坎坷就不多说了，接着上一篇，再深入谈谈做咨询的一些感触。

除了相关理论知识、技术和管理等，还需要对行业以及业务有着深刻的了解，还需要对社会、家庭、文化、管理、经济等方面有所了解，也就是说没有一定的工作经验和知识积累，是无法胜任咨询工作的。因此，做咨询需要快速的学习能力。要不断的锻炼自己的学习能力，通过快速学习，博览最有价

值的知识，提炼核心思想。同时，也要加强学习的消化吸收，学习不光是记忆，还要思考，通过对知识的思考，结合自身的经历以及相关的案例，理解和消化这些知识，以便以后灵活运用这些知识。还要对知识归纳梳理，形成体系化的知识结构，避免书到用时找不到的情况。

面对问题，用mece(mutually exclusive collectively exhaustive)分析方法，也就是不遗漏，不重叠的全面周密的思考问题。个人的感悟是在确定、分析问题，寻找问题的根源的时候，需要采用结构化的思维，一层一层剥离表面的现象，逐步深入，并不断的演绎和归纳，并建立关联，形成结构化的思维导图，最后得出结论或观点；在解决问题的时候，就需要进行天马行空式，有创意的，敢于创新的思路，不要拘泥在以往的经验 and 常理中，用发散的思维去寻找解决问题的途径。

还有，做咨询需要专业的素质和宽阔的心胸

专业的素质体现在：

1、 外表

咨询顾问代表着公司的形象，只有专业的着妆和仪表，才能让客户产生信任感、使命感。

2、 交流沟通能力

良好的谈吐和交流，与客户建立起顺畅的沟通渠道，对咨询工作的顺利开展是非常重要的。

3、 敬业精神

咨询过程需要耐心与敬业，需要不断对文档进行反复修改，不断改进咨询的质量，提高咨询效果与客户满意度。

4、 精炼语言

对言语及文档进行精炼，抓重点，不断总结，主导客户交流的方向和内容。

宽阔的心胸体现在：

1、 包容客户

对客户的特点需要迅速掌握，有的放矢，充分理解客户的言行和态度，多站在客户角度考虑问题。

2、 包容同事

对同事需要认可、尊重和宽容，需要冷静、全面的看待问题，避免产生抵触情绪。

然后，做咨询还要学会团队合作。

通过别人的帮助，提高自己的思维、写作和语言等能力；通过别人的视角，认识自己，剖析自己，并不断的改善和完善自己；通过对别人的观察，从模仿到自己的style[]简而言之，就是取长补短。在团队中发挥自己的能力，大家共同进步，实现组织与个人目标的双赢。再小的支持也是一种力量，呵呵。

传统的咨询过程会出现效率不高，无法迅速的见到效果，客户反应也一般般。《高绩效咨询》作者罗伯特·谢弗 告诉我们，顾问不能埋头苦干，与客户脱节，咨询需要充分考虑客户的现状和需求，从客户角度理解问题和解决问题，保证每一步都切实可行，从实际出发分解复杂的问题。需要与客户形成共同学习，合作互助的伙伴关系，而不是授予或被授予的关系。不是客户缺什么我们就提供什么，也不是我们觉得客户需要什么就推什么，而是客户切实需要什么我们就做什么。咨询方案越有用越好，越容易落地执行就越有价值。双

方共同满意才是成功的，在和谐融洽的工作氛围下为客户解决实际问题，并最终产生价值，才是我们一直应该追求的高绩效咨询道路。

我还要在逆境中不断磨练自己的意志和品格，不断的总结和回顾自己，充分认识自己才能不断成长。

咨询医生工作总结报告篇九

第一步：回答患者者的题目，确立权威：这一步要客观，由于患者不会只问你一个医生，一定要回答的实在、客观，让患者一听就觉得你没有忽悠他，确立你在该病种领域的权威。

第三步，打消患者顾虑，往往患者犹豫的就是某一个点，找到并解决它，就ok了。

比如恐吓一下，这个一定要治，时间长了会出现什么结果

再比如：我们医院对这个有优惠，有医保……

第三步需要前面的展垫，但是最关键的，实在在各大医院间来比较，差别不是很大，但差别总是有的，假如你可以解决患者的心理需求，也许比解决病痛更有效果。

做到第三步，你要有一定的心理学知识，要会暗示，能正确把握患者的心理。

曾经和一位咨询高手聊天，他说：聊到后面，基本上就是靠咨询技巧了，本质就是对患者心理的把握。

网络医疗咨询的三个步骤和要点1(转)网络医疗咨询就是和患者交流，解答患者的疑问，我们回纳总结了三个步骤，可以带你顺利走向成功。

第一步骤：以主动的心态往关心患者，用专业的问诊手法、扎实的医学知识分析病情，用通俗的话语往解答疑问，就像门诊一样。

要点：

1、态度要诚吭逗不能为了来患者而回答疑问，对患者要关心、诚恳。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判定就越正确，不要只用寥寥数语就打发掉患者。现在网络咨询医师的通病是急功近利，有选择性地回答患者。感觉患者可能来，就认真回答，问常识性题目的就爱搭不理，甚至说“你自己不会查呀”等语言。

