



누구나 병원코디네이터 직을 할 수 있다

해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!

저자 | 박다연





누구나 병원코디네이터 직을 할 수 있다

해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!

저자 | 박다연



누구나 병원코디네이터직을 할 수 있다.

저자	박다연
감수자	이길성(중국 예스타 미용병원 CEO) 이태성(서울대학교 의과대학 성형외과전문의)
발행일	2024.02.20.
발행처	한국의료통역 코디네이터협회
발행인	박다연
디자인	민스디자인스토리
일러스트	민미홍
홈페이지	http://somacs.co.kr/

ISBN 979-11-983013-0-7

정가 28,000

이 책에 담긴 내용과 그림의 무단 전재 및 복제 행위를 금합니다.

머릿말

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.

소설을 읽으며 키운 상상력과 제가 마주한 현실은 꽤 달랐습니다. 특히 개인적인 역량에서 부족함을 많이 느꼈습니다. 당시 역량개발을 위한 다양한 교육과정을 수료하였는데, 그때 교육 내용과 실무 적용에 있어 어려움을 느꼈고, 조금 더 실무에 적합한 커리큘럼 개발에 대한 꿈을 가지는 계기가 되었습니다.

다행이라고 표현해야할까요. 코로나를 겪으며, 일시적으로 외국인환자의 움직임이 제한되었지만, 글로벌헬스케어 산업은 더욱 진화하였고, 국가경쟁력을 좌우하는 고부가가치산업임에는 의심의 여지없이 확고해졌습니다.

이에 더없는 보람과 성취감을 느끼며 본서를 세상으로 내 보낼 용기를 내었습니다.

본서는 4세대 병원코디네이터를 양성을 위한 실무서입니다.

정보통신 기술의 발달로 전 세계인들은 각 국가의 보건전달체계를 실시간으로 비교 분석합니다. 그리고 본인에게 필요한 의료서비스를 원격으로 상담하고 수술을 받기 위해 국경을 이동합니다.

필자는 중국에 소재한 한국 성형외과 병원코디네이터를 시작으로 서울 강남에 소재한 국제진료센터에서 외국인 환자 유치업무를 담당했습니다. 해당 직무의 국가자격증인 국제의료관광코디네이터, 보건복지부 주관 의료통역사 인증시험을 합격하고 현재는 병원코디네이터과정 대학강의를 하고 있습니다. 이론과 실무경험을 기반으로 의료 국제화에 대비한 의료종사자들의 업무능력 향상에 올바른 방향을 제시하고자 합니다.

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

2023년 05월

박다연

차례



PART 1

한국보건의료의 이해 _12

1. 국민건강보험의 운영체계 _14
2. 사회보장제도 _22
3. 보건의료전달체계 _32
4. 보건의료정보관리 _36
5. 의료기관 시스템 _37
6. 의료수가 _45
7. 공중보건 _47

PART 2

임상의 이해 _56

1. 해부학 _58
2. 건강검진 _79
3. 모발이식 _83
4. 성형외과 _87
5. 안과 _104
6. 치과 _110
7. 피부과 _115
8. 한의원 _126



PART 3

의료시장의 변화와 의료커뮤니케이션 _136

1. 의료상담자 _138
2. 의료상담 _139
3. 고객 유형별 의료 상담 스킬 _155
4. 온라인 의료 상담 _158
5. 상황별 의료 상담 _161
6. 불만고객 응대 _171
7. 국제의료관광코디네이터 _178



PART 4

의료기관 조직문화와 마케팅 _194

1. 고객접점의 매뉴얼(MOT) _196
2. 내부고객 _200
3. 고객관계경영(CRM) _202
4. 의료기관의 이미지 _215

표 목차

- 표 1 의료보장제도의 유형 비교 (건강보험심사평가원) _25
- 표 2 국민건강보험제도의 연혁 (국민건강보험공단) _26
- 표 3 의료법에 의한 의료기관의 분류 (의료법 제3조) _38
- 표 4 공중보건학의 발전과정 _48
- 표 5 치과진료항목 _114

