# 医院收费处年度工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-01-09

*小编为大家整理了医院收费处年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上...*

小编为大家整理了医院收费处年度工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

医院收费处年度工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：医院收费处工作总结

医院收费处工作总结

我是\*\*医科大学第三医院门诊收费处的一名普通收费员，医院收费处工作总结。在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械地重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和-谐的医患关系就成为我们收费处的全体同仁孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。作为一名老党员，我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着当代共-产-党人应有的面貌与风采。

一、爱岗敬业，起好模范表率作用记得在抗击“非典”的日子里，我们党和国家面临着一场严峻的考验，在这个非常时期，共-产-党员所表现的那种可歌可泣的战斗精神，那种忘我工作的思想境界，那种“共-产-党员不上，谁上?”的高尚品质，时时激励着我。恰在此时，医院要求我们收费处抽出专人收取发热门诊病人的费用。我当时眼部刚做完手术，伤口还没有完全愈合，但考虑到科里有些同志的孩子还很小，有些同志身体不太好，而我是一名共-产-党员，便不顾自己的病情第一个向科主任提出申请值发热门诊的夜班。一连几个晚上，我都往返奔波于发热门诊和收费处之间，最多时，一个晚上竟往返了

二、三十回，一夜下来真是筋疲力尽，回到家连饭都不想吃。本来，每天晚上八点才接夜班，可我考虑到白班的同志们会很辛苦，便每次都要提前近一个小时去接-班。经过几夜的忘我工作后，正当该轮换到我休息时，科里接我班的另一个同志不幸被隔离了，作为一名党员，我又毫不犹豫地取消了休息的安排，主动接替了她的全部工作。自己的行动无疑激发了大家的干劲，在这困难时期，我们收费处没有一名同志退缩和畏惧，无私奉献、团结互助的精神蔚然成风，最终我们出色圆满地完成了院领导交给我们的各项任务。在这以后的工作中，我时时以“非典”时期的经历和感受来鞭策和约束自己。每当出现倦耽懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面;那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、体现于我工作的点点滴滴。作为一名党员，我一定会把这种爱岗敬业的精神常抓不懈并不断发扬光大，用自己的行动而不仅仅是语言，践行着社会主义荣辱观的基本要求，并努力起好模范表率作用，感染和影响着周围的同志一起来为社会主义建设贡献出自己的力量!

二、崇尚科学，刻苦钻研业务知识在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶的稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应地也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名共-产-党员，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎;二是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务;三是要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。随着医院收费价格的不断规范，医院采用了一套更加科学合理的收费程序，但由于我们已经习惯了原来的模式，该程序刚一试用，就给我们收费员带来了很大的困难，比如：以往只要在微机上简单打上“治疗”、“检查”、“化验”等费用就可以了，可现在不仅要输入病人条形码、病人姓名、医生代码，而且还要掌握每个科室的医用术语。在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，但凭着十几年来认真钻研、刻苦学习在微机应用方面所取得的一些成绩，很快便熟悉了新程序的操作。与此同时，在实际操作中，我还利用自己已有的经验协助科主任及时发现了新程序可能存在的问题，并与工程师一起探讨和提出了可能的解决方法，工作总结《医院收费处工作总结》。 由于年龄原因，我对各科室的收费项目及复杂的医用术语，记忆起来就略感吃力，但不甘人后的性格迫使我经常利用上夜班病人少的机会，拿出自己的总结，反复背诵，强迫记忆。很快，我便熟悉了医院各科室的收费项目和医用术语。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。近来，由于工作的需要，我又被派到医保窗口，新的问题也接踵而来。医保收费有许多药品需要打化学名，所以一种药我们不仅要知道它的商品名，还要牢牢记住它的

化学名。而草药的收费是最难以对付的，以往是由中医科大夫开药、草药房划价，而现在医保收费要求我们统一划价，也就是需要我们必须把草药的名称、每味药的用量等一一准确录入。最初由于对这一领域实在太陌生，我不得不一次次给中医科打电话，来来回回到草药房求教，但是，功夫不负有心人，在我夜以继日的努力下，很快就掌握了草药的各种输入方法，而且能够根据每位医生的书写习惯准确无误地打出药品名称，大大提高了工作效率。工作多年来，我还在实践中不断摸索练就了一手指法正确、速率快、盲打键盘的过硬本领。正是这种严谨的工作态度、兢兢业业的工作作风，不但极大提高了我的工作成效、减少了患者的等候时间，同时赢得了院领导、科主任的认可和同志们的好评。在新时期、新的工作环境下，作为一名党员，只知埋头苦干、简单重复着以往的知识和经验是远远不够的。我们要坚持树立以“崇尚科学为荣”的观念，与时俱进，不断钻研，努力提高自己的业务水平和综合素质，肯于接受新的工作方法和工作方式，肯于向其他同志请教和学习，肯于承认自己的失误与不足，只有这样，我们才不会总陶醉于已有的成绩和辉煌，而被时代和他人远远抛于脑后!

