

치과 의료 상담자

1> 교정치료

A. 앞니, 부분교정

a. 튀어나온 앞니



b. 송곳니의 덧니



c. 안으로 들어간 앞니



d. 아래 앞니의 덧니



B. 당일시작 설측교정

a. 틀어진 앞니



b. 안으로 들어간 윗 앞니



c. 벌어진 앞니



d. 틀어진 아래 앞니



1> 교정치료

C. 수술없이 양악교정

a. 비대칭 교합



b. 반대교합



c. 개방 교합



D. 스피드 돌출입교정

a. 돌출된 윗니



b. 빠드러진 윗니



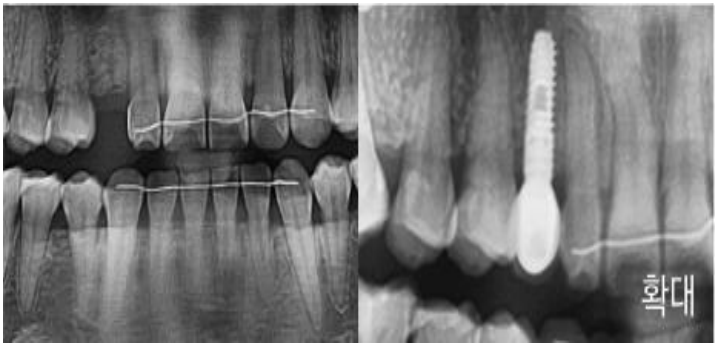
2> 보철치료

A. 앞니 임플란트

- 전치부



- 전치부 X-ray



- 구치부



- 구치부 X-ray



B. 노컷 라미네이트

a. 작은 치아



b. 틈이 있는 치아



c. 작고 누런 치아



d. 벌어진 치아



2> 보철치료

C. 연예인 라미네이트

a. 토끼 치아



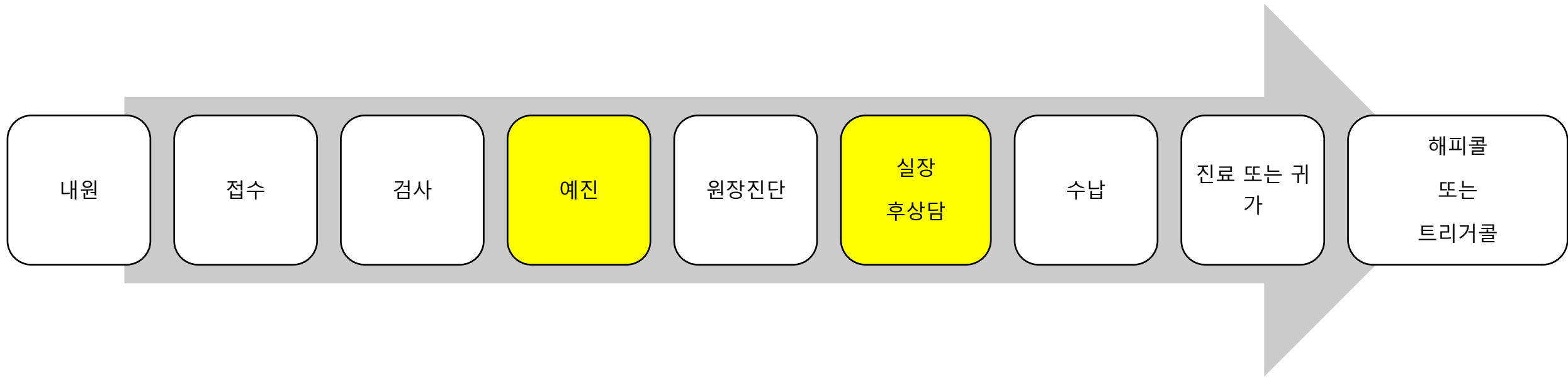
b. 돌출, 덧니 치아



D. 치아미백



▶ 상담업무 흐름도



보철 상담

▶ 환자확인

- 코디로 부터 환자 차트를 전달받은 진료실 스텝이 환자예약 메모와 특이사항 등을 확인 한다.
- 코디는 담당 실장에게 신환이 내원했음을 알린다.
- 상담에 필요한 파노라마 1장을 찍는다.

■ 구강건강 인식과 삶의 질

1. 스스로 생각할 때에 치아와 잇몸 등 구강 건강상태가 어떤 편이라고 생각하십니까?

- ☐ 매우 건강한 편이다 ☐ 건강한 편이다 ☐ 보통이다 ☐ 건강하지 못한 편이다
☐ 매우 건강하지 못한 편이다

2. 최근 6개월동안 치아나 입안의 문제로 음식을 씹는 데에 불편감을 느낀 적이 있습니까?

- ☐ 있다 ☐ 없다

■ 구강증상

3. 최근 6개월 동안 운동 중이나 사고로 인해 치아가 다치거나 부러진 적이 있습니까?

- ☐ 있다 ☐ 없다

4. 최근 6개월 동안 치아가 쏘이거나 욱신거리고 아픈 적이 있습니까?

- ☐ 있다 ☐ 없다

5. 최근 6개월 동안 잇몸이 아프거나(붓거나) 칫솔질하면서 피가 난 적이 있습니까?

