

환자 중심 의료 서비스를 위한 병원코디네이터 교육

<1> 병원 서비스의 시작, 진료 접수

[1] 진료접수절차

- (1) 진료 접수 단계는 환자가 병원에 방문할 때 가장 먼저 직접적인 커뮤니케이션이 이루어지는 접점
- (2) 리셉션 관리는 접수, 고객 응대, 대기실의 분위기를 포함한 리셉션에 관한 모든 것을 총괄적으로 관리하는 것을 말함
- (3) 진료 접수에 따른 업무
 - ① 사전 서비스 단계
 - 자기 관리 및 리셉션 환경 관리
 - 진료 상담, 위치, 진료 시간 안내, 예약, 불평 응대 등 전화 상담
 - 예약 관련 업무
 - ② 제공 서비스 단계
 - 방문 시 응대, 신규 환자 상담 등 환자 응대 업무
 - 접수 및 대기 시간 관리
 - 상담 안내, 진료 약속, 진료비 정산 등 수납 및 예약 관리
 - 불만 사항 및 사후 상담
 - 주차 안내 및 배웅
 - ③ 사후 서비스 단계
 - 해피콜, 리콜 등 환자 관리
 - 미수금 관리
 - 보험 심사 청구
 - 세무 관련된 업무
 - 진료 접수 수행
 - ① 일어서서 인사
 - ② 밝고 경쾌한 목소리로 안내
 - ③ 초진 및 재진 환자의 내원 여부 물음
 - ④ 필요에 따라 진료 접수 양식을 작성하도록 함
 - ⑤ 환자에게서 작성된 양식을 받으면 꼼꼼히 확인
 - ⑥ 작성되지 않은 부분은 설명을 하고, 환자의 접수 양식 작성 도움
 - ⑦ 접수 양식을 접수하고 대기실로 안내
 - 상황별 환자의 진료 정보 파악
 - ① 상담
 - 초진 내원 시 상담이 필요한 환자는 상담실장과 연결
 - 재진 내원 시에는 원장과의 상담을 연결
 - ② 수술
 - 당일 수술은 상담과 진료와 수술이 바로 연결
 - 예약 수술은 바로 수술 준비와 수술 전 주의 사항 안내
 - ③ 치료
 - 수술 후 치료를 받으러 온 환자는 대기 시간 안내, 간호사와의 연결
 - 수술 후 경과 확인은 원장과의 연결도 함께 이루어져야 함

[2] 진료과 안내

(1) 증상에 따른 진료과 안내

- ① 환자의 접수에 따른 분류 파악
- ② 진료 접수 절차 방법 학습
 - 초진과 재진을 구별하여 진료과 접수 안내
 - 예약진료일 경우도 함께 구별하여 진료과로 안내
- ③ 해당하는 진료과로 안내
 - 이동 거리가 있을 경우 환자를 진료과 앞 대기실 까지 안내
 - 대기 시간이 발생할 때는 환자에게 진료 대기 시간에 대해서 미리 안내

<2> 환자의 편의성을 위한 대기 시간 관리와 환자 배웅

[1] 대기시간 관리

(1) 대기 시간 관리 중요성

- 대기 시간을 획기적으로 줄이는 것이 환자의 만족도를 크게 높일 수 있음

(2) 환자 진료별 대기 시간 안내 요령

- ① 초진 상담 환자는 작성해야 할 양식과 파악해야 할 환자 정보가 많아 접수하는 데 긴 시간 소요
- ② 재진 상담 환자는 병원 내에 환자의 진료 정보가 저장되어 있으므로, 초진 환자보다는 진행이 빠름
- ③ 수술 및 시술 환자는 수술 및 시술 전 주의 사항을 안내해야 하므로 대기 시간이 발생
- ④ 수술 후 환자의 경과 확인을 하므로 치료 시간이 길어질 수 있다. 수술 후 주의 사항도 안내.
- ⑤ 단순 치료 환자라고 하더라도 준비 시간이 있으므로 대기 시간이 발생

[2] 환자 배웅하기

1) 진료 후 상담 이유

- ① 환자 스스로 느끼지 못하는 좋아진 점들을 알려줌
- ② 환자에게 감사 받는 느낌을 만끽하기 위해
- ③ 다른 환자를 소개해 달라고 자연스럽게 요청하기 위해
- ④ 환자의 불만과 불평을 파악하여 해결할 수 있음

2) 임상 주의 사항 설명 후 환자 불편 사항 파악 방법

- ① 주의사항 설명
 - 주의 사항 중 중요 부분 집중 설명
- ② 진료 과정 중 불편한 점과 궁금한 점 문의
 - 불편사항에 대해서는 양해를 구하고 해결 방법을 생각함
 - 궁금한 점에 대해서는 이해하도록 자세히 설명
 - 자체 설명이 되지 않는 경우 담당 직원의 도움을 받아서 환자에게 설명
- ③ 설명과 이해 확인
 - 직원에게 문의 후 그에 대한 처리 및 결과를 환자에게 알림

<3> 의료 서비스 기본, 고객 안내 및 정리정돈

[1] 고객 안내

(1) 의료 기관 고객 예약 방법

- 진료과 예약, 전화 예약, 인터넷 진료 예약, 팩스 예약

(2) 고객 안내 방법

- ① 대상자에게 인사 후 방문 목적, 이름, 진료과 확인
- ② 병원 진료 절차 안내 뒤 방문 목적에 맞게 진료실, 병실 등으로 안내

③ 추가 안내 사항이 필요하거나 문의 사항이 있는지 확인

(3) 각 실 안내 시 주의사항

1) 진료실

- 보조장구 착용 대상자 안내 시 안전사고 유의, 천천히 이동할 수 있도록 충분한 시간을 배려

2) 병실

- 환자 이동 안전사고 예방에 주의
- 개인 물품 분실, 파손 주의
- 대상자가 가지고 온 약은 간호사에게 보고하고 특별한 지시가 있을 때까지 복용하지 않도록 안내

[2] 정리 정돈 하기

(1) 정리

- 유용한 물건들을 선별해서 가지런히 하는 것
- 불필요한 품목 제거 여부, 물품의 품종별, 양부별, 사용 빈도 등에 따른 구분 여부, 수량 파악과 출입이 쉬운지 확인

(2) 정돈

- 한 곳에 정연하게 두는 것
- 물품을 두는 장소를 결정해 두고 겹보기에도 정연한지 확인

(3) 직장 내 정리 정돈 중점 사항

- 불요불급한 물품 처분, 필요한 물품을 두는 장소와 방법은 작업에 적합한 것으로 정함, 원재료 반입 시 안전통로와 작업상 면의 확보를 위해 되도록 작업 직전에 정리 정돈 실시

