

[병원 경쟁의 시대, 병원코디네이터 필수 역량강화 교육] 용어집

의료서비스 및 병원코디네이터의 이해

용어	설명
병원코디네이터	병원 서비스 품질을 높이기 위해 외부고객과 내부고객, 내부고객과 내부고객, 부서와 부서간의 관계를 조정하고 중재하며 관리하는 병원 서비스 전문가
클리닉코디네이터	클리닉에 관한 전문지식과 식견을 지닌 코디네이터
한방코디네이터	한방요법과 체질의학 등 전통의학에 대한 기본지식을 지닌 코디네이터
병원IT코디네이터	인터넷 등 사이버 상에서 고객을 관리하는 코디네이터
리셉션코디네이터	고객맞이, 전화응대, 진료상담, 대기실 환경, 동반고객관리 등을 수행하는 코디네이터

진료 접수

용어	설명
리셉서니스트	접수, 고객응대와 같은 관리 뿐만 아니라 대기실의 분위기를 포함하여 리셉션에 관한 모든 것을 총괄적으로 관리하는 업무를 맡은 사람
사전 서비스 단계	자기관리 및 리셉션 환경관리, 전화상담, 예약 관련 업무를 하는 단계
제공 서비스 단계	방문 시 응대, 접수 및 대기시간관리, 불만 사항 및 사후 상담 등을 하는 단계
사후 서비스 단계	해피콜, 리콜 등 환자 관리와 보험 심사 청구, 세무 관련 업무 등을 하는 단계

진료 전후 설명

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 차트	입/퇴원 기록, 퇴원 요약, 신체 검사 등으로 구성된 의사에 의해 의학용어로 작성, 입력되는 차트

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 누그러뜨릴 수 있는 방법

진료 준비

용어	설명
진료	대상자가 주로 호소하는 증상 및 상태를 관찰하고 필요한 검사를 통해 병의 종류 및 원인을 찾아내는 의료진과 대상자 간에 행해지는 의료 행위
차아염소산	산화수가 1+인 염소의 산소산으로 산화 표백제, 살균제 등에 사용됨
의무기록	의료인 및 의료기관 종사자가 환자를 대상으로 행한 치료의 경과 및 과정에 대하여 기술한 치료 관련 기록
전산 의무기록	문서 양식에 기록되어 있는 모든 의료 기록과 데이터를 전산에 기반하여 입력, 정리, 보관하는 시스템
PACS	의료 영상 전송 시스템으로 디지털 상태로 보관한 의료 영상을 통신망을 이용해 전송하고, 디지털 데이터로 저장한 후 담당 의사의 진료용 컴퓨터를 이용하여 대상자를 진료하는 시스템
고객 안내 및 환경 정리	
용어	설명
진료실/치료실	각 진료과 특성에 따라 의사가 대상자를 치료할 수 있는 물품이 구비된 곳
간호사실	의료인이 협동적인 환자 간호를 하기 위해 필요한 공간
정리	유용한 물건들을 선별해서 사용하기 편리하게 하는 것
정돈	물건을 두는 장소와 방법에 중점을 두는 것
진료 후 상담	
용어	설명
환자 상담	환자 및 보호자와 환자의 상태 및 진료 계획을 가지고 대화하는 모든 과정
상담일지	내담자와 상담기간에 이루어진 상담 내용을 기록하는 문서
DISC 성격유형 검사	1928년에 마스틴 박사가 고안한 인간의 행동유형패턴을 검사하는 방법
환자 예약 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
약품 및 서류 전달	
용어	설명
약품	병을 치료하거나 증상을 완화하는데 쓰이는 것
외용제	몸 바깥에 투여하며 먹을 수 없는 약