- ☐ 있다 ☐ 없다

▶ 환자진료실안내

- 치위생사는 환자를 진료실로 먼저 모신다
환자가 앉을 체어에 엑스레이와 기구 준비를 한다.
- 환자가 소지품이 있다면 체어와 같은 번호의 캐비닛에 보관할 수 있게 한 뒤,
진료실 체어로 안내한다.

“ooo 님 안녕하세요. 진료실로 안내 해드리겠습니다.”

“소지품 보관은 o번 캐비닛에 보관해드리겠습니다”



▶ 예진

- 담당 진료 스텝이 환자가 호소하는 가장 불편하고 원하는 점 (C.C: Chief complaint)을 조사하고 기록한다.
- 원장님께 정확한 전달을 위해 진료 스텝이 체어를 높혀 불편한 부위를 예진 한다.

“ooo님 어디가 불편하셔서 내원하셨나요? 원장님 뵙기 전에 먼저 어디 부분이 불편하신지 간단하게 저랑 얘기 나누신 후 원장님 진단 도와 드리겠습니다 “
언제부터 증상이 발생 하셨나요? ,
과거에 수술 받으신 병력이나, 현재 드시고 계신 약이 있으신가요?



▶ 원장진단연결

- 예진이 끝난 후 차트 CC. 에 파악한 내용 들을 기록한다.
- 환자의 cc와 특이사항등을 원장님께 직접 전달한다.

“ ooo 환자분 신환이시고, 1번 চে어에 앉아계십니다.

일주일 전부터 #46쪽이 식사할 때 아파서 내원하셨습니다.

아스피린 복용중이시고 , 한달후에 출국 일정 있으셔서 바로 치료 원하십니다.

환자가 말씀하시는 아픈 부분 말고도, #27에 뿌리끝 염증이 심해보입니다.

같이 체크 해주세요. 원장님.”

- 원장님과 함께 চে어로 가서 진단을 시작한다.

▶ 원장상담

- 원장은 엑스레이와 함께 환자의 구강을 검진한 뒤 진단을 내린다.
- 원장은 환자에게 현재 상태와 앞으로 어떤 치료를 해야하는지 상담을 한다.
- 치료 계획 수립
- 담당 실장이 원장님의 진단과 상담 진행시 함께 들으며,
치료계획에 대해 원장님께 다시 한번 확인 후 환자와 상담을 시작한다

▶ 실장 후 상담

- 치료계획이 간단한 경우나 응급으로 당일 치료가 시급한 경우에는, 앉아있는 진료실 체어에서 가볍게 상담을 진행하고,
- 치료계획이 많고, 상담이 오래 진행될것 같은 환자는 상담실로 모시고
가서 상담을 진행한다.
- 진단내용정리 : 치료계획, 방법, 치료기간 등 내용을 다시 정확히 짚어준다
- 환자의 치료 계획에 따른 금액 조정. 및 결정

* 상담 시 파악할 내용

- Problem - 어느부분을 어떻게 개선하고 싶은지
- Money - 비용은 어느정도 준비되어 있는지
- Time - 환자의 시간과 내원이 자유로운지
- Royalty - 병원에 대한 신뢰와 충성이 있는지
- Character - 환자 성향이 어떤지
- 내원경로 - 소개인지 이벤트인지 등
- 급한것만 원하는지, 전체적인 치료를 다 원하는지

그에 맞게 적절한 치료방법, 내원횟수 및 비용을 안내한다.
또한 병력 및 복용하고있는 약은 없는지 다시한번 체크한다.

▶ 결정

* 미정일 경우 : 상담기록지에 금액 등 정확히 기재한 후 명함과 함께 드린다.

-예약을 원하실 경우, 예약표를 확인하여 예약을 해드린다.

“ 예약 변경을 원하시면 명함에 기재되어있는 번호로 연락 주세요.”

- 비용이나, 거리, 시간등의 이유로 고민해보신다는 분의 경우,

“ 네.. 조금 더 생각해 보시고, 궁금하시거나 문의사항 있으시면 이쪽번호로 전화주세요 ,”

- 트리거콜 : “ 안녕하세요 000님 000치과 실장 000입니다. 치료 진행하실지 여부는 고민해 보셨나요? 어떻게 결정되셨나 궁금해서 전화드렸어요 “

* 확정일 경우 : 당일시작일 경우로 진료실로 인계.

(특이사항 함께 인계)

	진료항목	세부 내용
보존	레진	충치(치아우식증) 제거 후 수복물의 한 재료로써 치아 색과 같아 심미적인 장점 및 접착력이 우수해 자연치아를 최대한 삭제하지 않고 접착이 가능
	골드 인레이	부식이나 변색이 없고 무독성이며, 자연치아와 균형있는 강도로 제작할 수 있어 씹는 힘으로 깨지거나 변형되지 않기 때문에 치아의 손상이 넓은 경우 우선적으로 사용 고려하는 재료, 치아와 다른 색으로 심미적인 치료 불가, 합착제 필요함
	레진 인레이	일반 레진보다 강도가 세고, 충치 치료 외 살짝 부러진 치아나 치아 사이가 경미하게 벌어진 경우 채워 넣는 역할도 가능
	미백	치아의 색을 원래의 색조로 회복시키거나 더 희게 하는 시술
보철	크라운	치아가 손실 되었을 때 윗부분 전체를 보철물로 덮는 장치
	포세린크라운	잇몸과의 경계부분이 검게 점이 있음
	코어	포스트를 중심으로 코어용레진으로 채우면 치아와 유사한 형태가 됨
	포스트	부러진 치아를 보강하기 위한 기둥역할
	DENTURE	틀니
	임시 DENTURE	임시 틀니
	이갈이장치	수면중 무의식적으로 발생하는 이갈이를 방지하기 위한 이갈이장치 제작