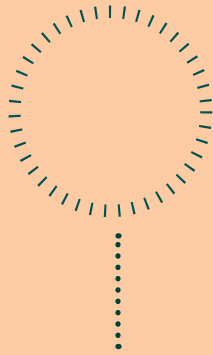
그림 목차

- 그림 1 건강보험 관리체계(보건복지부) _14
- 그림 2 의료법 시행규칙 서식 별지 제9호서식 처방전 _17
- 그림 3 국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙 서식 별지 제6호서식 _18
- 그림 4 우리나라 사회보장 기본법에 따른 사회 보장 체계 _24
- 그림 5 건강보험증(국민건강보험공단) _26
- 그림 6 자동차보험의 심평원 위탁배경 _28
- 그림 7 자동차보험 진료수가 지급 업무 흐름도 _29
- 그림 8 의료급여절차^(『의료급여법 시행규칙』제3조) _30
- 그림 9 응급의료비용 미수금 대지급제도 업무 절차 _31
- 그림 10 국가보건체계의 구성요소(Kleczkowski) _32
- 그림 11 EMR 도입에 따른 의료정보시스템의 통합 _41
- 그림 12 질병발생의 3대 요소(John Gordon) _52
- 그림 13 인체의 해부학적 위치를 나타내는 평면 _58
- 그림 14 인체의 해부학적 방향을 일컫는 용어 _59
- 그림 15 인체의 움직임을 일컫는 용어 _61
- 그림 16 계통별 해부학 지도 _63
- 그림 17 성형외과 차트 _220



한국보건 의료의 이해





1. 국민건강보험의 운영체계 _14
2. 사회보장제도 _22
3. 보건의료전달체계 _32
4. 보건의료정보관리 _36
5. 의료기관 시스템 _37
6. 의료수가 _45
7. 공중보건 _47



한국보건의료의 이해

1. 국민건강보험의 운영체계

1) 국민건강보험의 운영체계

한국의 건강보험체계는 제3자 단일보험자 체계로 국민건강보험공단이 보험자로서 가입자 관리와 보험료 징수 및 요양급여 비용 지급의 역할을 담당한다. 가입자(직장, 지역, 피부양자)가 요양기관에서 서비스를 이용하면 요양기관은 건강보험심사평가원에서 서비스에 대한 진료 비용을 청구하고 건강보험심사평가원은 청구된 건에 대한 심사와 적정성 평가 후 공단에 결과를 통보하며, 공단은 이에 기초하여 요양기관에 비용을 지급한다.



● 그림1 - 건강보험 관리체계(보건복지부)

2) 국민건강보험의 특징

㉠ 강제가입

대한민국 국경 내에서 소득이 발생하는 자는 누구든지 의무적으로 건강보험에 가입해야한다. 이는 의무적으로 가입해야한다.

㉡ 단기보험

최근 3개월 간 건강보험료를 체납하였다면, 요양급여제한자가 된다. 의료기관에서 급여 의료서비스를 받을 수 없다.

㉢ 수익자부담

국가보건서비스의 방식으로 의료보장을 받는 나라에서는 일반 조세로 의료서비스 비용을 충당한다. 하지만 우리나라의 건강보험은 의료보험방식으로 의료를 보장하는 나라이며, 이는 재원을 국민들에게 의료 보험료로 충당하고 있다. 이는 의료서비스의 수익을 받는 사람이 재원을 부담한다는 의미이다.

㉣ 보험급여의 균등성

의료서비스에서 급여기준은 상병명, 치료행위 등의 기준으로 급여되므로, 보험급여는 균등하다.

㉤ 형평성

소득에 의해 의료보험비가 산정되므로, 많은 소득을 발생시킬수록 더 많은 의료보험료를 내기에 형평하다 본다.

3) EMR전자의무기록(electronic medical record)

① 정의

EMR시스템이 도입되기 시작된 것은 1990년 초반으로 의원의 전자차트프로그램(의원용 EMR)으로 의료보험 청구전산화와 관련하여 환자의 정보를 전산으로 관리하면서 시작하였다. 병원급 의료기관을 대상으로 EMR시스템이 도입된 것은 1990년대 중반이다. 입원환자용 전자 의무기록시스템의 최초도입은 1994년도에 개원한 삼성서울병원이다.

② 환자 등록

개인용 컴퓨터 PC가 보편화된 1990년대 중반 이후 기존의 종이에 기재하는 환자 차트를 전산화한 것으로 환자의 인적 사항, 병력, 진찰 결과, 치료 결과, 수술 기록, 입·퇴원 기록, 외래 진료 사항, 건강검진 기록 등을 기재한다.

☑ 이용경험에 따른 환자의 분류

- 신환 : 특정 의료기관에 과거 이용 경험이 없는, 처음 이용하는 경우
- 구환 : 특정 의료기관에 과거(10년 이내)에 한번이라도 이용한 경험이 있는 경우

☑ 진찰료에 따른 분류

- 초진료 : 특정 상병(傷病)으로 특정 진료과에 처음으로 진료를 받는 경우
- 재진료 : 1개의 상병으로 동일한 진료과에서 2회 이상 계속적으로 진료를 받는 경우