<4> 원활한 진료 진행을 위한 환자 예약 관리

[1] 온라인 예약 관리

- (1) 예약은 장래에 어떤 계약을 체결할 것을 약속하는 예비적인 계약으로, 사전 약속 및 수단이라는 의미
- (2) 예약의 소멸적인 성격으로 인하여 재고로 쌓아 둘 수 없다는 특징
- (3) 온라인 예약으로는 전화예약과 인터넷 예약
- (4) 전화 예약 응대의 기본사항
 - ① 밝은 목소리로 상냥하게 병원의 상호가 정확히 전달되도록 받음
 - ② 전화벨이 2~3회 울릴 때, 왼손으로 수화기를 들고 오른손으로 메모할 준비
 - ③ 먼저 인사하고, 환자의 예약 사항에 대한 질문에 대해 정확히 응대하며, 응대자의 소속과 이름을 밝힘
 - ④ 상대방의 말을 충분히 경청하면서 응대하되, 통화가 길어지거나 다른 확인이 필요한 경우, 환자의 연락처를 메모하여 잠시 후에 다시 전화를 걸어 응대할 수 있도록 융통성 발휘
 - ⑤ 용건 통화가 마무리되면 중요한 통화 내용을 요약하여 복창하며 특히, 예약 일정과 병원 위치를 다시금 확인하여 설명
 - ⑥ 끝인사를 하고 전화를 끊으며 상대가 끊는 것을 확인하고 수화기를 조용히 내려놓음

[2] 오프라인 예약 관리

(1) 환자의 방문 시에 예약 응대 상황에서 알아 두어야 할 서비스 매너

- ① 올바른 자세와 동작의 중요성
 - 좋은 자세와 동작은 행동 예절의 기초

- 바른 자세와 동작은 그 사람의 기품에 영향
- 상대방에게 안정되고 정숙한 느낌을 줌
- 올바른 자세는 질병 예방

② 바른 자세

③ 수수 동작

- 가슴과 허리선 사이의 위치에서 두 손 모음
- 고객의 정면에서, 고객이 보기 좋은 방향으로 상체를 10도 숙이며 밝은 표정으로 내용 확인 후 복창하며 건넌
- 고객의 눈 - 물건 - 고객의 눈 순으로 시선 처리

④ 방향 지시 동작과 친절한 동작의 포인트

⑤ 인사와 피해야 할 인사

[3] 예약 일정 관리

- (1) 병원은 의료라는 대환자 서비스를 제공하기 위하여 여러 전문 직종들이 집합된 조직체
- (2) 의료 정보는 '의료 행위와 관련된 정보'를 의미
- (3) 의료 정보를 관리하는 것으로 광의의 의료 정보 시스템을 '조직화 된 의료 행위의 실천을 목적으로 하는 전산 환경을 이용하는 시스템'으로 정리
- (4) 의료 정보 시스템은 크게 병원 정보 시스템, 지역 의료 정보 시스템, 의료 정보 서비스로 구분
 - 1) 병원 정보 시스템
 - '합리적인 병원 경영을 위해 컴퓨터를 활용한 정보 처리 및 통신 시스템'을 의미
 - 2) 지역 의료 정보 시스템
 - '지역 내 또는 지역 간 의료 정보를 교류할 수 있는 정보 처리 및 통신 시스템'을 의미
 - 3) 의료 정보 시스템
 - '의학 학술 정보 교환, 문헌 검색 등의 의학 연구 지원이나 의료진 교육을 담당하는 정보 처리 및 통신 시스템'을 의미

<5> 효율적인 환자 매뉴얼 관리

[1] 병원에서의 MOT(환자 접점)의 구분

- ① 하드웨어: 시설이나 설비, 즉 환자가 보고 접하고 체험하는 요소
- ② 소프트웨어 - 의료적 요소: 진료 행위를 하는 사람들의 기술 능력이나 상담 능력 등 진료에 직접적인 영향을 미치는 것
 - 의료외적 요소: H.I.(Hospital Identity), 동선, 조명, 음악 등 오감 만족을 이끌어 내기 위한 것
- ③ 휴먼웨어: 면 대 면으로 마주하는 순간에 마음으로 느끼는 요소

[2] MOT 설계의 필요성

- ① 환자의 요구(needs)가 무엇인지 알 수 있음.
- ② 환자의 MOT 경험이 많아지면 장기적으로도 병원 브랜드의 이미지를 높이는 역할을 함

[3] MOT의 종류

- ① 대인 접점: 접수 창구, 약국, 진료실과 같이 직접 고객과의 대면하는 접점
- ② 전화 접점: 전화 상담이나 인터넷 예약과 같은 유무선 통신상의 대화를 근거로 하는 접점
- ③ 원격 접점: 현금 지급기와 같은 무인 자동화 기기를 통한 접점

[4] 접점별 체크리스트 작성 및 점검 수행 순서

- ① 병원 내의 접점을 확인
- ② 병원 내 공간을 나누어 접점 사이클을 설계
- ③ 세부 매뉴얼을 작성

- ④ 작성한 세부 매뉴얼을 점검해 보고, 다 함께 문제점 및 개선 방안을 모색
- [5] MOT(환자 접점) 설계 단계
 - ① 1단계: 고객의 입장에서 걸어 보기
 - ② 2단계: 고객 접점 유닛을 설계하라
 - ③ 3단계: 고객 접점 사이클 세분화
 - ④ 4단계: 나의 고객 접점 시나리오를 찾아라
 - ⑤ 5단계: 새로운 표준안대로 행동하라
 - ⑥ 6단계: 정기적으로 서비스를 진단하라
- [6] FAQ란 이용자가 자주 하는 질문에 대한 대답을 미리 정리하여 게시판에 올려놓은 파일을 말함
- [7] 매뉴얼을 작성함으로써 표준화된 서비스를 제공할 수 있으며, 매뉴얼을 토대로 서비스 품질을 관리하고 교육할 수 있음
- [8] FAQ 매뉴얼 작성 수행 순서
 - ① 병원 직원들이 병원 내에서 가장 많았던 부서별 질문을 취합
 - ② 부서별 중복되는 질문들을 분류하여 다시 취합
 - ③ 중복되는 질문들을 카테고리별로 취합
 - ④ 카테고리별 취합한 질문을 정리하고, 다시 직원과 공유하여 재검토
 - ⑤ 작성한 FAQ 매뉴얼을 직원과 공유하고 환자에게 안내할 수 있도록 실습