심미보철	지르코니아 크라운	치아색과 흡사하여 심미성 강조 크라운, 부식, 변색, 마모 없음
	노컷 라미네이트	기존 치아를 삭제하지 않거나 0.3mm라는 얇은 삭제하여 삭제량을 최소화한 시술방법
	연예인 라미네이트	삭제 범위가 많은 치아에 적용
	올세라믹 크라운	치아가 심한 돌출, 깨짐, 충치 등으로 손상되 치료부위가 큰 케이스에 사용되며 치아 전체를 감싸 덮어씌우는 방법 강하고, 변색없음
	잇몸성형	잇몸라인이 비대칭이거나 울퉁불퉁 또는 과도하게 노출되는 경우 국소마취 진행 후 잇몸라인 정리하여 개선방향이 결정되면 디자인한 절개부위를 따라 레이저 시술
	잇몸미백	선천적, 후천적으로 색소가 침전되어 잇몸이 검게 보이는 경우, 멜라닌 층을 제거해 선분홍색의 건강한 잇몸을 되찾게 해주는 시술
	잇몸질환(치주질환)	치아와 잇몸 사이에 세균덩어리가 쌓여서 발생하는 질환
잇몸케어	스케일링	잇몸청결관리
임플란트	매식체 fixture	개인 맞춤 지주대에 심미적인 지르코니아 내관을 덧씌워 잇몸 컬러와 잇몸 라인까지 자연치아와 같이 재현해 심미성 강조
교정	금속(메탈) 교정	치아에 부착하는 브라켓이 금속으로 된 장치
	세라믹 교정	브라켓이 치아색과 비슷해 거부감이 덜한 장치
	설측 교정	치아 안쪽으로 장치 부착, 교정한 티가 나지 않음
	콤비 교정	윗니는 설측으로 아랫니는 외측으로 달아 비용 부담 낮춘 방법
	부분 교정	교정이 필요한 부분에만 장치 부착
	인코그니토 교정	고급설측교정, 장치는 금으로 제작, 교정용 철사 맞춤제작, 편안함
	투명 교정	치아 이동량이 많지 않은 경우, 탈부착식 장치
	인비절라인 교정	투명교정장치와 달리 개인별로 맞춤 제작된 장치

업무 준비

A. 근무지 준비

① 냉난방 전원 켜기



② 모든 컴퓨터 전원 켜기,
emr예약창 열기



③ 아이패드 준비하기



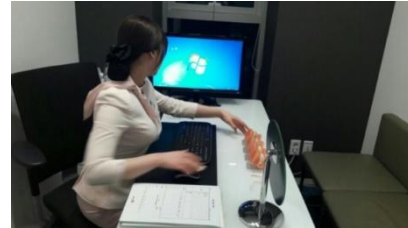
④ 스탬프 날짜 맞춰놓기



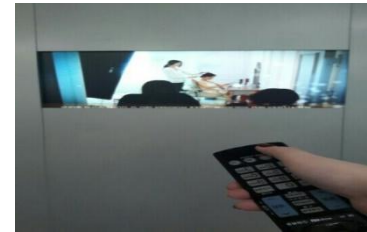
⑤ 동의서 정리 여분체크



⑥ 상담실 정리 정돈



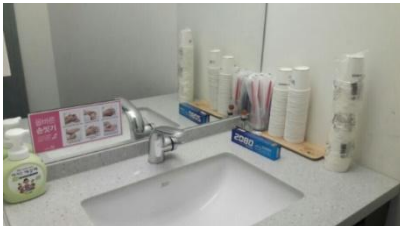
⑦ TV 및 영상물 전원 켜기



⑧ 정수기 주변정리 및 차 준비



⑨ 화장실과 메이크업 룸
치약 종이컵 물비누 채우기



⑩ 판매용 구강 용품 채우기



⑪ 대기실 정리 정돈



a) 맞이인사

① 인사

고객이 데스크 방향으로 들어오시면 미소를 띄우며 자리에서 일어난다. “안녕하십니까, 미소가 아름다운 00치과입니다.”
(밝은 미소와 정확한 목소리로 인사를 한다.) 고객이 데스크에서 서면 담당자가 아이컨택을 하며 “제가 이쪽에서 접수 도와드리겠습니다.”

② 예약 고객 확인

고객의 이름을 먼저 확인하여, 예약시간과 방문 목적을 확인한다. 혹, 동명이인이 있을 수 있으므로, 꼭 전화번호 뒷자리를 확인하여, 접수가 정확하게 될 수 있도록 한다. (미소를 지으며) “예약하셨나요?” 실례지만, 성함이 어떻게 되시는지요?

네~ ★★★님 생년월일 말씀 좀 부탁 드리겠습니다.

