# 医院收费室年度工作总结与2025年工作计划（精选五篇）

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2025-05-19

*第一篇：医院收费室年度工作总结与2024年工作计划2024年个人工作总结和2024年个人工作计划 2024年本人在主任直接领导下及各位同事的勤奋协同下，顺利完成所辖区域内网络与硬件维护、软件信息化建设、信息化日常维护等任务，有力的保障了...*

**第一篇：医院收费室年度工作总结与2025年工作计划**

2025年个人工作总结和2025年个人工作计划 2025年本人在主任直接领导下及各位同事的勤奋协同下，顺利完成所辖区域内网络与硬件维护、软件信息化建设、信息化日常维护等任务，有力的保障了所辖范围内信息工作的正常运行和发展，全年来的工作总结如下：

一、网络与硬件维护

1)、第一季度、第二季度对楼、楼、综合楼各楼层更新布线与新增硬件安装工作。2)、第三季度完成远程网络办公室内会诊系统的硬件安装和调试、软件安装调试、并在医院学习业务操作取得操作证书，与9月正式开展正常业务，建立操作手册和相应操作流程，截止十月已经完成有效6例。

3)、协助完成新区消毒室设备与主机更新调试工作。4)、协助完成新区五楼会议室视频会议设备安装工作。5)、网络优化建设，协助实施对网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。

二、软件信息化建设与信息化日常维护等任务 1)、推进系统的使用和功能完善，改进响应速度。编制完整的操作手册和路径流程，推进路径内合理合标工作。2)、第一季度到第三季度完成负责各区域每月的《月度例行巡查表》、《行政查房月报表》及第三季度相应的月度巡查汇总工作，汇集各类问题点协同项目工程师改进现有系统。

三、加强技术培训，提高医疗队伍信息化素质 1）、第三季度在科室内部组织远程网络的培训使用工作，培训科室人员五人对现有远程网络设备做到应知应会，保障设施正常运行和排除基本故障。2）、第四季度在红山园区组织临床路径培训工作，共培训科室关键用户人次，组织对现有红山园区临床路径进行修订和实际投入运行，共完成新增路径个，每个路径保证有病人在用。

四、存在问题及不足 1）、加强思想认识、提高工作效率、提升服务水平。2）、特别注重安全生产,搞好网络干线巡检工作。3）、缺乏软件新技术、针对下一步的软件开发工作，加强新型编程工具、提升软件工程开发能力，加强能承担新的维护任务技术的培训及业务学习。4）、加强运维文档的管理，提高维护质量。做好每月必须及时认真上报的各类报表。

五、2025年业务相关专业证书与在线学习成绩取得情况：

一：证书

1、通过职称英语a级（综合）考试

2、xxxx大学《项目管理》证书

3、xxxx总医院证书

4、xxxx课程证书

二、在线学习课时（已完成）sql server数据库中级课程共计学时 python编程初级到中级课程总计学时

软件工程管理9周课程

六、2025年基本工作计划 1）、继续抓好负责区域软硬件和网络维护质量管理和维护水平，提高网络运行质量。2）、以科室具体业务分解为基准，以具体科室为切入点具体讲需求落实改进、提升程序，独立开发小型程序业务包。3）、提升科研水平，将已进行项目以论文形式成果化产出。篇二：医院2025年工作总结及2025年工作计划 2025年工作总结及2025年工作计划 2025年，商水县人民医院在县委、县政府的正确领导下，全院干部职工继续发扬“团结向上、拼搏进取”的工作精神，树立“一切以病人为中心”的服务意识，全心全意为人民服务，认真学习党的十八大、十八届三中、四中全会精神，与时俱进,开拓创新，攻坚克难，推动了医院各项工作开展。

一、基本情况（1）主要工作量及医疗指标完成情况医院总收入：13658万元，其中：业务收入121250万元。完成门诊就诊患者：148140人次，急诊患者：9867人次，入院患者：30029人次，出院患者：29839人次，手术3517台次，农合报补：门诊2675人次，金额73万元，住院报补19232人次，金额4505万元，医保报补1166人次，金额251万元。（2）病床使用率：85.17%（3）平均住院日：7天

（4）入出院诊断符合率：99.24%（5）抢救危重患者982人次，成功率89.64%

二、医院管理有新起色 2025年医院狠抓了医院管理，按照科学化、规范化、制度化的管理要求，在全院范围内开展素质教育，引导全院干部职工在工作中不断强化服务意识、质量意识、窗口意识、创新意识，带动了医院的整体工作顺利开展。医院领导在管理工作中注意发挥“榜样的力量”，以点带面。充分调动了科主任等中层干部的工作积极性，使中层干部分工合理，责任明确。

院领导定期深入到科室、病房，对有关医疗质量，卫生管理、服务态度、工作纪律等各方面的工作认真检查、监督，同时加强了对临床技术人员服务质量的培训，每个月，医务科、护理部会同医院领导对全院进行一次质量质控检查，认真检查科室交班、病案、医嘱、报告单等医疗文件，检查处方，检查是否有大处方、是否合理用药，对有问题的科室和个人，限期整改，并列入年终评优的一项重要参考内容。通过强化管理，医院的各项工作成绩明显提高，使医院出现了崭新的面貌，促进了医院的发展。