<6> 고객 맞춤, 환자 유형과 유형별 관리

- [1] 환자 유형의 이해
 - (1) 병원을 내원하는 환자는 진료 형태와 내원 유형에 따라 입원 환자와 외래환자, 초진 환자와 재진 환자로 구분됨
 - (2) 문진표는 의사가 환자의 가족 병력과 발병 원인을 기록하는 서식을 말함
 - (3) 진료과별 환자 분류 수행 순서
 - 1) 환자의 유형을 파악하여 문진표 제공
 - 2) 환자에게 문진표를 작성하도록 함
 - 3) 환자의 기본 인적 사항을 정확히 기재하였는지 확인
 - 4) 환자의 주요 증상이나 과거력 메모
 - 5) 작성한 문진표에 따라 진료과별로 환자를 분류
- [2] 환자의 유형별 관리
 - (1) 의료 서비스에서의 CRM은 환자의 성향을 분석.분류하고, 환자의 가치를 발견함과 동시에 환자에게 새로운 가치를 부여함으로써 병원에는 높은 수익성을, 환자에게는 인정받는 특별한 존재라는 것을 인식시키는 기법
 - (2) 리콜 서비스는 환자에게 치료나 상담 후 불편 사항이나 기타 궁금한 사항 여부 등을 유선 및 온라인 등으로 제공하는 서비스
 - (3) 리콜 서비스 제공 순서
 - 1) 리콜을 할 환자의 리스트를 작성
 - 2) 리콜을 할 환자의 주요 치료 항목을 확인
 - 3) 진료 종료 환자에게 연락을 취하여 불편 사항이나 궁금한 사항이 없는지 확인
 - 4) 리콜 서비스를 한 후에 내용을 리콜 리스트에 작성
 - 5) 추후 리콜 서비스가 필요한 환자의 경우, 일시를 확인하여 추후 서비스를 할 수 있도록 함
 - (4) 해피콜은 회사의 제품 구매 또는 서비스를 이용하거나 AS 처리 후에 특별한 목적이나 권유 없이 인사차 하는 만족 확인 전화
 - (5) 인간관계를 지속적으로 유지함으로써 고객 관리가 수월해지고, 횡수를 거듭하면서 직접 판매와도

연결 가능

(6) 환자 사후 관리

- 1) 환자 정보 관리의 결과물을 효과적으로 활용할 수 있는 범주 가운데 하나
- 2) 장기 통원 환자의 애로 사항 접수와 해결
- 3) 환자에 대한 모니터링 차원의 각종 환자 정보 활용
- 4) 다음 번 환자를 유치하기 위한 정보로서 활용
- 5) 소개 및 홍보의 기능성과 함께 환자가 협력자가 될 수 있는 가능성을 제고함과 동시에 소개를 이끌어 낼 수 있음

(7) 환자 유형별 필요 사항 안내

- 1) 유형별로 환자를 분류
- 2) 환자 유형별 안내 사항을 숙지
- 3) 환자에게 온라인이나 유선, 문자 메시지를 이용하여 연락
- 4) 연락의 형태나 내용 등을 파일화하여 정리
- 5) 추후 해피콜이나 연락이 필요한 경우, 환자별 일정을 정확히 기재하여 정리

<7> 환자 중심 서비스 제공을 위한 직원 CS교육

[1] 병원 CS

- (1) 병원 CS 경영은 병원의 고객 만족을 목표로 하는 경영으로, 고객에게 최대의 만족을 주는 것에서 병원의 존재 의의를 찾으려는 경영 방식을 말함
- (2) 병원 서비스의 특성
무형성, 이질성, 동시성, 소멸성
- (3) 병원 CS 모니터링 3요소
휴먼웨어, 소프트웨어, 하드웨어
- (4) 병원 CS 우수 병원 벤치마킹을 통한 사례연구 진행 시 주의 사항
 - ① When : 병원은 요일, 시간대에 따라 다른 서비스 접점 경험이 가능하므로 여러 차례에 걸친 다양한 방문 필요
 - ② Where : 벤치마킹 목적에 부합한 병원 서정
 - ③ Who : 고객층 선정 후 상황 설정
 - ④ What : 선정한 이유에 입각해, 목적을 항상 염두에 둠
 - ⑤ Why : 벤치마킹을 통해 궁극적으로 얻고자 하는 CS 주제 기억하기
 - ⑥ How : 얻고자 하는 부분(서비스 응대/시스템 부문 등)에 따라 달라지는 접근 방법

[2] 내부 고객과 팀커뮤니케이션

- (1) 병원의 내부 고객인 직원들이 만족하게 된다면 고객들에게 수준 높은 서비스를 제공하게 되고 서비스를 제공받은 고객들은 만족감을 느끼게 됨
- (2) 내부 고객 유형 파악 자료 활용 방법
 - ① 유형별 특성에 맞는 부서에 적절히 배치해 고객 지향성 향상
 - ② 구성원들이 자발적으로 헌신할 수 있도록 동기를 부여할 수 있는 물적, 정신적 지원
 - ③ 부서 간의 상호 커뮤니케이션, 고객 지향 조직 시스템 구축
 - ④ 성격 유형의 선호 경 향에 따른 조직 내 커뮤니케이션 스킬과 역량 강화
 - ⑤ 서비스 마인드 교육과 고객이 쉽게 이해할 수 있는 의료 지식 전달 방법 개발 및 개선
- (3) 팀 빌딩과 조직 측면에서의 내부 고객 유형 파악 자료 활용 방법
 - ① 개인차를 효과적으로 활용하여 개인 상호 간, 하부 조직 간의 갈등 요인 해소
 - ② 팀의 강점과 약점을 파악하여 기능 보완
 - ③ 상급자나 중간 관리자의 리더십 스타일의 차이를 이해하여 적응력 강화

- ④ 갈등 관리를 위한 객관적 틀 제공
- ⑤ 원활한 의사소통 기술 습득
- ⑥ 내부 고객 자신에 대한 이해를 통해 효과적인 업무 강화
- (4) 팀커뮤니케이션은 팀 구성원 간에 정보의 공유나 의사 결정을 전달하는 중요한 수단으로 병원 내에서 직원 간 또는 부서 간의 대화가 원활히 이루어지면 환자의 만족도도 높아짐
- (5) 병원 내 팀커뮤니케이션 종류
 - 공식적 팀커뮤니케이션(정기적 스태프 미팅, 부서장급·관리자급 미팅, 직원교육 등의 정기 세미나, 월례 회의 등)
 - 비공식적 팀커뮤니케이션(비정기적 회식, 직원 생일이나 입사 기념일, 경조사 등 챙기기, 기타 비정기 회합 등)
- (6) 팀커뮤니케이션 기획
 - ① 병원 내 팀커뮤니케이션의 필요성 공유 및 목표 선정
 - ② 병원 내 팀커뮤니케이션 진행 방법과 주제 선정
 - ③ 팀커뮤니케이션 관련 일정과 필요한 준비물 협의
 - ④ 정기적 팀 회의 진행을 위한 회의록 작성

