



병원 근무는 처음인데요?



해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!

병원 근무는 처음인데요?



PDF 파일 저작권 안내

이 전자책은 저작권법에 따라 보호받는 저작물이며, 국제표준도서번호(ISBN)를 정식으로 부여받은 출판물입니다.
무단으로 복제, 배포, 전송, 공유하거나 교육자료로 사용하는 행위는 저작권 침해에 해당되며,
민·형사상의 법적 책임을 질 수 있습니다.

저자: 박다연

ISBN: 979-11-93919-01-9(05510)

발행인: 한국의료통역 코디네이터협회

이 책을 읽어주신 독자 여러분께 깊이 감사드리며, 저작권 보호는 창작자의 정당한 권리를 지키는 일입니다.

본 자료의 일부 또는 전체 내용을 무단으로 복제, 배포, 2차 저작물을 작성 할 경우
5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금과 민사상 손해배상을 청구 할 수 있습니다.
본 자료를 친구, 지인, 등 다른 사람에게 전송하거나, 다른 사이트에 올리는 행위,
재가공 행위 등을 일체 금지합니다. 전자책 구매자께서만 읽어주시길 바랍니다.

독서 전 가독성 안내사항

해당 전자책은 모바일 환경에서 독서 시 본문의 가독성이 떨어지므로,
PC 환경을 통해 읽어 주시기를 사전 안내드립니다.

본 전자책은 기존 전자책 기준 및 타 전자책에서 많이 사용하는
A4 size 본문 12pt 비율로 제작되었으며, 디지털 기기를 이용해 독서 시 원활한 독서를 위해,
다음 안내되는 '뷰어 환경에 따른 최상의 가독성 환경 안내'를 참조하시어 독서를 권장드립니다.
또한 본 전자책은 독서 시 독자님들의 원활한 독서를 위해
가독성을 최대한 높이는 글씨체와 글쓰기 서식 설정이 적용된점을 안내드립니다.

뷰어 환경에 따른 최상의 가독성 환경 안내

뷰어 프로그램 이용 시

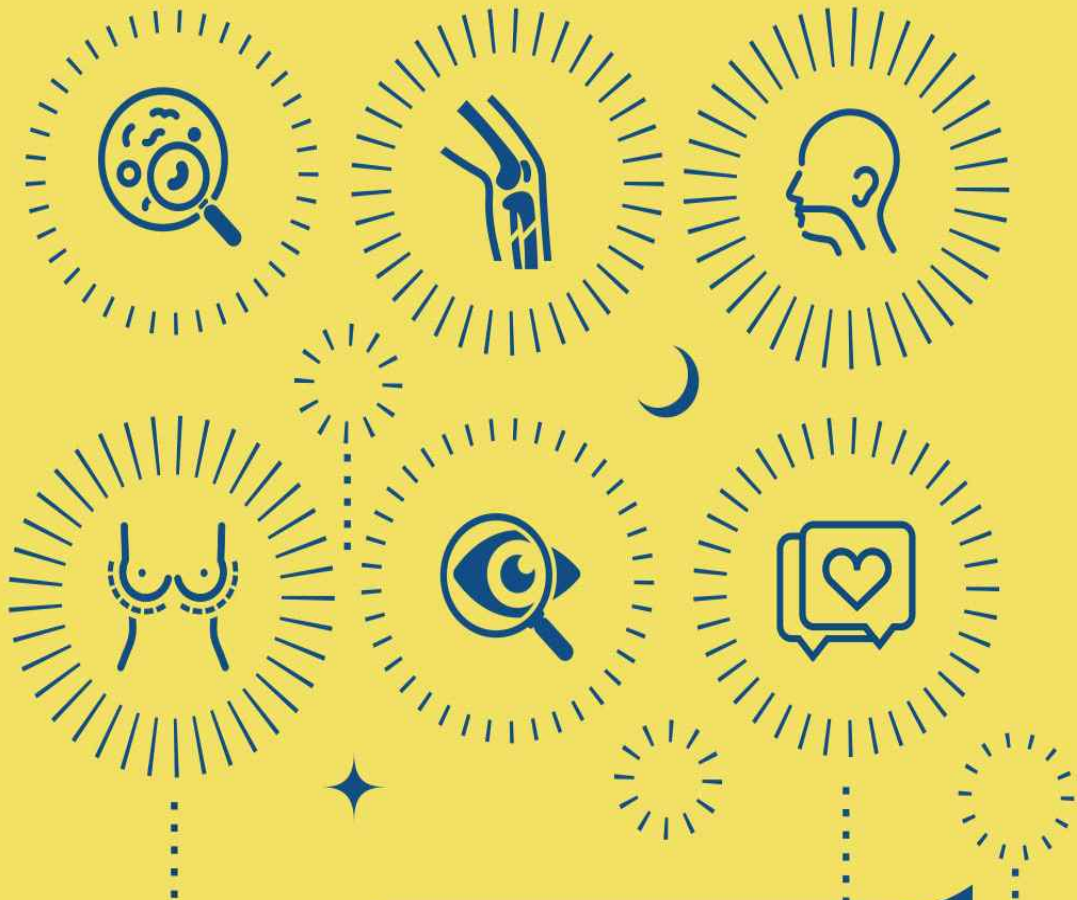
한 PDF: 최소 150%, 권장 170% 이상

알 PDF: 최소 120%, 권장 130% 이상

어도비 아크로벳: 최소 105%, 권장 115% 이상

온라인 뷰어 이용 시

크롬&웨일: 최소 120% 권장 130% 이상



해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!

병원 근무는 처음인데요?





해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!

병원근무는 처음인데요?



“이 책을 고른 순간, 당신의 커리어는 이미 시작됐어요.”



“그냥 병원 데스크에 앉아 있는 일 아니야?”

병원 일을 한다고 했을 때, 대부분의 반응이었습니다.

사실 저도 비슷하게 생각했지요. 하지만 직접 그 자리에 앉아보니, ‘앉아 있기만 하는 일’은 아니었습니다.

가장 먼저 고객을 맞이하고, 마지막까지 함께하는 사람,

의료진과 고객 사이를 정확히 연결하는 병원의 얼굴이 바로 코디네이터와 상담실장이었습니다.

제가 이 직무를 처음 접한 건, 한 권의 소설 덕분이었습니다.

‘정글만리’라는 소설 속에서 한국의 성형외과 의료진이 중국 시장에 진출하며 벌어지는 장면이 있었고, 책을 읽으며 생긴 호기심이 저를 실제로 중국 상하이의 성형외과 현장으로 이끌었습니다.

그렇게 해외 병원에서 첫 의료기관의 직무를 시작했다보니, 저의 시작은 그리 순탄치 않았습니다.

나의 말 한마디에 중국인 상담실장의 고객 상담 스케줄이 조정되며, 손해를 보면 손해본대로, 이득을 보면 이득을 본대로 중국인 상담실장들은 시시콜콜 자기들의 이야기를 쏟아내는데, 정신이 하나도 없는 나날들이었습니다.

하루하루가 배움의 연속이었습니다. 물론 지금도요.

이 강의는 제가 그랬었던 저의 경험을 바탕으로 “병원 코디네이터 혹은 상담실장. 나도 시작할

수 있을까?” 라는 고민을 가진 분들을 위한 안내서입니다.
병원 일이 처음이라도 괜찮습니다.
현장을 모르고 시작해도 괜찮습니다.
이 입문 클래스로, 병원이라는 새로운 곳에 적응하는 데 필요한 기본기를 충분히 익히실 수 있습니다.
그리고 어느 날,
그 날의 저와 만난다면, ‘비슷한 길’을 가고 있는 사람입니다. 라고 인사할 수 있길 바라는 맘입니다.
그 첫걸음을 함께 응원합니다.

2025년
박다연

Intro

“이 책을 고른 순간, 당신의 커리어는 이미 시작됐어요.”

CHAPTER 01

호텔리어에서 병원으로? 커리어는 마음먹기 나름

“비행기표 한 장, 와이탄 산책 한 번이 내 인생을 바꿨다고요?”

1. 타 직군에서 병원 커리어로 전환하기, 적합한 사람은?
2. 병원 취업 전, 무엇을 준비하면 좋을까?

CHAPTER 02

병원에도 ‘진짜 조직’이 있다는 걸 알게 된 날

“실장, 코디네이터, 간호사, 원장님까지... 병원은 생각보다 훨씬 복잡해요.”

1. 병원 안의 직무 체계: 누가 어떤 일을 할까?
2. 병원에서 잘 일하는 사람의 기본 매너

CHAPTER 03

서비스직인 줄 알았는데, 전략가였던 나

“고객 한 명의 스케줄과 감정까지 설계하는 일이었죠.”

1. 실장의 하루, 전략적으로 설계하기
2. 고객 감정을 읽는 실장의 상담 노트

CHAPTER 04

상담만 잘하면 될 줄 알았지?

“고객, 협력업체, 동료, 병원장... 눈치력 1000스폰으로 버텨낸 이야기”

1. 협력업체와 미팅 할 때 지켜야 할 매너
2. 관계 스트레스를 줄이는 팁

CHAPTER 05

커리어는 계단을 오르는 게 아니라, 문을 여는 일이에요.

“실적 쫓아 나간 박람회, 커리어가 열린 순간이었다.”

1. 브로셔 한 장도 전략적으로
2. 현장에서 트렌드를 읽는 감각을 키워보세요

CHAPTER 06

같은 환자 아닌데요? 꼭 알아야 할 진료·접수 용어

“미소보다 먼저 준비되어야 할 건, 안내의 정확성이었어요.”

1. 접수 시 꼭 알아야 할 기본 응대법

- CHAPTER 07** 건강보험료는 누가 내고, 누가 혜택을 받고 있는걸까?
 “한 번은 알고 지나가야 할 건강 보험 이야기”
1. 상담에서 가장 먼저 바뀌어야 할 ‘톤’
- CHAPTER 08** 웃는 얼굴이 스펙이 되기까지
 “급여 진료요? 그게... 제 월급이랑 관련 있다고요?”
1. 환자가 기억하는 건 진료비보다, 당신의 말 한마디예요
 2. 급여와 비급여, 우리의 이야기예요.
 3. 초보자가 오해하는 이미지 메이킹
- CHAPTER 09** 이걸 왜 보험이 되고, 저걸 왜 안 되죠?
 “건강 보험이 급여 진료를 하는 진짜 이유”
1. “뭐가 이렇게 복잡하죠?” 라는 질문에 따뜻하게 답하는 방법
 2. “당신의 상황부터 먼저 이해할게요”라는 마음을 표현할 때
- CHAPTER 10** 이직, 퇴사, 입사... 감정 말고 전략으로
 “병원 선택에도 안목이 필요해요. 나와 맞는 조직이 있어요.”
1. ‘미룰까, 도전할까’ 그 끝에서 만난 합격의 순간
 2. 어떤 자격증 시험이든, 준비 과정이라는 마음으로
 3. 이직 타이밍은 어떻게 잡을까?
 4. 나와 맞는 병원, 이렇게 구분해 보세요.
- CHAPTER 11** 상담실장에게 필요한 것
 “나의 장점을 말해주는 사람이 있나요”
1. 타인의 장점을 알아채는 사람
 2. 직장에서 나와 함께 성장할 사람을 구분하는 3가지 관찰 포인트
- CHAPTER 12** 외국인 환자를 맞이하는 순간, 병원은 브랜드가 된다
 “외국어 못해도 OK, 마음만은 글로벌하게.”
1. 외국인 환자 응대 시, 알아야 할 기본 사항
 2. 실장에게 필요한 ‘문화 민감성’
- CHAPTER 13** 매일, 조금씩 배워가는 중입니다
 “사수 없이 시작해도 괜찮아요. 이 책을 보셨으니깐요.”
1. 오래 버티는 사람은 무엇이 다를까
 2. 나를 지켜주는 업무 루틴
 3. ‘인연 자산’을 만드는 세 가지 습관

Chapter 1

호텔리어에서 병원으로? 커리어는 마음먹기 나름

“비행기표 한 장, 와이탄 산책 한 번이 내 인생을 바꿨다고요?”





최후까지 살아남는 사람은
가장 힘이 센 사람이나 영리한 사람이 아니라
변화에 가장 민감한 사람이다.

영국 자연과학자 찰스 다윈 Charles Darwin



호텔리어에서 병원으로?
커리어는 마음먹기 나름

1장, “비행기표 한 장, 와이탄 산책 한 번이 내 인생을 바꿨다고요?”

병원이라는 곳은 처음부터 제 커리어의 목적지는 아니었어요. 국제통상학부를 전공하고, 호텔리어로 일한 경험은 있었지만, 병원이라는 곳에서 일을 할 것이라고는 상상도 못했거든요. 이 낯섦이 흥미로 바뀐 건, 아주 작은 계기에서 시작됐어요.

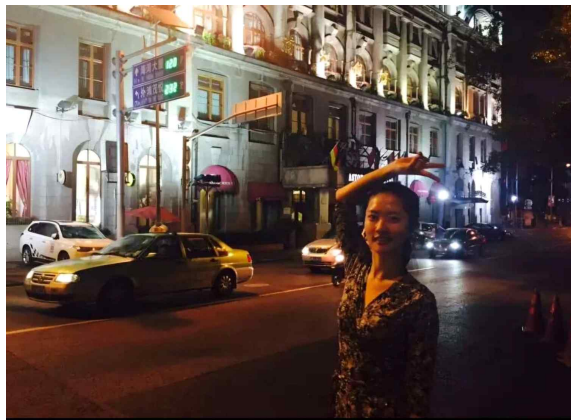
칭다오 힐튼 호텔 프론트에서 근무하던 시절, 저의 중국 생활에 버팀목이 되어주었던 중국인 언니가 연휴에 상해 여행 한 번 다녀오는게 어떠냐는 말 한마디에, 별 기대없이 여행 가방을 챙겼습니다. 그렇게 가벼운 맘으로 우연히 가게 된, 상해 여행. 별 기대없이, 갔었던 탓이었을까요?



상상 이상으로 아름다웠던 상해였습니다.

와이탄 거리를 걸으면서

“상해가 이렇게 좋은 곳이었어? 나 여기서 일하고 싶다. 상해로 무조건 이직이다!” 라는 생각을 했거든요.



그러곤 당장 숙소로 돌아가 유학생 커뮤니티, 한인 커뮤니티를 검색했죠.

그렇게 가볍게 간 여행에서 상해에 있는 미용그룹 ‘에스타 성형외과’ 면접까지 보고야 말았습니다.

지금 생각해보니 내 인생에 짧은 순간 있었던 젊음의 에너지와 추진력이었네요.

당시 인사 부장님의 면접까지 보고, 가벼운 맘으로 칭다오로 돌아가는 밤 비행기를 타던 그 당시의 기분이 아직도 생생해요.

중국의 꼬름꼬름한 공기에 익숙해져선,

‘중국 생활이 체질인가보다.’

라며 작은 성취에 아주 큰 마음의 보상을 했었죠.



짧은 여행과 면접을 끝내고 칭다오 힐튼 호텔로 돌아와, 일을 하는데, 머리가 복잡했어요. 약간 사고 치고 아무 일 없었다는 듯이 억지로 일상을 보내는 기분이었을까요.

그리고 얼마 지나지 않아, 예스타 성형외과로부터 입사 합격 통보를 받았어요. 인사 부장님은 저의 호텔리어의 경력을 이용해, 예스타 미용그룹은 중국에 14개 이상 있는 미용 그룹의 서비스 교육을 맡아주었음 좋겠다. 라는 제안을 했습니다.

사실 그 직무가 얼마나 큰 직무인지는 모르고요. 상해에 가고 싶다는 마음 뿐이었던 것 같아요.

그 당시 외국어 레벨은 딱 2년차 수준이었거든요.

돌이켜보니, 미치지 않고서야, 제 수준에 맞는 제안이라고 생각했다는 것이, 참 용감했었네요. 사회 초년생의 패기로 꿈의 도시 상해로의 이직은 아무튼 성공하였습니다.



그렇게 칭다오의 집을 상해 집으로 택배를 붙이고,
상해에서의 첫 출근 날.

중국 답지 않게 그 날은 맑은 하늘이었고, 담벼락의 빨간 장미들이 정말 흐드러지게
피었던 걸로 기억합니다.

입사 첫 날 예스타 성형외과 경영 원장님과의 최종 면접 겸 면담을 했는데요. 첫 날
저의 이력과 이 병원에서의 역할에 대해 이야기를 나누고 월급을 올려주셔서 참 감사
했습니다.

지금 생각해보니 거의 취업 사기 같기도 하네요. 그 능력이 되는지는 모르겠지만 월급
도 올려받았으니까요. :)



그리고 그 날을 마지막으로 저는 경영 원장님이 계신 4층 대표원장실을 단 하루도
맘 편히 들어가 본 적이 없었습니다. 4층 대표원장실에 불려 가는 날은 멘탈이 탈탈
털리는 날들 뿐이었거든요...

뭐 예정된 수순이었던거죠...



어쩌다 중국으로 흘러들어왔고.
우연히 간 상해 여행에서 상해 살이가 하고 싶었고.
병원이란 곳에서 한국인들이 일을 하는데, 나도 여기서도 잘 하고 싶다는 생각이 전부
였습니다.

스펙이랄 것이 없었던거죠.

20대 중반의 저는 이토록 호기심이 많고, 어쩌면 무모한 사람이었나 봅니다.
낯선 도시와 낯선 산업에 흘러 들어갔지만,
그래도 이 순간이 제 인생의 결정적 순간이었다는 생각이 드네요.



” 타 직군에서 병원 커리어로 전환하기, 적합한 사람은? “

병원에서 나도 일을 할 수 있을까? 고민 중인가요?

✓ 어디에서든 사회 생활 경험만 있다면, 이미 반은 준비된 거예요.

커피숍 등 어떤 경험이라도 좋아요.

‘눈치껏’ 응대하고, 고객이, 나의 상사가, 필요로 하는 것을 빠르게 캐치하는 감각만 있으면 됩니다.

✓ 사회 경험이 없다고요?

그렇다면 나의 기분이 휘청거리는 날, 다시 중심 잡을 수 있는 정도라면 충분합니다. 고객의 말이, 구성원 간의 소통이, 언제나 친절하지는 않거든요.

하지만 그 말을 개인적인 감정이 아니라 ‘상황’으로 받아들이고 넘길 수 있다면, 병원 업무는 충분히 해낼 수 있어요.

병원에서 근무하기 위해 필요한 건 완벽한 멘탈이 아니라, ‘회복 탄력성’ 정도 이거든요. 아마 외모보다 더 중요한 할 거예요.



성형외과는 겉모습을 다룬다는 특수성이 있긴 하지만, 어느 병원에서나 상담 실장이 라는 포지션은 환자의 내면 이야기를 먼저 듣는 사람이거든요.

고객이 하는 “이마가 콤플렉스예요”라는 한마디에도, 그 사람이 겪었을 수 많은 감정을 상상하여 공감할 수 있는 사람이라면, 이 직무에 정말 잘 맞는 분이에요.



“ 병원 취업 전, 무엇을 준비하면 좋을까? ”

저는 병원과 관련된 어떠한 기초 지식도 없던 상태였어요. 상해에서 일이 하고 싶었고, 한국인 채용 정보 중 상해에 있는 한국 병원에서 한국인을 채용한다는 정보를 발견한 것이 전부였기 때문에, 사실 그 다음이 훨씬 바빴습니다.

부족한 점을 채워넣어야 했거든요.

입사가 결정 되고 난 후에서야 병원 코디네이터에 대한 정보를 찾기 시작했어요.

"성형외과 상담실장 하는 일"

"성형외과 코디네이터 업무"

인터넷으로 교육과정을 찾아보기도 하고, 한국에 잠시 들어 올 일이 있을 땐 서점에 가서 책을 찾아보기도 했어요. 코디네이터 입문서 같은 책들을 발견했는데, 솔직히 호 텔리어의 눈으로 그 당시의 병원 코디네이터 입문서를 읽고 난 후 드는 생각은 “그래서 뭐 어찌라고?” 라는 생각이었습니다.

원론적이고 당연한 말들을 나열해놓은 느낌이랄까..

낮선 환경에서 일하는 것만 해도 긴장되는데, 입문서를 보고 나서는 더 답답해지는 기분이었어요.

다시 인터넷으로 검색을 하기 시작했었습니다. 카페, 블로그, 유학생 커뮤니티 등을 통해 실제 근무자들의 글을 찾아 읽어보기도 하고요.

결론은, 도움 될만한 정보는 찾지 못했고요.

‘그냥 살아보는 거지 뭐. 그냥 해보는 거지 뭐.’

이 정도의 희망적이지도, 절망적이지도 않은 덤덤한 생각에서 마무리 지었습니다.



병원에서 일을 할 수 있을까? 내가 병원 직무에 맞는 사람일까? 고민이 되신다면요.

✓ 병원코디네이터를 관찰해 보세요.

여러분들이 다니는 병원을 다시 한번 떠올려 보세요.

코디네이터의 일의 흐름을 상상해보는 것만으로도 마음의 준비가 됩니다. 그 병원에서도 하루 일과가 어떻게 흘러갈지, 어떤 말을 주고받게 될지 한번 상상해보세요.

환자는 어떻게 접수하고, 내원한 환자는 어떻게 응대하게 될까?

첫 방문 고객에게 무슨 말을 먼저 건넬까?

이런 걸 하나하나 관찰하고, 나의 모습으로 상상해보면, 내가 어떤 상황을 두려워하는지, 감이 잡히고, 병원코디네이터를 준비 할 마음이 생겨요. 상담실장도 마찬가지고요.

✓ 시중에 나와 있는 교육과정을 비교하고, 선택하세요.

‘병원코디네이터 교육과정’이라고 검색하면 정말 많아요. 그런데 솔직히, 모든 교육이 다 실무적이진 않은 것 같아요. 너무 원론적인 내용만 담긴 교육은 피하세요.

예를 들어 “고객에게 친절해야 한다”, “미소가 중요하다” 같은 건 사실 누구나 아는 이야기잖아요. 제가 10여 년 전에 병원 코디네이터 교육과정에 대해 검색 했을 때와 같은 수준의 커리큘럼을 유지하고 있다면 정말 과감하게 패스하라고 말씀드리고 싶어요.

대신 상담 스크립트 예시나, 수술 전후 프로세스, 불만 고객 응대 방법, 고객의 마음을 움직이는 상담과 같이 실제로 바로 써 먹을 수 있는 내용이 있는지 꼭 확인하세요.

‘듣고 끝’이 아니라, ‘내가 어떻게 써먹을 수 있을까’를 고민하면서 고르세요.

✓ 진짜 도움이 되는 건 ‘현직자 이야기’예요.

요즘은 커뮤니티가 잘 되어있어서, 회사의 분위기를 공유하는 글을 읽어 보는 것도 정

말 좋은 방법이에요.