三、医疗工作稳中有进

医院加强了对临床技术人员理论知识和技能的培训，医务科定期对各科室进行质控检查，如病历、处方书写、临床技术人员的服务水平及工作效率、医技科室报告单准确率等等。医院还重点强调了医疗文件的书写规范和质量，甲级病例率达90 %，门诊处方合格率达95.98%，传染病登记合格率达100%，医疗护理事故发生数0。认真执行了三级医师查房制度，会诊制度，病例讨论制度。医疗各项工作井然有序。

护理工作在各科护士长和全体护士的共同努力下，全院的各项护理工作均取得了较大的成绩，圆满完成了各项护理工作。在实际工作中，护理部坚持“以病人为中心”全面开展优质护理，护理部狠抓“三基三严”训练及重点科室的无菌操作等，并制定了护士具体考核细则，把个人考核、科室考核、医院考核相结合，做到定期检查，不定期抽查，发现问题及时解决。

四、加大人才培训养及医疗设备引进力度

医院始终坚持把培养技术人才作为一项重要工作来抓，健全了《职工外出进修、学习管理规定》和《新技术、新项目奖励暂行办法》，采取多种形式培养各类专业技术人才，培养学科带头人。一是采用请进来讲课，开展“三基”培训、考核，加强业务学习，促进业务水平的提高；二是每年选派技术骨干外出进修、学习；三是加强继续医学教育，鼓励职工自学、函授学习，提高学历层次。四是鼓励开展新技术、新项目，通过加强学科建设来促进新技术、新项目的引进和开展。医院在各科室工作任务重、工作量大的情况下共派出10名医生前往北京、武汉、郑州等地进修深造。在有计划地更新补充常规仪器设备的基础上，注重引进国内先进医疗设备。今年引进呼吸机、血透机等大批现代医疗仪器设备。为患者诊断、检查提供质量保证，使设施与服务水平与广大患者需求相适应，极大地提高了医院的综合实力好诊疗水平。

五、深化医院改革，促进医院发展

以科学发展观为指导，严格按照省、市、县安排部署，坚持“保基本、强基层、建机制”的原则，紧扣医改重点，强化工作力度，积极创新模式，医院综合改革工作稳步推进，各项工作进展顺利。

1、取消药品加成，改革以药补医，实行零差率销售。

2、加强了药品和医疗物资的管理，保证医疗所需，严格把好

质量关，严格执行《药品管理法》。加强麻醉、剧毒、放射药品管理，建立严格的管理制度，防止滥用和流失，保证临床用药安全有效。随着卫生改革的深化，积极实行药品集中招标采购，药品收支两条线管理，做到合理检查，合理治疗，合理用药，做到真正让利于民，使患者得到实惠。

3、完善医院管理，规范诊疗行为。一是强化监督检查力度。以促进“合理检查、合理治疗、合理用药”为目的，进一步健全完善费用控制制度，加大对违规行为处理力度。在加强规范和保障质量的基础上，实行县级医院检查结果互认,减少重复检查，降低医疗服务成本，减轻患者经济负担。二是定期下乡开展义诊宣传活动，为群众送医送药5000余元。三是认真开展临床路径管理和优质护理示范工程。制定下发了《临床路径管理试点工作方案》，目前，县医院已纳入临床路径管理病种共56种，完成病例3096例，均已达到上级要求。

4、强化学科专科建设，提升技术水平和操作能力。医院把学科建设作为提高医院医疗业务水平的主要手段，认真抓重点学科建设。今年血液透析科通过专家鉴定已投入使用，为肾病患者提供了一个良好的就医场所。

5、加快完善医院信息化建设。经医院不懈努力，完善医院的信息管理系统，目前门诊就诊患者“一卡通”已于7月投入使用，提高医院信息管理工作效率。

6、加强人文医院建设，提升内涵水平。加强制度管理、落实责任考核，加强内涵建设，认真开展“三严三实”、平安医院、无烟

医院创建等活动，不断提高医疗质量与安全，提升医院品牌。认真贯彻落实“八项规定”，切实改进工作作风，营造清正廉明的工作氛围，积极开展岗位廉政风险防范教育活动，认真组织广大党员、干部学习中央关于反腐倡廉建设的文件精神，加强医务人员的职业道德教育，健全治理医药购销领域的商业贿赂长效机制。

六、坚持以病人为中心，提供全方位的优质服务

1、加强思想政治工作，树立为人民服务的宗旨意识

医院一直注重思想政治教育工作，注重用医院文化去提高职工的凝聚力，结合“党的群众路线教育实践”及“三严三实”活动的开展，在广大党员和全体职工中广泛开展党风廉政教育，学习党风廉政建设理论，学习有关职业道德、行风建设的文件精神，联系实际，进一步树立“以病人为中心”的服务意识。有计划、有步骤地进行人生观、价值观和主人翁精神教育。激发医护人员爱岗敬业的工作热情，培育社会主义核心价值观。

2、加强医德医风建设，建立医疗质量保障体系

医院在医德医风建设方面，主要采取两种形式。首先，从思想上加强医德医风教育，重点抓职业道德教育，进行医德考评，技术操作考核，从而增强全员质量意识。与此同时，强化院内外监督约束机制，定期召开征求意见座谈会，对门诊、住院、出院病人进行问卷调查，广泛征求病人对医院各方面的意见和建议。修订完善了《医疗服务质量管理标准和考核奖惩办法》，加大了考核力度。