<8> 미수금 방지, 효과적인 수납 관리

[1] 진료비 수납

- (1) 진료비 청구는 환자별 또는 특정 청구처별로 내용을 총괄하여 진료비 지급 의무자에게 진료비의 지불을 요구하는 행위를 말하며, 진료비 수납은 청구한 진료비를 현금으로 받아들이는 행위를 말함
- (2) 미수금은 회계 원칙, 진료 형태, 환자 유형, 지불처에 따라 분류 할 수 있음
- (3) 미수금 발생 사전 관리
 - 진료 전 진료 내용과 함께 비용 설명, 진료 비용 지불 시기 미리 설명, 진료 마무리 1~2단계 전 미리 비용 받기
 - 진료 예약 시 다음 진료 준비 사항과 비용을 미리 설명, 고액의 진료비의 경우 중간에 나누어 청구
- (4) 진료비 환불 동의서는 나중에 관련 사항의 요구나 내부 결재 시 발생할 수 있는 문제를 예방하기 위해 작성함
- (5) 진료비 환불 사유
 - ① 건강보험증, 진료 의뢰서 사후 제출
 - ② 진료 후 수가 유형 변경 등 사후 자격 관리
 - ③ 진료 신청 후 환자 또는 병원 측 사정으로 해당 진료를 받지 못함
 - ④ 처방 입력 오류, 진료비 계산 착오, 처방 변경
 - ⑤ 기타 분쟁

[2] 증명서 발급과 기록 관리

- (1) 증명서와 진단서는 의사가 진찰하거나 검사한 결과를 종합하여 생명이나 건강의 상태를 증명하기 위하여 작성한 의학적인 판단서를 말하며 보험금 청구, 상해 사건의 손해배상 청구 등에 사용되고 법적 또는 사회적으로 공문서의 효력을 지님
- (2) 제 증명 발급 순서(원본)
 - ① 제 증명 발급 신청
 - ② 각 진료과에서 진단서 및 각종 증명서 발행
 - ③ 증명서 기재 사항 확인(환자 인적 사항, 의사명, 면허 번호, 날인 등)
 - ④ 병원 정보 시스템에 전산 입력, 발급 번호 부여

- ⑤ 증명서에 직인 날인, 진단서 종류 및 수량을 확인한 후 봉투에 넣어 제공
- ⑥ 증명서 및 진단서 발급 수수료 납부

<9> 효과적인 진료 준비

[1] 진료 준비

- 진료란 대상자가 주로 호소하는 증상 및 상태를 관찰하고, 필요한 검사를 통해 병의 종류 및 원인을 찾아내는 것으로 의료진과 대상자 간에 행해지는 의료 행위를 말함
- 병원의 환경은 대상자의 안위와 질병 회복에도 영향을 미칠 수 있으므로 대상자가 안전하고 편안하게 지낼 수 있는 환경을 조성해야 함

(1) 진료 주변 환경

- ① 일반적으로 노인 및 환자들은 건강한 성인보다 실내 온도를 조금 더 높게 해주는 것이 좋음
- ② 대상자의 경우에는 같은 냄새라도 불쾌하고 자극적으로 느끼는 경우가 많으므로 자주 환기를 해줌
- ③ 조명은 인공조명, 자연조명 관계없이 사물을 명확히 볼 수 있어야 하고 눈이 피로하지 않아야 함
- ④ 진료나 간호 활동 시에는 커튼이나 스크린을 활용해 프라이버시를 지켜줌
- ⑤ 부주의로 인한 소음이 발생하지 않도록 하며 방문객에게도 소음을 내지 않도록 주의시킴
- ⑥ 청소는 높은 곳에서 낮은 곳의 순서로 하며 모든 가구는 제자리에 정돈함

(2) 병원 청결 환경 관리

- ① 일반 병실 및 진료실은 1일 2회 이상 청소함
- ② 공기매개 전염 질환 환자가 감염력이 있는 상태에서 퇴원한 병실을 청소할 때는 청소 전 2시간 이상 방을 비우고, 복도로 통하는 방문은 닫고 창문은 모두 열어 환기를 시킴
- ③ 대부분의 병원 내 청소는 일반 세제를 사용하여 청소함
- ④ 청소를 담당하는 직원은 청소 전후에 세제를 사용하여 흐르는 물에 손을 닦음
- ⑤ 진공청소기는 중앙식 또는 필터가 달린 휴대용을 사용하여 흡입된 먼지가 공기에 노출되지 않도록 함

[2] 의무 기록과 전산 업무

(1) 전산 의무 기록 특징

- ① 식별의 용이성, 정확성
- ② 상세하고 완전한 기록
- ③ 판독 시간의 단축
- ④ 자료의 접근성 향상
- ⑤ 자동화 되고 정형화 된 입력 과정
- ⑥ 객관적이고 완전한 기록 재생
- ⑦ 컴퓨터의 자문을 통한 의료의 질적 향상
- ⑧ 자료의 공유 및 의사소통량 증가
- ⑨ 자료의 재생산성 및 가공 능력 향상

<10> 고객 불안 제거를 위한 진료 전후 설명

[1] 환자 정보 공유

- (1) 병원 전산화 시스템은 진료 행정 시스템과 진료 정보 제공 시스템으로 나눌 수 있으며 과거 행정 지원 중심이었던 것이 현재는 진료 지원 중심으로 변해가고 있음

- (2) 전자 의무 기록은 모든 의료 기록을 전자 문서로 기록 보존하는 것을 말함
- (3) 전자 의무 기록의 기능
자료 입력, 자료 저장, 정보 처리, 정보 교환, 보안, 자료 제시 등
- (4) 전자 의무 기록 종류
광파일 EMR, 이미지 EMR, 텍스트 EMR
- (5) 전자 의무 기록의 효과
환자의 진료 대기 시간 단축과 진료 서비스 향상, 수기 작업 최소화 및 문서 관리 비용 절감, 환자 기록에 대한 의료인의 접근 용이, 정보의 다양한 활용, 실시간 임상 정보 제공으로 진료 업무 효율 증가, 의무 기록 작성의 표준화에 따른 질적 향상, 신속하고 정확한 각종 통계 정보 추출 등

[2] 진료 대기 시간 관리

- (1) 진료 및 검사를 위한 대기 시간은 진료의 과정에서 발생하는 진료 및 검사의 흐름이 순간순간 끊어지는 현상을 말함
- (2) 진료 대기시간 활용 방법
 - 대기 인원과 진료 시작 예상 시간이 확인 가능한 모니터 설치, 프로그램 가동 (모니터가 없다면 구두로 안내)
 - 해당 진료과와 관계되는 질병 안내 책자 등을 준비
 - 대기 환자에게 질환에 따른 진료 과정을 사전에 설명
- (3) 불평환자가 발생했을 때 처리하는 기법에는 사람 바꾸기, 장소 바꾸기, 시간 바꾸기가 있음
- (4) 컴플레인 환자 응대 규정
 - 환자의 입장에서 생각
 - 관심을 나타내 환자 마음을 먼저 위로
 - 병원 규정을 먼저 설명하려 들지 않아야 함
 - 서비스 제공자의 개인 감정을 드러내지 않도록 주의
- (5) 컴플레인 처리 과정 중 갖춰야 하는 자세
 - 1) 친절함 응대, 신속한 사과, 불편 사항 듣기, 원인 분석, 해결책 마련, 친절하고 신속한 전달과 처리, 결과 검토 등