☑ 보험 유형에 따른 환자 분류

- **일반 환자** : 건강보험에 가입되어 있지 않은 환자
비급여 대상 질환자, 국민건강보험법에 의하여 급여가 제한되는 환자
- **국민건강보험 환자** : 국민건강보험법에 의한 피보험자(직장가입자, 지역가입자, 피부양자)로서 건강보험급여 대상 환자
- **의료급여환자** : 의료 급여환자란 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 주민에 대해 질병, 부상, 출산 등으로 의료서비스가 필요한 경우 국가로부터 최대한의 의료보장을 받을 수 있도록 지정 받은 사람으로써 1종 의료 급여환자는 국민기초생활보장 수급권자(근로무능력세대, 희귀난치성질환 등록자, 중증질환 등록자, 시설수급권자), 국가유공자, 이재민, 중요 무형문화재 보유자 및 그 가족, 북한이탈주민, 5.18 민주화운동 관련자와 그 가족, 기타 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 자 등이 있다. 2종 의료급여 환자는 국민기초생활보장 수급권자 중 의료급여 1종 수급권자 기준에 해당하지 않는 사람을 말한다.
- **산재보험환자** : 산업장 근로자가 업무수행 중 그 업무에 기인하여 재해를 입은 환자로서 산재보험법 적용 대상일 경우로써, 산업재해환자는 요양신청서에 재해자 및 사업주가 재해발생 상황 및 인적사항을 기재하여 사업주와 재해자가 확인 날인하고, 뒷면에 초진소견서를 작성하여 근로복지공단에 제출할 수 있도록 안내한다.
- **자동차보험환자** : 자동차손해배상보장법에 의한 책임보험 또는 종합보험에 가입된 차량과 육운진흥법에 의한 공제조합에 가입한 차량으로 인해 부상을 당한 환자이다. 자동차보험환자는 보험가입 여부, 차량번호, 피보험자 정보를 확인하고 사고경유를 진료 신청서에 작성한다. 자동차보험가입자의 경우 사고 접수번호를 확인한 후 해당 보험사에 연락하거나, 보험사와 연락을 취할 수 없는 경우에는 보호자에게 진료비를 본인이 수납한 후 해당보험사에 청구 할 수 있도록 안내한다. 그리고 보험사로부터 지불보증서를 받아두어야 한다.
- **민영의료보험** : 의료기관에서는 비급여 진행 후, 민영의료보험(사보험, 실비보험)으로 처리된다. 병원 은 고객과 민영보험 사이에서 정당한 청구와 최선의 치료 역할을 수행하여 고객이 병원을 이용하는데 불편함이 없도록 배려해야 한다. 민영의료보험은 질병 및 상해로 인해 발생하는 의료비용(치료, 수술, 입원, 약) 중 국민건강보험에서 보장하지 않아 환자가 내야하는 의료비를 보상해주는 상품으로 보상 방식에 따라 손해보험사의 실손형과 생명보험사의 정액형으로 나뉜다.

처 방 전

[]건강보험 []의료급여 []산업재해보험 []자동차보험 []기타()

※ []에는 해당되는 곳에 "✓"표시를 합니다.

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 적지 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		
주사제 처방명세([]원 내 조제, []원 외 처방)							조제 시 참고 사항	본인부담 구분기호	
사용기간	발급일부터 ()일간		사용기간 내에 약국에 제출하여야 합니다.						
의약품 조제 명세									
조제 명세	조제기관 의 명칭					처방의 변경 · 수정 · 확인 · 대체 시 그 내용 등			
	조제약사	성명 (서명 또는 인)							
	조제량 (조제일수)								
	조제연월일								
항 목 설 명	1. 본인부담률 구분코드:「국민건강보험법 시행령」별표2 제4호 및 제6호에 따른 약제를 처방한 경우 본인이 부담할 비용의 부담률에 부여된 해당 구분코드를 적습니다. (구분코드) ▪ A: 100분의 50 본인부담, B: 100분의 80 본인부담, D: 100분의 30 본인부담 ▪ U: 건강보험(의료급여) 100분의100 본인부담, V: 보훈 등 100분의100 본인부담, W: 비급여(보훈만 해당) 2. 본인부담 구분기호:「본인일부부담금 산정특례에 관한 기준」등 보건복지부장관 이 정하여 고시하는 본인부담 산정특례 대상 특정기호 등을 적습니다.								

