# 医院收费员年度总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-07-28

*有关医院收费员年度总结5篇工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。那么我们该如何避免写千篇一律的总结呢？以下是小编整理的医院收费员年度总结，欢迎大家借鉴与参考...*

有关医院收费员年度总结5篇

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。那么我们该如何避免写千篇一律的总结呢？以下是小编整理的医院收费员年度总结，欢迎大家借鉴与参考!

**医院收费员年度总结【篇1】**

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。

**医院收费员年度总结【篇2】**

时光如白驹过隙转瞬即逝，作为一名医院的收费人员，我已经在这个岗位上工作了十几年，每每想到其中的酸甜苦辣、快乐与痛苦、蜕变与成长，总是感慨良多。

作为医院服务的窗口单位，收费员是病人走进医院首当其冲需要面对的，收费员服务速度的快慢、服务质量的高低直接影响到病人的心理感受。可能个别人对收费员的工作存在误解，认为收费员坐在有空调的屋子里，冬暖夏凉，只需要简单的收费结算，不需要很高的技术含量，更不需要像其他科室的医生一样承担救死扶伤的重任和压力，认为收费员很轻松惬意。其实医院的每个工作岗位都有自己的特殊性，收费员每天要面对无数患者，这些患者可能因为生病或者家属生病的原因，心情往往很糟糕，在收费窗口咨询的时候，尽管收费员已经面带微笑的为患者提供服务，依然会有患者对收费员出言不逊，甚至满口脏话，面对这些，我们收费员依然要含笑应对。所以收费员不仅代表着医院的形象，也在时时刻刻维护着医院的形象。

收费员需要不断的学习。收费员不仅需要熟练操作医院的收费系统，对各类药品的价格了如指掌，更要学习医保方面的知识。近些年来，我国的医疗保险改革不断推进，职工医保、居民医保、大病保险、异地医保等等政策不断出台，这就要求我们收费员在下班时间认真学习医保政策，模拟工作中可能会遇到的各类问题，熟练的掌握医保各项政策，为患者提供优质的服务。

收费员需要良好的耐心。收费员经常面对形形色色的患者群体，有的患者，收费员说一遍患者就能够明白办卡的流程、自助设备的使用方法等，还有的患者或者年龄较大的患者，收费员往往对同一个问题要回答三遍以上乃至更多，这就需要我们有很好地耐心，不厌其烦的为这些患者做好解释。

收费员要有好的身体素质。收费员经常需要坐在电脑前一天，有时候连上个卫生间的时间都没有，这样的结果是很多收费员的身体都有职业病，眼睛干涩流泪、颈椎病、腰椎间盘突出等也在困扰着我们。为了缓解这种问题，我们只能在休息的时候自己找按摩店推拿，但我们从来没有因为这个原因耽误一天工作。

虽然作为一名收费员，我在工作中有太多的酸甜苦辣，但是我不叫苦不叫累，我觉得自己的工作为患者排忧解难了，看到患者忧愁而来、满意而归时候的笑容，看到我们医院越来越好的社会形象，走在大街上听到大家议论\_\_医院的服务真好的时候，我为自己的工作感到由衷的自豪。

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20\_\_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20\_\_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、在与医保办同志合作办公中，本人严格按规定与医保办同志一起完善好相关报销手续。按照新农合政策，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。

在即将到来的20\_\_年里，本人在20\_\_年的工作基础上，继续保持良好的工作作风、干劲，并制定如下工作计划：

一、协调好科室的工作。

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

二、科室工作要求细微处见真功。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含量，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，我们首当其冲，代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之间健康沟通，交流的平台。

因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要在细微处搭建起和谐的医患关系。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。

在医院领导的正确带领下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展中收款室同样起着举足轻重的作用，我们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，收款室的每一位收款员，都要继续保持吃苦耐劳的精神，崇尚科学，拥有较高的综合素质：

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

四、服务患者，提高收费服务质量。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

接下来的工作中，在做好“计划内”工作的同时，也应做好“计划外”的工作，让自己的工作成绩再上台阶。

**医院收费员年度总结【篇3】**

\_\_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\_\_年的工作做一总结。

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；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”.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。

**医院收费员年度总结【篇4】**

20\_\_年已经过去，回首20\_\_年的工作，在硕果累累的喜悦，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20\_\_年就伴随着新年伊始即将临近。

收费处的工作总结如下：

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。在收费处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，这一年我们收费处正一步一个台阶的稳步向前发展，提倡优质的服务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，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。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。