(EMR에서 검색을 한다.) “네~ ★★★님 오늘 00시로 상담예약 하셨네요~”

(EMR에서 상담예약내용 및 메모사항을 확인 후) “접수 되었습니다~잠시만 앉아서 대기 부탁드립니다”

③ Walking 고객

000치과의 예약 운영제에 대해 안내하며 선 예약 환자로 인한 대기 시간을 설명 드리며 다음 상담시간과 순서에 대해 알려드린다.

“고객님~혹시 어떤 상담 원하세요?”

(고객이 방문목적, 원하는 치료를 말한 후)

“네~그러세요~죄송합니다만 저희 000 치과는 모든 진료는 예약제로 운영되고 있습니다. 오늘 어렵게 내원 해 주셨는데 현재 예약이 잡혀있어서 바로 상담은 어렵습니다. 대략 40~50분 정도 대기시간이 발생합니다. 괜찮으신가요?”

(대기하겠다는 고객)

“예약하신 순서대로 진행됩니다. 최대한 빨리 진행 될 수 있도록 도와드리겠습니다.”

(대기가 어렵다는 고객) - 예약이 가능 한 고객

“아~그러시면 여기서도 예약 가능한데 예약 해 드릴까요?” 원하시는 날짜와 시간을 말씀해 주시겠어요?
고객님 0월0일 ~시로 예약해 드렸습니다. 이제 귀가하셔도 되고 그때 뵙겠습니다.”

(대기가 어렵다는 고객) - 예약하지 못하는 고객

“예약 원하실 때 대표전화로 전화 주시면 친절하게 예약 도와 주실겁니다”

3>초진 접수

b) 초진 접수 시 확인 해야 할 사항

① 교정경험유무

“혹시 교정하신 경험은 있으신가요~?” [교정기 뎀지 1년 미만인 경우 진단비 00만원]

Yes - 교정기 뎀지 1년 미만이거나 현재 교정 중이시면~ 진단비 20만원 발생되는데 괜찮으세요

② 내원 경로

“혹시 어떤 경로로 저희 병원을 알고 오셨나요~?”

③ 소개자

(병원소개자가 있는지 확인 후 있다면 소개자 분의 성함/ 생년월일/핸드폰번호를 질문한다.)

같은 실장님과 원장님을 연결하고 소개자 분의 진료비확인을 위해 여쭙보는 사항임.

④ 제휴

“사원증 또는 명함 지참하셨을까요~? 가지고 계시면 보여주시겠어요~?”

3>초진 접수

c) 차트 작성

① 사전차트 작성

“네~확인 도와드리겠습니다.” (차트작성이 잘 되었는지 확인 후 출력한다.)

“차트작성 잘 되어있네요~” (종이와 펜을 내밀며) “성함과 주민번호 작성 부탁드립니다.”

② 사전차트 미 작성

“000님 쇼파에서 잠시만 기다려 주시면 차트 작성 도와드리겠습니다.”

쇼파에 앉아 있는 고객에게 다가가

“성함과 주민번호 13자리 작성 부탁드립니다.” (아이패드를 건내며) “차트작성 총5페이지이며, 다음버튼을 누르시면서 꼼꼼하게 작성 부탁 드리겠습니다~”

■ 모든 항목이 잘 작성되어 있는 경우

“네~수고 많이 하셨습니다. 감사합니다. 잠시만 기다려주시면 안내 도와드리겠습니다.”

■ 모든 항목의 작성이 부족 한 경우

“네~작성해 주셔서 감사합니다. 잠시만 자리에 앉아계실게요~” (EMR에서 차트를 프린트하고, 차트와 펜을 들고 환자에게 다가간다.)

“○○○님~여기 누락 된 부분이 있어서 번거로우시겠지만 수기로 작성 부탁 드리겠습니다~”

■ 차트 작성이 끝난 환자에게 오늘 과정에 대한 안내를 한다

“엑스레이 촬영과 상담을 위한 포토 촬영 후 상담실로 안내 드리겠습니다.

검사를 포함한 상담 시간은 총 1시간 30분 정도 소요됩니다~”

3>초진 접수

d) 상담 전 검사 항목 숙지

상담내용에 따라 검사 내용 달라짐 설명

- ① 교정상담 : 파노라마 , 세팔로, 구강내외사진 촬영
- ② 보철상담 : 파노라마 (충치검진, 사랑니, 임플란트) 파노라마 & 구강내외사진 (라미네이트, 잇몸성형) 촬영한다.

e) 포토실 연결

- ① 교정상담
 - easydent4(이지덴트)에 수신자 정보를 입력한다. (데이터베이스▷수신자정보관리▷수신자등록)
 - 3층 포토실에 x-ray3장과 교정상담포토를 연결한다. 호명된 고객이 촬영이 끝나면 메신저에 포토실 위생사가 알려주면 빈 상담실 확인 후 촬영된 사진을 연다.
 - [내 컴퓨터 - 시큐어디스크 치과환자 - 치과 - 상담 - 해당월 -고객이름] 폴더 복사 후 바탕화면의 상담실에 붙여 넣기를 한다.
 - 대기실로 나와 고객 호명 후 상담실로 안내한다. 담당 실장님께 알려드린다.