비품약	각 부서별 병동에서 비품으로 사용하는 약
진료비 수납과 증명서 발급	
용어	설명
EDI	컴퓨터 사이에 표준화된 서식으로 정보를 교환하여 업무를 처리하는 정보통신 방식
미수금	진료 후 미처 받지 못한 대금
증명서, 진단서	진찰, 검사를 종합해 생명이나 건강 상태 증명을 위해 작성한 의학적인 판단서
부본	원본과 동일한 내용의 문서
환자 매뉴얼 관리	
용어	설명
MOT	접점을 뜻하며, 고객이 서비스를 제공하는 조직과 서비스 품질에 대한 어떤 인상을 받는 순간을 의미
FAQ	이용자가 자주하는 질문에 대한 대답을 미리 정리하여 올려놓은 파일
매뉴얼	표준을 설정하여 구체적인 작업을 지시하는 지침서
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
리콜	치료나 상담 후 불편 사항이나 기타 궁금한 사항 여부 등을 유선 및 온라인 등으로 제공하는 서비스
해피콜	회사의 제품 구매, 서비스 이용, AS 처리 후 특별한 목적이나 권유 없이 인사차 하는 만족 확인 전화
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
바이럴 마케팅	전파 가능한 매체로 자발적으로 기업이나 제품을 홍보하기 위해 널리 퍼뜨리는 마케팅 기법
주변 상황 관찰	
용어	설명
저온화상	사람의 체온보다 높은 40℃에 장시간 노출될 경우 피부 조직에 손상이

	나타나는 화상
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
낙상	균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿는 현상
욕창	외부 물질과 뼈의 돌출 부위 간, 지속적인 압박으로 혈액 공급이 부족해서 발생하는 피부 조직의 괴사 현상
제한구역	비밀 또는 주요 시설에 접근을 방지하기 위해 출입 안내가 요구되는 지역
통제구역	비인가자의 출입이 금지되는 보안상 극히 중요한 지역
지남력	시간과 장소, 상황이나 환경 등을 올바르게 인식하는 능력
보행 가능한 환자 이동	
용어	설명
보행	신체의 여러 관절과 신경, 근육 등을 사용하여 몸의 중심을 앞으로 이동시킨 다음 한 지점에서 다른 지점으로 옮겨가는 행위
노화	나이가 들어가며 일어나는 신체적 위축이나 기능의 변화
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 이동	
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
직원 CS교육	
용어	설명
병원 cs 경영	병원 고객의 만족을 목표로 하는 경영
내부 고객	자신이 속해 있는 기업의 재화를 구매하거나 서비스를 이용하는 직원
팀빌딩	경영 기법의 하나로, 우수한 인재들이 모여 형성된 집단이 기대와 달리 능력을 펼치지 못하는 경우, 원인을 진단하여 해결 방안을 모색하는 일

오염물 처리	
용어	설명
병원 세탁물	환자나 직원이 사용한 모든 세탁물
오염 세탁물	전염성 물질에 오염되었거나 오염될 우려가 있는 세탁물
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 이물질 제거하는 과정
오물 처리실	요양 대상자의 토물, 배설물, 봉대 교환 후 혈액, 고름 등 오염된 것을 처리하는 곳
비품	대상자의 치료, 간호, 요양에 쓰이는 일정한 분량, 여유분을 두고 사용하는 물품
비품 체크 리스트	비품의 종류와 개수, 구역, 날짜, 상태 등이 갖춰진 리스트
신체배출물 처리	
용어	설명
신체배출물	대상자에게서 나오는 혈액, 가래, 소변, 대변 등의 배설물
유치 도뇨관	방광에 삽입하는 유연성 있는 튜브
감염	미생물이나 기생충이 민감한 숙주로 침입하여 질병을 일으키는 것
병원체	인간, 동식물의 체내에 침입하여 감염성 질환을 일으키는 생물체
표준주의 지침	감염 관리의 가장 기본적이고 중요한 지침
물품 소독 의뢰	
용어	설명
소독	신체의 일부분이나 환경 중의 병원성 미생물에 대하여 활성을 잃게 하여 감염을 예방하는 활동
멸균	소독보다 높은 단계로 물리적, 화학적 과정을 통해 모든 미생물을 완전히 제거하고 파괴시키는 활동
고위험기구	세균의 아포를 포함한 어떠한 미생물도 존재해서는 안되는 무균 조작 혈관계에 삽입되는 기구, 물품 등을 말함
준위험기구	점막이나 손상된 피부에 접촉하는 기구