三、服务人民，提高收费服务质量收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，作为一名共-产-党员，怎样保持共-产-党员的先进性、真正服务于人民是我在平时的工作中常常思考的问题。遇到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢?是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢?有一天晚上，一位老同志的爱人突发急症在急诊科抢救。这位老人非常着急，眼里含着热泪来交费，我迅速把各项抢救费、治疗费、检查等费用打出，又准确无误地把抢救所需的各种用药打出，老人由于着急多给了我一百元钱，我一边把钱还给她，一边温和地对她说：“阿姨，您别太着急，医生、护士正在紧急抢救，您也要多注意自己的身体。”一晚上她每次来到我这里交费，我都会轻声安慰她几句。后来，她爱人抢救成功，二十多天后，当她爱人即将出院之时，她特意陪同她的爱人再次来到我的窗口面前，默默地看着我，感激地说：“姑娘，真得好好谢谢你，是你在我最困难、最无助的时候给了我莫大的安慰与帮助。”在工作中，对于患者，你既要让他听明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的麻烦和负担，既要大方得体，又要坚持原则。有一次，一个病人来交费，拍打着玻璃嘴里不干不净的骂着脏字。本来他要交的是16xx-xx的费用，他给了我10xx-xx，就不给了，硬说自己没钱了。我立刻对他说：“没钱也不要紧，你只要先去门诊总值班室签字办理急救“绿色通道”手续，就可以先抢救后交费了。”谁知，他非但不肯去还继续破口大骂，我认真地把政策又给他重复了一遍，便不去与他纠缠。等他骂够了、喊累了、没脾气了，便乖乖地来到我的窗口说要交钱，我一如既往地微笑着收齐了他的16xx-xx钱。此后，他又来交了几次费，我都不记前嫌，认真服务。慢慢地他情绪稳定了，临走时特意走到我的窗口冲着我的胸卡竖起了大拇指，并诚恳地说：“大姐，真对不起了，妻子的病让我一时昏了头，太着急了。你是党员，我也是党员，哎，自愧不如啊!”坚持以“服务人民为荣”，就要把人民的利益放在第一位，设身处地为患者着想，尽己所能为患者提供方便。当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和-谐之花!作为一名老党员，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止，为国家建设不辏尤其是在我们医疗行业，我们只有把每位患者都想象成自己的亲人，想其所想，念其所念，以诚相待，勤恳工作，才能真正把构建和-谐医患关系的口号落到实处。我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好;让我们人人争当践行八荣八耻的模范，知荣辱、树新风，在构建和-谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔!

第2篇：医院收费处工作总结

医院收费处工作总结范文;;

医院收费处工作总结范文【一】

半年的时间很快就过去了，在医院领导、科室领导的正确领导下，在科室同事的大力配合下，作为一名窗口收费人员，我圆满的完成了半年的工作。回首这半年的工作，在硕果累累的成绩中，有日常工作的艰辛，也有帮同事及病员,解决困难后的喜悦，我为了今后更好地作好一线收费工作，作如下回顾：

在服务态度方面我知道收费员形象的重要性，他不仅代表了整个收费系统的形象，更是医院的形象。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的患者可谓形形色色，良莠不齐，当然，绝大多数的患者是理解和支持我们的工作的，但由于,医院工作的特殊性，还是会有很多的患者无法理解，对此有的患者是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这样的患者，我都尽量忍住，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，尽量不发生争吵现象，避免影响医院的整个形象。