210mm×297mm[일반용지 70g/m²(재활용품)]

3 진료비 세부내역서

■ 국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙 [별지 제6호서식] <개정 2020. 4. 3.>

[]외래 []입원 ([]퇴원[]중간) 진료비 계산서 · 영수증

환자등록번호		환자 성명		진료기간		야간(공휴일)진료	
				. . .부터 . . .까지		[]야간 []공휴일	
진료과목		질병군(DRG)번호		병실	환자구분	영수증번호(연월-일련번호)	
항목		급여		비급여		금액산정내용	
		일부 본인부담		전액 본인부담	선택 진료료	선택진 료료 외	① 진료비 총액 (①+②+③+④+⑤)
		본인부담금	공단부담금				
기 본 항 목	진찰료						⑥ 환자부담 총액 (①-⑥)+③+④+⑤
	입원료	1인실					
		2·3인실					
		4인실이상					
	식대						⑦ 이미 납부한 금액
	투약 및 조제료	행위료					
		약품비					
	주사료	행위료					⑧ 납부할 금액 (⑧-⑨)
		약품비					
	마취료						⑨ 납부 한 금액
	처치 및 수술료						
	검사료						카드
	영상진단료						현금영수증
	방사선치료료						현금
	치료재료대						합계
	재활 및 물리치료료						납부하지 않은 금액(⑩-⑨)
	정신요법료						현금영수증()
혈액성분제제료						신분확인번호	
CT 진단료						현금영수증 승인번호	
MRI 진단료						* 요양기관 임의활동공간	
PET 진단료							
초음파 진단료							
보철 · 교정료							
「국민건강보험법」제41조의 4에 따른 요양급여							
65세 이상 등 정액							
정액수가(요양병원)							
정액수가(안화의료)							
질병군 포괄수가							
합계		①	②	③	④		⑤
상한액 초과금		⑥		-			
요양기관 종류		[] 의원급 · 보건기관 [] 병원급 [] 종합병원 [] 상급종합병원				선택진료 신청	[]유 []무
사업자등록번호		상호				전화번호	
사업장 소재지				대표자		[인]	
		년 월 일					
항목별 설명						일반사항 안내	
1. 일부 본인부담: 일반적으로 다음과 같이 본인부담률을 적용하나, 요양기관 지역, 요양기관의 종별, 환자 자격, 「국민건강보험법」제41조의4에 따른 요양급여 여부, 병실종류 등에 따라 달라질 수 있습니다. - 외래 본인부담률: 요양기관 종별에 따라 30% ~ 60%(의료급여는 수급권자 종별 및 의료급여기간 유효 등에 따라 0원 ~ 2500원, 0% ~ 15%) 등 - 입원 본인부담률: 20%(의료급여는 수급권자 종별 및 의료급여기간 유효 등에 따라 0% ~ 10%) 등 * 식대: 50%(의료급여는 20%) CT·MRI·PET: 외래 본인부담률(의료급여는 입원 본인부담률과 동일) 국민건강보험법 제41조의4에 따른 요양급여(선별급여): 보건복지부장관이 고시한 항목별 본인부담률 * 상급종합병원 입원료: 2인실 50%, 3인실 40%, 4인실 30% / 치과병원을 제외한 병원급 의료기관 입원료: 2인실 40%, 3인실 30% 2. 전액 본인부담: 「국민건강보험법 시행규칙」 별표 6 또는 「의료급여법 시행규칙」 별표 1의2에 따라 적용되는 항목으로 건강보험(의료급여)에서 금액을 정하고 있으나 진료비 전액을 환자 본인이 부담합니다. 4. "질병군 포괄수가"란 「국민건강보험법 시행령」 제21조제3항제2호 및 「국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙」 제8조제3항에 따라 보건복지부장관이 고시한 질병군 입원진료에 대하여 해당 입원진료와 관련되는 여러 의료행위를 하나의 행위로 정하여 요양급여비용을 결정하는 것을 말합니다. 다만, 해당 질병군의 입원진료와 관련되는 의료행위라도 비급여대상이나 이송치료 등 포괄수가에서 제외되는 항목은 위 표의 기본항목 및 선택항목만에 합산하여 표기됩니다.						1. 이 계산서·영수증에 대한 세부내용은 요양기관에 요구하여 제공받을 수 있습니다. 2. 「국민건강보험법」 제48조 또는 「의료급여법」 제11조의3에 따라 환자가 전액 부담한 비용과 비급여로 부담한 비용의 타당성 여부를 건강보험심사평가원(☎1644-2000, 홈페이지: www.hira.or.kr)에 확인 요청하실 수 있습니다. 3. 계산서·영수증은 「소득세법」에 따른 의료비 공제신청(현금영수증 승인번호가 적힌 경우만 해당합니다)에 사용할 수 있습니다. 다만, 지출증빙용으로 발급된 "현금영수증(지출증빙)"은 공제신청에 사용할 수 없습니다.(현금영수증 문의 126 인터넷 홈페이지: http://현금영수증.kr)	

④ 환자 정보 파악하기

환자별 의료보장 유형을 파악하여, 본인부담금 산정과 기관부담금 청구근거를 구분한다.