- ② 보철상담
 - 교정 상담 환자와 동일한 절차를 거친다.
 - ▶ 미백환자, 스켈링, 충치검진, 임플란트 고객의 경우 panorama 1장만 연결 후 4층 코디에게 완료여부를 알려주고 4층 체어에서 진행을 한다.
 - ▶ 라미네이트, 잇몸성형인 경우 panorama1장과 보철상담포토(i/o,e/o)연결 후 교정 상담 고객처럼 촬영이 끝난 후 상담실에 준비 후 보철과 실장님 연결한다. [치과환자-치과-보철과]

3>초진 접수

f) 재 상담 (교정 보철 동일)

인적사항 확인 후 지난번 담당실장을 연결한다.

▪ ps진단(진단&set, 진단&선교정, 타치과set, 노교정set)

- ① 고객 내원 시 인적 사항 여부 및 인계여부를(내용) 확인하고 진단&set, 진단&선 교정 환자인 경우 아이패드로 치과문항이 다른 점 설명하고(이미ps에서 차트를 작성하신 분), 치과차트 작성을 설명한다. 작성 후 차트를 출력한다. (차트리스트)
- ② 진단포토 : 포토실에 검사를 연결한다.
- ③ 동명이인 여부 때문에 교정을 할 환자에게는 번호를 부여한다. (넘버링) 환자관리에서 고객이름을 검색한 후 환자 차트에 들어가 다음번호가 될 번호를 이름 바로 옆에 기재하여 수정한다.
- ④ ps에서 넘겨준 차트와 a모델이 있는지 통합검색에 환자이름을 검색하여 인계여부 확인 후 차트장에서 ps차트를 찾고, 모델 보관함에서 모델을 찾아 치과차트와 진단종이까지 총 4가지를 진단하실 원장님께 전달한다.
- ⑤ 메신저로 원장님 창에 환자 인적 사항과 수술날짜, 수술종류를 말씀 드린다.
- ⑥ 메신저로 검사여부 확인 후 상담실에 준비를 한다.[치과환자-치과-진단-해당월(0월)]
- ⑦ 메신저로 원장님 창에 환자 준비여부를 알린다. (상담실 번호까지 미리 알려주면 좋다.)
- ⑧ 담당실장님께 전달 후 실장상담 또는 원장진단 먼저 가능한 분을 최대한 빨리 연결한다.
- ⑨ 실장상담, 원장진단 모두 종료 후 set(wafer imp)가 있는분은 고객을 3층 대기공간에 모신 후 2층 코디에게 전달한다
- ⑩ 선교정인 경우 담당실장님이 동의서 작성, 수납과정을 거친 후 해당 층에 차트를 내려 DBS를 진행한다.
- ⑪ 타 치과set, 노 교정set인 경우에는 인적사항, 예약사항 확인 후 대기실에 대기한 후 해당 층에서 call요청이 오면 set만 하고 예약 후 귀가한다.

g) 교정 상담 연결

▪ 교정상담

출력한 차트를 담당 실장에게 전달한다.

특이사항은 구두로도 전달한다.

상담실에 환자를 모시고 난 뒤 담당실장에게 어느 방에 모셨는지 전달한다.

환자를 방으로 안내

“ooo님 이쪽으로 모시겠습니다. 이쪽에 편히 앉아계시면 상담실장님 들어오실 거예요 . 잠시만 기다려 주세요”

h) 보철 예진 연결

▪ 보철상담

보철은 진료실에서 예진을 먼저 보기 때문에 치위생사에게 차트를 전달.

“ooo님 보철과에서 먼저 치아 상태 체크 해 드릴 거예요. 잠시만 기다려주세요 ” 치위생사가 모시고 들어간다.

3>초진 접수

B. 초진 (수납 및 예약)

a) 수납

- ① 신환고객 중 상담완료 후 당일진료 확정 시 수납한다. (교정과, 보철과 각 데스크에서 결제한다.)
- ② 카드와 현금 통장입금에 따라 처리해준다.
- ③ 담당실장과 수납하기로 한 금액에 맞춰 초기비용을 초과교정 비인 경우 면세로 결제한다
- ④ 잇몸성형이나 라미네이트 인 경우 과세단말기로 결제한다.

b) 예약 (진료 마친 후)

진료실에서 하이웍스 (예약창)에 다음 예약을 보내주면 데스크에서는 주 수 확인 후 예약내용에 맞게 예약을 해 드린다.

“고객님 진료 잘 받으셨나요?(웃음미소)

다음 진료는 00일에 괜찮으세요? 오전 오후 언제가 괜찮으세요?” (고객에게 다음 진료가 가능할 날을 안내하며 고객이 해당일이 어렵다고 하는 경우 앞뒤로 일정을 확인해준다) **예약 시 접수할 때와 동일하게 생년월일 및 핸드폰번호 뒷자리를 확인한다.**

c) 귀가

“00님 00월 00일에 뵙겠습니다. 이제 귀가하시면 되구요. 조심히 가세요”

“감사합니다. 안녕히 가세요”

“00님 00월00일에 예약되셨고요. 혹시 불편한 점 있으시면 언제든지 병원으로 연락주세요~”

4>재진 접수

A. 접수

(고객이 데스크 방향으로 들어서면 미소를 띄우며 자리에서 일어난다)

a) 재진 고객 인사

“안녕하십니까? 미소가 아름다운 00치과입니다. (고객이 데스크에서 1보 앞에서면 담당자가 아이 컨택을 하며) 제가 접수 도와드리겠습니다.”

b) 재진 고객 확인

(미소를 지으며) 예약하셨나요? 실례지만 ,성함이 어떻게 되시는지요? “네~○○○님 본인 확인을 위해 생년월일 말씀 부탁드립니다.”

