医院收费员个人工作总结

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 入党誓言，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岀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岀那忘我工作、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16 *xx-xx*的 费用，他给了我lOxx-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 灌岀那一朵朵美丽的和-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，都一样可以贡献岀自己的一份力量，为人民 服务不止，为国家建设不検

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！