2、专业严谨，建立信任：作为一位合格的咨询医生，你必须熟记本领域各种疾病的症状、种类、病因、可能的并发症、留意事项等等。在了解患者病情时，要符合医学原则，要学习该类疾病的问诊要点、接诊技巧。不要从自己的营销目的、惯用的套路出发，而把患者引向与患者所述症状完全不靠谱的领域，不要对患者随意定性，千万不要以为你的胡说八道能骗过患者。

3、流畅沟通：在对患者说自己的看法、意见时，以及说一些医学名词时，一定要用通俗的话语向患者解释清楚，让患者能清清楚楚，明明白白。要明白患者只是普通人，不是学医的，只有患者理解你的语言时，才有可能相信你、信赖你。

目标：让患者信赖你，以为你是个专业知识扎实、服务态度好的好医生，你所在的医院是一个可以新信赖的医院！

这一步是长期投资，可能不会给你带来近期效益，假如你的眼光足够远，你一定会这样做。直接的效果是让你积累大量的患者资源。有些人可能只问了个生活题目，得到满足回答后就走了武汉医院鱼鳞病，以后无论是他有题目或者朋友、亲戚有题目，就会推荐你，这些看似无用功的劳动会给你带

来良好的人气，进而带来源源不断的财富。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(二)：学会自我营销。

患者一般会问：“该怎么治？”、“吃什么药？”、“你们能治吗？”、“有什么好的办法？”、“治疗要多久？”、“一般要花多少钱？”等题目。这时候就应该自我营销了！

要点：

1、对该病种有深刻的理解：你必须熟悉该病种的分型、发病机理、治疗方法的以及效果评估、适用药物等，这是解决患者疑问的基础。

3、关爱患者，营销自己：当一个人生病时，心情是焦虑而无助的，这是实施关心战略的最佳时机，每个人都可以被感动。把患者当成你的朋友，而不是你的摇钱树，言语要温顺、贴切，充分展现个人魅力，留意形成和运用自己的言语风格。

4、治疗用度题目：要清楚什么可以说，什么不能说，要敏锐地把握患者对用度的关切程度，在适当的时候说适当的话。

目标：充分展示医院上风，让患者相信你可以解决他的题目，给患者治愈疾病的信心。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(三)：促使患者下决心：

有了前面步骤的展垫，患者对自己的病情和武汉皮肤科医院排名你们的医院都有了一定的了解，最后就差下决心了，所以怎样让患者下决心，就是你的水平了。

有人说过：每个人都可以被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销。不管外表多坚强、多抗拒的人，总有内心的弱点。

在与患者沟通的过程中，要敏锐地把握患者的心理变化，了解患者深层次的心理需求，用一句话彻底感动他，让他完全相信你，并下决心依照你的思路往治疗。

假如你能做到这一层，那么恭喜你，你已经是个优秀的咨询医生了。

请各位留意，以上只是阐述网络接诊技巧，并没有涉及更多环节，医疗最重要的还要落实到两个字：疗效！假如你的医学根基不够深，不能把握该病种的预期效果，那只能落到南京男性专科医院“忽悠”的层次。一旦你说出了一句心里没底的话，就会落进一个“谎言”的怪圈，就是你必须用更多的谎言往圆这句谎言，露馅也是必然的事情。

患者：你们医院可以治疗白癜风吗？

客服：可以。

患者：采用什么方法治疗？

客服：***特色疗法。

患者：可以用药吗？我想直接用药治疗？

客服：可以，不过还是建议患者来院进一步诊断治疗。

患者：哦，那我考虑一下。

电话挂断。

暂且不说这个接听电话沟通中暴露的其它方面题目。感觉最重要的一点失误在于，咨询职员没有在沟通过程中及时分析出患者的需求，进行转折式引导性的发问。

“可以用药吗？我想直接用药治疗？”很直白的告诉我们，

需要药物治疗，为什么接下来不为患者先容医院的特色药物，采取视频远程治疗？而让患者必须来医院？我看武汉最好的妇科医院了一下患者的来电属于云南曲靖，由于皮肤病来院就诊的可能性比较小。