병원 분위기는 어떤지, 직무군별로 하루 루틴은 어떤지,
이런 글을 읽다 보면, ‘나도 할 수 있겠다’는 생각이 들거예요.



저에게 병원 일은 처음부터 계획된 커리어가 아니었고, 그저 호기심으로 찾아간 곳이
있어요.

오히려 병원 일을 하면서 더 잘 하고 싶은 마음과 실력을 키워 나간 케이스죠.

처음부터 비상한 마음으로 자신의 직업을 선택하고, 잘하는 사람은 드물어요.

처음엔 모든 게 낯설고 긴장되죠.

하지만, 중요한 것은 스스로 한 선택에 책임감을 스스로 만들어 나가는 것이라고 생각
해요.

그리고 어떤 이에겐 그 책임감이 인생의 방향이 되기도 하고, 커리어의 방향성이 되기도
하죠.

이 책을 읽는 당신도 지금 고민 중이라면, 그 ‘낯선 감정’을 무시하지 마세요. 그게
의외로 나의 삶의 새로운 방향일 수도 있거든요.

Chapter 2

병원에도 ‘진짜 조직’이 있다는 걸 알게 된 날

“실장, 코디네이터, 원장님까지... 병원은 생각보다 훨씬 복잡해요.”





실수를 하고
스스로를 가혹하게 판단하는 것은
나쁜 투자처에 복리의 이자를 지불하는 것과 같다.

미국의 작가 샤넌 라이언즈 Shannon L. Alder



병원에도 ‘진짜 조직’이
있다는 걸 알게 된 날

1장, “실장, 코디네이터, 간호사, 원장님까지… 병원은 생각보다 훨씬 복잡해요.”

상해 병원 로비에서 만나는 아가들은 모두 천사였어요. 당시 혼혈 아가들을 정말 많이 봤는데, 정말 신비롭게 생겼어요. 그 곳에서는 외국인과 결혼한 상해 여자들이 참 많았었거든요. 그리고 아기와 부모와 상해 여자가 한국 성형외과와서 성형 상담을 하는 이 모습들은 저에겐 마치 영화를 보는 것처럼 신기했어요. 뭔가 비현실적이었던 것 같아요.



에스타 미용그룹은 중국에 있는 체인 성형외과병원인데, 한국인 코디네이터 직원들이

있고, 한국인 성형외과 원장님들이 상주하기도 하고, 출장 오시기도 해서 중국인들에게는 아주 핫한 병원이었어요.

크리스마스 행사, 연회, 여성의 날, 부녀의 날 등 이벤트는 중국처럼 스케일이 크고, 성대했구요.



병원 안에서는 중국인 실장들, 간호사 언니 동생들, 원무 행정일을 하는 사무실 언니 동생들, 한국인 코디네이터, 한국인 원장님, 중국인 원장님. 중국인 코디네이터.

모두 각자의 포지션에서 역할을 해내는 구성원들과 한 팀이었던 소중한 시간이었습니다.



한국인들끼리는 비자 문제 해결을 위해서 서로 돕던 기억이 있어요. 해외 체류가 쉽지 않았던 동료들을 위해 인사 부장님이 왕복 비행기표를 사비로 결제해주는 일도 있

었고요.

원무 행정팀인 중국인 직원들은 그들에게겐 외국인이었던 우리들의 중국 체류를 위해 소위 말하는 그들의 관시(关系)로 비자 발급에 도움을 주고 받았던 기억도 있고요.



서로의 해외 취업과 해외 생활을 응원하며 의지하기도 했었고요. 당시엔 언제까지 중국 생활을 하고 돌아가야 하나, 계획 세운다고 계획대로 되기 힘든 것들에 대해 엄청 진지하게 밤새 이야기를 나누기도 했어요.

이렇게 남은 사진으로 그 시절을 보니,
'저토록 아름다운 밤을 보내고 있었구나,' 하는 생각이 드네요.

좀 더 편안한 맘으로 해외 생활을 만끽 하지 못함이 아쉬움으로 남습니다. 중산동루 5번(中山东路5号)에 위치한 와이탄5번(外滩5号)레스토랑이 특별한 날을 더욱 아름답게 해주었네요.



상담 실장하면 '환자랑 대화 잘하면 되는 거 아니야?'라고 생각할 수도 있어요. 하지만 막상 입사하고 나서 깨달은 건, 병원엔 수많은 포지션이 얹혀 있는 조직이라는 사실이었습니다.

예를 들어 성형외과만 해도, 고객 응대를 전담하는 프론트, 실장, 원장님이 있고, 뒤

에서는 간호사, 수술실팀, 마케팅팀, CS팀까지 각자의 역할을 분담하며 돌아가요.

이 속에서 상담 실장은 환자를 대신하여, 소통을 합니다.

병원에선 일반적인 회사 조직처럼 직급이 드러나진 않아요. 과장, 차장, 부장이 아닌, "실장님"이라는 호칭으로 부르는데, 그 안에도 눈에 보이지 않는 서열과 룰이 있고요.

그건 아마도 회식이나, 메신저 내의 말투, 보고 방식에서 아주 미세하게 드러날거예요. :)



“병원 안의 직무 체계 — 누가 어떤 일을 할까?”

- ✓ 상담실장: 환자의 니즈 파악, 수술 전후 케어
- ✓ 프론트: 접수, 수납, 일정 관리 및 전화 응대
- ✓ 간호사/수술실팀: 진료 및 수술 보조, 환자 컨디션 체크
- ✓ 마케팅팀: 광고 집행, 콘텐츠 제작, 상담 유입 관리
- ✓ CS팀: 후기 및 리뷰 관리, 사후 관리

이 모든 팀이 각자의 자리를 지키며 업무가 진행됩니다.

상담실장은 이 모든 접점의 연결고리예요. 환자와 소통하면서 동시에 모든 부서와 원활한 커뮤니케이션을 할 수 있는 능력이 필요해요.



“ 병원에서 잘 일하는 사람의 기본 매너 ”

- ✓ 단톡방에서는 감정 쓰지 말기 : 병원 단톡은 진행 과정 공유와 보고용이에요. 친밀감보다 정중함을 유지하는 것이 좋습니다.
- ✓ 동료들과 친해지기 : 실무에서 가장 가까운 협력자입니다. 관계가 좋으면 업무가 정말 수월해져요.
- ✓ 보고는 짧고 명확하게 : 원장님들은 바빠요. 감정을 섞기보다, 팩트 공유와 질문으로 대화를 해야 신뢰가 쌓입니다.



병원은 하나의 기업이고, 상담실장은 그 기업의 브랜드 매니저 같은 존재입니다. 단순히 말 잘하는 사람이 아니라, 조직 안에서 흐름을 조율할 줄 아는 사람이어야 해요. 처음에는 복잡해 보이지만, 병원이란 곳을 알면 소통의 전략이 보이기 시작할 거예요. 지금부터 하나씩 알려 드려볼게요.

Chapter 3

서비스직인 줄 알았는데, 전략가였던 나

“고객 한 명의 스케줄과 감정까지 설계하는 일이었죠.”





만나는 모든 것이 변할 수는 없지만,
어떤 것도 마주치지 않으면 변할 수 없다.

미국 소설가 제임스 볼드윈 James Baldwin



서비스직인 줄 알았는데,
전략가였던 나

1장, “고객 한 명의 스케줄과 감정까지 설계하는 일이었죠.”

중국 상해 예스타 미용그룹에서 근무하던 2013년즈음.
병원에서 만난 친구들도 많이 생겼고, 중국 현지 물 먹으며 상해 라이프를 만끽하고 있었어요.
저녁마다 중국인 친구들과 같이 밥을 먹고, 야식을 먹으며 중국어도 꽤 늘었던 것 같고요.

제가 한국에 잠시 간다고 하면, 꼭 중국인 친구들도 같이 한국에 오려고 했어요. 그리고는 꼭 한국 성형외과를 소개해 달라고 하더라고요.
그 당시엔 저에게 어떤 일이 일어날 지, 상상도 못하고선
“그래! 좋아!” 라고 답하며, 중국인 친구들과의 한국 여행에 마냥 기분 좋아했었죠.

명동에 숙소를 잡고, 오랜만에 한국에서 지인들도 만나고, 지인들에게 중국인 친구들도 소개시켜주며 즐거운 시간들을 보냈습니다.



그리고 다음 날 중국 친구들의 성형외과 일정이 시작되던 날부터 저에게는 헬게이트가 열렸습니다.

이 병원, 저 병원 많은 의료기관에서 상담하길 원했고, 예약시간을 맞춰가며 병원쇼핑을 동행하는데, 진짜 너무 피곤했어요.

통역하랴, 다른 의료기관 예약하랴, 의료기관에서 대기하랴, 수술이라도 하겠다하면, 술 전 사진, 검사 등등등



그리고 수술 후의 환자 케어는 오롯이 저의 몫이 되었는데요.

물론 외국인 환자 유치에 대한 시스템이 잘 갖추어진 병원에 외국인 환자를 소개해 주면, 병원 마케팅 회사에 소속된 프리랜서로 계약서를 쓰고, 수술비의 15프로정도의 마케팅 수수료를 받았습니다.

그래도 그래도 그래도!! 진짜 진짜 진짜 돈을 받고 했어도, 쉽지 않았습니다.



병원 일정 외에도 쇼핑에도 동행했고요. 친구이기도 했으니까요.
당시에 외국인 환자 유치업체에 대한 정보가 전혀 없었고, 친구들의 부탁으로 성형외과를 찾아보았던 상황이라, 병원 일은 병원 일대로, 친구들과의 관광은 관광대로, 1인 2역을 하며, 저의 한국 휴가 일정이 휴식과 출장 중 어느 곳에도 마음을 내려놓지도 못한 채 흘러보냈던 것 같아요.



그런데 병원 소속의 실장의 입장도 사실 크게 다르진 않아요.
제가 프리랜서로 외국인 환자를 돌보며 겪었던 그 복잡한 일정은, 병원 안에서 일하는 실장들의 일상과 비슷합니다.

물론 병원이라는 울타리 안에서는 시스템과 동료가 있다는 점이 다를 수 있지만, 고객 한 명을 처음부터 끝까지 책임진다는 점에서 실장의 일은 고객의 감정과 시간을 설계하는 전략적인 업무이거든요.

짧지 않은 시간 동안 상담을 하면서, 고객이 느낄 수 있는 불편함을 미리 파악하고, 어떤 수술이 적절할지, 원장님의 의견을 환자에게 어떻게 전달할지, 작은 뉘앙스 하나

에도 고객의 마음을 다치지 않게 하기 위해 노력하는, 이 모든 것을 기획하고 실행하는 역할이 실장의 몫입니다.

말 그대로 고객의 여정을 처음부터 끝까지 디자인하는 전략가죠.



“상담만 잘하면 되는 거 아냐?”라는 말, 얼핏 생각하면 맞는 것 같지만, 사실은 너무 단편적인 시선이에요.

조금만 입장을 바꿔 생각해 보면 금방 느낄 수 있거든요.

병원을 방문한 환자 입장에서, 실장이 무심하거나 형식적인 태도로 상담을 한다면 아무리 의료진이 뛰어난 실력을 갖췄다 해도 병원 전체에 대한 신뢰가 쉽게 생기지 않죠.

결국 환자는 마음속으로 ‘다른 병원을 가볼까?’ 고민하게 되고, 진짜 중요한 결정을 미루거나, 바꾸게 될 수도 있어요.

그래서 상담실장이나 코디네이터는 단순한 정보 전달이 아니라, 병원에 대한 신뢰를 만드는 첫 번째 연결고리예요.

실장과 코디네이터는 매 순간 고객의 심리를 읽고, 의료진의 의도를 읽고, 병원이라는 팀 전체와 소통하는 위치에 있습니다.

눈치가 빠른 것도, 말재주가 좋은 것이 실장 업무에 도움이 되는 이유예요.

결국 이 모든 것을 관통하는 것은 병원 구성원이든, 환자이든 그 누구와도 원활하게 소통하며 조율해 나가는 능력이에요.

그리고 이걸 병원 규모가 커질수록 더 복잡해지거든요.

고객 스케줄과 의료진 스케줄, 간호팀 스케줄, 수술실 스케줄을 맞추고, 그 와중에 고객의 불안을 줄이기 위한 상담과 설명 자료, 후기, 전·후사진을 수집하고,,

간단한 일처럼 보이지만 꼼꼼하지 않으면, 꼭 실수를 하게 되는 구조 속에 있습니다.



“ 실장의 하루 루틴, 전략으로 다시 설계하기 ”

✓ 오전 - 상담 예약 확인과 수술 고객 일정 확인

오늘 상담 예약 리스트, 오늘 수술 환자 스케줄을 미리 체크합니다. 하루를 계획하는 가장 중요한 시간이에요.

✓ 오후 - 고객 응대

상담 집중 시간대. 실장의 말 한마디, 표정 하나로 고객의 결정을 바꿀 수 있어요. 원장님과도 가장 긴밀하게 협업하는 시간입니다.

✓ 저녁 - 마감 업무

오늘 상담 고객 중 전달해야 할 것을 놓친 건 없는지 확인하며 상담 일지를 마무리합니다. 내일 수술 고객에게는 최종 수술 일정을 전달합니다.



“ 고객 감정을 읽는 실장의 전략 노트 ”

✓ 첫 만남에서 ‘목적’보다 ‘감정’을 듣는다

“고객님, 뭐 하고 싶으세요?” 보다 “오시는 길이 힘드시진 않으셨어요?”라는 질문이 고객의 본심을 더 빠르게 꺼내줘요.

✓ 고객의 결정의 순간, 고객의 마음에는 ‘확신’이 들게한다.

사람은 논리로 고민하고, 감정으로 결정합니다. 상담 실장은 고객이 마음속으로 “이 병원이 맞아”라고 느끼도록 분위기와 언어를 설계해야 해요.



고객 한 사람의 여정을 설계하는 일을 잘하는 실장ですよ. 말을 예쁘게 해서이기도 하지만, 그보다 고객의 마음에 확신을 가지게 하는 포인트는 실장이 고객을 위해 병원의 모든 흐름을 정확히 읽고, 대변해주기 때문입니다.

Chapter 4

상담만 잘하면 될 줄 알았지?

고객, 유치기관, 동료, 병원장...
눈치력 1000스푼으로 버텨낸 이야기





인식의 문이 깨끗이 닫이면,
사람 눈에 보이는 건 오직 있는 그대로의 모습,
바로 무한일 뿐

18C 영국 작가 윌리엄 블레이크 William Blake



상담만 잘하면 될 줄 알았지?

1장, “고객, 유치기관, 동료, 병원장… 눈치력 1000스푼으로 버텨낸 이야기”

상해 라이프를 정리하며, 한국에서 아이○병원 글로벌 사업본부 중국팀 해외실장으로 근무를 했습니다.

주 업무는 병원과 유치업체간의 협업 진행을 했습니다.
해외환자를 유치해주는 유치업체들은 여행사, 보험회사, 마케팅 회사 등 다양한데요.
캐릭터들이 10명이면 10명 다 다른 것이 그들의 특징이랄까요.
게다가 업계가 좁아서, 건너 건너 서로 아는 사이이기도 하고요.



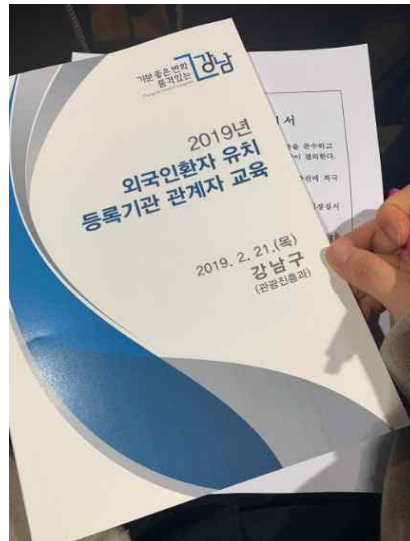
글로벌 사업팀은 병원의 환자 유입을 위해 끊임없이 시장을 개척하는 일을 합니다.
병원이다 보니, 보건산업진흥원에서 이와 관련한 사업에 대해 양질의 정보를 제공해

줍니다.

보건산업진흥원의 해외환자 유치업체의 가이드 라인을 수시로 확인하며, 최신 정보로 업데이트 해 놓는 것이 미팅에 도움이 되었습니다. 환자 유치기관들은 병원과 미팅을 하며, 병원의 가이드 라인을 요구합니다.

이 점에서 보건산업진흥원의 보고서들은 저에게 한 줄기의 빛과도 같았어요.

틈틈히 보건산업진흥원 기관에서 주체하는 교육에도 참석하는 것도 좋고요.



병원에서 외국인 환자를 유치함에 있어, 각 국가 별로 비즈니스 모델이 다르기도 합니다. 일본 국가는 의료기관의 해외 진출, 상담회를 통해서 일본인 환자를 유치하고 있구요.

태국, 베트남도 상담회, 의료기관의 해외 진출을 통해서 외국인 환자 유치를 진행하고 있습니다. 중국 국가는 의료기관의 해외 진출을 시도는 했지만, 현지 법인 설립이 어려웠습니다. 그래서 외국인 환자 유치를 위해 본원으로 투어를 직접 오시는 형태가 많았습니다. 현지 에이전시, 국내 에이전시들이 직접 본원에 많이 오셔서 업무 협약을 요청하는 경우가 많았고요. 중국팀인 저는 에이전시분들과 본원 투어 후, 미팅을 거쳐, 업무 협약 계약 진행을 담당했습니다.



우리 병원은 어떤 수술을 잘하는지, 환자는 어떤 시스템으로 상담과 수술, 추후 관리를 받게 될지, 꼼꼼하게 전달합니다.



국내 에이전시와 중국 현지 에이전시간의 서로의 체면이 중요해 보이는 팀인 것 같을 땐, 눈치껏 환영의 의미를 가득 담아, 꽃을 준비하기도 했고요. 눈치있는 소통 스킬로 환자의 유입이 늘어나는 성과까지 생긴다면, 정말 큰 보람이 있습니다. 환자 유입으로 발생한 인센티브가 지갑을 두둑히 해 주었니까요.

직장인은 머니머니 해도, 머니 만이 지친 나의 마음을 위로 해 주잖아요. 직무 그 자체의 만족감도 중요하고요. 보수가 주는 만족감은 더 중요합니다.



그리고 또 한 가지 추가적으로 만족스러웠던 점은 동료들의 국적이었습니다. 베트남인, 러시아인, 일본인, 중국인 참 다양했거든요. 그리고 더 재미있는건 이 외국인들이 한국어로 회의를 하는 모습을 본다는 점입니다.

외국인 근무자들의 한국어 대화를 듣고 있으면 정말이지 관전잼이 있었어요. 외국인 근무자들이 하는 말인데요.

"선생님 제 코가 석자여서. 이게 무슨 말이에요?" (너무 귀엽지 않나요? ^^)

"선생님 제가 이 병원에서 흘린피가 몇리터인데요.. " (와우, 한국어 마스터 했군!)

외국인 직원들이 하는 한국어를 듣고 있으면, 한국어가 저렇게 재밌는 언어였나? 하는 생각도 들고, 나도 외국어 공부 좀 더 해야겠다. 라는 생각도 들죠. 다양한 방면으로 자극을 받곤 했습니다.

병원에서 상담실장이든, 병원코디네이터이든 병원 구성원으로 일을 하는 것은 절대 혼자서 하는 일이 아닙니다. 병원 조직 속에서 혼자 조용한 구성원으로 할 수 있는 일은 별로 없습니다.



환자의 상담 전환율, 고객 이탈률, 병원 마케팅 콘텐츠 제작, 고객 상담과 고객 피드백 관리, 신규 상품 개발 등 매 순간이 소통의 연속입니다.

고객과 병원 조직을 연결하기 위해 의료 기관의 서비스 흐름을 읽고, 병원 안팎의 업무들을 조율해야 하니까요.

여기 저기서 소통을 참 많이 해야 합니다. 환자를 두고 병원 구성원과의 소통, 외부 미팅을 주제로 다양한 업체들과의 소통 등. 그러다 병원 내부에서 대략 이런 메신저를 주고 받게 되는 날엔, 재빨리 그 당시의 미팅 기록을 찾아봐야 합니다. 그리고 당시의 상황을 재빨리 떠올릴 수 있으면 더 좋겠고요.

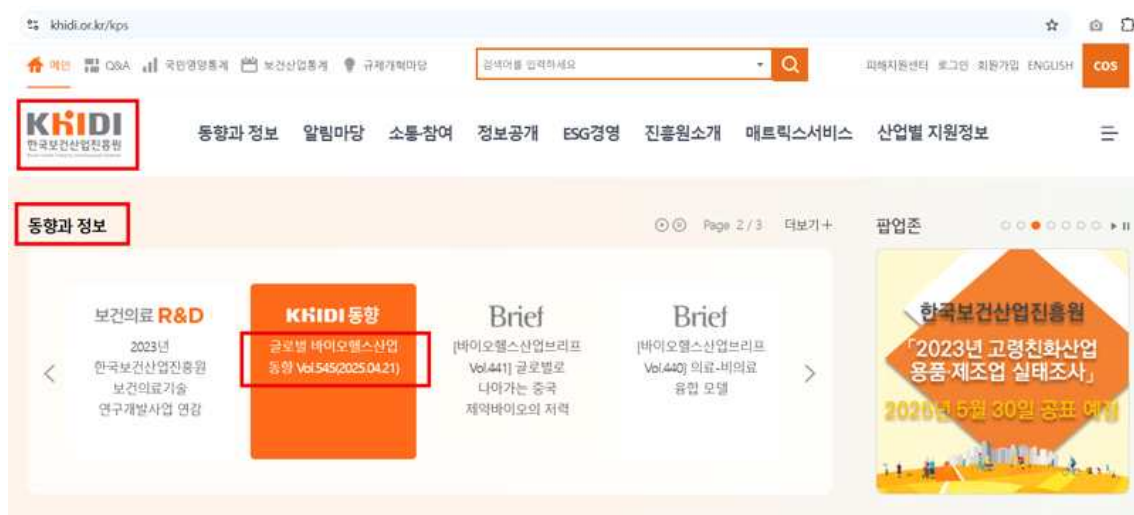


‘아 진짜. 말 조심 해야해, 실수한거 없지?!’



의료기관 내에 있는 기획팀은 환자가 있는 곳을 찾아, 우리 병원의 시스템과 수술력을 소개하지만, 협력기관들은 다양한 상황과 입장 속에 처해 있다 보니, 의료기관의 당연한 말 한마디에도 다양한 해석을 내 놓기도 하거든요.

이러한 상황에 병원이 흔들리지 않기 위해서는 협력기관들과 미팅 할 때엔 보건산업진흥원이 제공해주는 병원의 해외환자 유치 가이드라인 대로 안내를 해주면 됩니다.



