

医院收费员的个人总结 (通用5篇)

篇1：医院收费员的个人总结

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，半天看不完玻我从自身作起，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，但即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。

篇2：医院收费员的个人总结

转眼间，XX年的工作已经结束，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，个人的思想政治素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

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。

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，更好的完成每一项工作。

我院从XX年3月份成为医保定点单位，XX年12月成为新农合定点医院，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，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、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。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。

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、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作。

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。

以上就是本人作为医院收费员的个人工作总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

篇3：医院收费员的个人总结

作为一名医院收费员，我一直以负责任的态度工作，力求为患者提供优质的服务。在我从事这个岗位的几年时间里，我积累了丰富的经验，并不断提高自己的专业水平。在这篇总结中，我将分享我在工作中的所见所闻和心得体会。

首先，作为一名医院收费员，最重要的是熟悉医疗费用的相关政策和规定。只有清楚了解这些规定，才能更好地为患者提供准确的收费服务。因此，在我刚进入这个岗位的

时候，我花了大量的时间学习和了解各项规章制度，包括医保政策、药品价格、检查费用等等。我每天都会阅读最新的政策新闻，确保自己掌握最新的信息。通过系统的培训和自学，我掌握了不同疾病的诊疗方案和医保政策，能够从中为患者提供准确的费用计算和医疗费用报销指导。

其次，作为一名医院收费员，良好的人际沟通能力是必不可少的。在日常工作中，我需要与患者、医生、护士和其他员工进行频繁的沟通。患者来到医院通常都是因为身体不适，心情较差，他们需要得到温暖、耐心和关心。在处理患者的问询和投诉时，我积极倾听患者的需求并给予相应的回应，尽力为他们解决问题。我还会主动与医生、护士沟通，及时掌握患者就诊情况和费用情况，以确保收费的准确性和及时性。同时，我也会与其他部门的员工保持紧密的联系，共同协作解决患者问题。

此外，高效的工作能力和抗压能力也是我在工作中得到锻炼和提高的地方。医院作为一个特殊的工作环境，常常会面临突发情况和高峰时段的挑战。在这些情况下，我要能够快速反应，并保持冷静。我学会了合理安排工作时间，分配任务的优先级，尽量减少出错的可能。同时，我还要保持积极进取的态度，不断寻求提高工作效率的方法和途径，以更好地满足患者的需求。

在这个岗位上，我深刻体会到了医疗服务的重要性和医患关系的复杂性。患者来医院，不仅仅是为了治疗疾病，更是希望得到医务人员的关怀和理解。作为一名医院收费员，我时刻保持着良好的职业操守和敬业精神，与患者建立良好的沟通和信任关系。只有通过良好的服务质量和人性化的态度，才能让患者感受到温暖和安心。

总的来说，作为一名医院收费员，我深知自己的工作责任重大，对于患者来说，我的工作是他们就诊过程中重要的一环。我将继续学习和提高自己的专业知识，不断完善自身的能力和技巧，为患者提供更好的服务。我相信，只要我们以患者为中心，以诚信和专业为本，我们的工作将永远充满意义和价值。作为一名医院收费员，我深刻意识到自己的工作对于医院和患者的重要性。在这个岗位上，我不仅负责为患者计算和收取医疗费用，还需要解答他们的相关问询，为他们提供病历复印、报销指导等服务。因此，我不断提高自己的专业能力，全力以赴为患者提供优质的服务。

首先，我要始终遵守相关法律法规和医院的规章制度。作为医院收费员，我们需要熟悉医疗保险政策，了解各项费用的计算方法和报销流程。在我处理患者的收费问题时，我会认真核对患者的医保卡信息，确保收费的准确性和合规性。同时，我也会及时更新医疗保险政策的变动，并及时告知患者。遵守法律法规和医院的规章制度，不仅是我作为一名员工的责任，更能够为患者提供安全、透明和公正的服务。

同时，我也十分注重与患者的沟通和交流。患者来医院就诊可能伴随着焦虑、恐惧和痛苦，他们需要得到尊重、理解和关怀。因此，我在与患者交流时，始终保持耐心和平和的态度，尽量用简单易懂的语言解释和回答他们的问题。我会亲切地帮助患者填写各类表格和申请，确保患者的权益得到保障。我还会鼓励患者提出意见和建议，并及时反馈给医院，以促进

医院的改进和提高。

在工作中，我也深切体验到了团队合作的重要性。医院是一个专业化的综合性机构，各个部门之间需要紧密配合，共同为患者提供医疗服务。作为医院收费员，我需要与医生、护士、药房等各个部门进行频繁的沟通和协作。我们通过密切合作，及时了解患者的就诊情况和费用情况，确保患者的医疗费用报销顺利进行。同时，我们也要共同解决患者可能遇到的各种问题，提供全面的服务保障。