(EMR에서 검색을 한다)

“네~000님 00진료 이시네요~

EMR에서 예약확인을 한 후에 교정과 또는 보철과 예약환자인지 확인하고 담당원장님 부재 시 부재안내까지 같이 안내 드린다.

c) 쇼파 좌석 안내

“000님 쇼파에서 잠시만 기다려 주시면, 진료 안내 도와드리겠습니다.”

네~확인 되셨습니다~ 순서 되면 호명 해 드릴 테니 잠시만 앉아서 대기 부탁드립니다.

4>재진 접수

B. 재진 접수 및 수납

- a) 예약제이기 때문에 재진 고객 내원 시 성함, 생년월일 확인 후 내원 확인 표시로 바꾼다. 사진을 찍어야 하거나 실장상담을 연결해야 되는 경우가 종종 있어 접수 시 환자 메모를 꼼꼼히 챙겨본다.
- b) 사진을 찍어야 하는 경우에는 포토실에 연결을 한다.
- c) 상담실장을 연결해야 하는 경우 궁금해하시는 부분을 먼저 여쭙보고 담당실장에게 내용 전달을 한다.
- d) 수납이 있는 고객인 경우 환자이름 밑에 동그라미, 세모로 표시된다. 눌러서 금액 확인 후 카드 또는 현금 수납을 한다. 온라인 이체를 하는 경우에는 계좌번호를 챙겨드린다.
- e) 이체 하셨다는 고객은 00은행 홈페이지에서 조회 후 입금장부에 (고객명-입금자명-금액-처리번호) 기재한다.
- f) 1개월 이상 미납환자인 경우 담당실장님께 보고한다.
- g) 각층에서는 원장님 접수증을 출력하고 접수완료 표시로 바꾼다.
- h) 차트판에 꽂아 진료실 아일랜드 탁자 위에 가져다 둔다. 순서대로(시간 맞춰 온 분과 늦게 온 분을 구분한다) 정렬을 해준다. 진료실 상황에 따라 환자를 호명 해야 될 경우 각 진료 층에서 고객안내 표시를 바꾸면 3층에서 대기실에서 코디가 호명 후 층 안내를 하며 안내확인 표시로 바꾼다.
- i) 교정과, 보철과 동시 예약이 있으신 분들은 먼저 진료 받아야 할 과를 정한 후 대부분 고객동선이 짧은 쪽으로 안내를 한다.
- j) 대기시간이 길어지는 분은 양해 말씀을 드린다.
- k) 대기실에 누락환자가 없는지 체크한다.

4>재진 접수

C. 환자 진료 안내

-EMR에 ‘고객안내’ 표시가 뜨면 환자를 해당 진료과로 안내 콜 한다.

“000님 진료를 위해 00층으로 이동 부탁드립니다.

계단 이용해서 한층 아래로(or 위로) 가시면 됩니다. (고객이 계단 앞으로 가면) 계단 조심하세요”

4>재진 접수

D. 교정 진료 후 예약

a) 기본진료

3층 내원▷접수증 출력▷3명까지 대기call▷내려오면 환자확인▷진료실▷진료 끝▷예약

b) 다음 번 예약이 DBD일 경우

진료실에서 수술교정,일반교정 예약창에 써줌

▷기공물 DBD, FIXED ck 2시간 보라색 배경(세라믹,메탈,콤비)

/ 기공물 DBD ck 2시간30분 보라색 배경 (링퀼, 당일픽스드)

▷다음 번 진료 시 시간 오래 걸림 설명 (10시,2시,4시 예약가능)

c) DBD

① 일반교정

3층 내원▷접수증 출력▷내려오면 환자확인▷주의사항 받기▷싸인 후 설명▷진료실

▷진료 끝▷DB 후 CK예약▷3층 CR대기안내

② 수술교정

3층 내원▷접수증 출력▷내려오면 환자확인▷주의사항 받기▷싸인 후 설명▷진료실

▷진료 끝 ▷ DB 후 CK예약▷CR 대기하는 동안 본원 경과 CK연결▷15층 안내

d) 진단&SET

3층에서 진단 완료 후▷포스트잇 접수증 작성/이름, 생년월일-0, op날짜,

*jaw, set▷진료실▷진료 끝▷실장님과 wafer del 예약 잡았는지 확인 후 귀가

e) SET (타치과,선교정)

3층 내원▷접수증출력 / 이름, 생년월일-0, op날짜,

*jaw, set(타 치과, 선 교정)▷진료실▷진료 끝▷wafer del 예약▷3층 알지네이트 대기 안내

▷기공실 확인 후 ok하면 귀가

f) SET (NO교정)