[3] 진료 전후 설명

- (1) 진단차트 입력 사항
입/퇴원 기록, 퇴원 요약, 신체 검사, 협진 기록, 의사 지시 기록 등
- (2) 예진표는 진료 전 환자에 대한 기본적인 항목 작성으로 환자 진료에 도움을 줌
- (3) 예진표 작성에 포함되는 내용
환자의 개인 정보, 신체 측정 결과, 환자의 병력 및 가족력, 생활 습관 및 사회력, 약물 부작용 경력 등
- (4) 예후는 병의 경과를 미리 예측하는 것으로 병의 진행 정도에 따라 과거 환자들의 비슷한 진행 정도의 치료 성적을 기준으로 예측하게 됨
- (5) 질병에 관한 예후 정보 전달 시 주의사항
 - 영어 등의 전문 용어 피하기
 - 의사가 예후 정보 전달
 - 설명 시 인체 모형, 그림, 사진, 교육도구를 갖추어 놓고 활용
 - 설명이 끝난 후 물어볼 것이 없는지 질문

<11> 진료 후 상담

[1] 진료 후 상담

- (1) 환자 상담은 고객인 환자 및 그 보호자와 환자의 상태 및 진료 계획을 가지고 대화하는 모든 과정을 말함
- (2) 진료 후 상담 시 상담자 주의사항
 - ① 질문에 즉시 대답
 - ② 환자를 편하게 해 줌
 - ③ 환자에 대한 관심을 표함
 - ④ 환자의 생각을 알아냄
 - ⑤ 환자에게 말할 수 있는 기회 제공
 - ⑥ 환자가 스스로 문제점을 알 수 있도록 함
 - ⑦ 환자 명단이나 자료를 작성해 놓고 활용
 - ⑧ 환자의 이름을 기억해야 함

[2] 불만 환자 상담

- (1) 불만 환자 응대는 현재 또는 과거에 발생한 사건들을 수집하여 의료 기관에 손실을 가져올 수 있는 의료 환경의 리스크를 확인하고 리스크를 예방함과 동시에, 불만 환자가 생겼을 때 적절한 응대로 환자의 불만을 해결하여 재진율을 높이는 활동을 말함
- (2) 불만 고객은 불만 환자를 통한 병원 체크의 기회 제공, 문제점 인식을 기반으로 서비스 창조의 기회 제공, 단골 고객으로의 전환을 통한 병원 수익성 향상이라는 긍정적 효과를 가져오기도 함
- (3) 불만 환자를 대할 때는 당황하지 않고 겸손하게 끝까지 경청하며 필요한 내용은 메모해야 하고, 대화할 때는 차트 정리나 전화 통화와 같은 산만한 행동을 삼가야 함. 환자가 매우 화가 나 있다는 사실을 응대자가 잘 알고 있다는 것을 보여줘야 함
- (4) 불만 환자 접수 방법
 - ① 환자의 불만 내용을 여러 가지 다양한 경로를 통해서 들을 수 있도록 준비
 - ② 불만 환자의 접수된 내용을 토대로 접수 양식에 작성
 - ③ 해당 의료진 및 부서에 상담을 의뢰
- (5) MTP 기법
M : 응대자 바꾸기 / T : 시간 바꾸기 / P : 장소 바꾸기
- (6) 불만 환자를 응대할 때는 부드러운 눈빛과 온화한 표정, 존중하는 제스처로 열린 마음을 가지고 가까이 앉아 잔잔한 어조와 밝고 부드러운 음색으로 대해야 함

[3] 상담 일지 작성

- (1) 상담일지는 환자의 인적 사항과 연락처, 상담 일정 및 내용, 상담 결과 등을 일목요연하게 기재해야 함
- (2) 상담 일지를 작성하면 치료 진행 사항을 파악할 수 있고 향후 필요에 의해 검사나 처치에 활용할 수 있음
- (3) 상담 일지의 종류
 - ① 일일 치료 상담 일지 : 매일매일 치료 전후 상담을 한 내용을 토대로 작성하며 주로 상담자가 담당
 - ② 일일 접수 상담 일지 : 매일매일 리셉션에서 일어나는 환자 상황을 작성하며 주로 리셉션 코디네이터가 담당
 - ③ 부서별 상담 일지 : 각 부서별 환자 관리 시 필요한 사항 작성, 내부 자료로 활용
 - ④ 불만 환자 상담 일지 : 불만 환자 내용 및 처리 과정을 적어 유사한 상황에 빠른 대처가 가능하도록 자세히 작성
 - ⑤ 온라인 상담 일지 : 일주일 또는 한 달 주기로 환자 상담의 중요한 내용을 인트라넷에 입력, 다른 부서 및 직원들과 공유

<12> 마음을 움직이는 공감대 형성과 응대방법

[1] 따뜻한 고객 맞이 단계의 고객 욕구와 감정

(1) 따뜻한 고객 맞이란

- '따뜻한'이란 감정, 태도 분위기 따위가 정답고 포근한 것
- '맞이'는 오는 고객을 예의로 받아들인다는 뜻
- '따뜻한 고객 맞이'는 감정, 태도, 분위기 따위가 정답고 포근하게 오는 고객을 예의로 받아들인다는 의미욕구 분석

(2) 고객 맞이의 목적

- 장소나 사람이 안전한가를 먼저 판단
- 처음 방문하는 고객이 안전함을 느끼고 따뜻한 감정까지 느낄 수 있도록 하여 마음 놓고 제품이나 서비스를 구매할 수 있도록 해야 함
- 병원에 들어설 때 처음으로 느낀 고객의 감정은 매우 중요한 요소임

[2] 따뜻한 고객 맞이를 위한 서비스

(1) 따뜻한 고객 맞이 BMWS

- 서비스 행동은 기본
- 가장 알아차리기 쉬운 때가 고객과 처음으로 눈이 마주쳤을 때이므로 목례, 미소, 한 발 앞으로 내밀기, 옷 매무새를 바르게 하는 행동, 손을 흔들어서 맞이하기를 하면 됨
- 고객의 존재를 인정하는 표현을 하지 않으면 수동 공격을 받고 있다고 느낄 수 있음
- 고객에게 인사를 하는 것은 고객이 나보다 위에 있다는 것을 표시함으로써 고객의 행복감과 만족감을 올려주는 효과
- 서비스 제공자의 감정은 따뜻한 분위기를 만드는데 가장 중요한 요소
- 우리 병원을 방문해 줘서 반갑고, 같이 시간을 보내게 되어 즐겁겠다는 생각이 만들어지면 생각에 따라 고맙고, 반갑고, 기쁘고 즐겁다는 감정이 생김
- 인사를 할 때 뭔가 해줄 수 있다는 것이 행복하다는 마음가짐으로 인사해야 함
- 안내 직원과 상담을 하면서 서비스 질에 대해 판단을 한 후 서비스 이용 여부를 결정
- 몸짓, 분위기, 말이 일치하도록 하기
- 병원은 밝고 넓어 보이며 정리 정돈이 잘 되어 있어야 함
- 복장은 단정하고 깨끗해야 함
- 안내문은 쉽고 단순하여 잘 알아볼 수 있도록 만들어져야 함

[3] 친근한 공감대 형성

(1) 친근한 공감대 형성이란?