[Roleplaying 상황별 환자 차트 만들기]

- ✓ 의료서비스 수진형태: 입원 환자, 외래 환자
- ✓ 내원경험: 신환, 구환
- ✓ 질병양상: 초진환자, 재진환자
- ✓ 내원 양태: 응급환자, 의뢰환자, 일반환자
- ✓ 급여기준: 건강보험환자, 의료급여환자, 산재보험환자, 자동차보험환자, 일반환자

상황1 ○○환자가 경부고속도로에서 차 사고가 나서, 가까운 경북대학교 응급실에 도착했다.

상황2 ○○환자가 이비인후과에서 비중격 만곡증으로 인한 비염을 진단받고 건보 적용 받았다. 수술을 하면서, 콧대 미용을 위한 실리콘도 넣었다.

상황3 ○○환자 나나치과에서 임플란트 진료를 급여 청구했다. 나나치과에서 임플란트 수술을 실패하여, 순천향대학병원으로 전원했다.

[Roleplaying 진료접수 시 원무 업무 매뉴얼]

- ① 환자 내원 시 접수 양식 확인
- ② 차트(접수) 양식에 기재된 환자 생년월일 및 주민등록번호 재확인
- ③ 환자 보험 여부 구별
 - 건강보험/의료급여/자동차보험/산업재해보험/일반
- ④ 보험여부 파악 후 진료 안내
 - 건강보험증에 의해 피보험자명, 수진자명, 수진자 주민등록번호, 자격취득확인일자, 검인유효기간, 보험료체납여부, 급여제한대상여부
- ⑤ 진료접수 순서
 - 환자기본정보를 입력한다.
 - 진료정보입력 - 환자가 받을 진료과 선택/ 진료의사선택/ 초진 재진 구분/ 일반진료
 - 보험정보입력 - 환자 유형 선택 후 보험기호, 보험번호, 피보험자와의 관계 등 입력

- **자격조회** - 국민건강보험공단에 접속 수신자의 주민등록번호, 수신자 성명 등 입력
- **진찰료 산정여부** - 수납여부에서 선납 또는 후납을 선택
- **진료 의뢰서 관리** - 산정특례(본인일부부담금 할인제도), 산재관리, 보훈환자의 자격여부 입력
- **이력보기, 추가정보 입력**
- **재진 경우** - 환자 성명, 생년월일 등으로 환자 최종 내원 확인 후 진행

[Roleplaying 진료접수 시 상황 별 고객 응대 매뉴얼]



✓ 상황 별 유입경로 정보 파악하기

- **초진 상담**: 환자가 진료 받기 원하는 진료과를 파악하고, 접수, 의료진에게 진료연결을 한다.
- **환자가 특별히 진료 받길 원하는 의료진을 정하고 내원한 경우(또는 소개로 내원한 경우)**: 의사들의 방송매체 출현, 인터넷 카페, 후기, 게시글 등을 통해 내원하는 고객이 많아지는 추세이다. 초진 설문지 작성 시나 진료 접수 시 환자에게 원하는 의료진이 있는지 여부를 확인한다. 특히 공동개원 병원이나 동일 진료과목에 여러 명의 의사가 배치되어 있는 경우 희망 진료 의료진을 꼭 확인한다.
- **여러 병원을 거쳐 내원한 경우**: 1,2차 의료기관을 거쳐 3차 의료기관으로 진료의뢰서를 가지고 온 경우 진료의뢰서를 환자 차트에 첨부하여, 의료진이 진료에 참고할 수 있도록 한다. 비보험분야의 시술을 위해 본인에게 가장 적합한 의료서비스를 제공할 의료기관을 방문하며 상담 중인 경우가 있다. 환자가 원하는 상담을 위해 접수를 돕는다.

✓ 치료 유형별 진료 정보 파악하기

- **수술 등 치료인 경우(예약수술 진행과 당일 수술로 구분한다)**: 환자가 예약수술인 경우 고객 차트를 이용해 과거 상담 내용 재검토한 후 병원시스템에 따라 응대한다. 환자가 당일 수술인 경우 환자에게 당일 수술의 당위성을 충분히 설명한다. 환자의 병력사항 확인하고, 고객에게 수술 전 동의서 작성과 주의사항 등을 설명한다. 수술 전 동의서에 기재된 내용을 충분히 설명 후, 이해 여부를 확인한다.

- **장기간 치료인 경우** : 환자가 재활에 관련된 치료나 교정진료, 아토피 질환 등의 치료를 받는 경우으로써, 이는 최소 3개월에서 몇 년이 걸리는 장기간 치료이다. 환자는 장기간의 치료에 육체적, 심리적인 고통을 느낄 수 있으므로 병원근무자들과 코디네이터는 항상 환자를 격려하고 긍정적인 에너지를 전달하며 치료과정에 안정감을 주어야 한다. 내원하는 환자 얼굴을 보고 코디네이터는 환자를 바로 알아보며 자연스럽게 인사하는 것이 좋다.
- **단순 치료형태** : 수술 후 실밥제거, 정기적인 피부관리, 물리치료 등의 단순 치료 . 관리를 위해 방문한 경우, 병원 시스템에 따라 안내를 한다. 특히 대기시간이 발생한 경우 고객의 대기시간관리를 통해 고객의 서비스 과정을 세심하게 신경 쓰고 있음을 전달해야한다.

