

医業業務マニュアル

受付業務編

受付業務内容

初診の患者さんがこられた時 その1

初診の患者さんがこられた時 その2とその3

急患の場合

再診の方が来られた時

レジ業務 その1

レジ業務 その2

初診の患者さんがこられた時 その1

- 受付 『おはようございます。』と明るく大きな声で語尾までしっかりと挨拶し軽く会釈する。(午前12時までは、おはよう、12時から5時まではこんにちは、5時以降こんばんはと切り替えること)
- 受付 『保険証をお持ちですか。』と聞いて、本人かそれとも扶養家族かを確認する。
- 受付 住所、電話番号が記入されているかも見て、記入されていない場合は、『住所電話番号をメモに書いてください。』とお願いする。
- 受付 『検温お願いします。』と体温計を渡し体温をはかってもらう。このとき、『椅子におすわりください。』と軽くうながす。
- 受付 保険証とメモをレセコン担当者に手渡し、カルテを作ってもらう。(できればこの時にカルテの入力をチェックする)
- 受付 その間に患者さんから体温計を受け取り体温をカルテに記入する。
- 受付 患者さんのそばに行き問診表を、記入する。
- 受付 『しばらく、お待ちください。』といってカルテに問診表を貼って診察室等へ持っていく。
- 受付 順番がきたら患者さんの名前を呼び診療室へ案内する
-
- 受付 診察が終わってカルテが手元に届いたら処方箋を薬局部にまわし、レセコンに入力してもらう。それらが出来上がったら、患者さんと呼んで会計を済まし薬や診察券を渡して、『次回から診察券をお持ちください。』といい、最後に『どうぞ、お大事にしてください。』と挨拶を忘れずする。(薬の飲み方は十分注意して説明すること。)

初診の患者さんがこられた時 その2とその3

その2 保険証を忘れた患者さんの場合

受付 挨拶をした後、『保険証をお持ちですか。』と聞いて、忘れました、と患者さんが言われた時は、メモ用紙を取り出して、『これに、住所、氏名、生年月日、電話番号をお書きください。』とやさしくお願いし、書いてもらったら、すかさず、
『本日は、自費の請求として5,000円お預りすることになりますが、次にこられた時に保険証をお貸しいただきましたら精算しますので必ず保険証をお忘れのないようにお願いします。ただし、**今月中でないと精算できませんのでかたがた今月中にお持ちください。**』と強調して了解を得る。

その後の処理はその1と同じ

その3 保険証を持っていない患者さんの場合

受付 挨拶をした後、『保険証をお持ちですか。』と聞いて、持っていません、と患者さんが言われた時は、もう一度確認の意味で『今日は、保険証を忘れたのではないのですか?』と聞きなおし、もっていない時は、『本日は、自費の請求になり治療費が高くなりますがよろしいですか。』と治療の確認をする。それでもよいといわれたら、メモ用紙を取り出して、『これに、住所、氏名、生年月日、電話番号をお書きください。』とやさしくお願いし、検温をしてもらう。

その後の処理はその1と同じ

急 患 の 場 合

- 受付 急患の場合は、すかさず、患者さんの所へ飛んでいき、もう一人の受付は、すぐに、看護婦を呼び、看護婦は救急の処置をするか、院長に連絡をとり、処置方法の指示を受ける。
- その後は、院長、看護婦に従い、機敏に対処する。

再診の方が来られた時

- 受付 元気よく挨拶をし、『本日のおかげんはいかがですか。』と、診察券を受領する。今日こられて、どこを見てほしいのかを聞き出す。4つのパターンを頭に入れて確実に聞き出す。(4つのパターンとは、院長の診察、薬のみ、リハビリ、器具による治療とこれらをミックスしたパターンも頭に入れておく。)
- 受付 パターンを聞き出せたら、診察券からカルテを照合して取り出し、その診察に応じた治療場へ、順番にそろえてだす。
- 受付 患者さんの診察が終われば、初診と同様の手続きになる。

レジ業務 その1

患者さんとお金のトラブルを絶対おこしてはならない。

お金は先にいただいてから、おつりを支払う。間違っても先におつりを支払わないこと。
おつりの時に『今日は000円かかりました、おつりは×××円お返しいたします。』と
声を出してきちんと返金する。

レジスターの打ち方

レジ番1からレジ番4までを

- 1：保険収入・・・・・・・・・・・・・・・・
- 2：自費収入・・・・・・・・・・・・・・・・
- 3：優待者収入・・・・・・・・・・・・・・・・
- 4：預り金や検査料、診断書、松葉杖などの入金・・・・・・・・

に分類して入力する。

ただし、3の優待者については必ず入力してそのレシートは相手に渡さず手前の箱にいれて、1日の終わりにレセコンの日報と照合する。

1日の終わりのしめ

- A：レジの合計を出す。
- B：レセコンの日報を出す。
- C：現金を数える。

これらを照合する。

この照合の方法は、

B + の金額 = A = C となれば正しい。

B + = A が一致しない時の処理の仕方

レジの入力とレセコンの日報をチェックする。(入力ミスがないかどうか)
レセコンを誤って入力していた場合は、もう一度打ち直して日報を呼び出す。
レジの入力ミスの場合は、赤の鉛筆でその箇所を訂正して合計も訂正する。

B + = A で C が一致しない時の処理の仕方

考えられるミス

おつりの払いすぎ……現金過不足 / 現金と仕訳 (経理部処理)

金額の差が大きい場合は調査して原因を究明する。それによって、経理部が見合った処理をする。

おつりを少なく渡した場合・・・現金 / 現金過不足と仕訳 (経理部処理)

金額が差が大きい場合は相手を探す努力をしてわかれば、後日返金する。

レジ業務 その2

レジのおつりは、毎日5千円札〇〇枚、千円札〇〇枚、5百円玉〇〇枚、百円玉〇〇枚、50円玉〇〇枚、10円玉〇〇枚、5円玉〇〇枚、1円玉〇〇枚の合計〇〇円とする。

他に、現金〇〇円を小口現金と書いた別袋にいれ、レジの奥にいれておく。

毎日のおやつや事務費等の小口の支払は、その現金から支払、**絶対患者さんから受け取るお金の中からは支払わないこと**。入金と支出を切り離して管理することが鉄則。なお、領収書に何を買ったかをメモしておき、**また買出しに行った時は、必ずレシートをもらう**ことその領収書を小口現金袋に入れて1日の残高を毎日チェックする。

1日の終わりには、レジ業務その2の 明日のレジのおつりをそろえ、レジ業務その1で確認できた現金とレセコンの日報とレジの控および優待者のレシートをまとめ、小口現金の袋内の領収書と合わせて経理部に次の日に渡す。

経理部は受付より受け取った上記資料等をファイルし、正しければ銀行へ現金を預けに行く。

レジ業務その1で入金の差異があった場合は、最終的に経理部がもう一度原因を調べ、次の日の朝礼等のときにどのような間違いであったかを報告し、今後どのようにすれば間違いが防げるかを示し、意見を聞き、トラブル集(レジ編)をワープロ入力しプリントアウト後、受付それぞれに配り、マニュアルに添付させ暇な時に覚えさせる。