보건산업진흥원은 매년 우리나라 의료기관의 데이터를 수집하고 정리하여 매해 정보집을 발간합니다. 의료기관 내에 외부 미팅 담당자는 이 정보집을 참고하여 최신 정보를 제공하는 의료기관이라는 이미지를 준다면, 좀 더 나은 성과를 기대할 수 있습니다. 추가적으로 자본주의 미소를 장착하는 것도 잊지 말고요. (짹><)



하지만, 우린 일하는 기계가 아닌, 사람이다 보니, 업무가 쏟아지고, 여러 에너지가 섞여 소통이 쉽지 않은 날도 있지요.

TM이긴 하지만, 저희 집안이 유전적으로 모발이 풍성하고 건강한 집안이거든요. 그

런데 일 하다보면 간단한 소통에서조차 저에게 흰머리를 선물해준 외부 업체들도 있었습니다. 후. 관자놀이 쪽에서 발견된 한 올의 흰머리 사건은 평생 못잊죠...



누구나 3년 차, 5년 차가 오면 마음의 고비가 온다고는 하지만,
'일 그만둬야하는거 아닌가,,,'
'나 지금 잘 하고 있는거 맞니,,, '
'내가 가는 길은 도대체 어디이니, '

현.실.자.각.타.임.을 가졌었다고 합니다.



한국에서는 양질의 의료서비스를 정말 쉽게 받을 수 있는 우수한 의료보장 체계를 갖추었기 때문에, 사실 환자의 입장에서선 잘 고민해보지 않았을 거예요.

단순하게 생각하면, ' 병원은 뭐, 의료진의 수술만 훌륭하면 되는 것 아냐? ' 라고 생각할 수도 있죠.

물론 의료진의 수술 서비스 그 자체가 가장 가치 있는 것임에도, 그 가치있는 것이 고객에게 잘 전달되려면 많은 사람의 손을 거쳐야만 합니다.

특히 병원이란 곳은 고객의 접점이 길기 때문에 발생하게 되는 소통의 오류를 끊임 없이 예방하고 있어야 하고요.

결국은 고객이 양질의 의료서비스를 잘 전달받기 위해서는 환자의 언어가 병원에 잘 전달되도록 하는 소통의 노하우가 꼭 필요해요.



실장이란 자리는 ‘눈치’와 ‘균형 감각’을 요구하는 합니다.
저는 상담만 잘하면 되는 줄 알고, 그렇게 상담에 관련된 정보를 찾고 다녔었어요. 환자에게 수술 과정을 깨알같이 설명해주는 것만이 고객에게 신뢰감을 준다고 착각했었거든요.
일을 해보니, 정작 환자가 실장에게 바라는 진짜 역량은 ‘마음을 움직이는 한마디’였던 거 같더라고요.

이해관계에 있는 해외 유치기관들과의 협업을 할 때도 사실 마찬가지입니다.
분위기와 사람관계를 잘 파악하여, ‘사람과의 감정 줄타기’를 잘하는 사람이 오래 갑니다.



“ 병원을 대표하여 외부업체와 미팅 할 때 꼭 지켜야 할 매너 ”

✓ 잘 듣고 수긍하기

“이해합니다. 그럴 수 있죠.” 이 한마디가 상대의 감정을 진정시켜요. 감정이 가라앉아야 이성적인 논의가 가능하니까요.

✓ ‘딱딱한 보고’보다 ‘은근한 정보 공유’

유치업체나 협력기관은 감시받는 느낌을 정말 싫어해요. 고객의 수술 일정이나 피드백을 병원이 협력기관에게 먼저, 부드럽게, 그리고 세심하게 전달해보세요. 신뢰는 이런 디테일에서 생겨요.

✓ 기록은 예의다

구두로 한 약속도 꼭 문자나 메신저로 정리해서 남겨두세요. 후일의 오해를 줄이고, 서로가 ‘기억하는 방식’이 다를 것을 인정하는 기본 매너입니다.



“ 관계 스트레스를 줄이는 기술 ”

✓ ‘내가 다 책임질게요’는 금물!

모든 걸 혼자 짊어지려다 무너지는 실장들 많아요. 문제는 나눠야 하고, 감정도 나눠야 합니다. “이건 팀과 상의해볼게요.”가 건강한 회피입니다.

✓ 유쾌한 ‘롤플레이’로 버티기

‘오늘은 배우처럼, 프로답게’라고 생각해 보세요. 협력관계임을 표현하는 친밀함 한마디를 원하는 유치업체에게 그 한마디를 내어주기 싫은 날엔, 아부하는 게 아니라, 하나의 역할을 수행 중이라고. 그렇게 생각하면 마음이 조금은 가벼워져요.

✓ 잠깐 멀어지기 : 거리 두기도 실력

모든 관계에 온 에너지를 쏟지 않아도 됩니다. 에너지 소모가 큰 관계엔 적당한 ‘심리적 거리’가 필요해요. 그래야 오래 갑니다.



Chapter 5

커리어는 계단을 오르는 게 아니라,
문을 여는 일이에요.

실적 쫓아 나간 박람회, 커리어가 열린 순간이었다.





진정한 침묵이 닥쳤을 때,
우리는 자신과 세계의 깊은 중심에 다다를 수 있다.

21C 미국 작가, 저널리스트, 역사학자 제임스 캐롤 James Carroll



커리어는 계단을 오르는 게 아니라,
문을 여는 일이에요.

1장, 실적 쫓아 나간 박람회, 바로 커리어가 열린 순간이었어요.

글로벌 사업팀에서 해외실장으로 근무하며 참가했었던 의료관광 박람회에 대해 이야기 해 볼까 합니다.

국제 병원 및 의료기기 산업 박람회는 우리나라를 포함해서 의료관광 산업에 참가하는 국가는 매회 개최를 하고 있고요. 중국에서도 매년 아주 큰 규모로 열립니다.

제가 참가한 박람회는 바로 11회 중국 국제 의료관광 박람회였습니다.

박람회 참석의 기본은 명함! 명함을 제출하고, 현장에서 신청서 작성하고, 입장료 100위안. 딱 기본템 챙기고 들어갑니다.



박람회 안은 말 그대로 전 세계 병원들의 경연장이예요.
 의료관광 박람회에서는 부스를 연 참가자들은 세계 각지에서 온 병원들이고요.
 홍콩, 대만, 일본, 한국, 미국, 싱가포르 등 자기 의료기술 최고라고 어필하는 분위기죠.
 그리고 게스트로 오는 사람들은 또 다양해요.
 의료관광 플랫폼 운영하는 에이전시, 보험회사, 병원 소속 사업팀, 이제 막 시장에 진입을 준비하는 업체까지.
 한 마디로 의료 | 관광 | 비즈니스가 다 섞인 전쟁터 같은 곳이죠.



제가 참여했던 박람회에선 차병원 건강검진 부스가 정말 인기 많았고, 성형외과, 안과도 활발히 한국 의료기술을 설명하고 있었어요.

운 좋게도 저희 병원과 연결된 유치업체 대표님도 현장에서 만나뵙게 되었고요.

그렇게 실제 유치 현장을 보니까,

"우리 병원으로 오신다면, 내가 더 잘 해드려야지"라는 마음이 저절로 생기더라고요.

의료기술은 병원이 자랑하지만, 그걸 전달하는 건 결국 사람이더라고요.



사실 저랑 사수님은 1차 자료 조사 목적으로 간 출장 이었는데요.

둘 다 병원 브로셔를 따로 챙겨왔다는 점에서 이미 서로의 마음은 '온 김에 실적 챙겨가자.' 로 통한 순간이었습니다.

누가 시킨 건 아니었어요. 근데 실적을 올릴 수도 있을 것 같다? 계산 나왔으면 행동은 빠르게 하는거죠.

출장 온 김에, 병원 홍보 조금 하고, 거래처 확장 가능성도 엿보고요.



직장인에게 실적이 이렇게나 무섭습니다. 시키지 않은 일이지만, 업무 성과와 연관이 있어 보이면 기회를 놓치지 않습니다.

당장 거래처를 확장할 수 있다면, 출장 온 김에 병원 홍보도 하겠다. 라는 계산을 사수와 제가 동시에 하고 있었다는 것이 재미있었어요.



박람회 현장에서는 특히 미국과 싱가포르의 산부인과 부스가 큰 인기를 끌었습니다.

그들의 상담 방식, 진료 서비스의 전문성, 그리고 고객 응대 태도에서 차별화된 전략을 체감할 수 있었고, 이러한 요소들이 실제로 많은 방문객들의 관심을 끌고 있음을 현장에서 확인할 수 있었습니다.

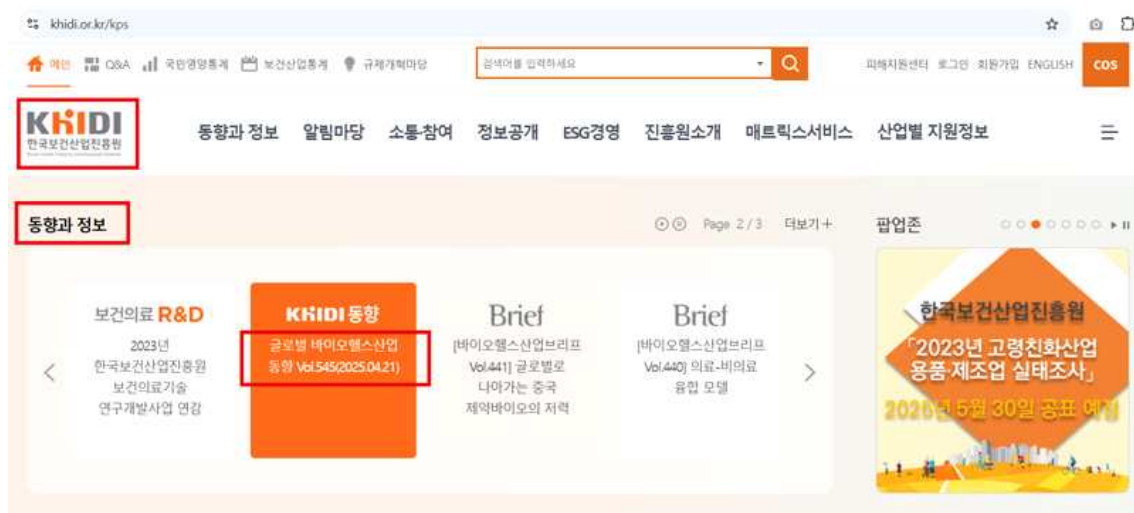
어떤 진료과목에 고객들이 몰리는지, 어떤 국가의 시스템이나 상품 구성에 관심을 갖는지를 파악하면서, 자연스럽게 우리 조직이 어떤 준비를 해야 할지 방향성이 잡히기도 했습니다.

기회가 된다면, 해외에서 개최되는 의료관광 박람회에 직접 참여해보시는 것을 적극 추천드립니다.

특히 한국보건산업진흥원(www.khidi.or.kr)에서는 의료기관, 유치업체, 관련 기업이 해외 의료관광 박람회에 공동 참가할 수 있도록 지원하는 사업을 운영하고 있어, 이러한 기회를 통해 해외 진출의 발판을 마련할 수 있습니다.

한국보건산업진흥원에서 정기적으로 발행하는 해외 의료시장 관련 보고서들을 꾸준히 다운로드 했었어요.

박람회 참가 전에도 전략을 세우고, 현장에서의 관찰 포인트를 설정하곤 했습니다. 계절별·시장별로 분석된 양질의 보고서가 KHIDI 홈페이지에 주기적으로 업로드되며, 국가별 정책 변화, 고객 선호도, 시장 성장률 등을 파악하는 데 큰 도움이 되었습니다.



말레이시아에서 온 건강검진 센터도 보이고요.

제가 상해 예스타 성형외과에서 일을 할 수 있게 길을 열어 준, 인사 팀장님이 운영하시는 산후조리원도 참관하였습니다. 인구수가 많으니, 산부인과 관련, 아이 관련 산업이 매우 크다는걸 실감 할 수 있었습니다.





한국에서도 매년 "Medical Korea"라는 이름으로 의료관광 박람회가 열리고 있어요. 보건복지부 주최하고 한국보건산업진흥원(KHIDI) 주관으로 열리는 이 행사는 서울 코엑스에서 열립니다.

국제 컨퍼런스부터 1:1 비즈니스 미팅, 전시 부스까지 실제로 참여해보면, 누가 요즘 어떤 진료과에 관심이 많은지, 어떤 국가와 파트너십을 맺을 가능성이 있는지, 탐색해 볼 수 있습니다.



"내가 대표라는 마음으로, 브로셔 한 장도 전략적으로"

✓ 박람회 는 그 공간에 서 있는 순간부터 우리는 병원의 대표예요.

브로셔 한 장, 명함 한 장도 전략적으로 사용하세요. 상대가 나를 기억할 단 하나의 포인트를 남기겠다는 마음으로 준비하고 전달하는 거예요.

✓ 명함은 많이 뿌리는 것 보다, 정중하게 교환 후 간단한 한 마디를 더하는 것이 기억에 남습니다.

“00(수술명)과 관련한 고객 문의 많으시면 저희 병원 소개 드릴게요” 정도의 인사면 충분해요. 표정, 제스처, 친절한 태도만으로도 함께 일해볼까.. 하는 마음이 전달이 됩니다.



"현장에서 산업 트렌드를 읽는 감각을 키워보세요"

커리어의 문은 스스로 열어나가는 것이예요. 병원이 어떤 고객을 타겟으로 하는지, 경쟁 병원은 어디에 집중하고 있는지 읽을 수 있어야 해요. 박람회는 그걸 배울 수 있는 현장이에요.

✓ 어떤 진료과에 방문객이 몰리는지 유심히 보세요.

부스 앞에서 사람들이 멈추는 이유를 관찰해보세요. (디자인? 영상? 통역?)
나중에 병원 회의에서 현장에서 느낀 인사이트를 제안해보세요. 실장으로서 존재감이 생길거예요.



병원에서 일한다는 건, 무궁무진한 커리어의 문이 있습니다.
해외 박람회 현장에서 우리 병원을 대표하기도 하고, 때로는 새로운 산업을 먼저 알게 되기도 해요.

코디네이터로 이직을 고민 중이거나, 상담실장이라는 직무를 알아보는 분이라면 말씀드리고 싶어요.

“병원에서 커리어는 꼭 계단처럼 하나씩 올라야만 하는 게 아니에요. 문을 열 줄 아는 사람이, 더 빠르게 다른 세상으로 들어갈 수 있어요.”

어쩌면 지금 당신도, 새로운 커리어의 문 앞에 서서 그 손잡이를 잡고 있을지 모르죠.

Chapter 6

같은 환자 아닌데요?

꼭 알아야 할 진료·접수 용어

미소보다 먼저 준비되어야 할 건, 안내의 정확성이었어요.





사랑이란

사람들에게 있는 그대로의 모습과 그렇지 않은 모습
모두를 허용하는 공간을 제공하는 것

미국 작가 워너 에하르트 Werner Erhard



같은 환자 아닌데요?
꼭 알아야 할 진료 • 접수 용어

1장, “미소보다 먼저 준비되어야 할 건, 말의 정확성이었어요.”



코디네이터 일을 시작하고 한 달쯤 지났을 무렵이었어요.

어느 날, 평소처럼 접수 업무를 마치고 있었는데, 원장님이 차트를 들여다보다가 갑자기 말씀하셨습니다.

“이 환자, 구환 아니야? 왜 또 새 차트 만들어졌어?”

그 순간, 저는 얼어붙었습니다.

맞아요. 같은 환자가 두 번째 내원했는데, 제가 신환으로 착각해 새 차트를 만들어버린 거예요.

환자의 상담기록이 두 개로 나뉘게 되었습니다. 병원 업무의 흐름이 잠시 멈춰버린 순간이었어요.

병원 현장에서 특히 자주 혼동되는 용어들이 있어요.

‘신환’, ‘구환’, ‘초진’, ‘재진’.

병원 이용하시면서 한 번쯤은 들어보셨을 거예요.

다 비슷하게 들리지만, 각각 의미가 다르고, 정확히 써야 하는 상황이 다릅니다.

먼저 ‘신환’과 ‘구환’은요.

코디네이터 입장에서 병원의 차트관리 업무입니다.

무슨 말이나면 우리 병원에 가면

“우리 병원에 처음 오셨나요?” 라고 많이 묻죠.

그 이유는, 환자의 차트가 의료기관에서 한 번 생성되면 10년간 보관되어야 하기 때문인데요.

내원 시간	CHART 이렇게 한번 만든 차트는 10년간 보관할 의무!!!		No.
실장 상담			
원장 상담			
귀가 시간			
이름	성별: ☐ 남 ☒ 여		
전화번호	010-000-0000		
주소	서울특별시 강남구 000-000		
내원경로: ☐ 인터넷 ☐ 방송 ☐ 광고 ☐ 이벤트 ☐ 타병원소개 ☐ 기타			
실장 상담	S&O 연예인(배우) 카메라(비전) 모습중요! 사포하재 최대한	Evaluation P (5 / 4 / 3 / 2 / 1) M (5 / 4 / 3 / 2 / 1) T (5 / 4 / 3 / 2 / 1) R (5 / 4 / 3 / 2 / 1) C (5 / 4 / 3 / 2 / 1)	
원장 상담	A T/J Low A.	P	

[Nose]




OP PLAN RHINOPLASTY ☐ Primary ☐ Secondary ☐ Tertiary APPROACH ☐ OPEN ☐ Closed(Endonasal) IMPLANT	CARTILAGE ☐ Septal Cart. (New Old) ☐ Conchal Cart. (Rt Lt) ☐ Tragus DERMIS ☐ Dermis (New Old)
--	--

2년 만에 다시 온 환자가 개명을 했어도, 고객의 한번 만든 차트는 새로 생성하지 않습니다. 한 의료기관에서 만든 환자의 차트는 10년 동안 보관하고 있어야 한다는 것이예요.

왜냐면! 환자의 의무기록의 보관이 더 중요하니까요! 환자가 개명한 경우 차트 상의 이름을 바꾸지, 의무기록을 누락하지 않는다는 의미입니다!

그래야만 환자의 의무기록이 한 장의 차트 안에서 잘 기록, 보관될 수 있겠죠.

의료기관에 환자의 차트가 존재하지 않으면 ‘신환’입니다.

그러니까 병원코디네이터는 이 환자의 차트를 생성하는 업무를 하셔야 해요.

차트가 이미 등록되어 있는 환자라면 ‘구환’입니다.

환자 이름을 바꾸고 개명한 환자여도, 차트는 기존의 차트를 가지고 와서, 그 차트의 이름을 바꾸어 주셔야 해요.

구환 접수 시에는 환자의 기존 차트를 찾는 업무를 하셔야 해요.

의료기관이 과거에는 종이차트로 의무기록을 했다면, 현재는 전자 차트로 바뀐 경우가 있기 때문에, 구환 접수 시에는 종이차트를 가지고 와서 전자 차트에 스캔하는 업무를 하게 됩니다.

주민등록번호를 기준으로 환자의 차트가 병원 내에 두 개 생기면, 언제든지 한 장으로 합치는 작업을 꼭 하셔야 합니다.

발견되는 즉시 바로바로 한 장으로 합쳐야해요.

무엇보다 중요한 ‘의무기록’이 누락되지 않도록요.



다음은 ‘초진’과 ‘재진’이에요.

여러분 병원에 가서 약 하나를 받아 와도, 항상 여러분에게는 상병명이 하나 주어집니다.

병원 이용하면서 여러분의 상병명을 한번 검색해보신 적 있으신가요?

물론 의료진이 ‘감기네요~ 주사 놔 드릴게요!’ 라는 말은 하지만 정확한 상병명은 구지 알려주지 않거든요.

처 방 전

[]건강보험 []의료급여 []산업재해보험 []자동차보험 []기타()

요양기관기호:							
발급 연월일 및 번호		년 월 일 - 제 호		의료 기관	명 칭		
환자	성 명				전화번호	() -	
	주민등록번호	-			팩스번호		
질병 분류 기호			처방 의료인의 성명	(서명 또는 날인)	면허종류		
					면허번호	제 호	
* 환자가 요구하면 질병분류기호를 적시 않습니다.							
처방 의약품의 명칭 및 코드			1회 투약량	1일 투여횟수	총 투약일수	본인 부담률 구분코드	용 법
							매 식(전, 간, 후) 시 분 복용

그 상병명을 찾아 볼 수 있는 서류가 있는데요.
바로 처방전이에요.
처방전의 왼쪽 상단에 보시면 질병분류기호가 있어요.
이 질병분류 기호를 검색해보면 상병명을 알 수 있습니다.

N 질병분류기호

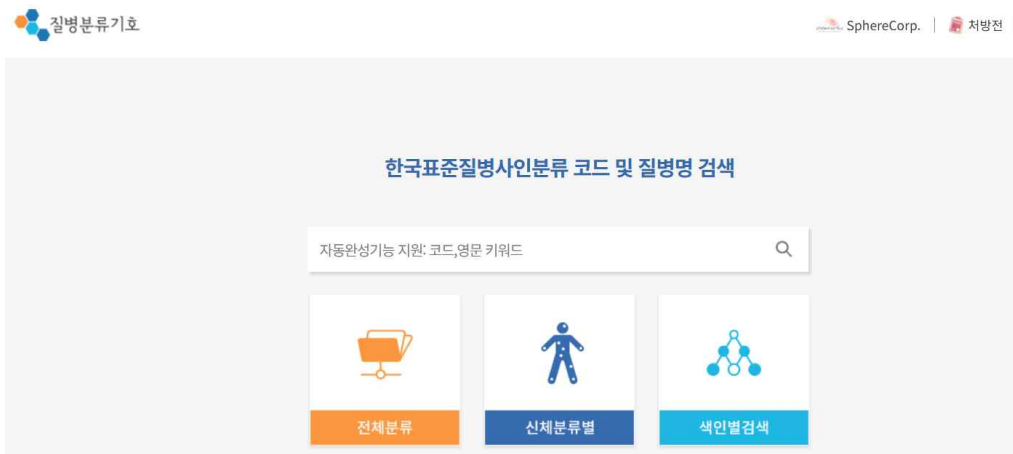


블로그 카페 이미지 지식iN 인플루언서 동영상 쇼핑 뉴스 > ...