2. 사회보장제도

1) 사회보장제도의 이해

① 어원

Social Security의 어원은 se(=without, 해방)+cura(=care, 근심 또는 괴로워하는 것) “불안을 없게한다.”라는 뜻으로 사회적 불안을 제거한다는 의미이다. 사회보장이란 용어는 미국의 루즈벨트 대통령이 1934년 6월 8일 의회에서 뉴딜(New Deal) 정책을 설명하며 1935년 미국의 사회보장법(Social Security Act)이 제정된 때, 법률용어로 첫 등장하였다. 이는 미국의 사회구성원에게 자본주의 사회생활을 함으로써 겪게 될 생활의 위험으로부터 보호하는 대응체계를 가리키는 용어이다.

② 주요 기관의 사회보장

✓ 국제노동기구(ILO)의 사회보장 정의

사회보장이란 “사회구성원이 봉착하게 될 특정 위험에 대하여 원인 여하를 막론하고 공핍에서 그 생활을 보호하기 위하여 소속사회가 일정한 기관을 통하여 부양성을 띤 급여를 제공하는 것”을 의미한다.

✓ 우리나라 사회보장기본법상 정의(사회보장기본법 제3조 1호)

출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조, 사회서비스이다.

2) 사회보험

① 의의

사회보험은 보험의 기전을 이용하여 일반 주민들을 질병, 상해, 실업, 분만 등으로 인한 생활의 위험으로부터 보호하기 위하여 국가가 법에 의해 보험가입을 의무화하며 기여금을 부과하거나, 보험료를 각출하여 내용을 규정하여 실시하는 제도이다.

① 목적

생활에 위협을 가하는 위험에 대하여 1차적으로 기본적 경제보장을 목적으로 하고 최저 생계를 영위할 수 있을 만큼의 소득 및 의료를 보장한다.

사회보험제도는 위험의 분산을 목적으로 하므로 보험사고를 당한 사람과 그렇지 않은 사람 사이에 일정한 소득의 재분배효과를 목적으로 한다.

③ 사회보험과 민간보험의 차이

보험은 자본주의적 경제생활의 위험에서 오는 불안을 제거하기 위하여 인류가 창안한 사회적 형태로써 개인적인 위험상황에서 경제적, 의료적 보상을 해주는 것을 원칙으로 한다.

보험은 회사보험, 화재보험, 해상보험, 공영보험 및 사회보험이 개발되었는데, 보험 가입의 자유를 기준으로 할 때 민간(임의)보험과 사회(강제)보험으로 나뉜다.

민간보험은 보험에 가입하느냐의 여부를 각자의 자유의지에 맡기는 것이고, 사회보험은 국가 또는 공공단체가 국민에 대하여 보험에 가입할 의무를 부과하여 강제로 가입하게 한다.

우리나라에서 사회보장이라는 용어는 “사회보장에 관한 법률”(1963.11. 5. 법률 제1437호)에서 처음 사용되었으며, 이후 산재보험법(1963. 11. 05. 법률 제1438호) 과 의료보험법(1963. 12. 16. 법률 제1623호)이 제정되고, 1977년 7 월 1일 강제적용형 의료보험이 실행되면서 보편적으로 사용. 사회보장제도의 기본적 사항을 규정한 사회보장기본법(1995.12.30. 법률 제5134호)에 의하면 우리나라의 사회보장제도는 국가의 연대성 원리를 기초로 하는 공공부조제도, 특정 동종집단의 연대성을 기초로 조직되고 운영되는 사회보험제도, 그리고 국민의 정상 적인 사회생활을 위해 제공되는 사회서비스제도로 구분한다.

✓ **사회보험제도** : 국가가 법에 따라 가입을 의무화하여, 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험방식에 의하여 대처함으로써 국민건강과 소득을 보장하는 제도이다.

✓ **공공부조제도** : 국가 또는 지방자치단체의 책임으로 국민의 최저생활을 보장하고 자립을 지원하는 제도이다.

✓ **사회서비스제도** : 국가, 지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도이다.