工作中，接听电话我时我习惯先看一下来电显示，对于本地及外地区的患者采取不同的咨询方式，可以进步咨询的转化率，增加医院的效益，当然条件是能切实为患者解除往病痛，有明显的治疗效果。

地域性强的一些病种，大家可以尝试一下。这个也不是绝对的，关键还是在和患者电话沟通过程中及时分析患者的需求，找到并解决它。

可是，大家忽略了一点，他们的营销效果非常好，而且正在向全国推广，即使是一个老掉牙的营销方式，也是行之有效的营销方法。

前面提到过，某某医院也搞过类似的营销……，我知道的结果是该医院没有成功，最后放弃了。

话题转回来，每个人都会有自己的熟悉，这种先进为主的想法，会让你在潜意识中拒尽接受某些思想，尤其是和你的思路有冲突的想法，这样的结果是，你只保存了你自己的想法，而把不同思路的信息拒之门外。

熟悉的地方没有景，门内开花门外香，外来的和尚会念经，都说明了一个事实。本地不受重视的，却受到外界的追捧。

为什么有人不屑一顾，却有人追捧，而原来不屑一顾的人经过事件冲击以后，也回往重新熟悉这个事实，那就是你把心窗封闭了的缘故。

虚心，就是虚心以待，将心里的位置空出来杭州京都医院，

往学习，这样才会有一个好的学习效果。

我们在培训咨询医师时，都会讲到这个题目，由于很多医院的咨询医师都工作了很多年，对你的培训根本不屑一顾，来听课只是给你面子而已，这样的效果是不可能理想的。

每个人实在都一样，打开你的心窗，你的视野会更广阔，视野有多大，事业就会有多大！

谈话双方，谁把握了发问权，谁就会占据主动地位。在咨询过程中，只有把握主导地位，才能把患者逐步引向终极目标——就诊。假如只是被动地回答题目，势必会变成东一搭西一搭的闲扯，终极结果是患者觉得没什么好问了就挂线，而不会做出就医决定，其成功率也就可想而知了。

以下是在接诊过程中被广泛运用，并且行之有效的提问技巧：

1、开放式提问

开放式提问可以引发患者思考，开启对话，建立流畅的沟通，让你巧妙地引导并控制整个对话过程，顺利发掘所需要的资讯。开放式问句经常运用到的字眼有：什么时候、什么地方、为什么、谁、如何等。

2、约束性提问

约束性提问就是限定沟通的背景，让患者对你的话题持持续的肯定态度，假如你可以让患者不断地说“yes”结果就“ok”了。

3、选择性提问

4、情境创造法提问。

让患者在决定选择医院之前，创造已经拥有的美好感觉，帮助她们想象医院为她们带来的欢快与好处。

5、反问法

咨询的过程中，当发问的主导权被患者控制时，这种情况下，不要直接回答，微笑、放松，简单解答后立即反问他一个题目。

留意：在咨询的不同阶段，交互运用不同的提问技巧。此外，你提的题目必须是患者能够回答的题目，或者是你即将给出答案的题目。

咨询电话接听步骤 网络咨询有很多种形式，其中重要的一步是转化为电话咨询，我们在实践中发现，电话咨询后的来诊量是可观的，比例高于单纯的网络咨询。

关键词：倾听、分析、定位、解答、提问

核心要点：在接听患者来电时，要把握主导权，让患者的思维顺着我们的引导环节走，而不能任其自由发挥。

接听咨询电话的步骤：

一、让患者打开话匣子

全面了解患者的基本情况，包括年龄、患病时间、曾经的治疗和疗效、花费等等。患者对自己的情况描述的越具体，我们下一步的工作就会越轻松，成功的机会就会越高。

通常在接听电话的开始，我们要以一些启发式的发问来打开患者的话匣子。

比如：打过招呼后，就问她：“请问您g型单螺杆泵是为自己

还是为朋友咨询呢？”然后顺理成章地问她：“怎么不舒服呀”、“什么时候发现的？开始是什么样的感觉呢？……”总之，要让患者有话可说。

二、猜出症状、点明趋势

根据患者对疾病的描述，正确猜出患者目前的症状甚至诊断至关重要。

三、找出动机、放大动机

这一步是需求分析，找出动机就是分析患者为什么打电话，放大动机就是增强患者对治疗疾病的迫切感。

四、找出顾虑，消除顾虑

对于患者反复纠缠的题目（一般是疗效题目），除了作肯定回答外，还要耐心细致地作层层递进的例证，切忌含糊其词或轻轻带过，尤其不能显得不耐烦。一般可以这样处理：首先作肯定回答，语气坚定地肯定治疗疗效，夸大临床已证实有效率达到多少，治过的人已经见到效果等等。