- 원하는 것이 무엇인지를 파악하여 응대함으로써 인간적인 서비스를 받고 있다고 느낄 수 있도록 하는 것

(2) 친근함

- 사귀어 지내는 사이가 가깝다는 뜻

(3) 관계

- 둘 이상의 사람이 서로 관련을 맺거나 관련이 있는 것

(4) 친근한 공감대 형성 접점

- 지내는 사이가 가깝고 서로 관련을 맺거나 관련이 있다 로 정의

(5) 친근함을 만드는 요소에는 호기심, 유사성, 공통된 주제, 자기 알기, 대인거리, 자기 공개, 인정하기가 있음

(6) 유사성과 Gain Effect

- 자신과 유사한 사람에게 친근감을 나타내며, 자신과 유사한 사람의 지위나 능력이 더 뛰어나다고 생각함
- 표정, 자세, 행동을 고객에게 서서히 맞춰주게 되면 원래 유사성이 있었던 경우보다 고객은 더 많은 친근감을 느끼게 되는 현상을 게인 이펙트라고 함
- (7) 대화할 때 가장 기본이 되는 것은 고객의 말과 행동에 집중하는 것
- (8) 집중하는 것은 고객에 대해 어떤 편견도 갖지 않는 것
- (9) 알아야 할 것이 무엇인지를 질문을 통해서 찾아간다는 기분으로 이야기를 나눈다면 고객은 친근감을 갖게 됨
- (10) 주로 사용하는 말은 질문과 질문에 따른 경청 그리고 경청 후에 고객의 의견에 대한 자신의 의견을 피력하는 것
- (11) 주변 환경
 - 원형 테이블이 있으면 좋고, 사각 테이블도 마주 보고 앉기보다는 90°정도 비스듬하게 앉는 것이 친근감을 더 느끼게 함
 - 테이블이 없으면 고객의 정면에서 약 45°정도 비켜서서 대화
 - 달고 따뜻한 음료가 준비되면 고객의 까칠한 태도를 누그러뜨릴 수 있음
- (12) 친근한 공감대 형성하
 - 열린자세, 고객 고덕임, 웃음, 눈 맞춤, 몸 맞춤을 한 상태에서 더 알고 싶다는 표현해 주는 것이 좋음
 - 고객 음성의 높낮이, 빠르기, 주로 사용하는 단어들을 처음에는 다르더라도 조금씩 맞춰가게 되면 게인 이펙트에 의해서 고객과의 친근감이 더 많이 생기게 됨
 - 고객과 공통적으로 경험을 했던 내용, 관심사 등에 대한 스톱토크를 하는 것이 좋음

<13> 좋은 관계를 구축하는 진정성 있는 커뮤니케이션

[1] 커뮤니케이션의 이해

- (1) 커뮤니케이션 : 사람들이 여러 가지 수단을 통해 서로 정보를 주고 받으면서 의미를 만들어 나가는 과정
- (2) 커뮤니케이션 구성 요소 : 발신자, 메시지, 경로, 수신자, 최종 목표
- (3) 커뮤니케이션 방법
 - 1) 커뮤니케이션 방향
 1. 일방적 커뮤니케이션
 2. 양방향 커뮤니케이션
 - 2) 커뮤니케이션 수단
 1. 언어적 커뮤니케이션
 2. 비언어적 커뮤니케이션
- (4) 커뮤니케이션 장애요인
 - 1) 인간적 요인 : 인간의 판단기준, 인간의 능력 한계, 의식적 제한
 - 2) 구조적 요인 : 조직의 성격, 규모, 인간관계, 공간적 간격, 과도한 업무량
 - 3) 사회 문화적 요인 : 언어, 환경, 정세, 사회 분화
- (5) 커뮤니케이션 장애 극복 방안
 - 1) 대인 관계 개선
 - 2) 의사소통 체계 확립
 - 3) 적절한 언어 사용
 - 4) 상호 신호 확립
 - 5) 메시지 반복

[2] 고령자 커뮤니케이션

- (1) 고령자 커뮤니케이션 활동
 - 1) 가족 커뮤니케이션
 - 2) 대인 커뮤니케이션
 - 3) SNS를 활용한 커뮤니케이션
- (2) 치매환자 커뮤니케이션 기법
 - 1) 환장의 감정이 언어보다 오래 유지된다는 사실 알기
 - 2) 환자를 인간적으로 존중
 - 3) 치매라는 특성 이해
 - 4) 커뮤니케이션이 상호과정이라는 점 기억

<14> 건전한 병원 재정을 위한 약품과 소모품 구매

[1] 약품 구매

- (1) 공개 경쟁 입찰
 - 업자 간에 경쟁을 유발시켜 낮은 가격에 구입이 가능
 - 다수의 업자가 참여해 새로운 업자를 발견할 수 있음
 - 공개적이고 공평함으로 부정을 방지
 - 업자들의 담합 가능성과 질 나쁜 물품 구입 가능성 존재
 - 절차가 복잡하고 시간이 많이 걸림
 - 자본이나 신용이 부족한 업자의 참여 배제가 어려움
- (2) 제한 경쟁 입찰
 - 불량 업자를 제외해 계약 이행의 확실성 보장과 낮은 가격으로 질 좋은 물품 구입 가능
 - 공개 경쟁보다 가격이 높을 수 있음
 - 업자들의 담합 가능성 존재
- (3) 수의 계약
 - 간편한 절차, 인력과 비용의 절약
 - 선량한 공급자를 만나면 질과 가격 면에서 유리함
 - 공평을 잃기 쉽고 비싼 가격으로 구입할 가능성이 존재

[2] 소모품 구매

- (1) 병원 재고 관리의 목표
 - 최소한의 재고 자산으로 운영
 - 사용자 불편 최소화와 행정 비용 감소
 - 적량, 적절한 품질의 물품을 적시에 또한 적가로 진료에 조달
- (2) 구매 계약서 작성 시 유의사항
 - 물품은 지정된 날짜와 장소에 납품하고 직원이 직접 납품서 검수
 - 검사상 견본 필요 시 사전에 무상으로 제공 받기
 - 지정 기한까지 완납이 어려운 경우 사전에 납기 연기 승인 얻기
 - 견본에 적합하지 않은 물품, 지정 기간 내 완납이 되지 않은 경우 계약 해제
 - 완납된 물품의 대금은 지정된 기일 내로 지급
 - 계약에 있어 미미한 점이 발견되면 상호 협의하여 정함
 - 계약서는 2통을 작성해 쌍방 서명 날인하고 각각 1부씩 보관
- (3) 재고 자산 검수
 - 1) 납품 업자가 세금 계산서와 거래 명세표를 첨부하여 납품하면 이와 함께 창고 입고 시 발주서 및 거래 명세서 상의 품목과 규격, 단위, 수량을 확인
 - 2) 겹포장, 품질, 훼손, 변색, 유통 기간, 보관 방법 등을 확인한 후에 입고