3층 내원▷포스트잇 접수증 작성/이름, 생년월일-0, op날짜,

*jaw, set(no교정)▷진료실▷진료 끝▷wafer del 예약

g) WAFER DEL

4>재진 접수

j) EM

3층 내원▷접수증 작성 / em내용 확인 후 꼭 써주기▷진료실▷진료 끝
▷원약 or 다음예약 잡아주기 / 비용이 발생할 경우 비용 말씀 드리고 3층 결제 안내
※ 종이차트 경우 따로 챙겨서 김지선 실장에게 전달

k) DBS

3층 내원▷3층에서 차트 내려줌▷진료실▷진료 끝▷다음예약 잡아주기
※ 차트 따로 챙겨서 스캔사에게 전달, 스캔이 끝나면 리스트 N원장님 드리기 (충치 검진 위함)

l) CA

3층 내원▷접수증 작성(진료실 바쁠 경우 3층에서 ca del)▷환자 내려오면 확인▷진료실
▷진료 끝▷3주 뒤 ca ck 예약 (1주 뒤 cadel - 3주 뒤 cack 반복예약)

m) 중첩

3층 내원▷pano, sep 연결부탁▷접수증 작성▷포토 완료 후 call▷진료실▷진료 끝
▷기본 진료 예약

n) Pre-op

3층 내원 ▷pre-op 연결부탁▷접수증작성▷포토 완료 후 call▷진료실▷진료 끝
▷op 일주일전 set예약

o) 스크류

당일 진료실에서 스크류 식립▷예약 잡을 시 간단하게 주의사항 설명
(하루 정도 뜨겁고 자극적인 음식 주의) / 필요할 경우 일반 약 처방 3일치

p) EXT(교정발치)

3층 내원▷접수증 작성▷진료실 교정과원장님이 ext ▷진료 끝▷발치 후 주의사항 설명
▷거즈 챙겨드리기▷필요 시 일반 약 처방▷예약

q) 보험 발치

3층 내원▷접수증 작성▷simpl일 경우 진료실 교정과원장님이 ext ▷진료 끝
▷발치 후 주의사항 설명▷거즈 챙겨드리기▷두 번에 비용조회▷보험 약 처방3일치(필수) KOMEKO
▷예약▷3층에서 비용수납 안내

E. 보철 진료 후 예약

- a) 담당 원장님 체크(V-월,수,목(오전)off/N-화,금(오전)off)
- b) perp, imp시 next-seeting 예약, 개수 기재
- c) 기공물 제작기간으로 7일(특이사항 있을 경우 진료전담 위생사 선생님 확인)
- d) 미백-연두색 / 프렙-핑크색 / 셋팅-밝은 파랑 / 임플란트OR발치-노랑
- e) 임플란트op 옆 예약 공간 막아놓기 (원장님 한 분 계실 경우)
- f) laminate prep/set 4개 이상부터는 예약 2시간이상. 치아 갯 수 기입
- g) 미백만 단독으로 원하는 경우 가급적 원장님 한 분 계신 날로 예약-기계3대
- h) ext예약은 가급적 원장님 두 분 다 계신 날로/치아번호/
- i) 신경치료(ENDO)는 같은 시간에 2명 이상 되지 않도록. 최소 30분 이상
- j) 전날이나 전주 스케줄 확인-원장 휴무 안내되었는지, 겹치는 진료 없는지 확인하기.

