

# 2023年医院收费处年终总结 在医院窗口 门诊收费员年终总结(通用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 医院收费处年终总结篇一

20xx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。

作为收费员这个岗位，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。

下面将我在20xx年的工作做一个汇报：

一、积极参加政治学习，努力提高自身的政治素养。

二、爱岗敬业，无私奉献、团结互助，圆满地完成院领导交给我们的各项任务。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识，提高的综合素质。

1、要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不应出现半点马虎；

2、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；

3、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。

#### 四、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，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

## 医院收费处年终总结篇二

### 医院收费处工作职责

曹：北京肾病医院建院至今，我一直在收费处工作，医院所走的每一步路我都亲身经历。我觉得，从最初的小型医院到现在规模大、设备新的大型肾病专科医院，是北京肾病医院发展的必然。我能够在这个工作岗位上坚持这么多年，正是因为我越来越感觉到这家医院是一个有着远大发展前景的医院，值得我们每位员工和它休戚与共。在这里，有一流的专家、一流的服务、一流的疗效、更有一流的工作理念。而良好的工作理念是主宰员工行为的根本，我想北京肾病能有今天的规模和业绩，最重要的是我们的工作服务理念是最棒的。

“一切以患者为中心”一线、二线、三线工作人员呈递增式服务，形成我院主动服务的同心圆模式，各线工作人员彼此树立模范典型，互相促进，最终汇集成一个核心实质dd为患者提供最优质的服务。无论是医疗技术，还是日常护理，甚至是后勤保障所有范畴都让患者满意，原因只有一个：患者永远是对的，多年来，这个理念一直激励我保持工作的激情。

曹：说到底，我们的工作比较程序化，所以，可能有些人会认为怎么做工作都一样，只要将工作做完不出差错就行。我

以前也有过这样的心理，所以在工作方法理念都很保守，抱着老老实实工作的思想，不去主动开拓新思路，也就谈不上以积极的心态工作。

()

## 医院收费处年终总结篇三

九月至十月，两个月的学习时间很快过去了，在这段时间里，我在同事们的帮助和关心下很快就掌握了收费这一流程。

收费室一共四人主要负责擂鼓和安昌门诊的收费工作，其中三人是老员工，一位新聘人员。她们对收费这一工作相当熟悉，在我学习这段时间帮助很大。医院收费是医院整个业务中的一个组成部分，医院的所有收入都需经过收费部门得以实现，这一环节的管理因此相当重要。收费室在整个工作中有一套自己的模式，也有些纰漏，现我总结如下：

### 一、建立健全医院医疗收费管理

认真贯彻物价政策，严格收费项目及收费变动管理，要及时准确地更新。医院的收费价格调整，应由信息科或药剂科根据省物价局和省卫生厅等各级国家有权机关发布的文件录入收费价格库，药品价格应按国家规定的药品作价办法执行，不得任意加价。特殊医用材料及一次性医用卫生材料应在规定允许收取的范围内收费，并严格执行国家规定的加价率进行收费。

### 二、落实医院医疗收费职责

收费员要掌握医院收费管理软件，熟悉物价政策，维护医院的收费权益，严格按照各项医疗收费标准进行收费，做到计价准确，不多收，不少收，不漏收。对自己所收费用负责。

### 三、严格退费手续

各项退费必须提供有效凭据，包括交费凭据、相关科室的退费和更正通知书、收费人员方可退费。

### 四、保证资金及时回笼

严格按照现金管理规定，制定收费人员交款制度。要求收费员每次营业终了按时结账，并将每次收到的现金送交银行或财务部门，同时将收费日报表、当日所开收据的存根联送交财务部门，每次营业终了时由收费员将大额现金预先缴存银行或财务部门，零星余款可待结账后于下次再行补交并清账，避免收费员挪用现金等行为的发生。任何个人或科室不得私自向收费人员借用公款。

### 五、健全内控监督体系

加强收费票据管理，建立票据收回审核制度。对收费票据的购买、存放、领用都要专人负责，严格按财政的要求统一购买，设立专门的票据库房；由财务科设专人通过计算机系统对收费票据进行统一回收销号管理；对票据的购领、保管和发放与票据的回收销号工作不能由同一人管理。坚决杜绝空白收费票据的外流。万一出现遗失等情况，应及时登报声明作废。