3、加大医疗服务的工作力度，不断完善优质服务体系篇三：2025年医院工作总结及2025年工作计划

2025年医院工作总结及2025年工作计划 2025年，我院在市委、市卫计委的正确领导下，积极探索

创新、勇于突破、锐意改革，取得了可喜成绩。

一、2025年主要工作

（一）坚持公益，全心全意服务群众。1.履行区域\*中心职责。作为中心的“领头羊”，我院充分发挥技术支撑和指导作用，协助区域医疗机构开展医疗服务，开展知识及技能培训，切实提升区域内卫生服务水平。一是对\*\*州开展对口支援，进行患者诊断和技术指导；二是邀请区域内精防机构医务人员\*余人次，免费参加我院举办的社区精防人员培训。同时，接收区域内精防机构选派的进修医生和护士共\*名；三是选派专家对\*\*、\*\*举办的培训班授课及指导；四是向\*\*\*精防机构发放《\*\*手册》\*\*册；五是牵头举办大型义诊咨询和宣传活动，向群众普及\*\*卫生知识。2.牵头全市\*\*卫生防治。

一是协助上级主管部门制定了全市\*\*卫生工作计划，起草\*\*等文件，撰写\*\*指导手册，推动我市\*\*卫生工作规范化、制度化。编撰工作简报\*期。

二是牵头全市\*\*工作。为患者争取有利的\*\*救助政策，由以往每年最高\*元提升至\*\*元。我院被市政府相关部门授予“\*先进单位”。三是开展全市\*\*卫生指导培训。对周边基层\*\*卫生医疗机构开展对口支援，对社区提供技术指导和随访服务；开展\*\*卫生管理人员、社区精防人员培训\*人次；对区（市）县级\*机构的指导和考核\*次，接受督导和考核的基层医疗卫生机构\*家。3.服务心理健康，护航和谐社会。一是为未成年人免费提供心理健康服务\*人次；二是开展心理卫生进社区、进企业活动\*场；三是组建了“\*\*应急救援队”，承担\*\*、\*\*事件心理救援；四是培养学员\*\*余名。

（二）加强内涵建设，促进医院可持续发展。1.推进重点专科建设。临床心理科和物质依赖科已申报为\*\*省重点专科，其中临床心理科通过现场评审。2.科研、论文再创佳绩。参与申报国家级课题\*\*项...；登记发表学术论文\*\*篇。其中，sci收录\*篇，核心期刊\*\*篇。3.继续教育和带教工作成效显著。邀请\*\*等顶尖专家来院授课；完成\*\*科住院医师、\*\*科专科护士培训工作，共计\*人；成功申办国家级继教项目\*项、省级\*项，其中\*\*等项目覆盖省内外，培训人员\*\*余人次；保质保量完成对进修生、实习生、见习生共\*\*人次的带教任务。4.加强交流，开阔眼界视野。承办\*\*高峰论坛；接待国内\*\*家医疗卫生单位学习交流；选派\*名管理干部赴国内\*家\*\*医院考察学习；选派\*名业务骨干远赴美国等地交流学习；参加全国各类培训、交流\*\*余人次。5.发挥专家优势，打造名医名院品牌。\*\*获选\*\*，\*等\*名医生获得首届\*\*表彰。

（三）狠抓医疗质量与安全，力促服务水平提档升级。1.夯实基础，练就扎实基本功。一是开展“三基三严”培训和考核，覆盖面\*\*%；二是强化日常监督，开展核心制度督查\*\*次，与绩效挂钩；三是参加“2025\*\*技能竞赛”。2.安全生产，助推医院稳定发展。一是坚持依法执业，落实核心制度，开展《\*\*卫生法》等法律法规培训；二是推进平安医院建设，对安全隐患开展摸底排查，排查出\*\*处安全隐患，已全部整改到位。3.探索创新，服务水平提档升级。深化优质护理服务示范工程；组建中心摆药房，提升工作效率；设立“随访门诊”，公开随访医师电话，向出院患者提供中长期预约服务，2025年，预约挂号\*人次，同比增涨\*%；门诊综合楼二楼增设收费窗口，开通“e城通”，整合资源，提供一站式服务。

（四）科学管理，医院发展和谐稳定。

一是全面启动制度修订工作，梳理制度\*条，提供制度保障；二是成立质量控制办公室，全面推行pdca循环管理模式，提高服务质量与管理水平；三是运行新绩效分配方案，收入向临床一线、关键岗位、业务骨干、有突出贡献的人员倾斜，大大调动了职工积极性；四是坚持“三必访”及生日慰问，增购女职工生育保险等，开展职工体检，开展职工满意度调查，听取职工意见，举办职工文体活动，建设职工书屋，丰富职工业余生活。

（五）抓党风廉政，行业作风明显改善。

认真开展“三严三实”专题教育，院领导班子讲党课\*次，邀请市委党校教授培训\*次；开展廉洁警示教育，组织班子成员参观廉政警示教育基地\*次；签署廉洁承诺书，查找廉洁风险点和“不严不实”问题，建立“四风”和腐败问题台账；开展干部廉政约谈\*人次，集中约谈供应商；开展违法违纪案件明察暗访。2025年，医院无违纪案件发生。全院拒收“红包”、礼品\*次，共计约\*万余元；收到锦旗\*面，感谢信\*封，表扬件\*个。