㉠ 그림4 우리나라 사회보장 기본법에 따른 사회 보장 체계

3) 의료보장제도 개념

1 정의

국민의 건강권을 보호하기 위하여 요구되는 필요한 보건의료서비스를 국가나 사회가 제도로 제공하는 것이다. 우리나라는 의료보장제도로 건강보험, 의료급여, 산재보험이 있다. 이 보험은 상대적으로 과다한 의료비 재정의 개인 부담을 경감시키기 위한 목적으로 운영된다. 우리나라의 의료보장제도는 국민의 주인의식과 참여의식을 조장하는 특징이 있다.

2 의의

의료수혜 불평등을 해소하기 위한 사회적·국가적 노력으로써, 예측할 수 없는 질병의 발생 등에 대한 개인의 부담능력의 한계를 극복하기 위한 제도이다. 개인의 위험을 사회적·국가적 위험으로 인식하여 위험의 분산 및 상호부조인식을 제고한다. 사회계층 간 의료수혜의 불평등이 심화되고, 의료이용도의 소득계층별, 지역별, 성별, 직업별, 연령별 차이가 사회적 불만의 한 원인으로 대두되고 보건의료서비스가 의·식·주 다음 제4의 기본적 수요로 인식됨에 따라 의료보장제도의 필요성은 점차 높아지는 추세이다.

3 의료보장제도 유형

✓ 의료보험방식(National Health Insurance)

개인의 기여를 기반으로 한 보험료를 주재원으로 하는 제도이다.

사회보험의 낭비를 줄이기 위하여 환자가 진료를 받을 시에 본인 일부 부담금을 부과하는 것이 특징이다. 의료보험방식으로 의료를 보장하는 국가로는 한국, 독일, 프랑스, 일본 등이 있다.

✓ 국가보건의서비스방식(National Health Service)

일명 조세방식이다. 국민의 의료문제는 국가가 책임져야 한다는 관점에서 조세를 재원으로 모든 국민에게 국가가 직접 의료를 제공하는 의료보장방식으로, 부담의 형평이라는 측면에서는 사회 보험형보다 우수하지만, 의료의 질 저하 및 관리 운영상의 비효율이 나타날 수 있다.

▲ 표1 의료보장제도의 유형 비교(건강보험심사평가원)

	의료보험방식(NHI)	국가보건의서비스방식(NHS)
기본이념	의료비에 대한 국민의 1차적 자기 책임 의식 견지 (국민의 정부 의존 최소화)	국민 의료비에 대한 국가책임 견지 (국민의 정부 의존 심화)
적용대상 관리	임금소득자, 공무원 자영업자 등으로 구분관리 (국민자 별도 구분)	전 국민 일괄 적용 (집단 구분 없음)
재원조달	보험료, 일부 국고 지원	정부 일반 조세
진료보수 산정방법	행위별수가제 또는 총액계약제 등	일반 개원의는 인두제 병원급은 의사 봉급제
관리기구	보험자(조합 또는 금고)	정부기관(사회보장청 등)
채택국가	한국, 독일, 프랑스, 일본 등	영국, 스웨덴, 이탈리아 등
국민 의료비	의료비 억제기능 취약	의료비 통제 효과가 강함
보험료 형평성	보험자 내 보험료 부과의 구체적 형평성 확대 가능 보험자가 다수일 경우 보험자간 재정 불균형 발 생 우려	조세에 의한 재원 조달로 소득재분배 효과가 강 함(선진국) 단, 조세체계가 선진화 되지 않은 경우 소득역 진 초래
의료 서비스	상대적으로 양질의 의료제공 첨단의료기술 발전에 긍정적 영향	의료의 질 저하 초래 입원 대기 환자 급증 사보험 가입 증가경향으로 국민의 이중부담초래

4) 국민건강보험제도 연혁

표2 국민건강보험제도의 연혁(국민건강보험공단)

- **1963.** 의료보험법 제정
- **1977.** 500인 이상 사업장 직장의료보험 실시
- **1979.** 공무원 및 사립학교 교직원 의료보험 실시
- **1988.** 농어촌 지역의료보험 실시
- **1989.** 도시 지역 의료보험 실시
전 국민 의료보험 도입
- **1999.** 국민건강보험법 제정
- **2000. 7.** 심사평가 독립기구 설립
(건강보험심사평가원)
단일보험자 체제로 통합(국민건강보험공단)



그림5 건강보험증(국민건강보험공단)

5) 진료비 지불제도

1 개념

진료의 대가로 의료공급자에게 지급되는 보상 방식을 의미한다. 일반적으로 지불제도는 의료의 질, 의료비, 진료비 심사 및 관리방식에 결정적인 영향을 미친다. 크게 의료공급자에 대한 것(의사 등)과 의료기관에 대한 것으로 구분하는데, 일반적으로 의료공급자에 대한 보수 지불은 주로 의료행위라는 전문기술에 대한 보상을 목표로 한다. 의료기관에 대한 보수지불은 시설, 장비, 운영비용 등 투입(input) 비용에 대한 보상을 의미한다. 대체로 한 나라의 지불제도는 지불제도의 기본형 하나에 속하기보다는 그 나라의 실정에 맞게 변형된 것이다.