- 3) 업체 반품을 해야 하는 경우
 - 유통 기한 경과
 - 계약 종료된 물품의 납품
 - 판매 부진으로 장기간 사장된 물품
 - 변질 또는 파손된 불량품 발생
 - 검사 결과 기준 및 규격 위반품 발견
 - 업체의 반품 요청

(4) 비재고 물품 검사

- 각 부서에서 물건을 받으면서 명세서 및 수량을 확인하고 주문품의 품질, 납기, 유통기한, 보관 상태, 겉모습 등을 확인
- 확인이 완료되면 거래 명세서에 검수 일자를 기입하고 검수자 확인란에 서명

<15> 건전한 병원 재정을 위한 장비 구매와 재고 관리

[1] 장비 구매

(1) 유동자산과 고정자산

1) 유동자산

- 현금과 1년 이내에 현금화될 것으로 예상되는 자산, 1년 내에 판매 또는 사용될 것으로 기대되는 자산

2) 고정자산

- 정상적인 영업 활동에서 판매나 처분을 목적으로 하지 않고 여러 기간에 걸쳐서 사용할 목적으로 취득한 자산

(2) 자산 재물 조사

1) 직접 재물조사

- 사용부서에 있는 현물과 자산 관리부서의 데이터를 1:1로 조사

2) 간접 재물조사

- 사용부서에서 재물 조사를 직접 실시해 '재물조사결과보고서'를 작성해 부서장 결재 후 총괄 부서에 제출
- 총괄부서는 '재물조사결과보고서'를 총괄 집계하여 단위 기관장 결재 후 주관 부서에 제출

(3) 의료 장비 구입 시 고려사항

- 의료기기 목록 작성은 설립할 병원의 개설 진료과, 진료 수준, 처치 내용, 시술할 수술 종류 등을 먼저 정하고 수행
- 병원의 시설 규모, 인력 수준, 기타 부속품의 구입이나 사용되는 시약, 소모품의 조달을 고려
- 어느 정도 비용이 들더라도 전문가의 자문을 받아 사장 의료 기기의 발생 등으로 인한 기회 비용의 발생은 사전에 방지
- 모든 장비는 한꺼번에 구입하는 것이 아닌 병원의 수준에 맞춰 꼭 필요한 것부터 단계적으로 구입
- 한 기기의 운영에 드는 비용과 효과의 분석, 손익 분기 분석료 등을 통해 경제성을 충분히 고려해 무리한 선정이 되지 않도록 함

[2] 재고 관리

(1) 일반 의약품 검수

- 약품명, 규격 및 입고 수량, 포장 단위, 유효 기간, 배송 상태를 확인하여 거래 명세표 서류와 대조한 후 입고
- 규격 및 수량의 발주 단위 수량과 일치 여부, 유효 기간 확인
- 품질 등의 사유로 차용해 오는 경우라도 최소 6개월 이상의 유효 기간을 확보

(2) 의료 소모품 검수

- 납품 업자가 세금 계산서와 거래 명세표를 첨부하여 납품하면 이와 함께 창고 입고 시 발주서 및 거래 명세서 상의 품목과 규격, 단위, 수량을 확인
- 겹포장, 품질, 훼손, 변색, 유통 기간, 보관 방법 등을 확인한 후에 입고

(3) 의료 소모품 반품 사유

- 유통 기한 경과
- 계약 종료된 물품의 납품
- 판매 부진으로 장기간 사장된 물품
- 변질 또는 파손된 불량품 발생
- 검사 결과 기준 및 규격 위반품 발견
- 업체의 반품 요청

<16> 약품과 서류의 올바른 전달

[1] 약품 전달하기

- 약은 일반적으로 병을 치료하거나 증상을 완화하는 데 쓰이는 것을 말함
- 약품의 종류에는 경구약, 외용제, 주사제가 있음

(1) 약품 보관

- ① 약품은 직사광선을 피하고 건냉 장소에 보관
- ② 약품의 종류에 따라 분류하고 일정한 장소에 보관
- ③ 냉장 보관을 요하는 약제는 반드시 냉장고에 보관
- ④ 특별한 주의가 필요한 약품 KCl, 항암제 등은 따로 구분하여 보관
- ⑤ 항정신성 의약품은 이중 잠금 장치가 되어 있는 곳에 보관
- ⑥ 유효 기간, 약품의 색상, 침전물 등을 수시 또는 정기적으로 확인
- ⑦ 약품 정리 시 수액은 2/3 정도만 채워서 쓰기 용이하게 정돈
- ⑧ 약품 보관 시에는 보관 위치에 라벨링을 하여 구분, 제조사의 표식 라벨 제거하지 않도록 함
- ⑨ 냉장 보관이 필요한 약품은 약품 전용 냉장고에 보관하며, 온도 기록, 약품명은 라벨링 함

[2] 서류 전달하기

(1) 의료 기관에서 사용되는 서류의 종류

- 진료과 서류, 간호과 서류, 원무과 서류, 진단검사의학과 서류, 영상의학과 서류, 사회복지과 서류가 있음

(2) 의무 기록의 종류

- ① 외래 기록
- ② 입원 기록
- ③ 간호사가 작성하는 기록 : TPR 차트, 투약 기록지, 간호 기록지, 회복실 기록지
- ④ 의사가 작성하는 기록 : 응급실 기록, 입원 기록, 경과 기록, 의사 처치 지시서, 환자 인수인계 기록, 수술 기록지, 마취 기록지
- ⑤ 임상 병리 검사 결과지 조직 병리 검사 결과지
- ⑥ 방사선 검사 결과지/심전도 검사 결과 기록지
- ⑦ 중환자실 기록
- ⑧ 퇴원 기록

<17> 안전한 환경을 위한 병원 시설 관리

[1] 병원 편의 시설 관리하기

(1) 병원 부분별 시설 관리

- ① U-hospital: 짧은 시간에 쌍방향 소통을 하고 코디네이션, 동선 관리
- ② 충분한 대기 공간
- ③ 편리한 교통
- ④ 지역 사회와의 연계 시스템

[2] 병원 시설 안전 관리

(1) 시설 안전 및 관리

- 시설 안전 계획 지침, 안전 점검, 시설 관련 도서 구비
- 소방 계획서 수립, 대처 방법 숙지, 소방 점검, 시설
- 비상 전력 체계, 관리자 선임, 공기질·수질 점검

1) 전기 기기에 대한 안전 관리

- ① 코드는 가급적 짧게 사용, 반드시 코드 커넥터 활용, 스테이플러나 못으로 고정시켜 배선하면 안됨
- ② 전선의 허용 전류는 전선의 굵기에 따라 다르므로, 전기 기기의 용량 고려
- ③ 코드에 문어발식 사용 금지

