

JCHO 湯布院病院

窓口業務内容

1: 外来医事業務

① 事前準備

- * 記入台点灯及び清掃等準備
- * コンピュータ、プリンタの電源を入れる
- * 老眼鏡を点灯台設置
- * 受付前に出て患者への声掛け
- * 案内板と受付箱を片付ける
- * シャッターのスイッチを押し、カーテンを開ける
- * 入退院予定一覧を出力し、配布する
- * 受付箱より診察券を回収し受付
- * 記入台、総合案内テーブル、患者相談時しようテーブル、受付カウンターの拭き掃除
- * インフルエンザ流行時にはテーブルと椅子の消毒

② 受付業務

< 初診 >

- * 各科の初診受付票、問診票を記載してもらい、健康保険証とともに預かる
- * 健康保険証のコピー
- * 医事会計システムに基本情報を入力し、受付処理を行う
- * 診察券の発行
- * 問診票、基本伝票、診察券等をファイルに入れ、外来基本伝票【本日の内容】を患者に渡し、各診療科へ案内下の地に外来へ連絡する
- ※受付状況により各科要相談となるため、受け入れられない場合や各科判断できない場合は、その都度各外来に確認する

< 再診 >

- * 診察券を受け取り、受付処理を行う
- * 基本伝票の出力
- * 健康保険証の確認

* 診察券の再発行

* 外来基本伝票の【本日の内容】を伝え、各診療科へ案内

③その他患者対応

* 診断書受付、郵送、連絡

* 入院患者の確認、照会

* 見舞客、外来者の対応(案内まですることもあり)

* 患者情報、保険情報等の登録修正

* 電話応対

* 生活保護関係

生活保護患者の福祉事務所への連絡、要否意見書の依頼

* 支払証明書類の証明、発行

* システム変更時の対応

* 外来修正履歴の一覧の出力、記載

* 昼休み当番

* 薬局より残っている薬の連絡があった場合の確認

* 紙カルテの準備

* 発熱患者の体温測定

* 外国人や小児の患者が来院され、看護師が対応できない場合、受入可能な病院を探し案内

* 介護タクシー等の手配

* 処方せんを調剤薬局へFAX

* 薬の配達を患者が希望した場合、薬局へ連絡

* 全部署の苦情一次対応

* 証明書作成

* 7番(感染専用)診察室の鍵の解錠、点灯

④外来算定業務

* 電子カルテを開き、オーダー実施内容を医事会計システムに取り込み、内容を精査する

* 会計に関する患者問い合わせ対応

- * 公費医療に係るデータ入力、計算
- * 自賠責、労災、公務災害医療に係るデータ入力、計算、請求
- * 未取込み分を確認(適宜)
- * 請求書、診療明細書の発行
- * 外来処方箋の処理、薬剤部への報告
- * 健康診断患者の入力、請求業務(特定検診・市民検診以外)
- * リハビリテーション施行患者の整理
会計カードの整理、病名、発症日の確認、主治医の確認及び継続依頼書の確認
主治医の確認及び継続依頼書の作成
- * リハビリ材料費の計算
- * 他医療機関依頼分の請求

⑤ 終了業務

- * 集計表出力(収納担当者の業務)
- * コンピュータ、プリンタの電源を切る
- * シャッターのスイッチを押し、カーテンを閉める

⑥ 保険請求業務

- * 診療報酬明細書(以下「レセプト」という。)を出力する
- * レセプト上で判断できる請求漏れ、誤り点検(別紙「点検業務」について参照)
- * 過誤再請求件数を確認し渡す
- * 電子カルテ病名の修正及び整理
- * 訪問診療、訪問看護の計算
- * 月遅れ、返戻の処理、再審査請求業務
- * 訪問看護ステーションのレセプト出力、請求書出力、実績表の送致

2: 収納業務

- * 当直分伝票、現金確認
- * レジスター準備

*レジスターによる入金処理(外来診療費及び入院費)

*クレジットカードによる支払処理

*レジスター締め作業

*金種帳記入

*領収書、明細書発行業務

*計算済み患者呼出(請求書を渡す)

*現金授受

*窓口収入証憑書等書類作成

*会計伝票整理

*窓口現金収納関連取扱い(詳細別紙)

*介護保険関係の現金収納業務

*未収金関連業務(電話連絡、請求書・督促状送付等)

平成26年4月以降発生分で分割支払者を含み、初回支払予定日から4月を経過するまで

*松葉杖貸し出し代金の手書き領収書作成と金銭授受

*休日、時間外患者への請求(電話連絡、郵送)

*外来患者で振込があった場合の領収書郵送

*訪問看護、通所介護の支払時、利用者が請求書を持ってきていない場合、各部署へ
支払があったことを連絡