

환자 중심 의료 서비스를 위한 병원코디네이터 교육

<1> 병원 서비스의 시작, 진료 접수

[1] 진료접수절차

(1) 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

<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 건넨
 - 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 둬
 - 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 경향에 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

- (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 후 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] 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

<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] 따뜻한 고객 맞이를 위한 서비스

(1) 따뜻한 고객 맞이 BMWS

- 서비스 행동은 기본
- 가장 알아차리기 쉬울 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) 친근함을 만드는 요소에는 호기심, 유사성, 공통된 주제, 자기 알기, 대인거리, 자기 공개, 인정하기가 있음

(3) 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
- (4) 대화할 때 가장 기본이 되는 것은 고객의 말과 행동에 집중하는 것
- (5) 집중하는 것은 고객에 대해 어떤 편견도 갖지 않는 것
- (6) 알아야 할 것이 무엇인지를 질문을 통해서 찾아간다는 기분으로 이야기를 나눈다면 고객은 친근감을 갖게 됨
- (7) 주로 사용하는 말은 질문과 질문에 따른 경청 그리고 경청 후에 고객의 의견에 대한 자신의 의견을 피력하는 것
- (8) 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
- (9) 친근한 공감대 형성하기
 - 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 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
- (2) 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

<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) 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) 겉포장, 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

(3) 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) 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
- 겉포장, 품질, 훼손, 변색, 유통 기간, 보관 방법 등을 확인한 후에 입고

<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 장에 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

<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