

## [행정부터 실무까지, 병원 종사자 역량 강화 교육] 용어집

진료 접수하기	
용어	설명
리셉서니스트	응대, 접대 등 리셉션과 관련된 모든 것을 총괄적으로 관리하는 사람
한국표준질병사인분류	대한민국에서 의무기록자료 및 사망원인통계조사 등 질병이환 및 사망자료를 그 성질의 유사성에 따라 체계적으로 유형화 한 것
대기 환자 관리와 환자 배웅	
용어	설명
진료 예약제	진료를 받기 위해 미리 약속하는 제도
삼변주의	상황(사람, 장소, 시기)을 바꿔 고객의 격한 감정을 누그러 뜨릴 수 있는 방법
환자 매뉴얼 관리	
용어	설명
MOT	접점. 고객이 서비스를 제공하는 조직과 서비스 품질에 대한 어떤 인상을 받는 순간
FAQ	이용자가 자주 하는 질문에 대한 대답을 미리 정리하여 올려놓은 파일
환자 유형과 유형별 관리	
용어	설명
문진	의사가 질문을 통해 환자의 증세와 가족 병력 사항을 파악하는 진단법
CRM	고객 관계 관리에 초점을 맞춘 마케팅 기법
환자 예약 및 예약 일정 관리	
용어	설명
예약	장래에 어떤 계약을 체결할 것을 약속하는 예비적인 계약
의료 정보 시스템	조직화 된 의료 행위의 실천을 목적으로 하는 전산 환경을 이용하는 시스템
진료 전후 설명하기	
용어	설명
EMR	전자의무기록, 모든 의료 기록을 전자 문서로 보존하는 것
PHR	개인건강기록, 환자의 건강 데이터 및 환자 치료와 관련된 기타정보를 관리 대상으로 하는 기록
진료 후 상담	
용어	설명

상담일지	내담자와 상담기간에 이루어진 상담 내용을 기록하는 문서
DISC 성격유형 검사	1928년에 마스턴 박사가 고안한 인간의 행동유형패턴을 검사하는 방법
수납 관리	
용어	설명
EDI	컴퓨터 사이에 표준화된 서식으로 정보를 교환하여 업무를 처리하는 정보통신 방식
미수금	진료 후 미처 받지 못한 대금
직원CS교육	
용어	설명
병원 cs 경영	병원 고객의 만족을 목표로 하는 경영
내부 고객	자신이 속해 있는 기업의 재화를 구매하거나 서비스를 이용하는 직원
진정성 있는 커뮤니케이션	
용어	설명
커뮤니케이션	사람들이 여러 가지 수단을 통해 서로 정보를 주고 받으면서 공통된 의미를 만들어 나가는 과정
호감 추구	다른 사람이 자신을 좋아하게 하고 긍정적인 감정을 가지게 하려는 목적에서 자신의 행동 조절을 통해 상대방에게 좋은 감정을 유발하는 전력을 구사하는 것
공감대 형성과 응대 방법	
용어	설명
게인 이펙트	표정, 자세, 행동을 고객에게 서서히 맞춰주게 되면 원래 유사성이 있었던 경우보다 더 많은 친근감을 느끼게 되는 현상
병원 정보 및 온라인 환자 관리	
용어	설명
타이포그래피	편집 디자인에서 활자의 서체나 글자 배치 등을 구성하고 표현하는 일
데이터베이스 마케팅	고객의 정보를 수집, 분석, 가공하여 향후 필요한 전략을 수립하는 마케팅
환자 만족도 조사 및 홍보 활동	
용어	설명
환자 만족도 조사	병원의 서비스 이용자인 고객의 병원 제공 서비스에 대한 평가를 조사하는 것
SERVQUAL	서비스 행위에 대한 고객의 기대와 실제로 고객이 경험한 서비스에 대한 인식을 비교해서 일치하는 정도와 방향을 측정하여 서비스 품질을 관리하는

	기법
신체배출물 처리	
용어	설명
신체배출물	대상자에게서 나오는 혈액, 가래, 소변, 대변 등의 배설물
유치 도뇨관	방광에 삽입하는 유연성 있는 튜브
오염물 처리	
용어	설명
의료 폐기물	인체에 감염 등 위해를 줄 우려가 있는 폐기물과 환경보호상 특별한 관리가 필요하다고 인정되는 폐기물
RFID 의료폐기물 관리 시스템	무선 인식 전자 태그를 활용하여 폐기물의 운반 및 처리 정보를 생성, 관리하는 시스템
오염물품 세척과 비품 청결 유지	
용어	설명
세척	물, 기계적인 마찰, 세제를 사용해 모든 종류의 이물질들을 제거하는 과정
오물 처리실	요양 대상자의 토물, 배설물, 붕대 교환 후 혈액, 고름 등 오염된 것을 처리하는 곳
물품 소독 의뢰	
용어	설명
고위험기구	세균의 아포를 포함한 어떠한 미생물도 존재해서는 안되는 무균 조작 혈관계에 삽입되는 기구, 물품 등을 말함
준위험기구	점막이나 손상된 피부에 접촉하는 기구
주변 상황 관찰	
용어	설명
전기 사고	잘못된 접지, 낮은 기능의 전기 장비로 인해 발생하는 감전 등의 사고
누전	절연이 불완전하거나 시설이 손상되어 전기가 전깃줄 밖으로 새어 흐르는 것
대상자 관찰	
용어	설명
통제구역	비인가자의 출입이 금지되는 보안상 극히 중요한 지역
지남력	시간과 장소, 상황이나 환경 등을 올바르게 인식하는 능력
주요 질환별 관리	