二、2025年工作亮点

（一）优质医疗资源进藏区取得历史性突破。

（二）超额完成\*\*管理目标。

（三）\*\*工作获得上级表彰。

（四）大众心理卫生知识宣传初见成效。

（五）硬件建设取得长足进步。

（六）大力引进高层次人才。

（七）加大心理治疗师队伍建设。

（八）医院知名度明显提高。

三、主要指标完成情况

四、2025年工作思路

（一）狠抓党风廉政建设。

（二）做好“十三五”规划。

（三）加强人才引进培养。

（四）成立\*\*医学研究室。

（五）搭建国际交流合作平台。

（六）教学相长，加大与医学院校合作力度。

（七）提高医院科研水平。

（八）做好公共卫生工作。

（九）采购先进诊疗设备。

（十）抓好各项日常工作。2025年，是“十三五”规划实施的开局之年，医院将站新起点，积极适应经济社会的新常态，把握新机遇，实现新突破，创新方法、破解难题，推动\*\*卫生工作不断取得新成效、新发展！-5-篇四：医务科工作总结及2025年工作计划 医务科2025年工作总结及2025年工作计划 2025年医务科在各级主管部门、分管院长的领导下，在各科主任的大力支持及全体医务人员的共同努力下，围绕“以病人为中心，以发挥中医药特色优势为主题”，结合“进一步改善医疗服务行动”开展各项工作，在医疗、科研、教学、中医药适宜技术推广等工作中，取得了一定的成绩，现总结如下：

一、工作开展情况

（一）在分管院长的领导下扎实开展医疗质量与安全管理工作。

1、深入开展“进一步改善医疗服务行动”活动，认真贯彻落实国家中医药管理局关于开展“以病人为中心，发挥中医药特色优势提高中医临床疗效”为主题的持续改进活动实施方案。在各项检查中“以查促改”，结合各级医疗专家组提出的整改建议，梳理医疗质量与安全管理中的漏洞，查缺补漏，认真落实各项改进措施，持续改进医疗服务行为。

2、将科室质控本梳理成二十二本，完善了科室医疗质量与安全指标，内容涵盖医疗质量、安全、疗效评价、合理用药、合理检查、单病种、临床路径、手术管理、中医药适宜技术等方面，科室每月对质量数据进行分析总结，提出整改措施，医务科每季度督查整改落实情况。

3、落实药占比控制管理，加强合理用药的监管。（1）按照院办公会和分管领导制定的《2025年控制药品费用管理方案》，每月将各科和临床医师的药占比上报至分管领导，在分管领导的督办下，通过落实药占比管理，有效调整了医院收入结构，控制了逐渐攀升的药品费用占总收入比例，目前院内药占比以降至29.21%。（2）按要求开展“处方、医嘱点评”工作。按照《2025版抗菌药物临床应用指导原则》，优化院内《抗菌药物合理应用评价表》和《围手术期预防用药评价表》，使点评的尺度标准化、规范化，提升了医嘱、处方点评的准确性和可操作性。

4、深入落实核心制度。

（1）对医疗核心制度的落实进行监管。每月不定期到科室科室对医生值班交接班、各种医疗文书规范书写、手术病人围手术期管理、术前讨论、三级医师查房等进行督导落实。

（2）加强核心制度的学习。从实际情况出发，将医疗核心制度完善成十七项，汇编成册下发至各科室，督促科室对核心制度的学习，深化核心制度落实，规范诊疗行为。（3）加强知情告知，重视医患沟通。参照北京大学人民医院的《医疗知情同意书》完善各种医患沟通内容，加大对知情同意书签署及实际告知情况的监督，在每月的质量检查中，重点查看相关知情同意书的签署情况。有效促进了医患沟通制度的落实。

5、不断规范病历管理，提高病历书写质量。

（1）依据《医疗机构病历管理规定》（2025年版），细化了院内病历书写评分表，安排科室质控员参与院级质控，不断提升质控员能力水平，充分发挥科级质控在医疗质量管理环节中优势，不断提升病历书写质量。

（2）医务科每月不定期到科室抽查环节病历，每季度抽查终末病历，在环节病历方面重点督查病历书写及时性、三级查房的书写质量、治疗计划的合理性，终末病例的抽查中，重点强调病历书写的高质量和完整性，并在现场督察反馈的基础上追踪更正情况。

6、不断加强医疗安全管理，依法处理医疗事故、纠纷。

（1）将《卫生法律法规汇编》发放至各个科室，组织全院医疗人员开展法律法规及医院各项规章制度的学习，提高法律意识，增强法律观念和证据观念，自觉遵守法律法规，杜绝医疗事故的发生，保证医疗安全有效。

（2）认真贯彻执行国家有关法律法规，使依法行医成为我院每位医务人员的自觉行为。在分管领导的组织下，从新梳理了院内可开展诊疗技术和项目，修订了医院《新业务新技术管理办法》和《医疗技术风险预警机制》。本年度科室共上报新业务、新技术3项。（3）加强医疗风险预警及医疗安全防范。从控制医疗缺陷入手，强化疑难、医源性损伤、特殊、危重、严重并发症、纠纷病人等的随时报告制度。接到科室上报信息后，从过去的 备案工作扩大到科室了解情况及医疗信息，安排、组织和参加会诊，从源头和细节上消除安全隐患。（4）及时处理医患纠纷，构建和谐医患关系。2025年全年医院共发生医疗纠纷及投诉20起，其中医务科积极沟通、协调，化解了7起，另外12起进行了赔偿，还有1例正在协商处理中。