在收费工作方面，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱、打发票、找零，年复一年重复着同样的话，面对单调的工作，一名合格的收费员，除了在工作中,要有吃苦耐劳的精神，更要具备较高的业务素质，为患者提供准确的服务。我严格遵守医院收费的各项规章制度，唱收唱付，尽量让自己不出现误差，给病患造成没有必要的困扰。患者到了医院，既希望看到医院人满为患，说明医院医术高，但又怕排队，半天看不完病。我从自身作起，从自己的岗位作起，在保证准确的前提下，加强业务水平的提高，熟练操作门诊挂号、收费程序，准确迅速的为每位患者服好务。我每月的工作量都在收费处名列前茅。我庆幸我是一名医院里的收费员，让我有比别人更多的机会为患者服务。我将以自己的行动来履行“一切为患者服务”的承诺，一切从患者的角度来考虑，把患者的要求当成自己行动的动力，在日后的工作中，以自己的周到服务赢来每一位患者满意的笑容。也许我的力量微不足道，但既便是一朵小小的花瓣也能装点这个世界，而且我相信：送人玫瑰，手有余香。

医院收费处工作总结范文【二】

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面是我在XX年的工作总结：

一、收费工作

在XX年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象;同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

二、医保方面的工作

我院从XX年2月份正式成为医保定点单位，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢赵办与xx的帮助，我逐渐理解了医保政策，并在不断的操作中掌握了医保知识。医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

三、his系统更换时的工作

医院为了适应医保要求在XX年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作;认真的向his系统研发人员和xx学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我很荣幸的两次被凭为了优秀员工，我很开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的最高的荣誉。

四、XX年的工作计划

XX年已将要翻过，XX年的脚步就在耳畔，XX年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，XX年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作最好的褒奖;

2、认真的学习医保知识，掌握医保政策，按照院内要求配合医保办做好实时刷卡工作的准备工作;

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐;加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的可定和鼓舞，我真诚的表示感谢!在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

第3篇：医院收费处工作总结

医院收费处工作总结范文;;

有幸成为了\*\*区中心医院的一员。时间过得真快，转眼间，在\*\*中心实习已经有三个月快了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的印象。

20\*\*年12月14日，按照医院的要求按时来实习单位报到。经过财务科领导的安排，我被分配到财务科门诊收费处实习。在这三个月的时间里，在领导、师傅以及同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一些小的进步，现将我的实习情况作如下汇报。

记得，在进入\*\*中心医院门诊收费处实习之前，我对医院门诊收费处的认识,并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科门诊收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

一、通过理论学习和日常工作积累使我对门诊收费处有了较为深刻的认识。

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是《\*\*区中心医院财务科门诊收费员岗位说明书》、《复高挂号及收费系统操作流程培训内容》。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里，我认真学习了\*\*中心医院门诊收费处的各种相关资料，看了许多药方并从网络上摄取了大量的有用素材。再加上每天跟着师父学习的时候，我也会看师父收费的每张药方和每张化验单，并对师父说出药方上的药名和计量并做下相应的笔记，以便自己回家巩固复习，使我对不同的医生开出的药方上的写法,有了一个大概地了解。慢慢地，我清楚的意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是能看懂药方。因此，唯一的方法就是多看医生开的药方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立刻能反映出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。

二、坚持政治、经济学习让我的思想理论素养不断得到提高。

勤勉精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这三个月的时间里，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，利用双休日时间,参加助理会计员的培训课程，以便提高自己在财务方面的基础知识。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作;平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。从学校到迈入社会的同时，我更加坚定自己的想法并且要一直做下去：要有一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份目标及计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

当我到\*\*中心医院实习的之前，急诊大楼已经改造完工。在20\*\*年12月中旬左右，门诊大楼1-4层楼开始了改造工程，我们大家开始了搬迁的工作，各科室也都有了临时的办公场所。虽然刚搬迁好的前一个礼拜，病人不是十分清楚挂号收费、各科室看病就诊的地方以及药房在哪里等，出现过病人的不理解和指责等。财务科的领导们也针对这些问题，做出相应的工作改变方案：

(1)、优化流程，简化环节，增加服务窗口，缩短病人等候时间，排队不超过8分钟。

(2)、在住院部和急诊大楼等明显的地方设立了规范、清楚、醒目的指路标识。

(3)、要求门诊收费员自觉遵守服务态度良好，服务用语规范，杜绝生、冷、硬、顶、推现象等等。但是，我相信所有的病人最后都可以理解医院这么做是为了什么?是为了改进服务流程，改善就诊环境，方便病人就医。我们门诊收费处的每个人都在不断提高服务意识，改善服务态度，增进与病患沟通，转变服务作风，注重诚信服务，和病患构建和谐的关系，为病人提供温馨、细心、爱心、耐心的服务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！