용어	설명
심근경색	혈관이 좁아지고 혈관벽에 있던 지방과 염증 물질들이 갑자기 혈관 안으로 터져 나오며 혈전이 발생하여 혈관을 막아 혈류가 차단되어 심근세포가 죽게 되는 질환
당뇨병	인슐린 분비의 저하 또는 제 기능을 하지 못하게 되면서 포도당이 혈액 중에 필요 이상으로 많아지며, 소변으로 배설되는 질환
진료 준비	
용어	설명
차아염소산	산화수가 1+인 염소의 산소산. 산화 표백제, 살균제 등에 사용 됨
의무기록	의료인 및 의료 기관 종사자가 환자를 대상으로 행한 치료의 경과 및 과정에 대하여 기술한 치료 관련 기록
고객 안내 및 정리정돈	
용어	설명
진료실/치료실	각 진료과 특성에 따라 의사가 대상자를 치료할 수 있는 물품이 구비 된 곳
간호사실	의료인이 협동적인 환자 간호를 하기 위해 필요한 공간
검체물과 소독물 전달	
용어	설명
진단의학과	인체에서 유래하는 검체들을 표준화된 방법으로 검사를 시행하여 질병의 진단 및 예후 판단 치료에 임상적 해석을 주요 업무로 하는 검사 의학 부서
중앙공급실	병원의 물품을 적절하게 멸균처리하고 공급하는 부서
보행 가능 환자 이송	
용어	설명
만성질환	서서히 발병하여 치료에 오랜 시간을 필요로 하는 질환
보행 벨트	보행 시 허리에 차는 벨트로 손잡이가 여러개 있어 보행이 어려운 대상자에게 많이 쓰이는 보행 보조장치
휠체어와 운반차로 환자 이송	
용어	설명
휠체어	여러 가지 만성 질환이나 사고 등으로 인하여 자발적인 보행과 이동을 할 수 없는 경우에 사용되는 바퀴가 달린 의자 형태의 보행 보조 장비
운반차	병원 응급실, 재활 치료실, 병실 등에서 환자, 장애 환자, 중환자, 노약자 등을 이송하는데 필수적인 장비.
약품과 서류 전달	

용어	설명
외용제	몸 바깥에 투여하며 먹을 수 없는 약
비품약	각 부서별 병동에서 비품으로 사용하는 약
병원 시설 안전 및 위생 관리	
용어	설명
아트리움	건물로 둘러싸인 대형 야외 또는 채광창으로 덮인 공간
건물 용적률	전체 대지면적에 대한 건물 연면적의 비율(백분율로 표시)
의료정보DB관리	
용어	설명
액세스	기억 장치에 데이터를 쓰거나 기억 장치에 들어 있는 데이터를 탐색하고 읽는 과정
스토리지	컴퓨터에서, 데이터를 저장하는 공간. 또는 그런 공간이 마련된 장치
질병 및 의료행위 분류	
용어	설명
인코더	입력한 데이터를 다음 처리 단계에서 사용할 수 있도록 부호화하는 장치
협진	한방 치료와 양방 치료를 함께 써서 진료함. 혹은 병원 내의 서로 다른 과가 함께 진료함
의료정보 생성 활용	
용어	설명
신환	새로운 병 또는 새로운 환자
재무	돈이나 재산에 관한 일
질환등록	
용어	설명
표본추출	통계의 목적으로 모집단에서 표본을 골라내는 일
의료정보보호	
용어	설명
위탁업체	위탁업에 종사하는 기업체
준거	사물의 정도나 성격 따위를 알기 위한 근거나 기준
진료정보지원	

용어	설명
보장구	장애인들의 활동을 도와주는 기구
현금영수증	현금 결제에 대하여 발행해 주는 영수증
요양급여정보관리	
용어	설명
합병증	어떤 질병에 곁들여 일어나는 다른 질병
의료정보관리질향상	
용어	설명
QA	Quality Assurance. 수행하고 있는 업무, 업무가 이루어지는 환경, 업무결과 등을 체계적으로 살펴보는 과정으로 실질적인 질 평가와 파악된 문제점의 수정 과정으로 이루어 짐
영리기업	재산상의 이익을 위하여 활동하는 기업
의료기관평가지원	
용어	설명
추적조사	어떤 특정한 조사대상에 대하여, 어떤 기간을 두고 같은 조사를 반복해서 하는 것
주무부서	어떤 일을 책임지고 맡아보는 부서