검체물과 소독물 전달

용어	설명
검체물	검사에 필요한 재료
진단학과	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
부소독물	일반 린넨류, 일반 소모품 등 멸균이 필요하지 않은 모든 물품

의료폐기물 분리수거

용어	설명
지정감염병	'감염병의예방및관리에관한법률'에 따라 제1군감염병에서 제5군감염병까지 속하는 것 외에 유행 여부를 조사하기 위하여 감시활동이 필요해 보건복지부장관이 지정하는 감염병
인수공통감염병	'감염병의예방및관리에관한법률'에 따라 동물과 사람 간에 전파되는 병원체에 의하여 발생하는 감염병 중 보건복지부 장관이 고시하는 감염병
바이알(병)	주사용 유리 용기니 한 종류로 약을 나누어 사용할 때 쓰이며, 무균 상태로 만든 후 고무마개로 밀폐하여 보관함

의료폐기물 보관 및 배출

용어	설명
적재함	화물 자동차나 수레 등에 짐을 실을 수 있도록 만들어 놓은 칸
멸균분쇄시설	시간당 의료폐기물 처분능력이 100kg 이상인 시설
폐기물 위탁처리	의료기관이 의료폐기물을 자체 소각시설에서 처리하는 것이 아닌 위탁처리 업체를 이용한 의료폐기물 처분

의료기기 소독관리 교육

용어	설명
피부소독제	인체의 조직이나 피부에 사용하는 살균제로 무생물 소독에는 사용할 수 없음
표지자	특정의 구조 또는 물질을 동정하거나 추적하는 수단 혹은 물질

의료기기 정보 수집

용어	설명
의료기기 구매 의뢰서	사용 부서에서 작성, 신청하는 의료기기의 구입 요청서
재무제표	기업의 재무상태나 경영성과 등을 보여주는 문서

의료기기 구입	
용어	설명
의료기기	질병의 진단, 예방, 감시, 처치, 완화를 목적으로 인체에 사용할 수 있도록 제조된 제품
정비 보수료	의료기기의 유지보수에 대한 기술지원 및 부품을 공급받고 지불하는 비용
구매 발주 계획서	원재료, 부품, 용역 행위의 구매를 위해 미리 계획하는 입안서
ISO	기업의 경영 시스템에 대한 표준화 된 인증 규격으로 제정한 국제 규격
의료기기 관리	
용어	설명
TCF	제조자가 제품 시험 후 보관해야 할 제품의 기술문서
DMAIC	사용하는 프로세스가 6시그마 수준의 품질을 달성하도록 개선하기 위한 방법론으로 정의, 측정, 분석, 개선, 관리의 순으로 이어짐
병원 시설 안전 및 환경 관리하기	
용어	설명
아트리움	건물로 둘러싸인 대형 야외 또는 채광창으로 덮인 공간
건물 용적률	전체 대지면적에 대한 건물 연면적의 비율(백분율로 표시)
다제내성균	다양한 항생제에 대하여 내성을 가진 병원균
병원 마케팅과 의료 질 관리	
용어	설명
미션	경영상의 판단 기준이며 정신적 근거로 전 직원이 추구해야 할 목표
비전	병원이 지향하고 있는 미래상으로 조직이 장차 실현해 나가야 할 미래 성장에 대한 보다 세속적인 목표
SWOT분석	내부의 강점과 약점을 파악하고, 병원 외부의 기회와 위협 요인을 규명하는 환경 분석
시장의 세분화	시장을 소비자의 니즈와 그들이 상품을 구입함으로써 얻고자 하는 편익, 인구 통계적 요인 등을 기초로 분류하는 것
마케팅	고객이 지불하는 대가보다 고객이 얻는 가치가 더 크도록 소비자들에게 브랜드의 긍정적인 이미지를 심어주는 것
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
STP 분석	시장을 세분화하고, 표적 시장을 선택한 뒤, 표적 시장에서 확보할 위상에 대한 방안을 수립하는 정의와 전략
의료 광고	대중 매체를 통해 의료 정보를 제공하거나 구매하도록 설득하고자 하는 유료의 비인적 커뮤니케이션