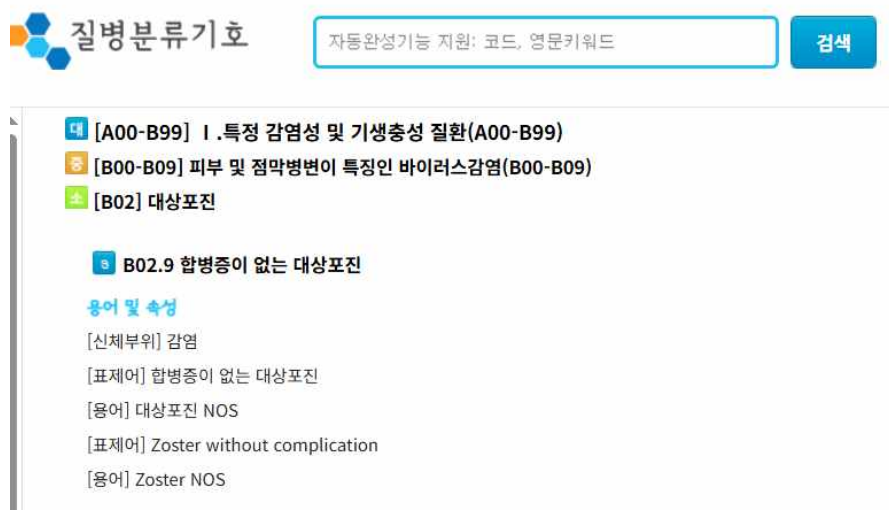
질병분류기호 - www.kcdcode.kr

질병분류기호

한국표준**질병사인분류**는 의료기록자료 및 사망원인 통계조사 등 **질병**이환 및 사망지료를 그 성질의 유사성에 따라 체계적으로 **분류**한 것이며, 모든 형태의 보건 및 인구동태 기록에 기재되어 있는 **질병** 및 기타 보건문제를 **분류**하는데 이용하기 위하여 설정한 것입니다. ...



네이버에서 질병분류기호라고 검색하면 질병분류기호 홈페이지가 나옵니다.



처방전 상단을 보면 '질병분류기호'라는 코드가 보일 거예요.

예를 들어 'J00'처럼 영어 알파벳과 숫자가 조합된 코드가 바로 질병분류기호인데, 이를 검색하면 바로 상병명이 나옵니다.

상병명이란 용어도 낯설죠? 별 뜻 아닙니다. ^^

상병 (상해 or 질병)

상병명이란? 상해냐 질병이냐? 예요.

우리가 병원 치료를 받는데는 크게 두 가지로 구분할 수 있죠.

당뇨, 디스크 등 만성질환(질환)으로 의료서비스를 받거나,

갑작스럽게 사고가 나는 경우입니다.

갑작스럽게 다친 경우는 내가 병을 키운 질병이 아니라, 상해라고 합니다.

그래서 상병명이란 상해냐 질병이냐로 구분하여 진단명을 하나 받을 때를 말해요.

내가 어떤 진단명을 받았는지 금방 알 수 있어요.

이 상병명이 실제로 보험 청구의 기준이 되기도 하고, 초진·재진을 구분 짓는 근거입니다.

초진이란 의료진이 환자의 상태를 처음 파악하고,

해당 질환에 대한 상병명을 새롭게 부여한 것을 초진이라 해요.

이 상병명 하나에는 진료비가 붙습니다.

그래서 초진 진료비가 재진보다 더 높아요.

재진은 이미 부여된 상병명이 유지된 상태로,

연속된 치료 과정이 이어지는 것이기 때문에, 진료비가 초진보다 저렴해요.



접수 시 꼭 알아야 할 기본 응대법

✓ “차트부터 확인하세요” 정답이자 매너입니다

환자 이름만 보고 “신환이시네요”라고 단정 짓는 건 초보 실장의 대표 실수예요.
"잠시만요, 확인해보겠습니다." 한 마디만으로도 당신의 일 처리 방식이 신뢰를 얻을 수 있어요.
특히 재내원 환자라면 “지난번 어떤 진료 받으셨는지 기억나시나요?”라는 가벼운 질문도 유용해요.

✓ 초진 vs 재진, 보험 청구까지 연결되는 언어입니다.

“초진이라 진료비가 조금 더 발생하실 수 있습니다.”라는 한 마디로 환자와의 오해를 줄일 수 있어요.
또한 상병명이 바뀌면 초진으로 전환될 수 있음을 기억하세요.



어떤 병원이든 첫 내원 시, 환자가 가장 먼저 마주치는 사람은 코디네이터와 실장입니다.

그 첫 마디, 첫 안내, 첫 설명이 병원의 첫인상이고,
그 인상은 환자의 재방문과 연결되죠.

신환 | 초진 | 구환 | 재진
다소 헷갈릴 수 있지만,

‘누구나 처음은 어설퍼도, 반복하기만 한다면, 실수를 줄일 수 있어요.’
이 기본만 확실히 이해해도, 어떤 병원에서도 첫 시작이 어렵지 않을 거예요.

지금은 한 글자가 긴장되겠지만,
익숙해지기만 한다면 자연스럽게 흘러나올 겁니다.
이게 바로, 전문가가 되어가는 과정이에요.
괜찮아요. 지금 잘하고 있어요.



저도 진심 어린 미소만 있으면 되는 줄 알았어요.
병원에서 잘 하고 싶다는 마음에서 비롯되어, 실장이라는 역할도 하게 되었고, 알아가
게 된 것이 훨씬 많았어요.
환자의 마음과 함께 병원의 시스템을 함께 운영해 나가는 역할이더라고요.

‘작은 실수’로 병원 전체의 흐름이 꼬일 수도 있고,
‘정확한 용어 사용’으로 병원의 원활한 하루를 지킬 수 있습니다.

물론 처음엔 어렵습니다.
"왜 이게 초진이 아니고 재진이에요?"
"차트가 있으면 무조건 구환 아닌가요?"
저도 차트 새로 만들고, 다시 정리하고, 많이 실수 했어요.

이런 기본 용어는 정확히 빠르게 숙지하는 것이 이득이죠.
이 챕터를 읽은 여러분,
신환 | 구환 | 초진 | 재진,
헛갈리지 않을 거예요.
미소띤 얼굴에 ‘정확한 언어’까지 더해진다면, 여러분은 이미 병원의 중심입니다.

Chapter 7

건강보험료는 누가 내고, 누가 혜택을 받고 있는걸까?

한 번은 알고 지나가야 할 건강 보험 이야기





누구나 가지고 있는 가장 근본적인 자유는
스스로의 주의력을

어디에 둘 것인지에 대한 선택권이다.

19C 미국 철학자 윌러엄 제임스 William James



“건강보험료는 누가 내고,
누가 혜택을 받고 있는걸까?”

1장, “우리가 한 번은 알고 지나가야 할 건강보험 이야기”

우리 삶에 있어서, 한 번쯤은 꼭 이해해두면 좋은 이야기를 할까해요.
우리가 살아가는 데 있어서 가장 기본적인 전제는 ‘돈’이죠.
별이가 있어야, 밥도 먹고, 병원도 가고, 아이도 키우고, 삶을 유지할 수 있으니까요.
그래서 많은 사람들은 직장을 구해 돈을 벌죠.
그게 가장 흔한 수입원이니까요.

그런데 누군가는 프리랜서로 일하고, 또 다른 누군가는 스스로 사업체를 만들어 수익
을 얻기도 하잖아요.
방식은 달라도 공통점이 하나 있어요.

우리나라에서 돈을 벌면, 건강보험에 가입해야 한다는 것입니다.
이게 왜 중요하냐고요?

우리나라처럼 전국민 의료보험 시스템을 운영하려면,
‘누가 돈을 벌고 있는지’부터 정확히 알아야 하거든요.



건강보험공단은 이걸 아주 철저하게 따져요.
“당신은 어디서 어떻게 수익을 얻고 있나요?”

이 질문이 공단이 하는 가장 첫 번째 질문이에요.
공단이라는 돼지저금통이 “전 국민에게 당신의 소득에 따라 ‘건강보험료’를 산정할겁니다.” 라고 하는 제도이거든요.

직장에서 월급을 받는다면 ‘직장가입자’,
직장에 소속되지 않고 혼자 일하거나 사업을 한다면 ‘지역가입자’로 등록돼요.
그렇게 건강보험료를 매달 내게 되죠.
이건 우리나라에서는 선택이 아니라, 의무예요.

그렇다면, 돈을 벌지 않는 사람은 어떻게 건강보험에 가입할까요?

예를 들어, 고등학생 자녀나 은퇴한 부모님처럼요.
이런 분들은 가족 중 누군가가 버는 소득으로 부양을 받고 있는 상태로 간주돼요.

피부양자

皮부양자

부양을 당하고 있는자.

그래서 건강보험공단에서는 ‘피부양자’라는 자격을 부여하죠.

부모님이 돈을 버는 경우, 자녀는 피부양자가 되는 것이고,
자녀가 직장에 다니며 돈을 번다면, 은퇴한 부모님이 피부양자가 될 수도 있어요.

한 가족 안에서 돈을 버는 사람을 기준으로 보험료가 산정되고,
같이 사는 가족들은 따로 돈을 내지 않아도 건강보험의 혜택을 받을 수 있게 해 주는
거예요.

이런 구조 덕분에 보험료를 따로 내지 않아도,
자녀가 아파 병원에 가면 치료받고 약도 받을 수 있는 거죠.
‘피부양자 자격’ 덕분이에요.



건강보험 자격명



직장가입자

직장에서
근무하면



지역가입자

그 외 소득
있으면

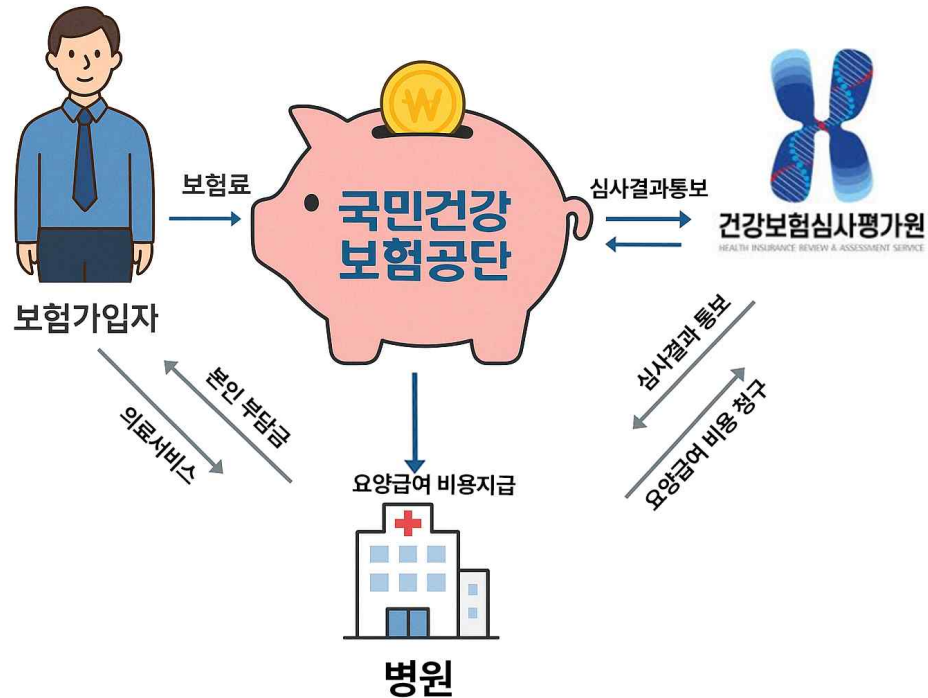


피부양자

소득이
없으면

정부는 건강보험을 통해 국민 전체를 의료보장을 하고자 했어요.
그래서 직장가입자, 지역가입자, 피부양자라는 자격 기준을 만들었고,
그 결과 국민의 약 95%가 건강보험에 가입되어 있다고 말합니다.
그럼 나머지 5%는요?

이 사람들은 정기적인 소득이 아예 없는 경우예요.
예를 들어, 문화재 장인처럼 월급이 아닌 가치를 지닌 노동을 하는 분들,
또는 노숙인, 기초생활수급자처럼 정부의 생계지원을 받는 분들이요.
이런 분들도 의료서비스는 받아야 하니까,
정부는 이들을 위한 또 다른 제도를 만들어 뒀어요.
바로 '의료급여'라는 제도예요.



이쯤에서 한 번 정리해볼까요?

건강보험 가입자는 크게 세 부류로 나뉘어요.
직장가입자, 지역가입자, 피부양자이고요.

이들은 모두 건강보험공단에 매달 보험료를 납부하고,
의료기관을 이용할 때 그 비용을 공단에서 일부 부담해주는 ‘급여 진료’를 받죠.
반면 의료급여 수급자는 보험료를 내지 않아도,
국가에서 정한 기준에 따라 의료혜택을 받을 수 있어요.
이들은 소득 산정 자체가 어렵거나, 경제적 활동이 불가능한 경우가 많기 때문이에요.

실제로 의료현장에서 상담실장으로 일하다 보면
“저 의료급여 환자예요.”라고 이야기하는 분들도 많아요.
이럴 땐 병원에서는 진료비를 받을 때, 의료급여 환자는 본인부담금이 건강보험 환자
보다 적게 나오는 정도로 이해하시면 됩니다.

여기서 많은 분들이 혼란스러워하는 부분이 있어요.
건강보험료를 매달 꼬박꼬박 내는 사람 입장에서는,
“나는 매달 돈을 내고 있는데, 의료급여 환자는 돈도 안 내고 병원비 지원받네?”
라는 생각이 들 수 있어요.

어떻게 보면 억울하다고 느껴질 수도 있죠.
하지만 의료급여 제도는 의료 접근성이 낮은 사람들까지 포용하기 위해 만든 공공 제도예요.
그만큼 혜택 범위도 조금씩 다르고, 병원 이용 시 제한도 있어요.
지정된 의료기관만 이용해야 하고, 진료 과목도 정해져 있는 경우가 많거든요.

그러니 단순히 "누가 더 내느냐, 누가 더 혜택을 받느냐"보다는
이 제도가 어떤 의미로 존재하는지 이해하고,
환자에게 의료전달체계에 대한 설명을 제대로 해 줄 수 있으면 그것으로 충분합니다.

상담실장이라는 역할은,
이런 시스템을 이해하고 환자에게 설명할 수 있는 사람입니다.
내가 설명할 수 있어야 환자도 납득하고, 진료와 치료에 더 집중할 수 있어요.

한국의 자랑스러운 건강보험 제도와 의료 전달 시스템을 환자에게 설명해주는 일이기도 하거든요.
당신의 말 한마디가 누군가에게는
“아, 나도 도움받을 수 있구나.” 하는 신뢰의 시작이 될 수 있어요.

“ 상담에서 가장 먼저 바뀌어야 할 ‘톤’ ”

✓ 말보다 먼저 들리는 건 ‘톤’이다

같은 말이라도 “여기 앉으세요.”를 ‘명령형’으로 전달 될지, ‘배려형’으로 전달 될지는 나의 톤에 따라 달리 들립니다. 친절의 ‘느낌’은 말하는 나에게도 전달이 되고요.

✓ 톤은 컨디션의 반영이기도 하다

피곤하고, 일이 몰려있고, 속상한 날엔 목소리 톤도 가라앉아요. 나의 컨디션을 스스로 캐치하지 못한 채, 같은 말을 내 뱉은 날. 일은 서서히 꼬이지 시작할 거예요. 프로라면 감정이 아닌 ‘역할’로 톤을 유지할 수 있어야 합니다.

✓ 톤을 점검하는 가장 쉬운 방법 : 녹음하기

내가 하는 말을 직접 들어보면, 생각보다 ‘차가운 사람’으로 들릴 수 있어요. 셀프 녹음은 내가 나에게 할 수 있는 가장 현실적이고도 정확한 피드백입니다.



Chapter 8

웃는 얼굴이 스펙이 되기까지

급여 진료요? 그게... 제 월급이랑 관련 있다고요?





실수는 내가 갈 길에 대한 선인(先引)입니다.
내가 의도한 대로 충격을 주었을 뿐입니다.

내가 실수한 것을 알아차렸을 때
나는 성장한 것입니다.

20C 미국 작가 휴 프레더 Hugh Prather



웃는 얼굴이 스펙이 되기까지

1장, “급여 진료요? 그게... 제 월급이랑 관련 있다고요?”



병원에서 일하다 보면 정말 자주 받는 질문이 있어요.
“이건 왜 보험이 되고, 저건 왜 안 되죠?”
치과 스케일링을 이야기할 때도, 검사비를 안내할 때도 꼭 이런 얘기가 나와요.
사실 이런 질문을 받으면, 대부분의 코디네이터들도 “음... 그러게요?” 하며 곤란해하는 경우가 많습니다.
그냥 외워서 답하긴 했지만, 저도 왜 그런지는 잘 몰랐거든요.
그런데 조금만 알고 나면, 환자 응대가 확 달라집니다.
진료비 안내할 때 ‘왜’라는 부분까지 설명해줄 수 있으면,
그 순간부터 상담실장은 단순한 안내자가 아니라, 신뢰를 주는 정보 전달자가 돼요.



병원에서 근무하거나, 병원을 이용하다 보면, ‘급여(給與)’라는 단어를 자주 듣게 돼요.

“이 시술은 비급여(非給與)입니다.”

“급여청구가 안되서, 본인 부담이에요.”

이런 말들 말이죠.

그런데… 이 ‘급여’가 우리가 직장에서 매달 받는 ‘급여명세서’랑 같은 단어라는 것, 눈치채셨나요?

저도 이 일을 하면서 깨달았어요.

병원에서 말하는 ‘급여 진료’라는 표현과 우리가 한 달에 한 번 받는 ‘급여’는 결국 같은 뜻이에요.

급여 給與 줄 급(給), 줄 여(與) 주다!!!!

급여는 쉽게 말해 ‘주는 것’이란 뜻이거든요.

한자로도 ‘줄 급(給), 줄 여(與)’.

누군가가 누군가에게 ‘주는 것’을 ‘급여한다.’ 라고 해요.

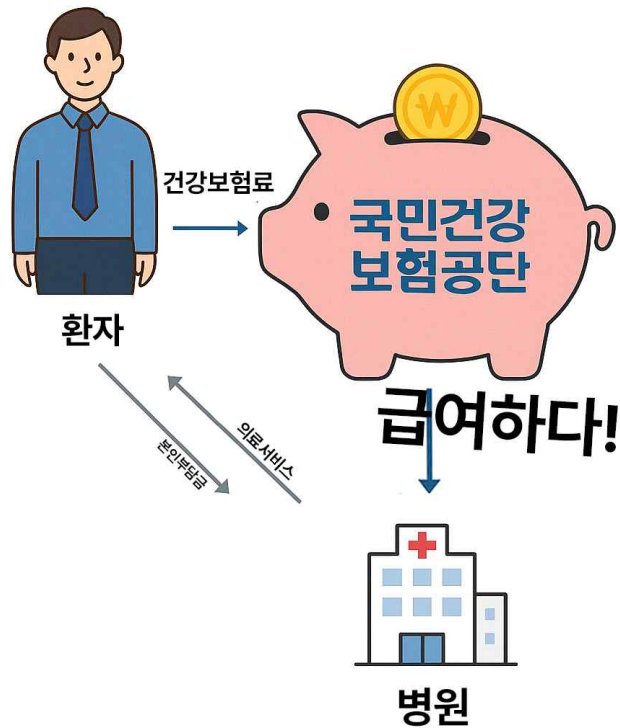
그럼 병원에서 사용하는 급여 진료는 누가 누구한테 뭘 주는 걸까요?

바로 ‘건강보험공단’이 의료기관에게 돈을 주는 걸 ‘급여’라고 부릅니다.

예를 들어, 내가 감기 때문에 병원에 가서 진료를 받고, 주사도 맞고 약 처방도 받았는데 5천 원 정도만 냈다면, 나머지 진료비는 내가 매달 월급에서 빠져나가는 ‘건강보험료’로 납부한다는 의미로 이해하시면 됩니다.

의료기관은 환자의 이름으로 ‘건강보험공단’에 ‘공단부담금’을 청구해서 진료비를 받습니다.

이것이 의료기관이 말하는 ‘급여 진료’입니다.

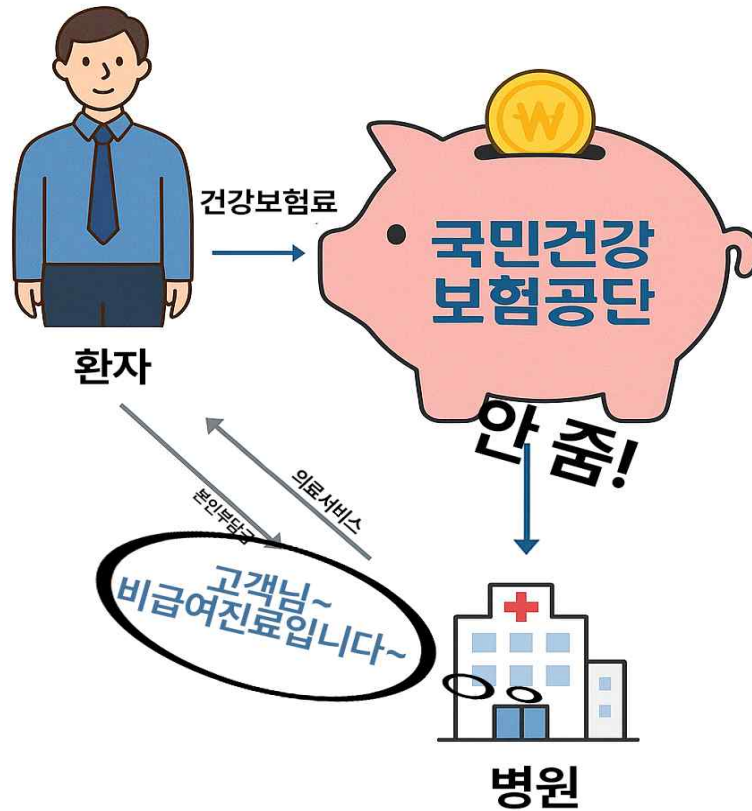


그렇다면 비급여 진료는요?

건강보험 공단에서 환자의 진료비를 안주는 경우를 비급여 진료라고 하는거예요.

의료기관 입장에서는 건강보험공단이 진료비를 안 주면, 누구한테 진료비를 다 받아야 해요? 당연히 환자 본인에게 다 받아야겠죠.

환자가 100% 진료비를 내는 진료가 됩니다.



이런 경우는 성형외과가 주로 해당합니다.

쌍꺼풀 수술, 코 성형, 리프팅 시술 등은 대부분 비급여 항목이에요.

건강보험공단은 환자가 미(美)의 목적으로 리프팅을 원한다고 해서 절대 급여해주지 않거든요.

그러니까 미용 목적의 진료는 환자가 전액을 부담해야 하죠.

이런 설명을 코디네이터 입장에서 환자에게 전달할 땐 어떻게 해야 할까요?

“00님, 이 물리치료는 건강 보험이 적용되지 않는 비급여 진료예요.