5>기타 업무

A. 증명서 발급

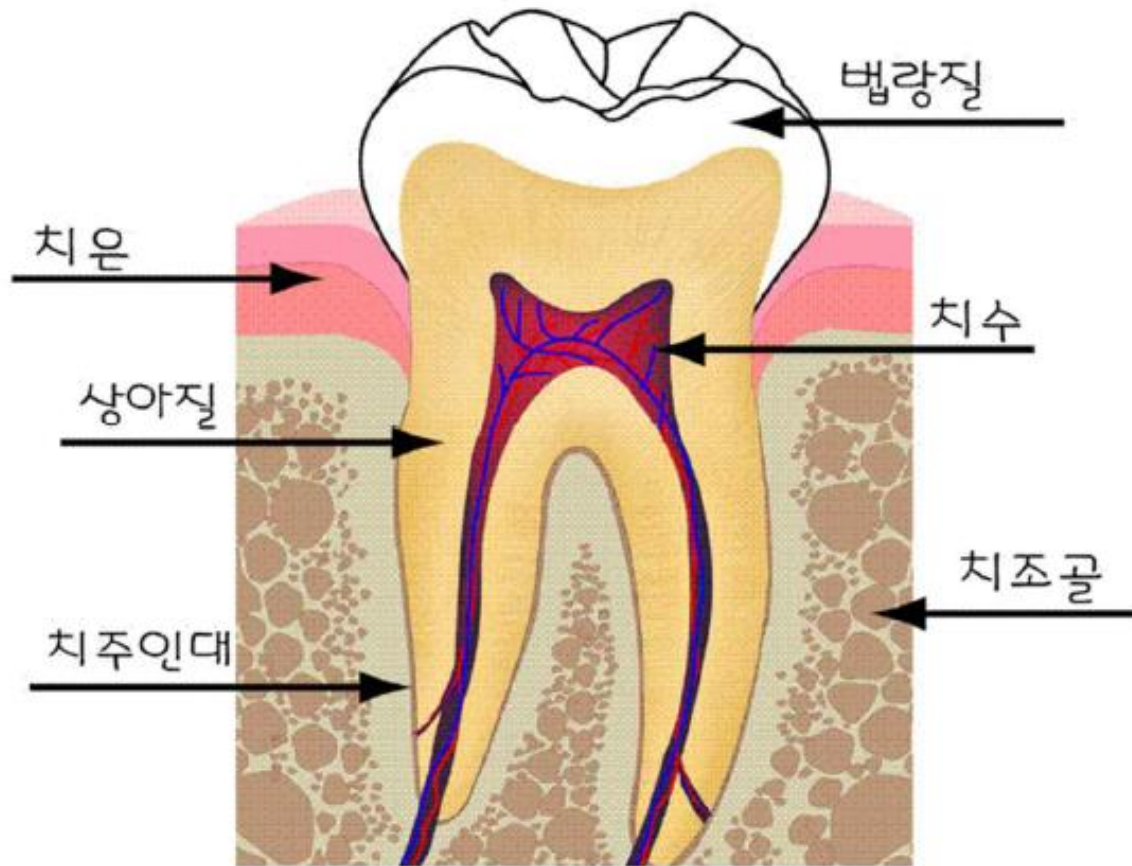
- a) 치과 증명서에는 의무기록사본, 진단서, 확인서, 소견서, 의뢰서, 병사용 진단서, 영상자료반출(cd), 영수증이 있으며, cd 반출비용은 재진 환자 1만원, 상담환자3만원, 진단서 일반은 1만원, 병사용은 2만원이고 병사용은 증명사진2장을 지참 해야 한다.
의무기록사본은 장당 1천원씩 발생한다.
- b) 날짜만 확인되는 확인서와 타 병원 의뢰서와 영수증은 따로 비용 발생하지 아니한다.
- c) 영수증과 확인서를 제외하고는 환자 본인이 의무기록사본신청서를 작성하고 비용 발생을 설명한다. 비용은 과세기계로 수납하며 서류에는 직인과 원장님 도장이 찍혀져 나간다. 차트 같은 경우에는 복사본이라 직인을 찍는 칸이 따로 없어 원본 대조필 도장을 찍고 그 옆에 직인을 찍는다. 필요 시 봉투까지 같이 챙겨드린다. 의무기록 사본 신청서는 따로 보관하는 파일에 꽂아둔다.
- d) cd반출은 3층 포토실에서 neo프로그램을 사용하며 컴퓨터에 폴더를 만들어 반출 할 사진 저장 후(엑스레이는 한장씩 jpg로 저장, 카메라사진은 복사해서 붙여 넣기) 사진들을 클릭해 usb로 반출신청을 한다.
(3층 포토실은 반출과 동시에 승인이 가능하다).
Cd를 넣고 neo프로그램을 누른 후 사진을 마우스로 끌어넣고 레코딩 하기 버튼을 누른다.

B. 치과 고객용, 사무용품 주문, 각종 서식 주문제작

- a) 칫솔 주문 : 한 달에 한 두 번 없는 물품 확인해서 각 업체별로 전화해서 주문 (SM - 토미 칫솔, TBI SET 같은 경우 배송 일주일 소요되고 나머지는 다음날 배송됨)
- b) 사무용품 주문 : 오피스레이션 홈페이지에 로그인 후(치과고유아이디)물품을 골라 담아 주문함. 홈페이지에 없는 경우 전화를 해서 주문을 하며, 승인이 안되 주문이 안 된다는 경우 이마트로 주문함.
- c) 상비약 주문 : 소화제, 진통제, 밴드, 연고, 파스 등 상비품이 있는지 확인하고 없는 경우 법인카드를 이용해 가까운 약국에 가서 구매
- d) 서식 주문제작 : 필요한 동의서나 서식이 필요한 경우 그룹웨어
-구매기안서를 작성 후 컨펌을 받고 추가로 주문
- e) 원장단 간식 주문 : 이마트 몰에서 한 달에 1회 주문

C. 퇴근시 업무

- a) TV, 컴퓨터 끄기 (데스크,상담실)
- b) 아이패드, 전도금 금고에 보관
- c) 일일 보고서와 두 번에 수납 맞는지 체크
- d) 일일 보고서+ 영수증=3층
- e) 불 끄기, 냉난방시설 끄기
- f) 커피 머신 청소 및 전원 끄기



1) 법랑질

: 인체에서 가장 단단한 고도로 석회화된 조직

: 무기질 96~97%

무기질을 다량으로 함유하여 단단하다.

치아에 가해지는 힘을 견딜 수 있으나, 그에 반해 깨지기 쉬움. (재생불가)

2) 상아질

치아 구성 조직중 가장 많은 부분 차지.

치관은 법랑질

치근은 백악질로 둘러 쌓여 있다.

노출 시 지각에 예민하여 통증 유발된다.

3) 치아 연조직-치수

치아 중심부에 위치한 연조직성 고유조직

25%의 유기질과 75%의 수분으로 구성.

신경, 혈관, 림프관이 존재하고

상아질을 형성함. 치아의 영양공급과 지각담당.

Thanks for
attending the lesson ♡

Thanks for
attending the lesson ♡