

個人資訊

✉ chiyun.hsu@example.com

☎ 0938-275-461

📍 花蓮縣花蓮市

技能專長

門診櫃檯

- 初診與複診掛號
- 健保資格核對
- 批價與收據
- 候診叫號

醫療系統

- HIS
- 健保讀卡機
- 院內排程
- LINE 官方帳號

病人服務

- 個資保護
- 高齡者引導
- 護理站交接
- 異常轉介

教育背景

慈濟科技大學

醫務管理學士

醫務暨健康管理系

📅 09/2012 - 06/2016

語言能力

中文 母語

英文 外籍患者基本掛號說明

證書獎項

醫療服務櫃檯與病人隱私研習證明

東部醫務行政學習會（虛構）

📅 10/2022

獎項 | 門診友善服務表揚

洄瀾安康醫院（虛構）

📅 05/2024

許 芷芸

門診櫃檯接待專員

個人總結

7 年區域醫院與復健診所門診櫃檯經驗，熟悉掛號、健保資格核對、批價分流及候診叫號。使用 HIS、健保讀卡設備、院內排程與 LINE 通知和護理站協作；重視病人個資與高齡者溝通，不承擔醫療判斷而能準確轉介臨床人員。

工作經歷

門診櫃檯接待專員

📅 02/2022 - 至今

洄瀾安康醫院

花蓮

- 透過 HIS 和健保讀卡機核對 6 診區每日約 420 筆掛號資格，與 8 位護理師設定疑義轉介欄位，批價後更正身分資料由每月 38 件降至 11 件。
- 依叫號系統分開報到、批價及檢查預約動線，和志工組服務月均 8,600 人次，尖峰時段櫃檯等候中位數由 13 分鐘降至 7 分鐘。
- 以 LINE 官方帳號發送 3 類門診異動通知，協同 14 位醫師助理維護診次，臨時停診後未收到提醒的患者每季由 76 人降至 18 人。
- 將轉診單、檢查預約單和病歷調閱需求分別裝入加密交接袋，與病歷室每日覆核約 95 件文件，月度文件送錯科室事件從 9 件降至 1 件。
- 依高齡及行動不便標記建立櫃檯優先引導規則，協作 5 位志工每月協助約 310 位患者，因找錯診區而重排隊的回報減少 44%。

掛號與批價人員

📅 04/2019 - 01/2022

沐泉復健專科診所

宜蘭

- 在診所 HIS 維護 9 位治療師每週 360 堂復健時段，和 3 名治療助理每日對照治療室容量，重複預約每月由 24 件降至 5 件。
- 用 Excel 批次核對療程次數和健保卡讀取結果，與申報窗口每月抽查 1,750 筆就診資料，櫃檯補登率從 3.8% 降至 0.9%。
- 替初診患者製作含報到、治療區與繳費站的單頁動線卡，和 2 位護理師試行 8 週，第一次到診詢問方向的來電量下降 32%。
- 依未到診名單以電話和簡訊提醒 230 位復健患者，配合治療師空出候補時段，四週療程完成率從 71% 提升至 84%。

掛號櫃檯助理

📅 08/2016 - 03/2019

青澄耳鼻喉科診所

臺東

- 使用門診系統管理 2 位醫師每日約 180 個號次，與護理站按候診狀況調整加號，超過 30 分鐘未更新的叫號紀錄由每週 12 次降至 2 次。

- 按健保規範核對兒童與長者身分資料，與會計每月檢視 2,100 筆批價明細，退回修正件數從 31 件降到 7 件。
- 將疫苗門診與一般診次分時段登記，協作 4 名櫃檯及護理同仁安排 6 個月 860 人次，現場混排等待時間減少 29%。
- 以代碼而非姓名整理每日診間文件交接袋，和 2 位醫師確認 75 份周報抽查項目，外露個資的紙張事件維持 0 件。

專案經驗

診區櫃檯分流看板

依服務類型、候診號和無障礙需求提供櫃檯引導資訊。

HIS 叫號系統 Excel 服務流程

停診與診次異動通知清冊

同步診次變更、通知渠道和患者回覆狀態，供診間助理追蹤。

LINE OA Google Sheets 簡訊 資料權限