비용은 전액 환자 본인 부담입니다. 다만 시술 후에 사보험 청구를 위해서 진료비세부 내역서가 필요하시면 발급해드릴 수 있습니다. ”

환자는 꼼꼼한 설명을 원합니다.

급여 | 비급여 조금 이해가 되셨나요?



한번 더 예를 들어 볼게요.

여러분 스케일링 진료 잘 챙겨 받으시고 계신가요?

치과에서 받는 스케일링 진료는 급여 진료일까요? 비급여 진료일까요?

급여 진료예요.

단 만 19세 이상 건강보험 가입자이고, 1년에 한 번 건강보험이 적용되는 급여 진료입니다.

조건이 있죠. 1년에 1번이라는 것. 그리고 만 19세 이상이어야 한다는 것.

이 조건에 해당한다면 스케일링을 급여로 진료 받을 수 있어요. 이때는 1만 원 남짓한 본인부담금만 내면 되죠.

하지만 두 달 뒤에 또 스케일링을 받고 싶다면요?

급여의 조건이 1년에 한 번이었기 때문에, 환자가 원해서 1년에 한번 더 스케일링을 원한다. 그런 경우에는 비급여로 진행합니다.

의료기관이 환자의 이름으로 '공단부담금'을 청구 한다고 해서 공단에서는 '공단 부담금'을 주지 않습니다.



이런 상황을 환자에게 친절히 설명해주는 것이 코디네이터의 역할이에요.
저라면 이렇게 설명할 것 같아요.

“고객님~ 올해 4월에 스케일링을 한 번 급여진료 받으셨기 때문에, 건강보험으로는 1년에 한 번만 급여 적용이 돼요.

오늘도 스케일링을 원하신다면 비용은 비급여로 진행 가능합니다. 비용이 부담스러우시다면 내년 1월 이후에 다시 급여 진료 되니, 그 때 받으실수 있도록 진료 예약도 도와드릴 수 있어요.”

이렇게 간단한 설명과, 선택권을 고객에게 준다면, 환자는 ‘아, 내가 선택할 수 있구나’라고 생각하며 의료기관에 대한 신뢰를 느낍니다.

단순히 ‘안 됩니다’라고 말하는 것보다, 이렇게 선택지를 주는 것이 코디네이터의 센스이자, 실력이에요.



건강보험은 우리 스스로의 삶의 감각을 키우는 데도 연결돼요.
왜냐고요? 바로 우리가 받는 월급에서 이 ‘건강보험료’가 빠져나가니까요.
건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험.
이 4대 보험금은 직장인의 월급에서 매달 공제돼요.

그 돈이 어디로 가는지도 모르고 살아가는 직장인이 의외로 많아요.

내가 매달 내는 건강보험료는 내가 병원에 갈 때 실제로 쓰이고,
그 돈을 받는 병원 입장에서 그게 ‘급여’가 되는 거예요.

코디네이터가 이 구조를 정확히 이해하고 있다면, 설명도 더 신뢰 있게 할 수 있어요.



환자가 기억하는 건 진료비가 아니라, 당신의 말 한마디예요

✓ 급여 | 비급여는 '누가 비용을 부담하느냐'의 문제입니다.

병원에서 '급여 진료'는 건강보험공단이 병원에 비용을 지급하는 경우,
'비급여 진료'는 건강보험공단이 병원에 비용을 지급하지 않기 때문에, 환자가 전액을 부담하는 경우입니다.

✓ '될지, 안 될지'가 아니라 '어떻게 설명할지'가 중요합니다.

"급여가 안 돼요"보다

"이 진료의 급여는 1년에 한 번만 적용되기 때문에, 이번 진료는 비급여입니다. 다만 원하시면 급여가 가능한 날짜로 예약 도와드릴 수도 있어요"

이렇게 설명하는 사람이 '실력자'입니다.

정확한 정보와 따뜻한 말투가, 곧 병원의 신뢰를 결정거든요.



급여와 비급여, 그건 결국 우리의 이야기예요.

✓ 코디네이터인 당신도 월급에서 건강보험료를 내고 있어요!

직장인은 의무 보험인 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험은 결국 ‘누구 돈으로’ 굴러가느냐? 바로 우리의 월급에서 빠져나간 돈입니다.

병원에서 급여 | 비급여 이야기를 할 때, 이게 결국 내 삶과도 연결된 구조라는 것을 이해하면 말에도 힘과 설득력이 실립니다.



“ 초보자가 오해하는 이미지메이킹 ”

✓ 예쁜게 다가 아니다!

많은 초보 실장들이 ‘메이크업과 복장’에 집중하지만, 진짜 이미지는 ‘눈빛’과 ‘미소’에서 나옵니다.

✓ 성격이 활발해야 좋은 이미지다?

중요한 건 '친절함'과 '배려심'.

조용한 성격도 섬세한 응대로 좋은 이미지를 충분히 주고 있습니다.

이미지는 성격보다 행동의 결과로 만들어지니까요.

✓ 첫인상만 좋으면 끝이다?

첫인상은 '시작점'일 뿐.

고객은 의료기관의 전 과정 속에서 일관된 태도와 응대를 통해 병원에 대한 신뢰를 쌓습니다.

이미지란 한 번의 인상으로 끝내는 것이 아니고, 축적해 나가는 것이예요.

✓ 표정과 태도는 타고나는 것이다?

좋은 이미지는 내 삶에 대한 진정성으로 얼마든지 만들어질 수 있습니다.

내 삶을 위해 나의 표정과 말투를 점검하고, 피드백을 받아보는 것부터 시작해보아요.



웃는 얼굴만 잘 지으면 코디네이터 일을 할 수 있을 줄 알았어요.
하지만 ‘웃는 얼굴’은 시작일 뿐, 진짜 스펙은 내가 하는 말 한 마디에 전문성이 실려
있을 때 완성됩니다.
급여 | 비급여 하나 제대로 설명 못한다면,
환자에게 불신을 주거나, 팀에게 민망한 상황이 생기기도 하죠.

반대로, 같은 상황에서도 내가 제대로 설명해 줄 수 있다면
그게 신뢰로 바뀌고, 결국엔 실력으로 쌓이는 거예요.

처음엔 "이게 뭘 소리야?" 하면서 혼란스러웠어요.
어느 순간, 스스로 이해하고 환자에게 차분히 설명하는 모습을 보면서
"아, 나 좀 성장했구나" 하고 느꼈어요.

그래서 말해주고 싶어요.
‘웃는 얼굴’만으로는 부족해요. 그 안에 담긴 말과 이해가 있어야 ‘진짜 실장’이 됩니
다.

당신, 이미 그 첫걸음을 내디뎠다는 거예요.





웃는 얼굴을 기억해주고 다시 병원을 찾는 고객이 있다는 것,
언어보다 먼저 통하는 힘이 나에게도 있다는 것,
그것이 병원에서 근무하며 가질 수 있는 강력한 스펙입니다.

그런데 어느 순간 깨닫게 돼요.
진짜 스펙은 웃음 그 너머에서 쌓이고 있다는 걸요.

눈빛, 말투, 한 마디 설명에 실린 이해와 태도,
그것들이 모여 '신뢰'라는 이름으로 고객에게 전달됩니다.

작은 정보도 고객의 입장에서 다시 설명해주는 사람,
고객에게 선택지를 제안해주는 사람,
그런 사람이 결국 고객의 마음을 움직이고, 병원의 신뢰를 만들어냅니다.

당신의 '표정'은 분명 하나의 무기가 될 수 있어요.
그리고 그 안에 담긴 말과 태도가 더해질 때,
비로소 당신은 스스로 빛나는 실장이 됩니다.

“병원에서 근무한다는 것, 상담의 일을 한다는 것은
‘고객의 결정’을 기다리는 게 아니라,
‘신뢰받는 내가 되도록’ 준비하는 일과 같아요.”

Chapter 9

이건 왜 보험이 되고, 저건 왜 안 되죠?

“건강 보험이 급여 진료를 하는 진짜 이유”





목적을 갖고,
어떻게 살아가야 하는지, 아는 것은
인간만이 할 수 있는 멋진 일이다.

프랑스 철학자 몽테뉴 Montaigne



“이건 왜 보험이 되고,
저건 왜 안 되죠?”

1장, “건강보험이 급여진료를 하는 진짜 이유 ”

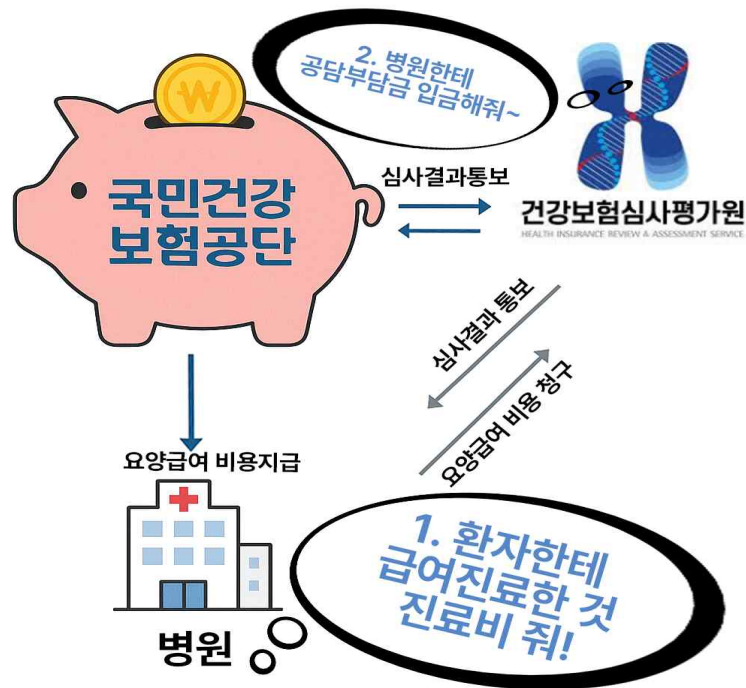
“건강보험이 모든 진료에 적용되는 건 아니라고요?”

우린 매달 우리의 작고 소중한 급여에서 건강보험료를 내고 있어요.

직장 다니는 사람은 4대 보험 중 하나로 건강보험료가 자동으로 빠지고,
사업자는 지역가입자로 따로 내고 있죠.

이 돈이 어디로 가느냐면요,

‘국민건강보험공단’이라는 큰 저금통에 쌓이고 있습니다.



병원은 환자를 진료한 뒤
이 저금통에서 진료비를 ‘요양급여’라는 이름으로 입금받게 돼요.

그래서 환자가 병원에서 진료를 받아도 진료비 전액을 내지 않고, 일부 본인부담금만 내는 거예요.

예를 들어, 감기에 걸려 병원에 가서 5천 원 정도만 내는 것도, 건강보험공단이 병원에 나머지를 대신 내주기 때문이에요.

그럼 모든 진료가 다 그렇게 급여가 되는 걸까요?

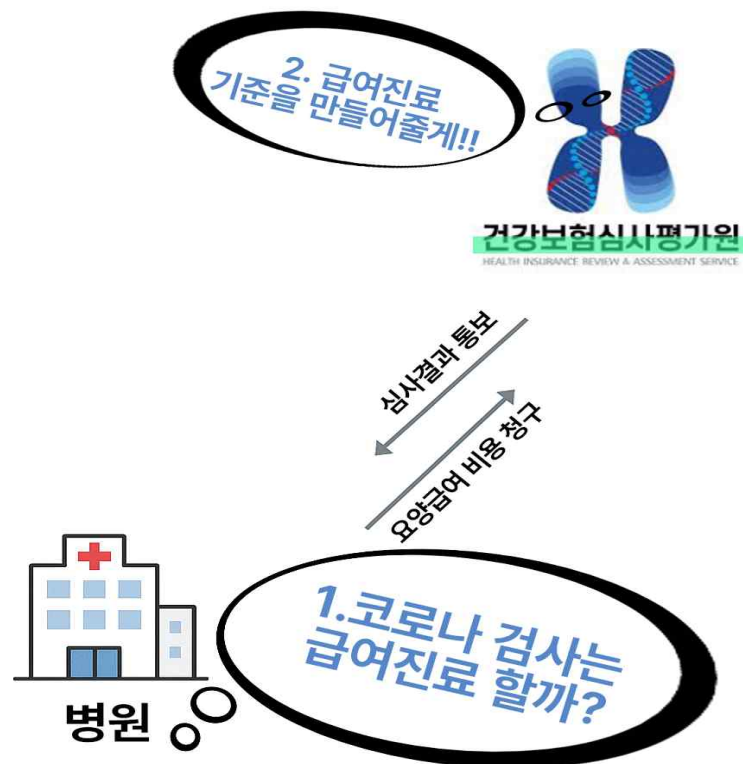
아니요.

우리들의 큰 저금통인 건강보험공단을 줄여서 ‘건보공단’이라고 불러요.
건보공단이 진료비를 대신 내줄지 말지는 아주 까다롭게 심사해서 정해요.

의학적으로 필요한가, 효과가 있나, 국민 전체에 도움이 되나, 너무 비싸진 않나
이런 기준들을 따져서 결정합니다.

이런 기준을 만들고, 심사하고, 평가하는 기관이 바로 ‘건강보험심사평가원’이에요.

조직 이름이 하는 일을 알려주고 있죠. :)



“코로나 검사비는 왜 무료였을까?”

코로나가 한창일 때 선별진료소에서 무료로 검사받으신 적 있으시죠?

사실은 공짜가 아니에요.

우리가 매달 내던 건강보험료가 거기에다 쓰인 거예요.

코로나 같은 전염병은 전 국민이 빠르게 검사받아야 퍼지지 않으니까,
건보공단이 검사비 100프로를 병원에 내기로 한 거죠.
병원은 환자를 검사하고, 검사 비용은 공단에 청구하고, 환자는 검사비를 안 내는 구조였습니다.
이게 바로 공공 의료가 작동하는 방식이에요.

그런데 요즘은 코로나 검사를 이전처럼 100프로 공단이 급여하는 것으로 진료하지 않잖아요.
이는
“급여가 되느냐, 안 되느냐의 기준은 계속 바뀝니다”

이 기준은 고정된 게 아니라 계속 바뀌어요. 누가 바꾸고 있느냐?
바로 건강보험심사평가원이 급여 기준을 세우고, 급여 기준을 공표하고 있어요.

예를 들어 유방암 진단을 위한 초음파 검사는, 몇 년 전까지만 해도 비급여였어요.
하지만 최근 유방암 환자가 늘고, 진단 필요성이 강조되면서 2021년부터 일부 조건에 따라 급여가 적용되기 시작했어요.

심사평가원이 전국 병원에서 올라 온 진료 데이터를 분석해서,
어떤 병이 늘고 있는지, 어떤 진단이 더 많이 필요한지를 보기 때문이에요.

공단도 무한정 돈을 쓸 수 없으니까,
‘이건 꼭 급여로 지원해야겠다’는 항목만 선별해서 정해요.

“이러한 점을 알고 설명하는 실장은 다릅니다”
병원에서 일하다 보면, 환자들이 자주 묻습니다.

“이건 왜 보험이 안 돼요?”
이럴 때
“건보공단에서 정한 급여 기준에 따라 달라요.”
“이전엔 비급였는데, 급여로 바뀌었어요~”

이렇게 설명해주는 실장이 있으면, 환자는 고개를 끄덕이겠죠.
급여냐 비급여냐, 설명은 ‘공단이 지원하는지 여부’로 풀어주세요

“건강보험이 지원하는 진료인지 여부에 따라 진료비가 달라질 수 있어요.”
이 한 마디만으로도, 환자는 ‘아~ 그렇구나’ 하고 쉽게 이해할 수 있어요.

이게 바로 ‘정보를 전달할 줄 아는 사람’이에요.
신뢰는 환자가 고개를 끄덕인 순간. 시작돼요.

이렇게 당신은 이미 병원 안에서 환자와 의료진 사이를 이어주는 브릿지가 되고 있는
겁니다.
단순히 안내만 잘하는 사람이 아니라,
의료 현장을 이해하고 있는 사람으로 성장하고 있는거죠.

급여 | 비급여 | 의료전달체계 | 공단의 역할
이제는 설명할 수 있잖아요.

이 챕터를 읽은 당신,
고개를 끄덕이고 있나요.



"뭐가 이렇게 복잡하죠?" 라는 질문에 따뜻하게 답하는 방법

✓ 진료의뢰서는 3차 의료기관의 입장권이에요

일반 환자는 3차 의료기관의 진료를 바로 받을 수 없고,
1·2차 의료기관에서 먼저 진료를 받은 후, 의료진으로부터 진료의뢰서를 받아야 합니다.

이걸 모르고 찾아온 환자에게는, “의료전달체계상 꼭 필요한 절차인데요. 혹시 진료의뢰서를 1,2차 의료기관에서 발급받기 곤란한 상황이라면, 우리 의료기관에서도 진행 가능합니다. 다만 2번 진료를 보셨기 때문에, 진료비가 올라갈거예요.” 라고 차분히 안내하세요.



"당신의 상황부터 먼저 이해할게요"라는 마음을 표현할 때

✓ 의료급여환자 응대는 신중하게!

의료급여 대상자의 경우, 이용 가능한 의료기관이 정해져 있기 때문에 진료 전에 반드시 확인이 필요합니다.

이때 “혹시 의료급여 수급자이신가요?”처럼 직접적인 질문보다는,

“혹시 오늘 진료 전에 지정된 병원 안내를 받으신 적 있으실까요?”
와 같이 부드럽게 물어보는 것이 좋습니다.
자연스럽게 대화를 이어가며 지정 의료기관 여부를 확인해 주세요.
민감한 상황일수록, 말의 온도가 신뢰를 만듭니다.



병원 코디네이터가 설명해야 할 일은 단순히 진료 순서만은 아닌 것 같아요.
“이건 왜 보험이 되고, 저건 왜 안 되죠?”라는 환자의 질문에,
정확하고도 따뜻하게 답할 수 있는 병원 구성원이 되는 것.
그게 바로 나의 삶의 주인이 되는 출발점인 것 같아요.

건강보험 제도는 처음 들으면 복잡하고 어려운 내용 같지만, 사실 나의 삶과도 연관이
있는 제도입니다.
오늘 이 챕터를 통해 한 걸음 더 이해하셨다면,
이미 당신은 현장에서 ‘믿고 맡길 수 있는 사람’이 되어가고 있는 중이에요.

“이건 급여입니다. 공단에서 지원해주는 진료예요.”
이 한 마디를 잘 전달할 수 있다면, 환자의 마음도, 병원의 신뢰도 바뀝니다.

Chapter 10

이직, 퇴사, 입사... 감정 말고 전략으로

“병원 선택에도 안목이 필요해요. 나와 맞는 조직이 있어요.”





모두의 마음에는 각자의 고유하고도 완벽한 리듬,
조용한 맥박이 있다.
개인적이고, 유일하고, 복잡한 파동이며,

공명이다.

이는 우리를 우주의 모든 것과 연결해 준다.

21C 미국 작가 조지 레너드 George Leonard



이직, 퇴사, 입사…
감정 말고 전략으로

1장, “병원 선택에도 안목이 필요해요. 나와 맞는 조직이 있어요.”

병원에서 일하다 보면, 이런 생각이 문득문득 들어요.

“내가 여기랑 잘 맞는 걸까?”

“이직해야 할까? 참아야 할까?”

병원에서 근무한다는 것은요. 어느 직종이 다르겠냐만은, 감정노동 또한 많은 직무예요.

그래서 감정이 지치면 충동적으로 사직서를 쓰기도 하고, 반대로 너무 익숙해져서 변화가 필요한 순간도 놓치기도 합니다.

하지만 기억해야 할 건 이직, 퇴사, 입사는 감정이 아니라, 내 삶을 위한 전략이어야 합니다.

지금의 병원이 나와 안 맞는다고 느껴진다면,

그 감정 뒤에 있는 ‘이유’를 구체적으로 파악해봐야 해요.

그리고 더 중요한 건, 어디로 가야 내가 오래 일할 수 있는지를 아는 눈입니다.



저의 의료기관 첫 직장은 그저 ‘상해 살이’가 하고 싶어서 간 곳이 우연히 의료기관이었습니다.

그곳에서 치열하게 일하는 한국인들을 보며 마음이 복잡했죠.
저는 단순한 마음이 그들을 보며, ‘나도 여기서 잘해야겠다’는 생각으로 바뀌었습니다.
저도 의료기관에서의 시작은 약간은 모자란, 직장인에 속하는 편이었지요.

그런데 감사하게도 그곳에서 저는 일 잘 하고, 자기 계발을 하면, 월급을 올려주는 상사를 만났어요.

병원 커리어 초기에 큰 행운이었습니다. 덕분에 저의 삶이 더 깊어졌거든요.
그렇게 동기부여를 받아, 관련된 국가자격증들에 관심을 가지기 시작했습니다.

역시 직장인들에게 보상은 거부할 수 없는 강력한 동기부여 인가 봅니다.

사실 한국으로 가는 휴가를 잘 허락해주지 않았는데, 시험 보러 간다고 하면 휴가를 잘 내줘서, 이 또한 하나의 동기부여기도 했습니다. ^^



병원에서 일하고 싶을 때, 가장 많이 찾는 자격증 중 하나가 ‘병원코디네이터 자격증’

이에요.

많은 분들이 궁금해하시죠.

“국가자격증이 따로 있나요?”

정답부터 말씀드리면, 병원코디네이터와 관련된 국가자격증은 ‘국제의료관광코디네이터’ 자격증이 유일합니다.

이 자격증은 보건의료와 관광 산업을 연계한 직무 능력을 검정하는 시험이에요.

외국인 환자를 응대하거나, 의료관광 산업에 종사하려는 분들에게 적합하죠.

다만 이 자격증은 누구나 바로 응시할 수 있는 건 아니에요.

응시 조건이 정해져 있어요.

보건계열 또는 관광계열 관련 전공자이거나,

혹은 관련 산업에서 일정 기간 이상 종사한 경력자만 시험에 응시할 수 있습니다.

그렇다면 병원에서 근무하고 싶은데 외국인 환자와는 관계없는 내국인 대상 병원에서 일하고 싶은 분들요?

그럴 땐 민간자격증을 고려하시면 됩니다.

병원코디네이터, 상담실장, CS전문가 자격증 등 다양한 민간 자격들이 있고,

병원 실무에 도움이 되는 실용적인 내용을 담고 있는 교육과정을 선택하시면 됩니다.

특히 병원 취업을 준비하는 분들이나, 입문 단계에서는 양질의 콘텐츠를 제공받는 것이 빠른 성장에 도움이 될 거예요.

또 하나의 선택지는 의료통역 국가자격시험이에요.

외국어에 자신 있다면 이 시험도 고려해볼 만해요.

특징은 아주 명확한데요. 외국어 듣기와 말하기로만 평가한다는 점입니다.