（5）严格执行医院《医疗事故处理及责任追究制度》，定期召开医疗安全会议，通报医疗安全事件及医疗纠纷的处理情况，吸取经验教训。对给医院带来重大影响的医疗纠纷或医疗不良事件，进行责任追究。本年度组织召开院内医疗安全会议3次，院内外专家鉴定会2次。

二、扎实、开拓、务实、求新，稳步开展继续教育工作

1、继续强化医务人员“三基三严”培训。为促进医护质量进一步提高，保障医疗安全，提高医护人员专业素质，印发了《 2025年度加强“三基三严”、卫生法规和核心制度培训实施方案》，通过一系列的学习及考核，提高了医护人员对危、急、重症患者抢救的应急能力。

2、严把医学继续教育学分登记审核，避免虚假分，人情分，有效改善了院内学习风气。年度医学继续教育参学人数262人次，参学率100%，合格人数258人次，合格率98.67%。开展院内讲课培训20场次，邀请院外专家参与授课6人次。

带教大中专、本科实习生9人，接纳乡镇卫生院人员进修4人次。

3、完善了医院《外出参加学术交流管理规定》和《论文管理规定》。全年外出参加省级及以上学术会议26人次，参加市级会议46人次。全年选派专业技术人员外出进修16人次。省级以上杂志共发表论文15篇，其中科技核心期刊4篇。

4、完成了第二、三周期全国医师定期考核工作，全院共67人均顺利通过考核。完成2025年通过国家执业医师资格考试进行注册的6人，新进医师执业地址变更的4人，2025年医院参加执业医师考试12人，有7人通过考试，保证了全院医师均依法执业。

三、充分发挥中医药适宜技术推广基地的作用，开展中医药适宜技术推广培训。

1、根据市卫计局统一安排，派专家到社区和乡镇开展中医药健康管理服务规范指导工作，督导各公卫团队规范开展工作。组织专家对镇、社区、村卫生室医务人员开展中医适宜技术等培训12场，其中全市中医药适宜技术培训3场，对口支援的长阳大堰乡开展技术指导1场次，中医药健康管理服务规范培训8场，到接受进修人员3名。

2、采取多种形式，传播中医药知识，传扬中医药文化。在公共场所、城乡对口支援单位、社区等场所开展义诊，在社篇五：医院2025年工作总结及2025年工作打算 xx医院2025年工作总结和

2025年工作计划

一年来，在市委、市政府及市卫计局的正确领导下，我院全院干部职工以邓小平理论和“三个代表”为指导，以实现人民群众的健康利益为目标，围绕城区卫生工作大局，认真贯彻落实党的卫生计生工作方针政策，开拓创新，努力完成上级交给的各项工作任务，推进医疗卫生事业又好又快的发展，现将一年来工作总结及明年工作打算汇报如下：

一、医院基本情况 医院现有职工180余人，开放病床100张，是集医疗、教学、预防、保健为一体的一级甲等综合医院，下设王府街道社区卫生服务中心及北关、驿店、真教寺、北海四处社区卫生服务站，100多处村卫生室，承担城区三个办事处及厂矿企事业单位的医疗、预防、保健、健康教育、康复、计划生育技术等服务。2025年，医院基本医疗工作顺利开展，有效缓解了群众就医难看病贵问题，2025年实现门诊量26385 人次，住院病人409人次，业务收入较去年同期有所提高。基本公共卫生服务工作有序开展，卫生监督执法力度进一步加强，加强了安全生产的监管，未发生医疗事故和生产事故，各项工作稳中有进。

二、医院管理

（一）行政管理

1、实行院长负责制，重大决策由院务会和职工大会讨论决定执行。重要文件精神及时组织学习，加强各科室建设，提高职工队伍素质，严格执行“德、能、勤、绩”为标准的考核制度，实行绩效工资与工作质量、工作风险程度及成绩挂钩，当月核算兑现奖惩。

2、严格执行财务制度、财经纪律、坚持原则，按上级分配办法要求，搞好核算，收费标准公开，并严格按物价部门核定的标准执行。

3、加强班子团结，树立良好的形象。明确班子成员职责分工，工作上多尊重、多沟通，心往一处想，劲往一处使，发挥表率作用，增职工的凝聚力和感染力，带动了全院职工向班子靠拢，向正气靠拢，树立了医院的良好形象。

4、严格医疗质量管理，保障医疗安全，提高护理质量，增强服务能力，优化人才队伍建设，在提升内涵质量上有新提升。新上门诊医卡通，方便患者就医。

（二）党务管理 2025年，我院党支部为深入贯彻党的十八大会议精神、十八届四中全会精神和全市卫生计生系统党风廉政建设和反腐败工作的要求，坚持以认真落实党风廉政建设责任制为主线，忠于职守、用心用力、少说多干、狠抓落实，为全面推进医院建设再上新的台阶提供有力的思想和组织保证。截至目前，我院共有党员72人，预备党员1人，入党积极分子8人。

1、一方面加强领导班子建设，抓好党的建设。以深入整治“四风”为契机，认真落实“两个责任”，扎实开展“三严三实”活动，落实“九不准”要求，加强党风廉政和医德医风建设。加强工作作风建设，支部成员坚持深入基层，倾听群众的意见，帮助科室职工解决工作中的实际问题，促进业务工作的开展。

