

# 最新医院收费处工作总结(精选7篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 医院收费处工作总结篇一

各位领导、同事们：

大家好。

时间转瞬即逝，紧急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力气，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的关怀和大家的支持是密不行分的，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洁的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要担当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，保证精确无误就可以了，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，对收费满足，对医院满足。

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，但我没有简洁去机械的重复，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，工作不只是为了要把表面的东西做好，还要深化到里面去，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，认真的争论每月报表，找出其中的不同之处，认真分析缘由，比如门诊量的下降，挂号人次的削减，住院病人多收入反而削减等等。只有深化到工作中了，我才发觉其中的乐趣，让工作最有效的完成。

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，但当真的开头的时候心里还有一丝丝的紧急，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢xx与xx的关怀，我慢慢理解了医保政策，并在不断的操作中把握了医保学问。医保不仅仅是简洁的把握学问，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，这样既能削减病人的麻烦，也能削减医院的麻烦。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，在平常的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据准时的上传报盘。虽然现在对医保病人门诊住院的流程全部把握，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。

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，我依据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，在要求时间内顺当玩成自己的工作。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把握了医保数据的对比处理、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，在最短的时间内娴熟收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院特殊重视系统操作人员的把握状况，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嘉奖，使我更坚决了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开头，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使

院内的工作人员的乐观性提高了，我很荣幸的两次被评为了优秀员工，我很欢乐，这意味着领导及同事对我工作的确定，这是给我的最高的荣誉。

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，再好的成果也化为云烟，xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，削减差错，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、认真的学习医保学问，把握医保政策，依据院内要求协作医保办做好实时刷卡工作的预备工作。

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，为医院的进展贡献自己的微薄之力。

最终，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中赐予我的信任支持和关怀关怀，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，您的批判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。

## 医院收费处工作总结篇二

第一段：引入医院收费窗口春训主题（200字）

医院作为社会服务机构，每天都要面对大量的病患，收费窗口作为接触患者的关键环节，在保证医院运营秩序的同时，也承担着为患者提供优质服务的责任。为了提升医院收费窗口的服务质量，最近我参加了一次春训活动，深受启发和感悟。在这次春训中，我学到了很多关于服务与管理的经验，下面就为大家总结一下我的心得体会。

## 第二段：提升服务意识和专业技能（200字）

春训期间，我们接受了一系列服务意识和专业技能的培训。收费窗口作为患者与医院之间的桥梁，我们必须学会倾听和关怀患者的需求。通过课堂学习和实践演练，我们深入了解了患者的心理需求，并学会了如何做出适当的回应。此外，我们还通过模拟操作熟悉了一些常见的收费操作和医保结算流程，提高了工作效率和准确性。

## 第三段：加强沟通能力和团队合作（200字）

在收费窗口工作中，良好的沟通能力和团队合作是至关重要的。春训活动中，我们参与了一系列的小组讨论和团队合作的项目。通过这些活动，我们学会了如何与同事进行有效的沟通协作，发现并解决问题。在这个过程中，我们不仅增进了相互之间的了解，也培养了集体意识和团队精神，为提升整个收费窗口团队的综合素质奠定了基础。

## 第四段：加强自身素养和服务态度（200字）

作为医院收费窗口工作人员，我们的仪表仪态和服务态度直接影响着患者对医院的印象。春训期间，我们接受了形象培训和礼仪教育，学习了如何树立良好的个人形象和提供温暖的服务。我们明白，只有以积极向上的姿态对待工作和患者，才能够建立良好的职业形象和提供优质的服务。因此，我们要时刻保持谦虚，不断提升自身素养和职业能力，为患者提供更好的服务体验。

## 第五段：总结收获和展望未来（200字）

在春训期间，我不仅从中收获了服务意识、专业技能、沟通能力和团队合作等方面的提升，也树立了正确的工作态度和人生观。我将在今后的工作中将这些所学融入到实际工作中，努力提升自己的专业水平。同时，我也期望整个收费窗口团

队能够持续发展，提供更高质量的医疗服务，为患者提供更便捷、高效和体贴的服务。通过春训的经历，我们相信医院收费窗口的服务质量将会达到一个新高度，同时也期待能为更多的患者带来温暖和帮助。

以上便是我在医院收费窗口春训中的一些心得体会，通过这次春训，我深刻认识到医疗服务工作的重要性 and 挑战性，也加深了我对患者和工作的责任感。我将努力继续学习，提高自己的素质和能力，为患者提供更好的服务，为医院的发展贡献自己的力量。

## 医院收费处工作总结篇三

各位领导、同事们：

大家好！

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去，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，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09年的工作向大家汇报。

在09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，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

我院从09年2月份正式成为医保定点单位，虽然在之前进行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，同时也感谢赵办与小倪的帮助，我逐渐理解医保政策，并在不断的操作中掌握医保知识。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。

医院为适应医保要求在09年5月底到6月初更换新的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系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握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