### 六、加强收费人员的培训

收费员要不断地接受继续教育和培训学习，不断提高自身业务水平，做到准确而又快捷地为病人服务。同时要加强对收费人员职业道德教育和法制教育，通过对收费人员的思想教育及行风行业服务态度教育，使他们意识到自己处于服务窗口，自己的言行关系到整个医院的社会形象，从而加强自己的责任感和荣辱观；充分认识非法占有的危害性，随时都要以法律为准绳约束自己的行为，遵守职业道德规范。

收款室在医院各领导的正确领导下，依靠全体同志共同努力，在20xx年度中，以扎实的工作作风，为医院的建设和发展添砖加瓦，奉献力量，较好地完成了各项工作任务，在平凡的工作中取得了一定的成绩。现将20xx年度工作总结如下：

1、在本年度中，我严格遵守医院各项规章制度，以本着“院兴我兴，院耻我耻”的原则，努力树立医院良好形象，热爱工作，团结协作，尽量减少出错率。

2、在与xx办同志合作办公中，本人严格按照规定与xx办同志一起完善好相关报销手续。按照新xx政策，耐心给病人解释好，服务好病人。

3、努力把凝聚群众满意额度，熟悉各项工作业务，提高医院形象作为自己的工作突破。

## 医院收费处年终总结篇四

我院对收费一直坚持认真贯彻上级指示精神，狠抓政策落实，广大人民群众对我院收费工作非常满意。为推进我院收费工作，从大局着眼，小处着手，经常进行自检自查。

我院认真贯彻学习上级各部门下发的各种文件和规定，提高对收费的认识水平，坚决贯彻“从严治教，规范管理”的方针，从讲大局的高度，不折不扣贯彻落实党、国务院及地方政府关于医院收费管理的各项规定，并按照上级部门统一部署，认真查摆我院收费行为，没有发现存在问题。医院对收费工作的总体要求是：“严格标准、强化管理、从严查处、狠抓落实”，逐步完善关于收费的监督制约机制。

按发改委要求，除按规定的项目和标准收费外，对于收费严格按照上级的要求进行收费。医院始终按照“谁主管谁负责”的原则，形成了“党政统一领导，各部门齐抓共管”的领导体制，在我院形成了层层检查和整改的责任制，加大了

从源头治理和预防的力度。由于我们掌握政策，注重方法，无乱收费和搭车收费现象，进一步采取有效措施，巩固医院收费工作取得的成果。

我院在深入学习，树立形象，广泛宣传，突出重点，齐抓共管，防范未然的基础上，能及时完善规章制度，有力地促进这项工作的落实。

1、不准擅自立项目、擅自提高标准和扩大范围收费，必须严格按照《云南省收费许可》执行。

2、不准教师向病人推荐推销商品。

3、不准以其他形式强制性收费和杜绝“搭车收费”。

4、医院收费公开、透明，制订书费公开一览表，让广大人民群众放心。

总之，我们将继续认真学习，树立医院良好形象，广大人民群众做实事，加快医疗事业发展。

## 医院收费处年终总结篇五

收费处不仅是整个医院的服务窗口，更是树立行业新形象展现新风采的地方，小编整理了医院门诊收费员个人年终总结，希望能帮助到您。

20xx年即将过去，现将一年的工作总结如下：

收费员是医院的窗口，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，作为一名普通的收费员，如何在平凡的岗位上做出优秀的成绩？这是我在平时的工作中常常思考到的问题。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”。

收费处小窗口，代表的是整个医院的形象，通过这个窗口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，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不懈努力的追求目标。要成为合格的收费员，不仅要在工作中有吃苦耐劳的精神，更重要的是崇尚科学，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：如收费完成后打印发票，一定要看清共有几项收费项目，例如一共有四项，那就一定要打印出两张发票，而不是一张。

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务好。例如病人挂号时，我一般会提前把挂号所用的票据提前撕好，保证每天两种收费标准各有十张，这样病人挂完号后，直接就可以拿到相应的挂号票，减少病人等待的时间。

三是要不断提高自身业务技能，更好的为患者服务。每天下班后要及时检查备用金，准备好零钱，早上上班前，要提前到岗，打扫卫生，备好各种票据，当面点清金额，做到无差错。另加强对省市医保的学习，不断提高业务技能。

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，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！

我坚信，只要让我们共同行动起来，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。

我有幸成为了xx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。

20xx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《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，我清楚地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20xx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。

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。作为收费员这个岗位，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。下面将我在xx年的工作做一总结。

1、积极参加政治学习，努力提高自身的政治素养。

2、爱岗敬业，无私奉献、团结互助，圆满地完成院领导交给我们的各项任务。

3、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，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

总之我深知，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。