1.深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一年的经验教训，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.为了收费工作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，逐步建立一整套事前、事中、事后的管理体系，协调好与患者与各科室的良好关系。

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，把参合的手续和程序、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。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、带动全体收费人员的工作积极性。对病人实行“首问负责制”，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20\_\_年中，对于收费处是全新的一年，人员的增加，环境的改变，制度的修定，唯一不变的我们对患者热情服务的态度。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面开展的“一创双优”“医院管理年”等活动。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。

**医院收费员年度总结【篇5】**

今年是比较平稳的一年，在改革开放力度加大，全市经济持续稳步发展的形势下，深化医院内部改革，深入挖潜，调整经营结构，扩大经营规模，进一步完善了医院内部经营机制，努力开拓，奋力竞争，坚持以提高效益为中心，以搞活经济强化管理为重点。在面对医疗市场激烈的竞争，本院门诊楼改建搬迁，道路施工交通不便等诸多因素下，全院领导员工上下一心，共同努力,始终坚持以过硬的医疗技术，先进的医疗设备，低廉的医疗价格，温馨的医疗服务为单位创下了良好的口碑，取得了较好的社会效益。现将本年度财务状况如下：

一、成本费用分析

本年度共发生成本费用.5万元，比上年度.1万元减少了7%，主要表现在：

1、本年度药品消耗.88万元，卫生材料消耗.69万元，分别比去年的.86万元和.6万元下降了12%和20--主要是受收入减少的影响。本年度药品收入达到.71万元，与去年持平。医疗收入达到.56万元，比去年减少了15%。

2、本年度工资奖金及社会保障费.18万元,比上年度.44万元增加支出.74万元,增加了1%。

3、本年度发生能源费支出36万元。其中:耗电22.8万度21.4万元，用汽962.3吨12.5万元，支付水费2.1万元。本年能源费比上年度增加了9.5万元。

4、本年度计提房屋设备折旧.3万元，与上年基本持平。

5、全年还发生电话费1.3万元，差旅及交通费2.5万元，印刷及复印费5.5万元，购办公用品及消耗用物资7.2万元，招待费支出.9万元，计量强检医疗废水监测证件年审等1.4万元，宽带网及医保卡使用费,软件服务费4.85万元，门诊及住院票据费1.48万元，刷卡手续费1.38万元，加油保养养路费5万元，垃圾清运费0.38万元，购工装及医用图书报刊费1.2万元等。

6、本年计提董事长基金.89万元，推销上年待摊费用万元。

二、其他资金支出

1、CT后续维护费，移机费.78万元。

2、广告宣传及招牌制作费.4万元。

3、设备维修及汽管安装.维修.保养.改造费.5万元。

4、医疗赔偿支出.83万元。

5、支付碎石及手上年度提成.76万元。

6、门诊房屋改造支出.5万元。

7、防水处理改造工程.04万元。

8、本年度新增设备投资.1万元。

三、现金分析

本年度账面现金及银行存款余额.万元，除定期存款户万元外，实际可用货币资金.42万元。本年共发生现金及银行存款流入.45万元。其中经营活动总流入为.34万元，占71%，收到银行存款利息流入.75万元。在经营活动总流入中,销售药品及医疗服务收入.2万元，占经营流入的.5%，其他流入为1.5%.主要为财局防疫活动经费.02万元。本年度发生现金流入.29万元。其中:经营活动流出.25万元，占87.6%;固定资产购置投资支出.1万元，占3.1%;房屋改造支出.5万元，占10.2%;污水处理工程投入12.04万元，占2.2%;在经营流出中用于购买药品及材料支出.65万元,占经营流出的42%;用于职工方面支出万元,占经营流出的53.5%;CT维护以及移机支出.78万元。本年度实现利润总额.76万元，加年初的分配结余.64万元，期末账面未分配利润为.4万元。

改进措施

今年的工作有收获，但也存许多不足，在下一年的工作中，我们将加强财务管理，取长补短，继续发扬我院勤俭节约的优良传统，为在新的一年再创辉煌作出努力。具体从以下几方面努力：

1、加强物资管理,进一步做好物资的计划、采购、销售和库存工作。

2、加强医疗专用设备的安全使用和维护管理。

3、进一步建立健全财务管理管理，将财务核算进一步的细分化,精确化,努力降低财务风险。

4、加强财务监督及控制职能,进一步协调科室与财务关系，做好住院结算和门诊收费工作的管理。

5、加强往来账目的管理,及时清欠回收资金，以加速资金周转，提高资金的利用率。

6、节能降耗，努力降低成本，调动员工积极性。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找