接诊艺术九法(转)

一、亲切法：在两分钟左右用热情的笑脸、诚信的眼光、主动迎接的文明用语和点头示意，送上一杯水，递上一张报等形体语言表示对“客人到来”的热情欢迎，用你的真情感动病人的心，消除陌生感。

二、同情法：接下对病友的叙述病史仔细听，从你的眼神、表情和对话中表示对病友的病情、久治不愈的现状、昂贵的药费、身体的病苦以示深切同情，这样他（她）会把心中的真情、隐私告诉你以获得同情，拉近间隔。

三、心理法：运用心理法了解他（她）的病情、治疗过程、对健康的熟悉、职业、家庭社会关系、财产状况、对疾病熟悉的误区等心理障碍、心理压力、心理承受力和心理收宫、消除心理障碍、疏导心理压力、增强心理积极兴奋度，帮助建立战胜疾病的信心。

四、哲理法：对病友的疾病、痛苦、经济除了给予同情心，还要用颇有哲学道理的语言解释，劝说和引导。

五、肯定法：医师的肯定态度就是表示对病友的责任心。有些病经治疗就。有些病早治可以消除并发症、防止癌变，如“宫颈炎”、“湿疣”、“疱疹”、“痔疮”等。医师假如说话支支吾吾，眼神飘飘忽忽，会使病友犹豫未定，进退两难，甚至抱怨而往，失往医病机会。

六、底气法：给患者树立信心，假如你专业精湛，学识渊博，临床经验丰富、责任心强，你就把你的底气和信心通过接诊传给病友，让他（她）们把自己的健康托付给你，早治早防，早日康复。

七、权威法：封建天子给医生封了个官，叫“医官”。既是“医官”就有一种权力，既竭尽全力保证病者治愈的权力。为了行使这种权力，医者必须留意自己的形象、人品、语言、医德医风、医风正，病人多。接诊要有力度，说话要有威信。

八、品牌法：品牌，是吸引病友的一股不可抗拒的气力。专家、教授和高年资的医师要靠自己的名声、名气和医院的品牌、品位吸引病人，占领市场，创造丰厚的收进，同时给予病友一流的服务。

九、预警法：对于经济稍差，终日忙碌工作的病友群，他们不重视自己的疾病，殊不知中国“宫颈炎”变成“宫颈癌”的病人每年增加13.15万人，且多数是年轻女性，世界每年死于宫颈癌女病人有25万；殊不知头痛、眩晕、失眠是生命已

亮起了红灯，身体“报警装置”发起了频频信号……很多病在初期抓紧治疗会大大降低并发症，癌变率，最大限度降低死亡率。所以在接诊中要非常重视这一点。

咨询医师应该如何培训最近与一个客户的接触，让我更加熟悉到，做事情是需要天赋的！

我接触过很多医院，他们的咨询医师一般都是年轻人。领导也许出于职业习惯，下意识以为，患者能问多深呀，咨询能解答清楚患者题目就行啦，以前我也是这么以为的。

而事实是，咨询部分是医院的窗口，无论是网络咨询还是电话咨询，咨询医师是患者接触到医院的第一个人，那么，他的素质就代表了医院的水平，由于他会留给患者第一印象。

这家医院充分熟悉到了这个题目，于是高薪聘请了一些有咨询经历的医师来做咨询，不限制年龄，不限制性别，只要有能力就可以。

当然，咨询效果也好的出奇，至少我以为，超过了我看到的任何一家医院。

经过对他们咨询的分析和研究，我发现了很多技巧的东西，核心就是关爱患者和人之常情，而不是医学知识。

还有，一个肿瘤患者的家属，她说，现在已经不是治疗的题目了，而是我们做子女的，应该尽一点孝心。呵呵，说到家属心里往了，而窃冬这个帽子好大。

而与人交流，的确是需要天赋的，怎么能说到患者的心里往，让患者下决心来你的医院，是技巧更是艺术。

这时，我想起一个治理上的案例，说某酒店的服务非常到位，每一位侍者都举止优雅、彬彬有礼，在你需要的时候会

及时出现，而平时你又感觉不到他们的存在。于是有人问酒店的治理者，是如何培训服务生的，达到如此境界。

回答是，我们根本不培训，我们只选择这样的人来做侍者。

1、扎实的医学功底

二、客服轮转，客服职员定期或不定期到临床上锻炼，尤其到住院部学习，从头到尾治理过一个病人后，你对该病种会有一个更正确的把握。

2、良好的服务心态

服务职员要长期保持良好的心态不轻易，很多客服都反映，今天上午所有病人都问一个题目，烦死了……我想每个医院都会碰到这样的情况，所以我一般对客服的治理不是很严格，上班时你可以听歌，可以聊天，喝水，起来运动几分钟……，但不答应有长时间占用精力的活动，比如大型游戏、看电影等等。