一次还得到院里的奖励，使我更坚定我的工作，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，我很荣幸的两次被凭为优秀员工，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。

09年已将要翻过，10年的脚步就在耳畔，09年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，10年我要更加努力工作：

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肯定和鼓舞，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。

## 医院收费处工作总结篇四

1、工作前的'准备：提前5分钟到岗，做好口头、书面交接工作，注意仪表仪容，保持良好的心情，着装整洁、微笑服务、踏实工作、讲究效率，使用礼貌用语，耐心回答患者提出的问题。

2、收取患者费用时快捷、准确的按收费员门诊收费服务3步曲操作流程执行，不让患者排长队等候，患者对不明白的检查等项目有疑惑时，我们应认真解释每一项收费标准，患者交款后，同时告知科室所在的位置，不让患者多跑腿，患者现款不够或医师开具处方不规范时，不要当患者面告诉医师

处方的问题，可电话通知医生，问一下医生的意见，重新划价收费。

3、遇到患者要求改动治疗单、处方时，我们先告知患者，治疗和药品同时配合做效果会更好，解释我们没有改动处方和治疗单的权利，由导医带患者到医生处协商，不要让患者直接找医生。

4、患者要求退款时，应先检查票据是否齐全，是否符合退款手续（领导签字）再做处理，优惠的处方单据，应由领导签字后方可收费。

5、在以上各项工作中，我们尽量要做的最好，不顶撞，不吵架，保持微笑，礼貌用语，耐心的解释工作中的问题，如有疑问及时向上级领导汇报。

## 医院收费处工作总结篇五

作为一名医院收费窗口工作人员，在这个岗位上服务了多年。每到春天，我们都会参加春训，以提升服务质量和技能。在这次春训中，我获得了许多新的体会和心得，在这里与大家分享。

首先，春训让我意识到了与病人沟通的重要性。在平时的工作中，我们会处理许多患者的支付问题和退费手续。在春训中，我们学习了如何更好地与病人沟通，尤其是在面对一些焦虑不安的患者时。我们被教导要用平和的语气和亲切的态度与他们交流，尽可能详细地解答他们的疑问。通过这种积极的沟通方式，我发现病人的情绪也会在某种程度上得到缓解，同时我们的工作效率也会提高。

其次，春训也强调了合作和团队精神的重要性。作为医院收费窗口工作人员，我们经常要与其他科室的工作人员进行合作，尤其是在处理一些复杂的结算事项时。春训中，我们进



行了团队合作的模拟练习，通过分工合作，我们可以更好地应对各种问题和情况。在这个过程中，我认识到团队合作的重要性，只有相互之间的信任和配合，我们才能更好地完成工作任务。

再次，春训也教会了我如何更好地处理病人的投诉。在医院收费窗口这个岗位上，面对病人投诉是不可避免的。而春训中，我们学习了如何以积极的心态去应对投诉，并尽可能找到解决问题的办法。我们被教导要认真倾听病人的意见和建议，关注他们的感受，并及时反馈给相关部门。通过积极的应对方式，我发现许多投诉可以转化成机会，让我们更好地改进服务质量，并获得患者的满意度。

另外，春训也提醒了我要时刻关注自身的专业技能和知识。作为医院收费窗口工作人员，我们需要不断更新我们的专业知识，以更好地为病人提供服务。在春训中，我们进行了一系列的培训和考核，督促我们学习新的政策和相关业务知识。这些学习让我认识到，只有通过不断学习和提升自身的能力，才能适应医疗行业的发展和变革。

最后，春训中，我体会到了工作的意义和价值。作为医院收费窗口工作人员，我们可能没有医生那么高的社会地位，但我们所从事的工作却是医疗服务的重要一环。我们的工作直接影响到病人的就医体验和医院的形象。通过春训，我深刻认识到自己的职责和义务，明白了自己所从事的工作的重要性。这使我更加坚定了做好每一位病人付费结算工作的决心。

总之，医院收费窗口春训让我受益匪浅。通过与病人的沟通、团队合作和处理投诉的经验，我成长为一名更加专业和敬业的工作人员。同时，春训也提醒我要不断学习和更新知识，以提升自己的专业能力。通过这次春训，我更加深刻地认识到自己的职责和责任，我将更加努力地为每一位病人提供优质的服务。

## 医院收费处工作总结篇六

我有幸成为了xxxx区中心医院的一员，时间过得真快，转眼间，在xxxx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。

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xxxx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。

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是xxxx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xxxx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。

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。

当我到xxxx中心医院实习的之前，急诊大楼已经改造完工。在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。

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。

## 医院收费处工作总结篇七

各位领导、同事们：

大家好。

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了，医院收费员述职报告。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。

下面将我在xx年的工作向大家汇报。

在20xx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，工作不只是为了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。

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，同时也感谢赵办与小倪

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。

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，在要求时间内顺利完成自己的工作；认真的向his系统研发人员和小倪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。