2、党支部重视医院的重大决策和民主管理工作，参与人事管理，领导工会、共青团等群众组织，加强党支部的战斗堡垒作用和党员的模范带头作用，保证医院任务完成，保证院长行使职权。另一方面，积极做好行政领导工作，积极开展干部人事制度改革，深化医院内部改革。

3、积极开展党员奉献日活动，举办义诊、义务劳动等，充分发挥党支部的先进性。积极创造有效载体，为党员、职工中的模范作用的发挥搭设舞台，开展评选优秀党员，优秀好儿女等活动，创造人人争当先进的良好工作氛围。

三、2025年的主要工作

（一）基本医疗工作。截止到11月30日，业务总收入达到了937.54万元，比去年同期增长17%。其中：院外收入79.38万元，比去年同期增长33%；院内收入858.16万元，比去年同期增长15%，医疗收入361.23万元，比去年同期增长22%,药品收入257.18万元,比去年同期增长10%。门诊收入260.48万元，比去年同期增长19%,住院收入136.97万元,比去年同期增长27%。

（二）公共卫生工作。我院高度重视公共卫生工作，认真实施11项国家基本公共卫生服务项目，全面提升居民健康档案、健康教育、免疫规划、传染病防治、儿童保健、孕产妇保健、老年人保健、慢性病管理、重性精神病患者管理、卫生监督等工作。

1、居民健康档案及老年人、慢性病等工作。截止到2025年11月份，共建立居民健康档案104372人份，并按要求录入居民电子健康档案系统。管理高血压患者7790人，糖尿病患者2642人，重型精神病181人，65岁及以上老年人13445名。全年已为2487名老年人进行了免费查体。

2、健康教育工作。利用各种形式全方位的开展健康教育宣传活动。设置健康教育宣传栏2处，定期更换宣传栏内容，2025年来共刊出3期，向辖区居民发放各种宣传资料4000余份。对门诊患者、0-6岁儿童、孕产妇及各类人群免费发放各种针对性的健康教育处方。半年来完成了医院健康教育知识讲座6期，接受教育人群300余人次，并开展了健康教育公众咨询6期。在医院门诊大厅配置播放器播放光碟，大力宣传健康教育知识，提倡广大居民自觉养成良好的卫生习惯。

3、免疫规划和传染病工作。2025年接种吸附百白破三联疫苗5976人次、白破二联疫苗710人次、乙脑疫苗2490人次、流脑疫苗4210人次、甲肝疫苗2442人次、乙肝疫苗2987人次、轮状疫苗395人次、b型流感嗜血杆菌疫苗374人次、水痘疫苗1898人次、五联疫苗141人次，共接种一类二类疫苗30536人

次，搞好了适龄人群的免疫接种，有效控制了相应传染病的发生。另脊灰疫苗共接种5610人次，麻疹疫苗共接种3303人次。积极配合上级业务部门，重点培训乡医开展死亡证明的书面报告，1-11月共报告116张卡片。建立健全了传染病报告管理制度。

4、妇幼保健工作。管辖街道办事处的孕产妇系统管理工作日趋完善，孕产妇2025年共计288名，实行系统管理284名，有效降低了高危妊娠发病率和孕产妇死亡率。农村孕产妇住院分娩补助率达到100%。2025年共计发放叶酸46人，274人次。对辖区内儿童进行了针对性的健康教育，如母乳喂养、婴儿抚触200余人次，中医保健按摩指导550余人次。

5、卫生监督管理。我院卫生监督中队负责辖区内浴池、宾馆等五小公共场所500多家、学校25所、托幼机构96所、医疗单位228所单位的日常监管工作，监管任务重。2025年配合国家卫生城复审迎查工作，加强了公共场所卫生监督工作，对辖区卫生饮用水、学校卫生、职业病危害、理发店等进行了全面的摸底和清查，对存在的问题进行了卫生监督和指导。同时加大对村卫生室的监管力度，严厉打击非法行医，对辖区内的所有牙科诊所进行了清理，对无证的给予取缔、停业整顿。净化了医疗卫生市场，确保群众健康安全。

6、心理咨询工作。2025年，总院心理咨询室和王府社区服务中心各配备了两套心理测评软件，对心理咨询服务区进行了环境美化和装潢，营造了良好的心理健康服务氛围。

**第二篇：医院收费室工作总结**

医院收费室工作总结

医院收费室工作总结我是\*\*医科大学第三医院门诊收费处的一名普通收费员，医院收费室工作总结。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”的入党誓词，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。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，工作总结《医院收费室工作总结》。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(转载自中国教育文摘www.feisuxs，请保留此标记。)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!