有人问了，这么宽松，怎么保证咨询质量？呵呵，那就看激励机制了，干好了，钱多多的，干不好，末位淘汰，用鞭子赶着干活尽对是下下策，让他们主动起来是最好的方法。呵呵，说到这里，我想起了“联产承包责任制”。

3、沟通技巧的运用

做任何事都有很多窍门，这些方法会让你事半功倍。比如在线咨询软件中的“快捷回复”功能，我想谁都会用，但你仔细观察一下，一百个人会有一百种情况。谁用的最顺手，谁会节省最多的时间。

4、营销意识的培养

我们经常发现，客服的业绩与他们的医学知识不成正比，而与他们的营销意识息息相关。当你的医学水平足以应付患者的咨询，当你的心态不再轻易波动，当你的沟通技巧运用自如，这时，营销意识就是最后的瓶颈。突破了这一关，你就进进到营销高手的行列。

咨询医生工作总结报告篇十

时间如流水，一转眼一个学期马上就要结束了，本学期心理咨询室在院领导的指导下，积极全面地进行心理教学和心理咨询工作，在开学之初本室制定了工作计划，针对学生的心理健康实际情况，有计划有步骤地落实开学之初的计划。与此同时，为了在总结经验不断创新的基础上更好开展下学期工作，心理健康教育与咨询中心于20xx年6月20日12:30在图书馆5楼召开了学期末总结大会，心理之家成员参加了本次会议。

作

为正确引导学生有健康的心理，开设了团体沙盘体验。沙盘游戏是我更加能静下心来去感受内心所感所想观察自己的内心世界，缓和自己的情绪，能从某一方面反映现在的状态，心理活动，了解他人的感受，增强人与人的交流能力，释放一定的心理压力。

20xx年6月5日下午2时，我校心理情景剧决赛在报告厅举行。心理情景剧是一种以团体形式，通过情景剧的汇演，把生活中所存在的问题与困惑表现出来，从而方便心理咨询师进行点评与治疗的方法。

为普及心理健康知识，认识健康心理对成长成才的重要意义，我院心理健康教育与咨询中心于5月3号围绕“珍惜生命，呵护心灵”这一主题全面展开了“言为心声·图为传情”心理美文美图大赛，这一活动吸引了很多同学的兴趣，大家积极

参与，收到了良好的效果。

三月份我们通过宣传栏海报宣传、微信公众平台(“太院心理之家”)等多种方式，在全校范围内普及了心理健康知识理念与调适方法，增进了师生心理保健与心理调适的意识与能力。

心理健康教育与咨询中心一直为学生义务提供心理咨询服务，接待我院师生自愿咨询，并对新生心理普查中发现的问题学生进行主动约谈。根据心理问题严重程度的不同，心理老师为部分来访者进行了咨询，及时排除了我校师生的心理困扰，避免了问题的加重与危机事件的发生，确保了学校的稳定率，维护了学校的安全。

我院成立的“心理之家”，正是插根于学生中的心理辅导员。所有成员平常都在了解身边同学，开导同学，营造一个健康的大学生活！

1、工作协调度有待提升。

2、各部门在工作前没有进行良好的沟通交流。

关于此次活动，副站长赵琳也进行了一系列讲话。

其次，站长赖子阳及各室室长提到关于下学期的换届问题。

最后，在座成员积极发言，总结本学期的工作，并于新学期开始时交一篇工作总结。该总结不是本着完成任务，而是发自内心完成，为下学期提早投入工作做准备。

此次会议，提出了活动举办中出现的问题、细化了各室的职能分工、规划了新学期心理之家的工作计划、修正了在心理咨询环节与过程中所存在的问题；使各室进一步明确了自身所承担的责任与义务、加深了各室的配合与分工。使咨询流程更加完善，更好的提高了心理咨询中心为同学们服务的能力。

本次总结大会，使心理咨询中心组织机构更加完善、工作计划更加清晰、咨询流程更加明晰、服务能力进一步提升。并为下学期心理咨询中心各项工作的有序高效的开展打下了坚实的基础。