2) 화재 발생 시의 행동 요령

- ① 환자와 보호자를 내보내고 자동 방화문 닫히도록 설치
- ② 즉시 발신기를 누르고 병원 방재 센터로 신속하고 정확하게 알림
- ③ 초동 진화조가 도착하기 전에 1차 소화기로 소화
- ④ 지침과 요령에 따라 대피

[3] 병원 환경 위생 관리

(1) 청소

- ① 환자 주변 환경과 접촉이 잦은 환경은 일상적인 청소빈도보다 자주 청소
- ② 청소는 먼지나 바람의 발생을 최소화
- ③ 일반 병실 환경에 소독제를 이용한 청소를 진행할 필요 없음
- ④ 대걸레나 손걸레 등 청소 도구는 소독제를 이용하여 세척 및 소독
- ⑤ 욕실은 최소 1일 1회 이상 세정제를 이용하여 청소
- ⑥ 쓰레기는 최소 1일 1회 이상 수거
- ⑦ 격리 병실은 매일 소독제로 적신 걸레를 이용하여 모든 수평면을 1회 이상 청소
- ⑧ 퇴원 환자의 침상 주변은 소독제를 이용하여 청소
- ⑨ 오염된 청소 용구는 바로 교환 및 소독, 젖은 채 보관하지 않음
- ⑩ 청소 요원은 필요에 따라 장갑, 가운, 앞치마, 마스크 등 보호구 착용

<18> 방문을 이끄는 병원 정보 및 온라인 환자 관리

[1] 병원 정보 관리하기

(1) 병원 경쟁력 향상 보고서 작성

- ① 의료계 최신 정보를 각 분야별로 분류
- ② 해당 분야에서 병원에 적용할 수 있는 정보를 선별
- ③ 선별한 정보를 바탕으로 병원의 단.장기에 도움이 되는 자료로 분류
- ④ 단기 계획에 도움이 되는 자료는 병원 홍보에 적극 활용

- ⑤ 장기 계획에 도움이 되는 자료는 앞으로 병원 운영 계획 설립에 지침이 되도록 보고서를 작성하여 제언
- (2) 병원 게시물 점검
 - ① 병원 게시물은 다른 홍보 매체와 달리 병원 관계자나 내원 환자, 방문객이 접하므로, 이에 맞는 게시물 작성
 - ② 병원 게시물 특성상 최신 정보를 주기적으로 업데이트
- (3) 병원 홈페이지 점검
 - 최신 정보 파악하여 홈페이지 관리
- (4) 홈페이지 게시물 업데이트

[2] 온라인 환자 질의응답

- (1) 온라인 마케팅 특징
 - ① 정보 제공자와 수용자 간 커뮤니케이션 용이
 - ② 시공간 제약 없고 무제한적으로 정보 공유
 - ③ 고객 맞춤형 정보 전달
 - ④ 기업과 소비자간 직접 거래로 비용 절감 효과
 - ⑤ 소비자 입장에서 자신의 의견을 게시판에 작성하여 반영 가능
- (2) 온라인 게시판의 지속적인 관리 필요
- (3) 환자 개인 정보 보호 이해
 - 개인 정보 보호법은 개인 정보의 수집, 유출, 오용, 남용으로부터 사생활의 비밀 등을 보호함으로써 국민의 권리와 이익을 증진하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현하기 위하여 개인 정보 처리에 관한 사항의 규정을 목적
- (4) 개인 정보 보호법의 주요 내용
 - ① 개인 정보의 수집 및 이용
 - ② 민감 정보 : 고유 식별 정보 처리 제한
 - ③ 개인 정보 처리 방침 수립 및 공개
 - ④ 개인 정보 보호 책임자의 지정
 - ⑤ 개인 정보의 안정성 확보 조치
 - ⑥ 개인 정보 유출 통지 및 신고제 도입
- (5) 환자 데이터 수집
 - 고객 정보 DB 관리 → 고객 DB 분석 → 결과 해석 및 보고서 작성
- (6) 온라인 병원 홍보
 - ① 바이럴 마케팅
 - ② 블로그 마케팅
 - ③ 카페 마케팅

<19> 서비스 품질 향상을 위한 환자 만족도 조사 및 홍보 활동

[1] 환자 만족도 조사하기

- (1) 환자 만족도 조사 계획 수립 및 설문지 작성
 - 1) 환자 만족도 조사의 의의
 - 병원이 제공하는 서비스에 대하여 서비스 이용자인 고객이 서비스 활동 전반이나 특정 서비스를 평가하는 조사
 - 병원이 제공하는 서비스가 고객 중심으로 구체적이고 다양하게 이루어지고 있는지의 여부, 고객의 기대 충족 여부를 측정함으로써 향후 병원 서비스의 방향과 수준 설정을 위한 기준으로 활용

- 이러한 활동의 궁극적인 목적은 고객 만족을 극대화하여 고객 충성도(loyalty)를 확보

(2) 환자 만족도 조사 방법

- 1) 대인 면접 조사
- 2) 우편 설문 조사
- 3) 전화 조사
- 4) 인터넷 조사

[2] 병원 홍보 활동하기

(1) 병원 홍보물 제작

- 마케팅의 정의 : 소비자에게 최대의 만족을 주고 생산자의 생산 목적을 가장 효율적으로 달성시키는 방법에 의하여 재화와 용역을 생산자로부터 중간 생산자나 소비자에게 유통시키는 일체의 기업 활동

(2) 마케팅 전략 수립을 위한 분석

- ① STP 분석
- ② SWOT 분석
- ③ Marketing Mix

(3) 의료 마케팅의 이해 - 의료 마케팅은 서비스 마케팅

- 1) 7P= 4P+3P(people, process, physical-evidence)
- 2) 케시(Keith)의 병원에서의 마케팅 요소 : Service, Consideration, Access/Delivery, Promotion

(4) 병원 내·외부 모니터링 활용

- 병원 모니터링 : 병원 서비스 모니터링은 병원의 서비스를 제3의 눈으로 객관적인 점검을 시행함으로써 고객중심의 서비스를 만들어 가는 것으로, 고객으로 가장한 사람으로 하여금 병원에서 진료를 받는 과정에서 경험한 강점, 약점을 파악

(5) 병원 모니터링 내용

- 1) 병원의 입지
- 2) 의사 요인
- 3) 직원 요인
- 4) 진료 절차 및 대기 시간 요인
- 5) 내부 환경 요인
- 6) 외부 환경 요인

(6) 병원 모니터링의 분석 대상

- 1) 휴먼웨어 : 고객이 느끼는 직원의 직원 지향도
- 2) 소프트웨어 : 고객이 접하는 서비스 시스템
- 3) 하드웨어 : 고객이 보고 느끼고 체험하는 공간

(7) 의료 광고법 개정 및 온라인 매체 의료 광고 심의제 도입