本文《医院收费员个人总结汇报材料》来自中国教育文摘，查看更多与相关文章请到www.feisuxs。

**第三篇：医院收费室工作总结范文**

篇一：医院收费员半工作总结 半工作总结

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。篇二：医院收费处总结

2025年住院收费处年终总结

一年以来，在院班子和财务科领导的正确领导和热情关心下，在其他科室同志的积极配合和大力支持下，住院收费处全体人员紧紧围绕医院中心工作及年初工作安排，以病人及家属满意为目标，以提高经济效益为重点，解放思想，与时俱进，真抓实干，认真履行收费职能，大力推进收费工作规范运行，积极开展内部管理工作，进一步提高住院收费处的服务满意度，各项工作开展顺利，能够较好地完成了我院下达的任务。现将一年的工作总结如下：

一、转变服务观念，提升服务水平。

根据住院收费处这个服务窗口的特点，转变过去认为只要一收一付即为完成工作的观念，积极组织人员学习同行业中先进的服务方法和良好的服务态度，深入开展讨论活动，在不断的学习和讨论中，找出存在的问题，从而提高科室人员的思想认识，强化部门人员的职业责任，牢牢树立“以病人为中心”的服务理念，倡导爱岗敬业，无私奉献的精神，推行微笑服务，使用文明用语，特别是在人多吵杂，出现排长龙的时候，更要保证优质服务，避免发生一些纠纷和患者投诉的现象，从而提高住院收费处的服务满意度，有利于医患关系的和谐发展。另外，为了方便患者的挂号和缴费，在有已有值班窗口的同时，我收费处克服由于人员十分紧张的困难，再另外开个窗口，并且提前10分钟开窗口，而其它窗口仍然严格按规定时间开放，确保患者能够及时的挂上号。另外，还专门成立了监督小组，对服务窗口进行不定期地检查，一旦发现有服务态度不好或者不准时开窗的情况，会进行相应的处罚。

二、积极配合部门工作，推进各项事务有序开展。

1、积极配合院部单种收费工作的开展，协力提升医院管理水平。从今年起，我院开始实行单病种收费这项改革项目，这是一项有利于推进医疗服务定价机制改革的重要举措。我收费处积极配合院部工作，对于单病种收费的项目进行一一详细列出，并对整个治疗过程，包括用药、处置、手术、住院日数等“打包”计价，确定一个统一的收费标准，使得治疗过程透明、收费透明。

2、全力以赴，快速安装新系统。今年全院需要更换新的信息系统，我收费处主动积极配合更换系统工作，全体人员牺牲部分业余时间，加班加点，全力以赴，终于顺利快速地安装上了新的信息系统，从而进一步完善预约挂号平台，推进了我院信息化的建设。

三、不断开拓进取，提高内部管理水平。

始终把提高内部管理水平作为提高办事效率、提高人员工作的凝聚力的金钥匙，我们以收费室为切入点，从大处着想，从小处入手，常年坚持不懈地抓内部管理。一是定期组织科室会议，传达医院周会的内容，并结合我科室情况，分析当前工作岗位中可能会出现的问题和困难，有针对性地对工作方法和内容进行调整和改进，确保各项工作顺利及时地完成。二是每月末负责进行欠费病人的费用归集，并编制月报表及欠费说明，分析原因并上报医院财务。三是每月末对各类医保审批单、院内通费、减费单进行检查、整理、装订、保存。四是厉行节约，严控办公成本。

1、由于我收费处日常打印量十分大，所以打印耗材量也十分大，故而，打印材料遵循能省就省的原则，减少不必要的打印，能双面打印的尽量双面打印，尽量反复循环利用，提高其使用价值，避免不必要的浪费；

2、做到人走随手关灯关电脑，关空调的习惯。

3、大力推行无纸办公。

四、加强业务学习，提升职工队伍素质。

坚持以人为本，密切联系实际，转变工作作风，努力提高窗口职工的专业技术能力、职业道德和工作的严谨细致性。患者来院首先是挂号、咨询,这就要求窗口工作人员不但要有一定的财务基础和相当熟悉的业务水平，同时还须学习相关的医疗知识等, 不断提高自身素质，只有通过不断学习，才能做好收费工作。我收费处积极组织职工学习医院的规章制度、医疗的基本知识、药物及价格的确认，为确诊患者提供高效及时的挂号收费服务及出入院结算服务。一是进一步推进依程序收费，依法办事，规范收费管理，强化收费监督，促进上下联动、协调配合，全面提高办事能力、管理水平和干部素质。二是加强学习交流，学习政治理论、法律法规、业务知识等，组织职工进行业务培训和学习交流，进一步提高窗口工作人员的综合素质和管理能力。

五、制度建设成效显著，资金安全有效保障。严格推广制度管理模式，强化工作纪律，严格执行交接班制度、首问责任制、现金管理制度，明确收费室主任、收费人员的责任，对住院催款、住院结账、票据使用、队长做了明确规定，同时建立切实有效的奖罚制度，开展制度执行情况的检查和巡查，例如于每日对窗口工作人员的日报表进行检查和审核，发现问题的做到及时处理，确保每月末归集好欠费病人的费用，并做好欠费的说明，分析好上报院部。预结住院病人的医药费用并报院财务部。月末对各种单据进行检查、整理、装订和保存。另外，使窗口人员备好足够的小钞，以便确诊患者和家属的付费时的兑换。据统计，全年出错率基本为零，很好地完成了院部下达的任务，顺利实现收费处管理科学化、规范化、制度化，多次受到患者和院方的好评。存在的问题及下来的工作计划和举措

在工作中我们是取得了一些成绩，但也还存在一些问题，需要我们进一步去解决：（1）人员数量不足，难以满足日常工作的需要。由于我收费处业务量日益增多，但人员配备上还存在着严重不足，严重制约了收费处的管理。（2）收费人员的整体素质有待提高；（3）学习氛围仍不够浓厚。在下来的工作中，住院后收费处在原有工作的基础上，针对存在的问题，制定如下工作计划：