실제 3차의료기관에서 의료통역이 가능한지 실력을 시험 보기 때문에,

현장 통역 경험이 있거나 언어 감각이 좋은 분들에게는 유리한 시험이에요.

	 병원 코디네이터	 국제의료관광 코디네이터	 의료통역 검정시험
자격 구분	민간자격증	국가공인자격증	국가공인자격증
주관 기관	협회 및 민간 교육기관	한국산업인력공단 (HRD)	한국보건복지인재원
응시 자격	누구나 가능	보건계열, 관광계열 전공 또는 실무경력	누구나 가능
활용 분야	병원 상담실장, 코디네이터, CS강사 등	국제진료센터, 의료기관, 해외환자 유치기관, 여행사 등	국제진료센터, 외국인 환자 통역 등



유학을 다녀온 적이 없어, 저는 늘 마음 한 켠에 의문이 있었어요.
 “내가 하는 이 중국어, 정말 제대로 전달되고 있을까?”
 고객 앞에서 설명을 마치고 나서도,
 그들이 진짜로 내 말을 다 이해했는지 불안했던 적이 있었거든요.

특히 생소한 의학용어가 등장할 땐,
 제 스스로도 이해가 부족한 채 말만 따라가고 있는 건 아닐까,
 그런 불안감에 빠질 때도 많았죠.

조선족이나 한족 출신 동료들과 함께 일하다 보면
 그들의 유창한 한국어 실력 앞에서 괜히 위축되곤 했어요.

그런데 가끔 조선족 동료도 의료용어가 중국어로 번역이 안 되는 상황에 처하는 것을

보고, 이 분야는 ‘태생과 상관없이 따로 공부로 좀 채워 넣어야하는 부분이 있구나.’
라고 생각했던 것 같아요.



국제의료관광코디네이터 국가자격증을 먼저 취득했습니다.
다행히도 전공 관련해서 응시 조건을 충족했고, 이론 시험이었기 때문에 비교적 쉽게
취득했습니다.
“원장님~ 시험치러 한국 다녀오겠습니다~”

장기간 휴가를 잘 안주는 상사에게 시험을 핑계 삼아, 한국행 휴가도 얻고, 1석 2조
였네요.

의료통역 자격시험은 꼭 합격하고 싶었어요.
시험은 필기와 실기로 나뉘는데, 필기시험은 국제의료관광코디네이터 시험과 출제 유
형이 비슷해서 기본 개념만 잘 잡고 준비하니 큰 어려움 없이 통과할 수 있었어요.

진짜 승부처는 ‘실기시험’,
바로 통역 능력을 직접 평가받는 시험이었습니다. 실기 대비는 꽤 철저히 준비했어요.

가장 의학용어 암기에 훨씬 더 많은 시간을 집중했습니다.

중국어로 외우는 시간 보다, 한국어로 의학용어 숙지에 더 많은 시간을 공 들였어요.
의학분야를 한국어로 입에 자연스럽게 붙을 때까지 반복한 뒤에, 충분히 한국어로 설명이 가능할 때, 중국어로 번역하여 외웠어요.

의료 현장에서 오가는 말의 무게까지 함께 전달하는 일이잖아요.

그래서 이 통역시험은 외국어 공부 보다는 의료 현장에서 더 정확하고 신뢰 있게 말할 수 있게 되는 의미있는 공부였어요.



까면서 보는 해부학 만화

저자 압둘라

출판 한빛비즈

발매 2020.06.19.

‘의료통역 시험을 준비하는 동안, 저에게 큰 도움이 되었던 책이 있었어요.

바로 ‘만화로 배우는 인체 해부학’이라는 책이에요.

한국어로도 이해되지 않는 해부학 개념을, 중국어로 말하는 건 더 어려운 일이죠.

그래서 충분히 의료에 흥미를 가지고 ‘이해’해야, 비로소 ‘번역’이 가능하다고 생각했어요.

'만화로 배우는 인체 해부학'은 해부학을 어렵지 않게, 그리고 재미있게 접근할 수 있도록 도와줬어요.

지루하거나, 암기에 지칠 때마다 책을 펼쳐 읽으며,
자연스럽게 배경 지식을 채워갔습니다.

'몸의 구조'를 머릿속에 그릴 수 있을 때 비로소 그 말들이 제 입에서 자연스럽게 나올 수 있었거든요.

그리고 제 의료통역 실력을 한 단계 끌어 올려 준 중요한 전환점이 있었어요.
한국보건복지인력개발원에서 운영하는 의료통역사 200시간 과정에 참여한 것이었죠.

중국어로 이미 일하고 있었기 때문에 통역에 어느 정도 자신감은 있었어요.
하지만 한국외대 통번역대학원 교수님들께 '통역'을 배운 건 완전히 다른 경험이었습
니다.

노트테이킹, 발화 구조, 타이밍 잡기 등
'의미를 정확히 전달하는 기술'을 집중 훈련받았습니다.

사실 처음엔 조금 혼란스러웠어요.
현장에서 일할 때는 자연스럽게 의료진의 입장에서 말하는 게 익숙했거든요.

예를 들어, 의료진의 말에 덧붙여 설명을 하거나, 환자의 반응에 따라 의료진에게 내
용을 요약 전달하는 식의 '통역'이 몸에 배어 있었죠.

하지만 교수님들은 그걸 '쫓'라고 표현하며, 통역 현장에서는 절대 지양해야 하는 태도
라고 반복해서 강조하셨어요.

그 지적을 들을 때마다 마음 한편에선

"아니, 현장에서는 진짜 이렇게 해야 한다고요!" 하고 외치고 싶기도 했지만,

결국 교수님들의 의도를 이해할 수 있었어요.

말과 말 사이에서 가장 정확하고 중립적인 다리를 놓는 훈련을 했었던 것 같아요.

그 기본 원칙을 새로 훈련한 시간이었습니다.

훈련을 통해 제 통역스타일은 분명 달라졌던 것 같아요.



제가 실제로 일 한 경험이 있는 진료과는 성형외과, 피부과, 치과였는데요.
의료통역 시험은 3차 의료기관의 통역 능력을 시험합니다.
그렇기 때문에, 시험 범위가 건강검진부터 내과, 외과, 정형외과까지 출제 범위가 정말 넓습니다.

그래서 혼자 공부하기엔 방대한 양에 지치지 않도록 계획을 잘 세워야 해요.
저는 스터디가 정말 도움이 되었고요. 1년 동안 한국보건복지인력개발원의 의료통역사 과정을 함께한 동기들과 의료 통역 스터디를 하며 지치지 않았던 것 같아요.

서로의 실수에 함께 웃고, 피드백을 나누며 단어 하나 하나 실력을 쌓아나갔던 것 같아요.
중국인들의 한국어 발음이 귀여울 때가 종종 있었어요. ‘눈꼬리’를 ‘논꼬리’라고 발음한 다던지요. 이런 귀여운 실수는 아직도 기억에 남아요.
그렇게 우리는 방대한 양의 공부를 유쾌하게 버텨냈습니다.





우리나라의 의료기관은 3가지로 구분합니다.
1차 의료기관, 2차 의료기관, 그리고 3차 의료기관.

상가 내에 있는 대부분의 의료기관 예를 들면, 동네 병원, 내과나 피부과, 치과 같은 의원은 대부분 1차 의료기관입니다.

조금 더 큰 병원, 입원실이 있고, 수술도 하는 곳은 2차 의료기관이죠.
단독 건물을 쓰면 2차 의료기관으로 볼 수 있어요.

3차 의료기관은 대학과 함께 있는 의료기관입니다. 슬기로운 의사생활에 나오는 의료 기관처럼 교수님들이 있는 의료기관이죠.
이 3차 병원은 원칙상 환자가 바로 갈 수 있는 곳은 아니에요.

반드시 ‘진료의뢰서’를 가지고 가야 하죠.
1·2차 의료기관에서 “큰 병원 가보셔야겠어요.”라는 의사의 말과 함께 진료의뢰서를 받게 되면, 그걸 들고 대학병원을 방문할 수 있어요.

3차 의료기관은 교수님들이 언젠가는 슬기로운 전공의들을 훌륭한 의사로 양성하고 있는 곳이기 때문에, 환자는 중증 환자만을 진료하는 곳이거든요.

가벼운 증상은 1차나 2차에서 해결해보라는 구조예요.
이것이 우리나라의 ‘의료전달체계’입니다.



그렇게 의료통역 자격시험을 준비하면서 저는 자연스럽게 우리나라의 병원 시스템의 큰 그림을 이해하게 되었어요.

상담실장이나, 코디네이터나, 통역사나 병원 구성원이라면 '환자와 소통하는 사람'이라는 공통점이 있어요.

환자의 진료의 흐름 속에서 각자의 입장에서 환자를 위해 소통하는거죠.



여러분께 미리 꼭 전하고 싶은 점이 하나 있어요.

바로, 병원은 모두 같지 않다는 것.

자신의 성격과 일하는 방식에 따라 병원의 조직과 규모를 선택할 수 있다는 것은 정말 큰 장점이에요.

병원은 기본적으로 환자를 위해 존재하는 공간이라는 점에서는 같지만, 그 운영 방식, 분위기, 기대하는 역할은 병원의 규모와 특성에 따라 분명하게 달라집니다.

그렇기 때문에, 본인의 성향과 강점을 고려해서

나에게 맞는 병원을 선택하는 것이 무엇보다 중요해요.

1차 의료기관은요. 동네 의원, 개인 병원인데요. 비교적 작은 규모의 1차 의료기관은 의사 선생님과 직원 간의 거리도 가깝고,

무엇보다 환자와의 '개인적인 관계 형성'이 중요한 공간이에요.

매일 같은 환자분이 반복적으로 내원하시기도 하고,

내가 건넨 말 한 마디, 표정 하나에 환자가 위로를 받을 수도 있죠.

- ✓ 소통을 즐기고, 따뜻한 응대를 잘하는 사람
- ✓ 가족 같은 분위기에서 일하고 싶은 사람
- ✓ 다양한 업무를 유연하게 소화할 수 있는 사람

2차 의료기관은 단독 건물을 쓰고 있는 병원 정도의 규모인데요. 그렇기 때문에 여러 진료과가 함께 운영되는 병원이 많고, 협업과 시스템 중심의 업무가 중요해져요.

외래, 입원, 수술센터, 고객지원 등 다양한 부서와의 정확한 커뮤니케이션과 분업이 이루어지기 때문이죠.

여기서는 내가 맡은 역할을 명확히 이해하고, 다른 부서와의 연결고리 역할을 잘 해내는 것이 중요합니다.

- ✓ 체계적인 업무를 선호하는 사람
- ✓ 꼼꼼하고, 일처리를 논리적으로 하는 사람
- ✓ 팀워크에 익숙하고, 전달력을 가진 사람

슬기로운 의사 생활의 배경인 을지병원과 같은 3차 의료기관은요. 우리나라 의료의 '최전선'이라 할 수 있어요. 중증 진료와 수술이 이루어지는 만큼, 진료과에 대한 이해, 용어 숙지, 환자 응대의 전문성이 요구됩니다.

예약, 전산, 보험, 진료 흐름 등 병원 전체 시스템에 대한 이해도가 필요하고요. 정보 전달 능력과 문제 해결 능력이 중요해요.

- ✓ 의료 분야에 관심이 많고, 공부하는 걸 좋아하는 사람
- ✓ 고난도의 상황에서도 침착하게 대응할 수 있는 사람
- ✓ 명확하고 신뢰감 있는 커뮤니케이션을 할 수 있는 사람



병원 코디네이터는 단순히 '직무'만 선택하는 게 아니라, 어떤 분위기에서, 어떤 사람들과, 어떤 환자들을 만날 것인가까지 고려해서 일할 수

있는 직업이에요.

자신의 성향을 잘 이해하고,
그에 맞는 병원을 선택하는 것만으로도
일의 만족도와 성장 속도는 훨씬 달라질 수 있습니다.



내 역량과 성격에 따라 나와 맞는 조직이 있다는 말이에요.
이직이든, 퇴사든, 입사든...
무작정 감정에 휘둘려 결정을 내리기보다는
내가 어떤 환경에서 더 잘할 수 있는지를 먼저 돌아봐야 합니다.
그리고 그 조직에 들어가기 위한 ‘준비’를, 미리미리 해 두어야 해요.
저 역시 처음엔 그냥 상해에서 일해보고 싶다는 막연한 마음으로 시작했지만,
그 안에서 저를 성장시키는 직무와, 인정해주는 상사,
그리고 나와 맞는 조직을 발견하면서 조금씩 커리어가 열렸어요.
이제는 누군가 이직에 대해 고민을 한다면 이렇게 말해주고 싶어요.
“이직은 감정이 아니라 전략입니다.



당신과 잘 맞는 조직은 반드시 있어요.
그 조직을 만나기 위한 준비, 지금부터 시작해도 늦지 않아요.”
그러니 오늘, 무작정 사직서부터 쓰기보다
내가 어떤 병원에서 어떤 모습으로 일하고 싶은지를 먼저 적어보세요.
그것만으로도 당신의 이직은 감정이 아닌, 전략이 될 수 있습니다.
그리고 가장 중요한 건 이겁니다.
내가 선택한 조직에서
내가 원하는 커리어를 만들 수 있도록,
스스로를 성장시킬 수 있는 공부와 경험은 멈추지 않는 것.
병원이 당신을 선택하기 전에,
먼저 스스로 당신에게 가장 잘 맞는 병원을 고를 수 있는 사람이 되어보세요.



“미루까, 도전할까” 그 끝에서 만난 합격의 순간

실기 시험 날, 시험이 연기되는 해프닝도 있었고,
시험 범위를 되짚고, 일정을 조정하면서 정신없는 나날을 보냈어요.
“내년으로 미루까...”라는 생각도 했지만,
중국어 통역, 한번은 정복해보고 싶다는 마음. 그리고 이 시험이 다음 커리어를 열어
줄 것이라는 마음.
결국 의료 분야에서 더 오래 일하고 싶은 마음이 저를 붙잡았어요.
마지막 문제는 끝까지 다 듣지 못한 것 같은 느낌이 들어서 불안하긴 했는데,
합격했더라고요. 주요 의학 단어를 놓치지 않는 것이 핵심인 것 같습니다.



‘어떤 자격증 시험이든, 자격증 자체가 목적이 아니라,
일을 위한 준비과정이라는 마음으로 ’

의료통역 시험에서는 방대한 단어량을 늘려야 합니다.

특히 의학용어이기 때문에 자연스럽게 나올 때까지 반복훈련 하시는 것을 추천드려요.
그래야만 실기시험에서 타이밍을 놓치지 않더라고요.

1초 정도 내가 들은 단어를 외국어로 번역하는데, 고민을 하는 순간,
다른 문장들을 놓치는 경우가 발생합니다.

그리고 통역 노하우를 따로 훈련하는 것을 추천합니다.

의료기관 현장에서 사용했던 통역업무와 의료통역 검정시험에서 테스트하는 통역 역
량은 다른 것 같아요.

통역 자체에 대한 개념 정리와 노트 테이킹 훈련을 추천합니다.



hie.kohi.or.kr				
합격자조회				
구분	시험명	언어	시험일자	합격여부
구술시험	제5회 의료통역능력 검정 구술시험	중국어	2020-12-09 09:00	합격 인증서 확인증 확인증
필기시험	제5회 의료통역능력 검정 필기시험	중국어	2020-10-08 09:00	합격 검수확



“ 이직 타이밍은 어떻게 잡을까? ”

✓ 감정이 아닌 패턴을 보라

일주일에 3일 이상 ‘출근하기 싫다’는 생각이 든다면, 이제는 진지하게 다른 기회를 고민해봐야 해요. 단 하루짜리 감정에 휘둘리지 말고, 반복되는 신호를 캐치하세요.

✓ 경력의 ‘포트폴리오’를 생각하라

지금의 병원에서 배울 수 있는 게 끝났다면, 그 다음 병원에선 어떤 스킬을 더해볼 수 있을까? 단순 이직이 아니라, 내 커리어의 구성을 채운다는 관점이 필요해요.

✓ ‘나를 필요로 하는 병원’이 아닌, ‘내가 오래 있고 싶은 병원’을 선택하라

면접 때 조건보다도, 조직의 분위기, 실장의 역할, 교육 시스템을 살펴보세요. 내가 이 병원에서 ‘견딜 수 있는 이유’보다 ‘성장할 수 있는 이유’를 찾아야 오래 갑니다.



" 나와 맞는 병원, 이렇게 구분하면 쉽다 "

✓ 대화 분위기를 보면 조직 문화가 보여요.

병원 실장과 스텝 간 대화가 '지시형'인지, '협업형'인지 주의 깊게 보세요.

수평적인 조직일수록 실장의 의견이 존중받고, 자율성이 보장됩니다.

✓ 입사 전 체크리스트: 내가 중요하게 생각하는 3가지

✓ 실장에 대한 권한과 책임이 명확한가?

✓ 교육 시스템이 존재하거나, 배움의 기회가 열려있는가?

✓ 회사가 나의 장점을 어떻게 활용할 것인지 그림이 그려지는가?

✓ 직전 병원에서 나를 지치게 한 건 무엇이었는가?

✓ 조직과 맞지 않는 이유를 감정적으로 설명하지 말고, '피로 포인트'를 정리해 보세요.

→ 예: 회의 없는 문화 / 커뮤니케이션 부재 / 과도한 주말 근무 등



상담실장은 누군가를 설득하는 직무이지만, 때로는 가장 먼저 나 자신을 설득해야 해요.

'왜 이 조직에 있는지', '왜 이 일을 계속할 건지' 스스로 납득되지 않으면 흔들릴 수밖에 없습니다.

전략적인 선택은 나를 더 단단하게 만들고, 일의 방향을 명확히 해줘요.

감정이 아니라 커리어로, 지금의 선택을 설계하세요.



“자격증 한 장이 나를 증명해주진 않지만, 내가 걸어온 과정을 증명해줄 수는 있어요.”

이 시험을 준비하며 저는 저의 일과 언어에 대한 태도를 다시 정리하게 되었어요.

그 시간은 자격증 그 이상의 의미였습니다.

혹시 이 글을 읽고 있는 당신도 불안한 감정과 마주하고 있다면, 그 감정을 무시하지 말고,

방향으로 삼아보세요. 어쩌면 그게 당신 커리어의 ‘결정적 순간’이 될 수도 있어요.

Chapter 11

상담실장에게 필요한 것

“나의 장점을 말해주는 사람이 있나요?”





진실을 말하는 것의 장점은
당신이 무엇을 말했는지 기억할 필요가 없다는 점이다.

19C 미국 소설가 마크 트웨인 Mark Twain

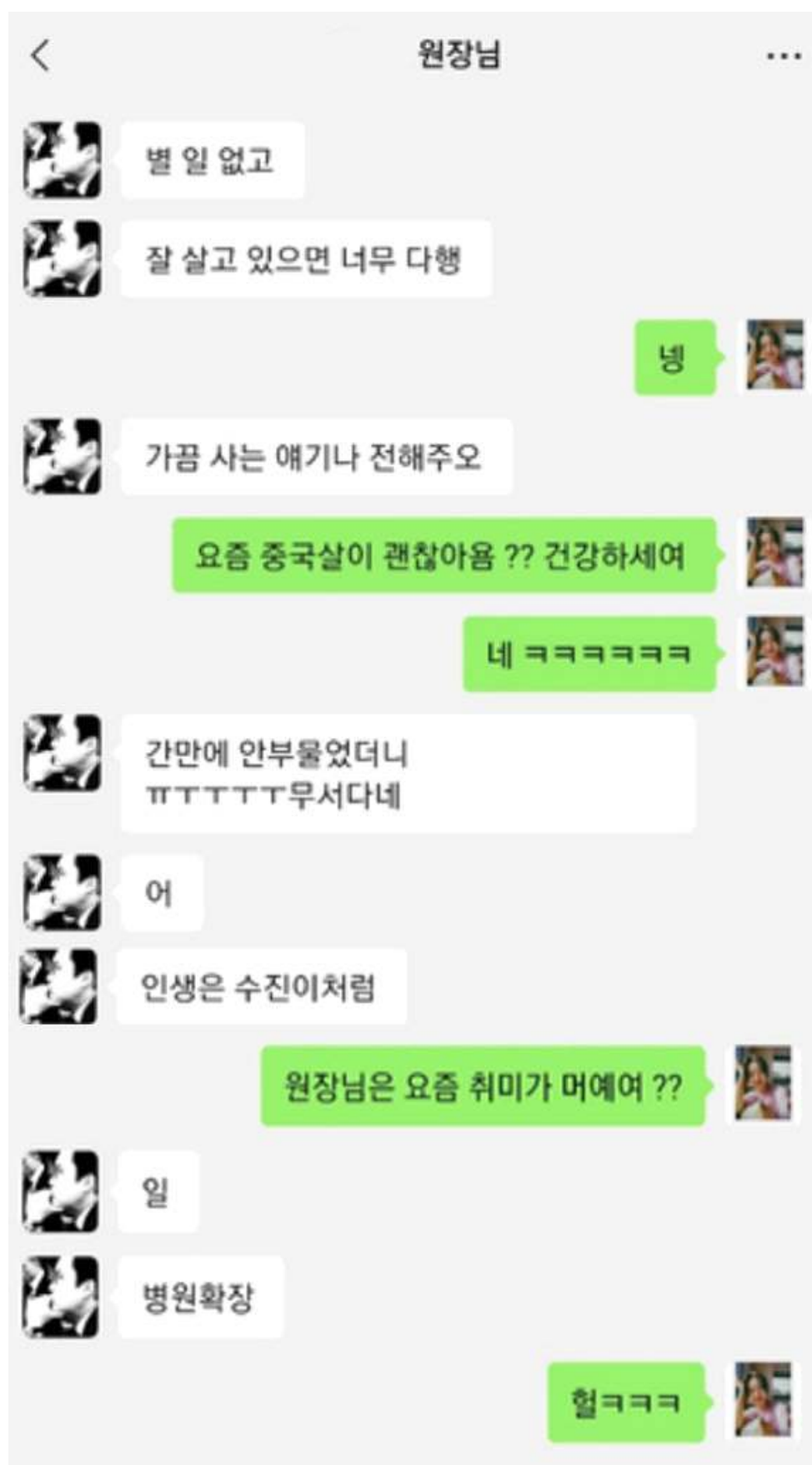


상담실장에게 필요한 것
:
멘토

1장, “나의 장점을 말해주는 사람이 있나요”

저의 의료기관 첫 근무지에서 만난 경영 원장님은 지금도 제게 멘토 같은 존재예요.
당시에 중국어도 못하는 제가 매일 실수만 하며 눈물 쏙 빠지게 혼나기도 했지만,
그 원장님이 보여준 ‘일 앞에서의 순수함’은 지금도 기억에 남아요.