随着医院信息化的推进，我也积极学习和应用医院相关的电子信息系统。通过这些系统，我可以快速查询患者的基本信息和就诊情况，准确计算和收取医疗费用，并及时将收费信息录入系统。这不仅提高了工作效率，缩短了患者等待时间，还减少了人为错误的发生。同时，我也会及时学习和掌握新的系统功能，以应对不同情况下的需求和挑战。

在我从事这个岗位的几年时间里，我通过不断学习和实践，不断提高自己的专业能力和工作效率。我参加了医院组织的多次培训，并取得了相关认证和资质。我不仅学习了医院收费的相关知识和技巧，还学习了医疗保险政策的变动和调整。我会定期进行自我反思和总结，发现和解决工作中的问题和不足。我还会积极参与工作交流和经验分享，从同事们的经验中借鉴和学习。通过不断地学习和提高，我相信自己可以更好地服务患者，为医院做出更大的贡献。

在结束这篇总结之前，我要感谢医院的领导和同事们对我的支持和关心。正是有了他们的指导和帮助，我才能在这个岗位上发挥出自己的专业才能。我也要感谢患者对我的信任和支持。正是因为有了你们的支持，我才能更好地工作和学习。我将继续努力，不断提高自己的专业水平和工作能力，为医院和患者做出更大的贡献。

篇4：医院收费员的个人总结

20XX年就快结束，回首20XX年的工作，在硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20XX年就伴随着新年伊始即将临近。

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的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孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。在门诊我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，“责任”一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

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当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

崇尚科学，刻苦钻研业务知识在新任领导的正确引导下，这一年我们门诊正一步一个台阶的稳步向前发展，实行药品零差率以来赢得了越来越多患者的信任和满意，相应的也给我们带来了良好的社会效益。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，作为一名老同志，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。一要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。随着门诊收费价格的不断规范，领导为我们更换了一套更加科学合理的收费程序，凭着在微机应用方面的刻苦学习、认真钻研很快便熟悉了新程序的操作。随着处方的规范化要求大夫要写药品通用名，因为自己所学专业不同，在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，在这段时间里，我认真学习了很多药方并从网络上摄取了大量的有用素材，并做下相应的笔记，以便自己回家巩固温习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概的了解。慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是要看懂处方。因此，唯一的办法就是多看医生开的处方。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即能反应出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。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。

这一年，由于工作的需要，接受领导安排我有收费处兼任财务工作，领导从卫生科请来专业老师帮我们把帐建了起来。在这20XX年无论从技术能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了中心领导、单位同事的正确引导和帮助，使我在工作能力上得到提高，服务方向上得到明确，服务态度上完全有所端正。回顾这一年，因中心发展、工作的需要服从领导的组织安排与调配。与中心共同繁荣，艰苦奋斗，以自己的责任心勤学习、勤反思方式来使自己的技术水平不断提高。工作中我们同事之间互相交流，总结经验共同进步。因不断地努力和进取，这为我以后的工作发展打下了良好的基础。

从一开始我就谨记张主任说的，要求我们严格执行医院财务制度，遵循财务工作为医疗工作服务的原则，统筹兼顾。较好的完成了张主任及上级主管部门安排的财务工作，促进了门诊各项工作的开展。

所有收入、支出项目严格要求符合医院财务运行规律。加强财务管理，各项工作较以往均有较大提高，资金使用更趋合理，财务预算执行情况正常，圆满完成了领导确定的工作任务。现在，无论从财务收支还是财务管理方面，都有了长足的进步，但这些成绩还是初步的。今后需要深化管理，使财务管理、预算管理真正深入人心，为更迅速地提高我院整体财务管理水平奠定基础。

1.深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一任的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

2.为了门诊长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套预算、核算、分析、监督、数据信息传递、财务与其他系统间良好的管控体系。

新农合的工作：围绕新型农村合作医疗办公室职责做好各项工作。

1、按规定审核、补偿参合农民的医疗费用。按时上报定点医疗机构和医院医疗费用基金补偿汇总表和财务报表，按规定填报各种统计报表；

2、按照新农合基金财务管理办法和会计制度，搞好财务管理和会计核算，做到基金专户储存，专账管理，专款专用，封闭运行，保证基金安全和合理有效使用，规范管理新农合档案资料，建立参合农民登记台账，及时整理立卷，装订成册并妥善保管。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和报销制度、程序、报销范围、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。并定期向社会公开农村合作医疗住院补偿情况，接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、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。对病人实行“首诊负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说20XX年中，对于门诊是全新的一年，人事更发生了翻天覆地的变化，在张希忠主任的带领下我深知，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。

只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的东风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，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？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！作为一名老同志，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，为国家建设不辍。

在此总结经验、查找不足、增进团结、的目的，为20XX年工作的开展奠定了良好基础。

我亦相信在张主任的带领下我们就一定能把我们的门诊建设的更加美好：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!

篇5：医院收费员的个人总结

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年的工作做一总结。

一、积极参加政治学习，努力提高自己的政治素养。

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。一是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;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。

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”。

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;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!