一、进一步加强学习，提高收费的水平和质量。组织职工不断学习和深造，增强对现有药物名称、分类、价格、容量等药物信息的了解，在保证收费准确率的前提下，提高收费效率。鼓励职工积极参加培训考试，不断提高队伍整体素质和服务质量，减轻日益增加的收费工作压力。同时，加强文化建设，广泛开展集体活动，增强全体人员团结干事业的凝聚力。

二、进一步做好微笑服务，为医院树立良好的窗口形象。要求上班穿戴整齐，佩戴工作牌，注意收费处人员个人形象，牢牢树立“一切为患者”的服务理念，对患者所提出的问题和疑问要耐心的解答，加强与患者的交流和沟通，不与患者或其家属发生斗嘴吵闹，避免不必要的矛盾和纠纷，按照文明服务的高标准，做到微笑服务，倾情服务，完善办事接待机制，进一步提高窗口人员的依规章办事、便民服务的整体能力，努力建成“服务更优、效率更高、形象更好”的窗口，提升医院的整体形象。

三、积极开展“党员示范窗口”，展示医院良好形象。组织党员职工，分别在收费、挂号处和结帐处的收款窗口，设立相应的“党员示范窗口”，树立服务的典型，充分发挥共产党员的先锋模范作用，引领带动其他职工服务水平的提高，有利于树立良好的窗口服务形象，进一步提高群众的满意度和舒适度，四、进一步加强与西药房、中药房的联系，形成交费、取药一体化。收费之后下来就是取药，通过加强收费处与西药房、中药房的联系，可以动态的知晓药物的库存量、某些药物的价格存在变动等药房药物信息变化的情况，进一步提高办事流程的效率，努力完善患者的收取一体化服务。

五、继续配合做好其他日常工作。继续做好新农民医疗合作的相关工作；继续完善票据管理及监管机制；继续全力配合完成院部交办的其它工作任务等。

我相信，在院领导的正确领导下，收费处会与各科室配合良好，沿着科学发展的思路，在保持高质量和热情的服务态度的基础上，竭诚为医院树立良好的窗口形象，提高医院整体的服务质量和水平。相信在新的一年里，医院的工作必定能更好地开展开来。篇三：医院收费员个人工作总结

我是\*\*医科大学第三医院门诊收费处的一名普通收费员。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”的入党誓词，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。[您所阅读的文章来源于-----服务最好的文秘资料站点]

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。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。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16xxxx的费用，他给了我10xxxx，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16xxxx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

**第四篇：医院收费室工作制度**

医院收费室工作制度

一、负责办理门诊及住院病员的交费工作。

二、收费处是医院重要文明窗口之一，对病员要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

三、收费人员必须工作认真、仔细、努力提高工作效率，减少病员排队等时间。

四、收据要项目齐全，字迹清晰，准确无误，接收现金要唱收唱付，当面点清。

五、周转金不得超过规定限额，不准挪用公款，做到日清、日结，填制日报表，核对无误后将款、表存根交汇总会计。

六、妥善处理病员退款，凡退款者须持有关凭证，符合退款手续的方可退款。当日发生者可由原收费员退款，其余时间只要手续齐备，任何收费窗口都有应给予办理，不得推诿。

七、工作时间不得擅离岗位，不准由外人代替收费员开据收费，否则追查处理。

八、提高警惕，加强防范，做到人离加锁，出入带锁，注意安全。非本室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客。

九、收费员要对自己使用的印章、医疗收费收据、帐单以及现金负责，必须妥善保管，严加防范，防止失窃。

十、收费员实名制使用本人的登陆账号进行收费，并在收费登记本上登记签名，登陆收费系统后领用当前使用的收据发票号段，必须专人专用，不互相串用，否则追查票据人的责任。

十一、收费票据要按规定顺序使用，上下联内容金额必须相符相等，如发现在收据上弄虚作假将严厉处罚，作废的单据要在废票上注明“作废”字样，不得随意撕毁。当日门诊票据在每日收费结算后，要登记起始号、截止号，每天的起始号要同上一日的截止号顺序完整，不得有空缺，当日的门诊票据要与财务室人员双方核对、签字，全部收回财务室核对准确后，保存备查。

**第五篇：医院收费室工作制度**

医院收费室工作制度

1、认真办理门诊病员收费和住院病员预交金收取工作。

2、收费人员工作必须认真负责、态度和蔼、语言文明、耐心解释，不刁难、不推诿病人。准确掌握有关收费标准，努力提高效率，缩短病员等待时间。

3、收费人员在收到病人交付现金时，要唱收、唱付，当面点清。填写票据，必须做到姓名相符、项目真实、金额准确、日期一致、字迹清晰。

4、严格执行医保查证和有关比例收费规定，做到姓名、项目、金额相符，防止张冠李戴，错帐漏帐。

5、收费人员应在每天规定时间内办理结帐，核对所开收据与所收现金是否相符，做到当日收款当日结算上交，不得拖延积压，严禁挪用公款或将公款借与他人，违者追查处理。

6、各种收据必须按日期、编号顺序使用不得中断或间断。凡写错作废的收据，必须将原正副联粘贴在字根上，并注明作废原因。

7、工作人员必须坚守工作岗位，工作时间不得擅自离岗，不准由他人代替收费、填写收据。

8、提高警惕、注意安全，非本室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客。

朝阳中西医结合医院精神病科

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！