병원 일에만 집중하는 모습, 성과에 대해선 철저한 기준을 두는 모습, 그리고 본인의
일에 대해선 외롭게 책임지는 태도. 그건 말로 배우는 게 아니라, 옆에서 보며 체득한
것들이었어요.



병원 현장에서 일하다 보면, 나와 맞지 않는 조직도 있고, 적응하기 어려운 분위기도 있어요. 저는 상담실장 교육을 하면서 이런 이야기를 자주 들어요.

“성형외과 상담실장이 되고 싶어요.”

“병원 코디네이터가 뭐하는 일인지 궁금해서 들어봤어요.”

이런 고민을 하는 분들에게 저는 늘 말합니다.

“직무를 정확히 이해하고, 내 장점이 발휘될 수 있는 병원을 찾는 것부터가 실력이다”라고요.

그리고 어느 조직이든, '나를 버티게 하는 한마디'는 분명 존재해요. 저에게는 이 말이었어요.

“언어도 안 통하고, 나한테 매일 혼나는데도, 너는 환자만 보면 잘 웃더라. 그 마음 하나는 내가 인정해.”

그 말 한마디에 울다가도 다시 일어났어요. ‘그래, 일단 내가 할 수 있는 일부터 잘하자.’는 다짐으로 출근했어요. 언어가 안 되면 공부하면 되고, 모르면 물어보면 되는 거니까요. 결국 저는 웃는 얼굴 하나로 고객 응대를 해냈고, 그 마음이 저를 병원 현장에 10년 넘게 있게 해줬어요.

아니,,,,, 오랜만에 하는 연락에 요즘 원장님 취미가 뭐냐 물었더니,
'일, 병원확장'이라니,, 나도 열심히 일해야지! 정신 번쩍드는 한마디입니다.

벌써 함께 근무했던 시절이 10여년이나 지나가는데, 첫 근무지의 원장님에게 안부연락을 받는 일은

‘아 나 잘 살고 있나보다.’

라는 생각을 하게 하더라고요.

누구나 처음엔 정말 막막합니다.

내가 잘해낼 수 있을까.. 라는 걱정,,,

근무 중 한 실수에 대한 후회, 부끄러움.. 의료종사자들끼리의 복잡한 사회생활 ...등등 온갖 부정적인 감정에 휩싸여 자주 밤잠을 설치고, 컨디션 난조에 빠지고, 친구를 붙잡고 펄펄 눈물을 흘리기도 합니다.

저도 경력 1-2년차 일 땐 울던 날들이 더 많았어요.
어느 직무에서나 각자의 힘듦이 있잖아요.

하지만 10년이 지나, 아직도 한 분야에 내가 버티고 있고, 존경했던 상사의 안부연락을 받으며 마음 한 구석에 벅참과 가슴 찡함을 느끼는 날도 오네요.
사실 그냥 '이 사람처럼 되고 싶다'는 마음이 드는 누군가가 있다면, 그 자체로 성장의 기회를 잡은 겁니다.



첫번째로 "멘토를 두자"입니다.

제가 이 산업에 이리 오래 버티는 원동력은 의료기관에서 성공한 멘토를 만나는 행운이 있어서 였다고 생각해요.

물론 직장에서 만나는 모든 상사가 나의 인생 멘토가 될 순 없죠.

본인이 멘토로 삼을 만한 인물인지 아닌지 파악하는건 본인 능력이라 생각합니다.

저는 첫 근무지에서 만난 경영원장님을 보고, "일은 저렇게 하는거구나." 라고 느꼈어요.

뭔가 엄청 외로워보이는데, 병원 성과 앞에 순수하기도 하고, 나를 혼내키는건 또 어찌나 독하게 혼내키는지.. 눈물 쏙 빠지게 혼내켜서 상상으론 나도 사람 먹살잡아버리게 만들기도 하는 ..

곰곰히 함께 근무한 시간들을 생각해보면

'저 인간한테 다신 연락안해' 라고 생각할 이유가 더 많은 직장의 수장이셨지만, 그래도 그분의 일을 해내는 능력과 일을 대하는 마음만큼은 진심으로 존경했기 때문에, 사회적으로 저의 모습을 성장시키는데는 진정한 멘토급이더라고요.

그래서 내가 스스로 내 위치에서 큰 걸음을 걸었다라고 생각드는 날엔 꼭 원장님께

연락을 하고, 중요한 결정 앞엔 예의상이라도 의견을 구해보는 척이라도 했어요...

"나를 위해 멘토를 이용합니다!"



두 번째로는, "입사, 퇴사, 이직도 실력이다." 라는 말씀을 드리고 싶어요.
1차 의료기관, 2차 의료기관... 등 여러분들이 근무하실 수 있는 의료기관의 종류는 참 다양합니다.
그만큼 내부 조직 문화도 다양하기 때문에, 나와 맞는 의료기관이 있을 수도 있고, 정말 안 맞는 의료기관도 분명 있습니다.
현재 근무하는 의료기관의 조직문화에 적응이 되지 않는다면, 깔끔하게 퇴사를 하는 것도 방법이고요.
의료기관의 조직 형태는 다양하므로, 내가 어느 직무를 잘 할 수 있는지를 파악하여 그 직무를 채용하는 의료기관에 스스로 문을 두드릴 줄도 알아야 합니다.
어떤 분들은 처음부터
"성형 외과 상담 실장이 되고 싶어요."
정확하게 목표하는 진료과가 있고 원하는 직무가 있는 분들도 있지만,
대부분은 "아직은 잘 모르겠지만 병원 코디네이터가 뭐 하는지 궁금 하긴 해요."
이 정도 마음이거든요.

그렇기에 다양한 교육 콘텐츠를 통해 직무 자체에 대한 충분한 정보를 얻어보시길 추천드립니다.

어느 곳에서 어떤 직무로 시작을 하셨던 간에
오래 근무 하시고 싶은 분들에게 꼭 필요한 것은,
본인의 장점을 캐치해내는 멘토의 한마디 라고 생각해요.

저 또한 첫 근무지에서 중국어도 못하고,
병원 직무에 아는 것 하나 없어 매일 실장님, 부장님, 원장님께 업무 실적에 대한 부

정 피드백으로 매일이 마음 고생이었지만,
어느 날 갑작스런 원장님의 한마디

"언어 안 통하고 나한테 매일 혼나면서도,
너는 환자를 만나면 잘 웃더라. 환자를 보고 웃는 그 마음 하나는 내가 인정한다."

말 한 마디가 저를 버티게 만들었던거 같아요.



누구나 마음이 지쳐, 출퇴근길이 고역인 날이 옵니다.

그럴 때마다 마음속으로 꼭 다짐했어요.

'저 인간(사회적 멘토,,,갑자기 연락 온 저분,,,)'이 나만 보면 혼내키고 괴롭히지만, 나는 이 병원에 오는 환자 응대하는 사람이니까.

환자 응대 업무나 잘하자!

말 안통하면 저녁에 언어 공부하고, 일단은 웃어주자. 도와주자.

손 발 다 써서라도 안내해주자.

그럼 됐지뭐!! 흥!!!! '

이런 맘으로 병원 업무를 하다보면 어느새 컴플레인 환자의 마음까지 읽어내는, 장판 깔고 점 봐줘도 될 거 같은 경지에 누구나 이르게 됩니다.



누구나 처음은 긴장 상태입니다.

무언가를 ‘잘못하고 있는 것 같다’는 느낌.

혼날까 봐 눈치 보이고, 내가 여기서 버틸 수 있을까 고민하고.

그 시절 나를 버티게 하는 건, 상사의 무심한 듯, 짧은 말 한마디였습니다.

“넌 환자를 만나면 웃잖아. 그 마음은 내가 인정해.”

‘나도 모르겠는 나의 장점을 알아 봐 주는 사람’이 있는 건 행운이에요.

그 사람이 꼭 상사가 아니어도 좋아요.

나의 가능성을 말해주는 사람,

나를 조금 더 단단하게 만드는 한마디가 있다면, 충분해요.

이 글을 읽는 여러분에게, 저는 그런 순간을 만들어 드리고 싶어요.

현장에서 오래오래 빛날 수 있도록요.



“ 타인의 장점을 알아채는 사람 ”

✓ 관찰력이 뛰어난 사람

말보다 ‘행동’을 먼저 보는 사람일거예요. 내 뱉는 말은 미숙했지만 웃는 표정을 기억해주는 그 분처럼요.

✓ 즉시 조언하지 않는 사람

답을 주기보다, 질문을 잘 던지는 사람일거예요. “넌 어떤 걸 할 때 제일 편해? 너 생각은 어때?” 와 같은 질문으로 함께 고민하는 사람일거예요.

✓ 성장을 ‘기다릴 줄 아는 사람’

실수했다고 바로 포기하지 않고, 정확한 정보와 시간을 주고 기다려주는 사람일거예요. 그 기다림으로 결국 함께 성장하는 사람일거예요.



" 직장에서 나와 함께 성장할 사람을 구분하는 3가지 관찰 포인트 "

✓ 일 앞에서 ‘사람’을 우선할거예요.

결과도 중요하지만 과정을 중요시해요.

실수가 있어도 “왜 그렇게 했는지”를 먼저 물어보는 사람이라면 함께 성장할 수 있는 사람일거예요.

✓ 사적인 기준보다 직무 기준을 중시할거예요.

“이 직무에선 이런 방식이 필요해”라고 말하는 사람입니다. 그 사람은 당신을 바꾸려 하기보다, 당신을 ‘맞는 방향’으로 이끌어줄거예요.

✓ 자신의 실패를 공유해 주는 사람입니다.

완벽함만을 노출하는 사람보다, “나도 그때 이걸 놓쳤어”라는 말 한마디가, 후배에게는 엄청난 안정감을 주죠. 이런 말을 건네는 사람은 함께 성장할 사람입니다.



나의 가능성을 먼저 믿어준 사람.
나도 몰랐던 나의 장점을 캐치해준 사람.
그리고 그 말을, 잊지 않게 해준 사람.
그 한 사람만 있다면,
병원 구성원으로 살아가는 과정이 훨씬 단단해집니다.

당신의 옆에도 그런 사람이 있었나요?
아니면 지금,
그런 사람이 되어줄 누군가를 기다리고 있진 않나요?

Chapter 12

외국인 환자를 맞이하는 순간, 병원은 브랜드가 된다

“외국어 못해도 OK, 마음만은 글로벌하게.”





사랑은 우리가 찾는 것이 아닙니다.
사랑은 우리가 만들어가는 것이예요.

인도 철학자 바이사힘 Bhai Sahib



외국인 환자를 맞이하는 순간,
병원은 브랜드가 된다

1장, “외국어 못해도 OK, 마음만은 글로벌하게.”



슬기로운 의사생활 시즌1 드라마에서 외국인 환자에 대한 장면이에요.

송화 : VIP 병동말이야. 수익이 좀 들쭉날쭉 하지 않아? 병실도 몇개 안되고, 환자들 몰릴때도 있지만, 또 없을 땐 몇달 동안 비어 있고. 내가 다른 자금 지원방법을 좀 알아볼까?

정원 : 그럴 필요없어. 요즘 누가 많이 벌어주고 있어.

송화 : 익준이구나

정원 : 어. 점점 소문이 나서, 높으신 분들, 유명하신 분들, 서로서로 소개해주면 서, 꾸준히 들어오고 있어. 아. 내일 그분 퇴원하신다.

송화 : 누구?

정원 : 왕자님 , 두바이 왕자님.

[VIP병실]

간호사 : 내일 퇴원 얘기 들으셨죠?

통역사 : you heard that your mother leave tomorrow right?

두바이왕자 : yes, i heard that from dr,lee. thank you very much. i never thouht my mom be able to go home so early.

통역사 : 네, 닥터리에게 들었습니다. 매우 감사합니다. 어머니가 이렇게 빨리 퇴원하실 줄은 몰랐습니다. 저도 어머니도, 율제병원에, 그리고 이익준 교수님께 큰 감사 드립니다.

간호사: 아 . 그리고 이건 선납금을 제외한 진료비청구서인데, 입원비, 수술비, 검사비 모두 포함된 금액입니다. 의료보험이 적용되지 않아서, 금액이 좀 많아요. 카드도 가능하고, 분할납부도 가능하니까 편하신대로 하시면 됩니다.

두바이왕자 : I will pay for it cash today.

통역사 : 오늘 현금으로 다 납부 하시겠습니다.



우리나라의 3차 의료기관을 이용하는 중동 환자의 모습을 잘 그려낸 장면이에요. 건강보험이 잘 되어있는 대한민국 사람들의 입장에서는 의료기관을 이용하기 위해서, 국경을 넘을 일인가, 라고 생각할 수도 있죠. 하지만 의료 관광을 필요로 하는 국가의 의료보장체계를 보면, 이해가 되기도 합니다.

미국은 우리나라의 건강보험과 같이 젊고 건강한 연령대, 사회생활을 하는 계층을 대상으로 정부가 주도하는 의료보험이란 것이 없어요.

우리가 만약 미국의 시민권자, 또는 미국 여권 소지자라면 어떤 방법으로 나의 의료비를 대비 해야할까요??

바로, 우리나라로 치면 실비 보험.
사보험에 가입함으로써 비싼 의료비를 대비해야 해요.
그래서 미국 보험회사의 보험 상품은 우리 나라의 실비 보험보다 더 다양해요.

또는 미국은 의료보험을 따로 가입하지 않은 사람들, 비보험자들도 있는데,
이들은 치료를 위해 의료 수가가 저렴한 국가로 원정 치료를 가기도 한다.
미국 비보험자가 흔히 원정 치료 가는 나라로는 비교적 가까운 멕시코가 있고요.

멕시코의 의료수가는 미국의 의료수가보다 훨씬 저렴해서, 미국인들이 은퇴 후, 멕시코에서 노년을 보내기도 하는데 그 이유 중 하나는 멕시코의 의료 보험제도와 저렴한 의료수가 때문이기도 해요.



이쯤 되면,
우리나라의 건강보험이란 것이 참 고맙게 느껴지기도 합니다.

우리나라는 개인의 소득 일부를 건강보험 공단에 공동으로 저금하고 있죠.
그리고 개인이 의료기관에서 의료 서비스를 이용하면 환자는 본인부담금을 내고, 나머지 의료비용은 건보공단에서 의료기관에게 급여하고요.

미국은 개인의 의료비는 사보험에 가입해서, 의료를 사용합니다.

우리나라 건보공단은 국민의 건강증진을 위해 급여 기준을 마련하지만, 보험회사는 고객 만족을 위해서, 보험 상품을 만들죠.

미국인 고객이 한국에서 3개월 출장 업무를 본다고 하면, 보험사는 고객을 위해서 한국에서 머무는 동안 의료서비스를 사용할 수 있도록 한국에 소재한 의료기관과 MOU 체결을 해요.

이렇게 고객 맞춤형 의료관광 보험 상품이 만들어지죠.

우리나라 사람들은 의료기관에서 급여진료를 받고, 건보공단에서 급여해주지 않는 치료에 대해서는 본인이 가입한 사보험의 보장내역을 살펴보게 됩니다.

건강보험, 사보험 보장하는 진료가 아닐때엔 마지막으로 본인이 모두 지불하는 비급여 진료로 받게 됩니다.



사보험, 무보험이 익숙한 미국인들을 우리나라 의료기관에 유치하기 위해, 우리나라 의료기관은 해외 보험사와 연계하여, 의료 관광 상품을 만들어, 미국인들이 우리나라 의료기관을 이용할 수 있도록 홍보하고 있어요.

미국 현지의 하나투어 여행사는 고려대, 한양대 병원과 연계하여 건강검진상품을 만들어 홍보, 판매 하고 있고요.



“ 외국인 환자 유치, 실무에서 꼭 알아야 할 기본 사항 ”

✓협업의 핵심은 ‘가이드 라인’ 파악

해외 유치업체와 협력 시엔 반드시 보건산업진흥원의 가이드라인을 기준으로 합니다.
수수료, 진료 범위, 사후 관리까지 모두 명확히 확인하고 안내해야 오해가 없어요.

✓시나리오 기반 응대 준비

진료 전 : 통역 지원 여부, 진료서류 사전 전달 여부 체크

수술 당일 : 보호자 동반 여부, 입원,퇴원 루틴 설명

진료 후 : 후속 상담, 경과 관찰, 비대면 케어 경로 정리

보험 | 비보험 구분 안내: 외국인 환자는 국제수가 대상입니다.

의료기관에서 직접 정한 국제수가대로 환자에게 진료 항목별로 설명할 수 있어야 합니다.



“ 실장에게 필요한 ‘문화 민감성’ ”

✓ 언어보다 중요한 ‘태도’

완벽한 외국어를 하지 못해도 괜찮다.

하지만 정보를 전달할 때에는 천천히, 표정을 부드럽게, 설명은 반복적으로.
문화적 긴장을 줄여주는 응대를 하는 것이 좋아요.

✓ 비언어적 표현은 더욱 신경 쓰기

특정 손짓, 표정, 거리감 등은 국가에 따라 오해를 부를 수 있어요. 예를 들어 중동권 환자는 손등 노출에 민감하고요. 일본 고객은 과한 제스처를 부담스러워할 수 있어요.



외국인 환자는 그 병원의 글로벌 평판을 만들어 나갑니다.
언어보다 중요한 건, 국경을 넘어 배려하는 태도일지 몰라요.
내가 지금 이 순간 어떤 태도로 고객을 응대하는지가,
그 병원의 글로벌 브랜드 가치를 만들어 나가고 있어요.
말이 안 통해도, 마음은 통해요.

그렇게
글로벌 실장이 되어갑니다.

Chapter 13

매일, 조금씩 배워가는 중입니다

“사수 없이 시작해도 괜찮아요. 이 책을 보셨으니까요.”





지성이 내적 발견이나 깨달음에 기여하는 바는
생각보다 크지 않습니다.

나의 의식이 도약하는 시점을 직관이라고 부르는데,
이 순간 내면의 물음에 해답이 스스로 떠오릅니다.
이에 대한 이유나 방법은 여전히 알 수 없고요.

물리학자 알버트 아인슈타인 Albert Einstein



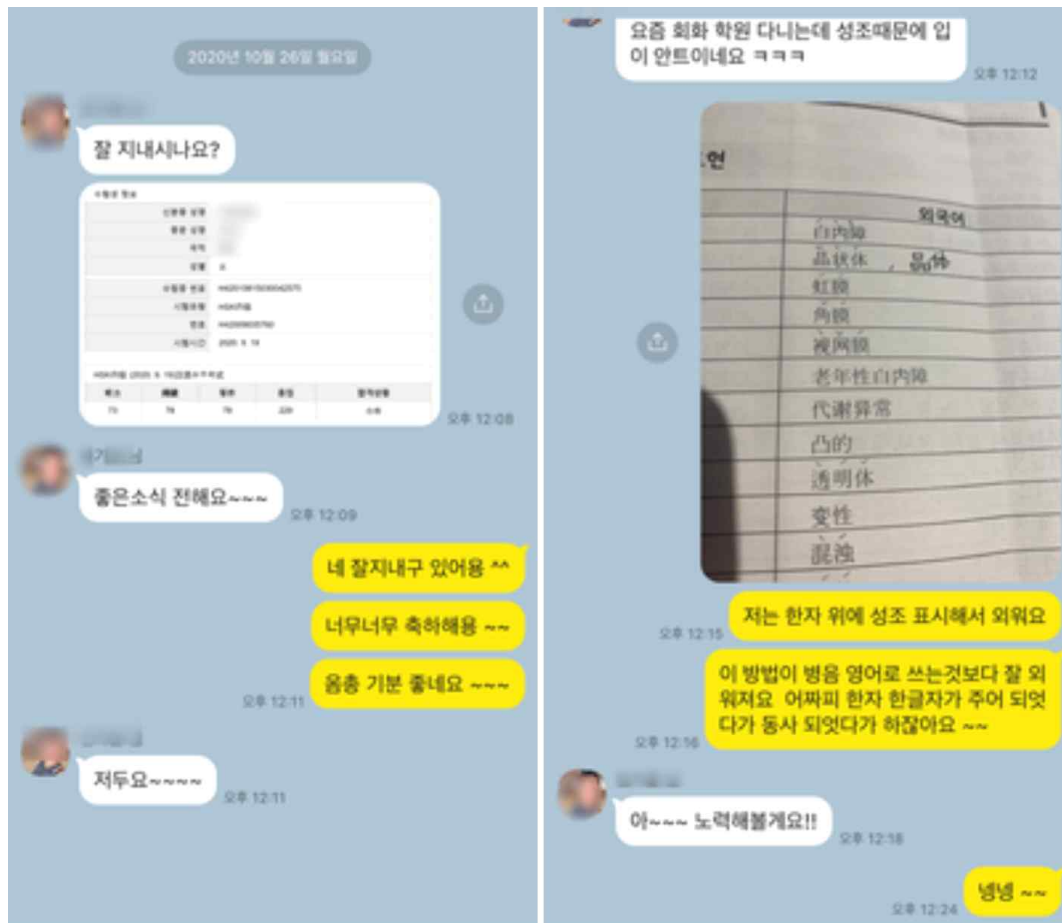
매일,
조금씩 배워가는 중입니다

1장, “사수 없이 시작해도 괜찮아요. 이 책을 보셨으니까요.”

병원에서 오래 근무하는 사람은 완벽한 사람이 아니에요.
새로운 상황 앞에서 주저하지 않고, 기꺼이 배워 나가는 사람이에요.

가은님의 중국어 공부를 도와줄 때가 생각합니다.
저와 첫 만남에서 가은님은 3급 시험에 도전하고 싶다고 하셨어요.
중국어 수준은 본인이 중국어를 하면 아무도 못 알아듣는다는, 고민을 나누었습니다.

저와 차근차근 HSK 3급을 목표로 공부를 하였고, 1달 만에 저는 4급 시험을 준비해도 될것 같다고 말씀드렸는데요.
아주 당당히 합격하셨어요!



저와 가은님이 활용했던 초보가 중국어 공부에 흥미를 느꼈던 과정을 공유 드릴려고 해요!

결과 그 자체보다 타인이 공부하는 과정에서 더 많은 영감을 받기도 하잖아요. .

저희는 한글 받아쓰기 방법을 많이 활용했어요.

제가 한글로 문장을 읽어주면, 중국어로 문장을 만들어서 쓰는 방법이었는데요.

혼자 언어 훈련을 할 때, 실용적이고 짧은 시간에 실력을 늘릴 수 있는 방법 중 하나입니다.



좀 더 구체적으로 배움의 과정을 공유하자면요.
저는 한글로 짧은 문장을 읽어주면,
가은님은 본인이 생각나는 대로 문장을 만들어서 씁어요!

그 때 저는 가은님이 구사한 문장이 꼭 교과서나 책에서 제시한 문장이 아니더라도,
말이 되면 그렇게 써도 ‘중국인들 알아들어요~’ 라고 알려줬어요.
그리고 애매한 문장을 구사하면, 그렇게 말하면, 중국인들은 이런 이런 부분에서 다르게 생각하고 오해해요.
이런 식의 방법으로 수업을 하니, 저도 재미있었고, 중국어를 배우는 입장에서도 꾸준히 하게 되는 원동력이었다고 하더라고요 ^^

그리고 또 하나의 중국어 공부 팁으로는 중국어 공부 하실 때, 한자를 알면 중국어 공부가 많이 수월해집니다.
특히 한자의 부수 관련 영상을 유튜브를 통해서 가끔씩 가볍게 눈에 익혀 두면 중국어를 관심있게 볼 수 있는 내공이 생기는 것 같아요.

한자는 표의문자(表意文字)라 뜻을 포함하고 있어요.
요상한 모양의 한 자 하나에 뜻을 포함하고 있고, 그 뜻이 시대에 따라 다른 의미도 포함하며, 변형되어 지금까지 쓰여오고 있기 있어요.

별을 뜻하는 한자 모양을 한번 볼게요.
해 아래에 생겨나있는 것을 표현했어요. 하늘의 별을 해 아래에 생겨난 것으로 그린 것이 재미있지 않나요?

星★
위쪽에 日(해)
아래쪽에 生(나다)

期는 시간, 주기, 약속된 일정 등을 뜻합니다.

달(月)의 한자를 넣어, 달의 변화와 그에 따라 반복되는 시간 단위의 날들을 상징해요.

星 → 별★
期 → 기간
一 → 숫자 1

이제 위의 두 글자를 합쳐 보겠습니다.

星期 별(星)의 주기(期)라는 의미로, 하늘의 운행을 기준으로 만든 한 주(week)가 됩니다.

‘星期一’는 별의 주기 중 첫 번째 날이라는 뜻이에요. 옛 중국인들은 하늘의 별과 달의 주기를 보며 시간을 계산했기 때문에, 시간과 날짜를 별(星)과 달(月)로 표현했네요.

星期一 월요일

중국어는 이렇게 글자 하나 하나에 뜻이 담겨 있어서,
단어를 외우는 것이 아니라 그림처럼 받아들이면, 더 잘 기억할 수 있어요.
별이 떠 있는 첫 번째 날을 星期一, 월요일로 부르니까요.

가은님도 한 글자에 전혀 상관없는 뜻이 있는 점이 참 적응 안 되고, 어렵게 느껴진다고 ,, 여러번 투덜거리셨어요 ^^ (귀여우심)

그럴 때 마다, 한자의 부수의 뜻
즉 제일 최초의 뜻에서 변형, 변형을 거쳐 여러 가지 뜻이 생긴 것이라고, 말씀 드렸어요.

새로운 한자를 더 만드는 것 보다, 있는 한자에 뜻을 더 추가하는 게 중국어 입장에선 효율적이지 않겠냐며.^^

언어 공부를 한다는 건
긴 시간이 필요하죠.

긴 시간 한다는 것 자체가 의미 있기도 하고요.

그 과정이 즐겁기 위해서는 양질의 콘텐츠와 조금은 효율적인 방법을 곁들이면 실력은 누구나 향상된다고 생각합니다.



저와 함께 초보 탈출한 저의 첫 과외 학생이 저는 너무너무 자랑스러워요!
저의 개인적인 일정으로 끝까지 못 봐드린게 맘에 걸렸는데, 정확한 방법으로 혼자 공부 하셔도 좋은 결과를 얻는 모습을 보니, 정말 뿌듯하네요!
지금은 중국어 회화 학원을 다니시며 육아중이시더라고요.

인생은 가만히 있어도 흘러가지만, 그 과정에 오랜시간 노력하고 있는 무엇인가가 있는 것이 나의 인생을 좀 더 의미있게 만드는 것 같습니다.

또 하나 중국어 성조 공부 꿀팁!

저는 한자 위에 성조를 표기해서 외워요! 병음 어짜피 아는 발음 백날 손으로 써봤자, 의미 없는 거 같아서 터득한 방법이에요!

또 반복되는 이야기이지만 한자는 한자 속에 수많은 뜻이 있어 성조를 지켜서 발음해 줘야, 중국인과 의사소통이 되요!

그치만 성조가 없는 한국인들이 성조를 익힌다는게 참 어려운데,
저는 한자 위에 성조를 써서 계속 눈으로 보면, 말을 할때 성조도 생각이 나더라고요!
我(나) 라는 한자가 주어자리에 가면 주어인것이고 목적어 자리에 가면 목적어 인것이니, 성조를 지키는것과 퍼즐맞추듯 자리를 잘 맞추기만 하면 중국인과 의사소통됩니다.

다!

한자위에 성조를 쓰는 방법으로 중국어 공부가 조금 더 쉬워지길 바랍니다.



처음엔 누구나 ‘이 길이 맞는지’ 확신이 없어요.

처음 병원에 입사했을 때, 나 역시 사수도 없고 기준도 없었습니다.

외국인 노동자였던 나는 작은 실수 하나에도 크게 무너졌고,

‘나, 잘하고 있는 걸까’라는 생각을 수없이 되뇌었죠.

그래도 어느 날, 원장님의 한마디가 나를 지탱했어요.

“언어는 안 통하지만, 환자를 보고 잘 웃더라. 그건 내가 인정한다.”

그 한마디가 지금의 나를 만들었습니다.



함께한 시간은 짧아도, 인연은 오래 갑니다

중국 상하이 예스타에서 함께 근무했던 원장님과는 2년 남짓한 인연이었습니다.

하지만 그 짧은 시간이 만들어준 관계는, 10년이 지난 지금도 제 사회생활에 큰 영향을 줍니다.

그 말 속엔 저에 대한 신뢰, 그리고 그 신뢰를 내 제자에게까지 확장해주는 믿음이 있었습니다.

짧은 시간이었지만 저는 그 조직 안에서 최선을 다했고,
그 진심은 시간이 지나도 남는다는 걸 깨달았죠.

지금 당신이 일하고 있는 병원,
그곳에서 만난 누군가와 인연이
10년 뒤 당신의 커리어를 도와줄지도 모릅니다.
짧은 인연일지라도,
진심을 다해 일했던 시간은 결코 사라지지 않아요.
그 시간은 언젠가,
누군가의 입을 통해 ‘추천’이라는 이름으로 돌아옵니다.



“ 오래 버티는 사람은 무엇이 다른가 ”

✓ 칭찬 한마디를 오래 품는다

“네가 환자에게 보여준 미소가 좋았어.”
그 말 하나로, 또 하루를 견디게 되기도 해요.
자신을 격려하는 말을 적어두고 반복해서 읽는 습관이 큰 힘이 됩니다.

✓ 업무보다 ‘리듬’을 먼저 만든다

매일 반복되는 진료 스케줄, 민감한 고객 응대, 끊임없는 전화...
이 속에서 나만의 루틴이 없으면, 금세 지칩니다.
퇴근 후 루틴, 감정 정리 노트, 주간 계획 다이어리는 '생존 도구'입니다.

✓ 실수도 실력이다

환자의 한마디에 눈물이 났던 날도, 고객의 컴플레인에 잠 못 이루던 밤도,
모두 내 안에 남아 '판단력'과 '눈치'로 변해요.
오래 버티는 실장은 결국, 감정의 파도 위에 자기만의 보트를 만든 사람이더라고요.



“ 나를 지켜주는 업무 루틴 ”

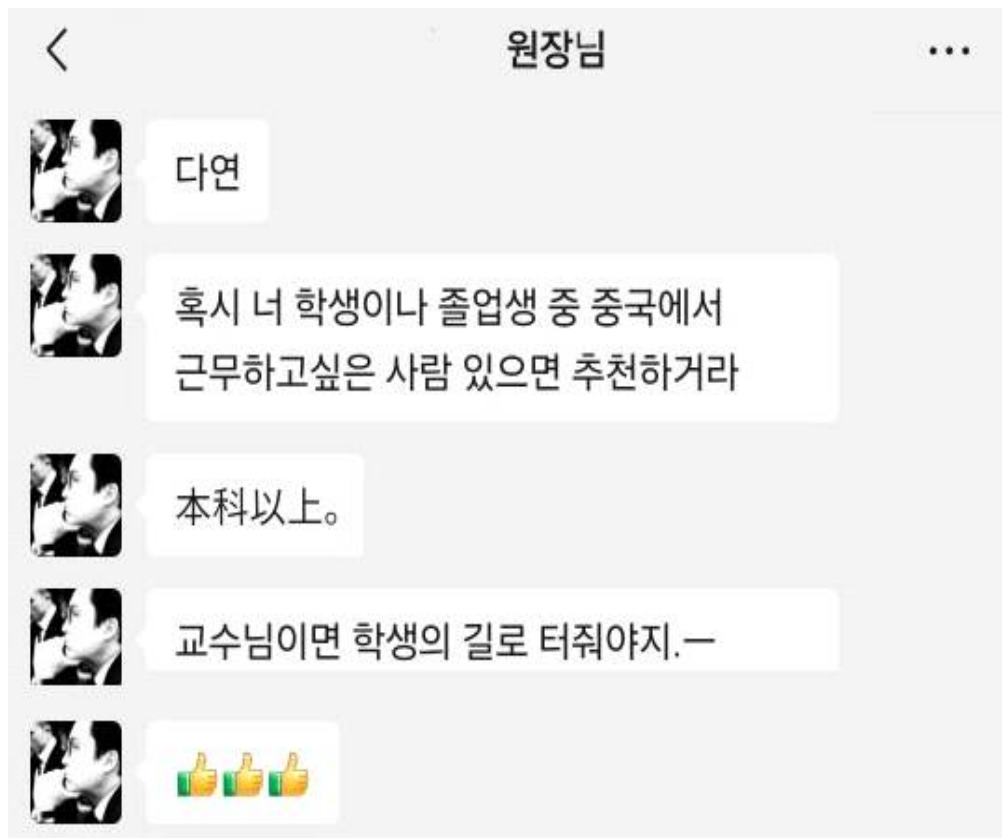
✓ '칭찬 일기' 쓰기

오늘 하루, 내가 잘한 한 가지를 꼭 기록하세요.
아무도 몰라도, 나 자신은 알고 있어야 해요.

✓ '감정 탈의실' 만들기

병원에서의 나와 집에서의 나를 나누는 연습이 필요해요.
퇴근 후, 향기나는 핸드크림을 바르는 작은 습관 하나로 감정의 전환이 시작됩니다.
피드백 받을 때, 나를 놓지 않는 법

지적을 들을 때 ‘나는 부족하다’가 아닌,
‘내가 더 성장할 수 있다’는 각도로 받아들이세요.
감정이 아닌 전략으로 듣는 법을 익혀야, 오래 갑니다.



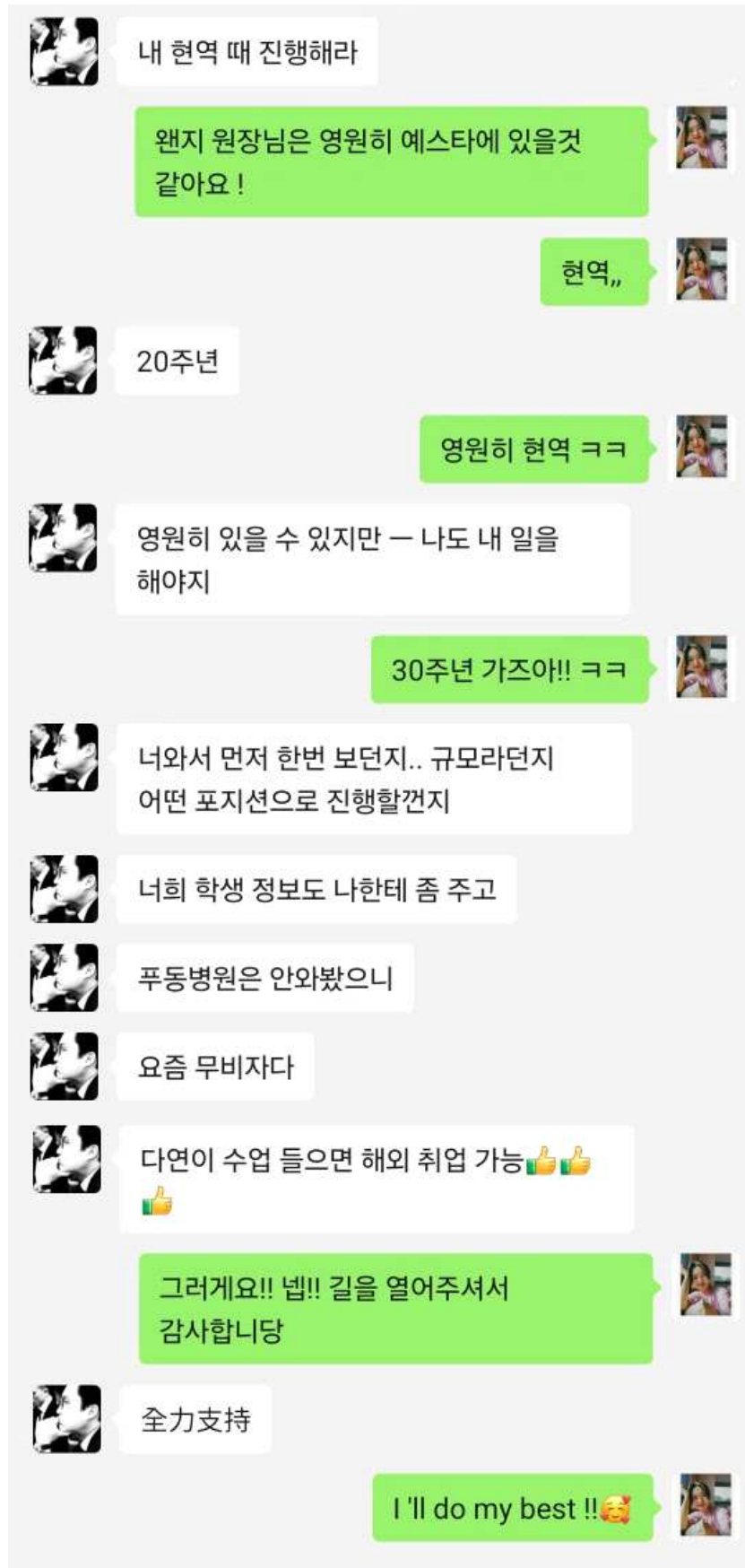
단순한 격려 이상의 말들이었어요.
짧게 함께했던 시간이 서로에게 신뢰로 남아 있었기에, 이런 ‘기회’를 건네주실 수 있었다고 생각합니다.

어느 병원에서는
"1~2년의 짧은 인연이라도, 내가 그 곳에서 진심을 다했다면 그 시간 자체가 강력한

나의 보증 수표가 된다.“

사회생활에서 이렇게 만들어 나가는 신뢰는 돈 주고도 살 수 없는 자산이 됩니다.

특히 병원처럼 사람과 사람이 맞닿는 현장에서는,
‘누구와 함께 일했는가’가 당신의 이름을 대신해주기도 하니까요.



병원에서의 커리어는 나의 포트폴리오로 남기기가 쉽진 않습니다. 프로젝트의 성과는 결국 병원의 이름으로 남는 것이 이유이기도 하고, 사람과의 관계도 숫자로 표현되지 않는 않니까요.

하지만 내가 일을 하며 현장에서 쌓은 나의 신뢰는 내가 오래 가지고 갈 수 있습니다.



‘인연 자산’을 만드는 세 가지 습관

✓ 인사, 칭찬, 감사 인사는 오래 기억됩니다.

원장님이나 동료에게 받은 한마디, 내가 건넨 한마디로 ‘기억에 남는 사람’이 되길 바랍니다. 최선을 다한 사람은 시간이 지나도 기억되거든요.

✓ 모든 일을 120% 하지 않아도 됩니다. 다만 ‘기본’을 꾸준히, 성실하게 했다는 평판은 남습니다. ‘기본’은 ‘인사’입니다.

SNS나 하다 못해 업무 메신저로 의사 소통을 할 때, 업무 그 자체도 중요하지만, 시작과 마무리를 짓는 인사를 하시길 바랍니다.

‘안녕하세요. 00팀 000입니다.’, ‘그때 덕분에 많이 배웠어요’ 같은 인사는 당신의 이름을 다시 기억하게 만듭니다.



제가 운영하는 기관은 KOMECO | 코메코입니다.
병원 코디네이터부터 의료관광 국가자격증까지.
의료기관의 현장에서 통하는 콘텐츠를 제작하고, 교육합니다.

“Content is everything.”
KOMECO의 슬로건이에요.

저는 학습자가 자신만의 길을 발견하길 바랍니다.

이 전자책을 읽으시며

“내가 이렇게 경력을 쌓았으니, 당신도 이렇게 해요.”
라고 생각하길 바라는 것이 아니고요.

“내가 경험한 것은 이렇고, 내가 숙지한 정보는 여기에 있어요.
이 콘텐츠로 당신의 삶에서 새로운 선택지를 찾을 수 있길 바랍니다.”

우리 모두의 여정은 다를 거예요.
하지만 저의 콘텐츠가, 그들의 여정을 좀 덜 험하게 만들 수 있길 바랄 뿐입니다.

내가 걸어온 길을 투정하는 것도 아니고, 자랑하고 것도 아니예요.
당신이 자기만의 길을 잘 만들어 가기를 바라는 마음으로
그 간의 경험을 정리하고, 콘텐츠를 만들고, 공유하는 삶을 살고 있습니다.

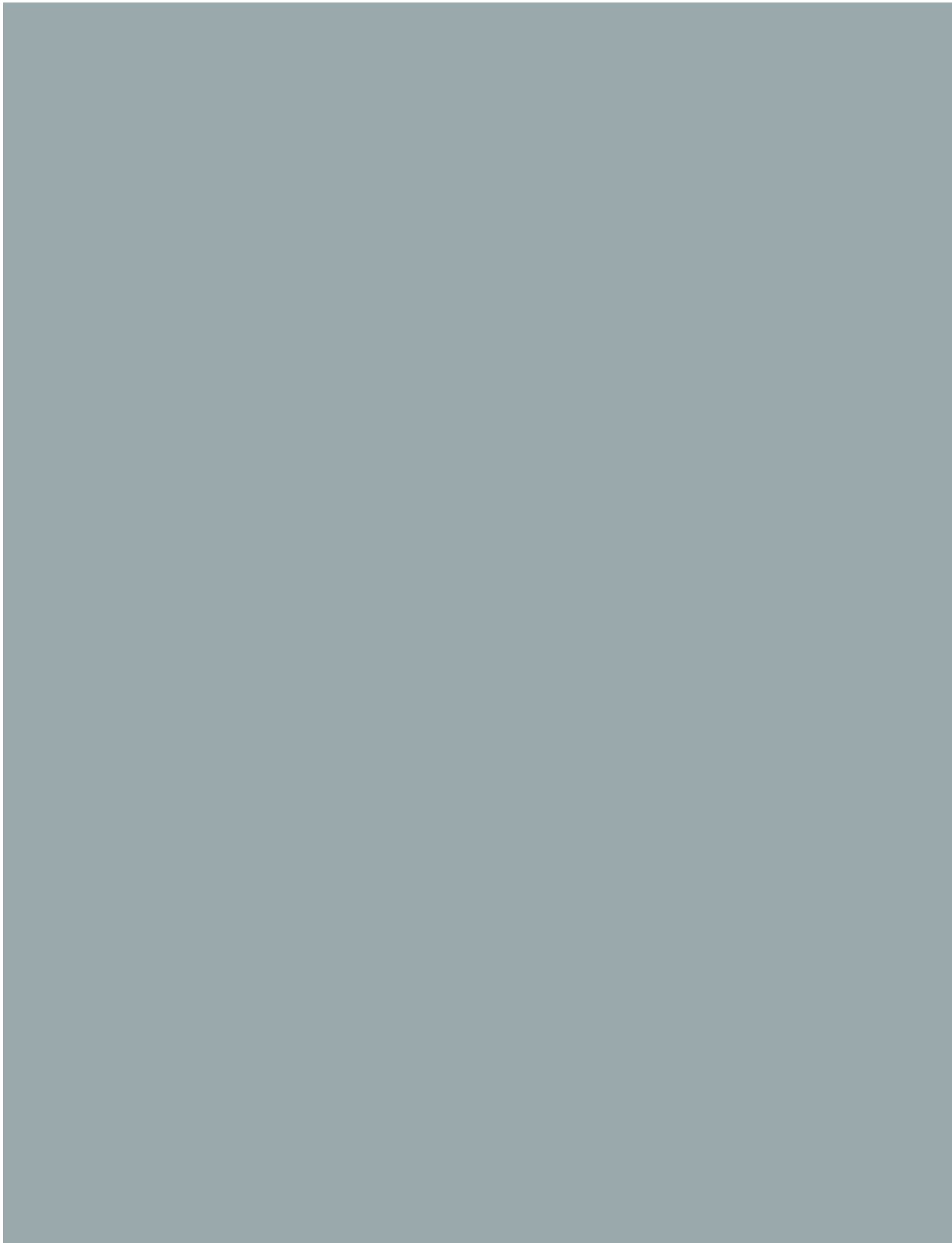
지금 이 페이지를 넘기고 있는 당신에게,
제가 전해주는 이 콘텐츠들이 당신의 여정에서 작은 오솔길을 내어주길,
그리하여 당신이 당신의 인생에서 빛이 나길 진심으로 바랍니다.



병원에서 오래 살아남는 사람은 완벽하게 준비된 사람은 아니에요.
자신의 감정과 함께 일하는 동료, 환자들의 감정을 들여다 볼 줄 알고, 작은 습관으로
다독일 줄 아는 사람이에요.

사수가 없어도 괜찮습니다.
당신이 이 책을 마지막까지 읽고 있다면,
이미 '잘 하고 있는 사람'이라는 증거입니다.
그리고 제가, 그런 당신이 오래오래 당신의 인생에서 빛이 나길 진심으로 응원합니다.





병원근무는 처음인데요?

해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!



우연히 조정래님의 '정글만리' 라는 소설 책을 읽었습니다.
소설 속 한국 성형외과 의료진이 중국 시장에 진출하며 일어나는 에피소드는
저를 중국 상해에 소재한 예스타 성형외과로 이끌었습니다.
그렇게 저는 병원코디네이터라는 직종에 매료되었고, 10년이라는 시간이 흘렀습니다.

소설 속 작은 에피소드가 저의 10년이라는 시간을 가슴 벅차도록 보람되게 해주었듯,
본서를 읽는 분들에게 저의 지난 시간들이 잘 전달되어 여러분들의 삶에
봄비가 되길 바랍니다.

- 저자 서문 중(中) -



한국의료통역코디네이터협회
Korea Medical Interpreter Coordinator Association