2 유형

✓ **행위별수가제(Fee-for-Service):** 행위별수가제는 진료에 소요되는 약제 또는 재료비를 별도로 산정하고, 의료인이 제공한 진료행위 하나하나 마다 항목별로 가격을 책정하여 진료비를 지급하도록 하는 제도이다.

가장 보편적이고 시장접근적인 방법으로서 대부분의 자본주의 경제체제를 가진 국가에서는 이 행위별수가제를 많이 채택한다. 의료인이 제공한 시술내용에 따라 값을 정하여 의료비를 지급하는 것으로서 전문의의 치료방식에 적합하다. 즉, 위중하거나 진료에 시간이 오래 걸리며 특별한 기술을 요하는 질병이나 진료재료가 많이 소요되는 질병에 대하여는 정확히 그만큼 많은 진료비를 의료인에게 지급하게 되는 제도이다.

이는 일반 상행위의 원칙이 가장 많이 적용되는 방식으로서 의료인이 가장 선호하는 방식이기도 하다. 다만, 적은 횟수의 더 철저한 검사보다는 짧고 빈도가 많은 진료를 유도하게 되는 단점이 있다.

✓ **포괄수가제(Bundled Payment)**: 포괄수가제는 한 가지 치료행위가 기준이 아니고, 환자가 어떤 질병의 진료를 위하여 입원했는가에 따라 질병군(또는 환자군)별로 미리 책정된 일정액의 진료비를 지급하는 제도이다. 미국에서 의료비의 급격한 상승을 억제하기 위하여 1983년부터 DRG(Diagnosis Related Groups)에 기초를 둔 선불상환제도로 개발하였고 연방정부가 운영하는 메디케어 환자의 진료비지급방식으로 사용한다. 이 제도는 의료비용의 사전예측이 가능하기 때문에 장기입원에 대한 인센티브를 제거할 수 있다. DRG지불제도하에서는 현재와 같은 행위별 심사는 약화되는 대신에 의료기관들의 진단명조작이나 의료의 질 저하를 방지하기 위한 활동(모니터)을 담당하는 기능이 필요해지며 이를 심사기구(건강보험심사평가원)가 수행하고 있다. DRG코드의 조작에 대한 감시와 조정은 포괄수가제의 안정적인 정착을 위해 꼭 필요한 조치이다. 업코딩(Upcoding)방지를 위하여 각 의료기관의 입원율, 재원일수, 입원건수, 중증도지표 등의 지속적인 모니터링을 통해 문제의 소지가 있는 의료기관이 포착되면 이에 대한 정밀심사를 하는 방안 등 보험심사기구에서 설정한 종합적인 감시방안이 병행된다.

✓ **인두제(capitation)**: 영국의 일반가정의에게 적용되는 방식으로, 의사가 맡고 있는 환자수, 즉 자기의 환자가 될 가능성이 있는 일정 지역의 주민수에 일정금액을 곱하여 이에 상응하는 보수를 지급 받는 방식이다.

주민이 의사를 선택하고 등록을 마치면, 등록된 주민이 환자로서 해당 의사의 의료서비스를 받든지 안 받든지 간에 의사는 보험자 또는 국가로부터 각 등록된 환자수에 따라 일정수입을 지급받게 된다.

인두제는 기본적으로 비교적 단순한 1차 보건 의료에 적용되며, 의료전달체계의 확립이 선행되어야 한다. 따라서 주치의사 또는 가정의의 1차 진료 후에 후송의뢰가 필요한 경우에만 전문의의 진료를 받을 수 있다.

✓ **봉급제(Salary):** 사회주의국가나 영국과 같은 국영의료체계의 병원급 의료기관의 근무의에 게 주로 적용되는 방식이다. 농·어촌 등 오지에 거주하는 국민이라도 쉽게 필요한 때 의료서비스를 제공받을 수 있으나 그 진료 수준은 낮은 편이다. 법, 제도상으로 공공의료의 혜택을 모든 국민이 받을 수 있게 되어 있으나, 제한된 의료시설 및 인력 때문에 의사의 윤리적 기준이 낮은 나라의 경우 개인적인 친밀관계나 뇌물수수관계에 따라 의료혜택의 기회가 부여될 여지가 있다.

봉급제의 단점은 의사의 관심이 환자 진료보다는 승진 또는 더 높은 보수를 위해서 승진 결정권을 가진 상사나 고위공직자의 만족에 맞추어진다는 것이다.

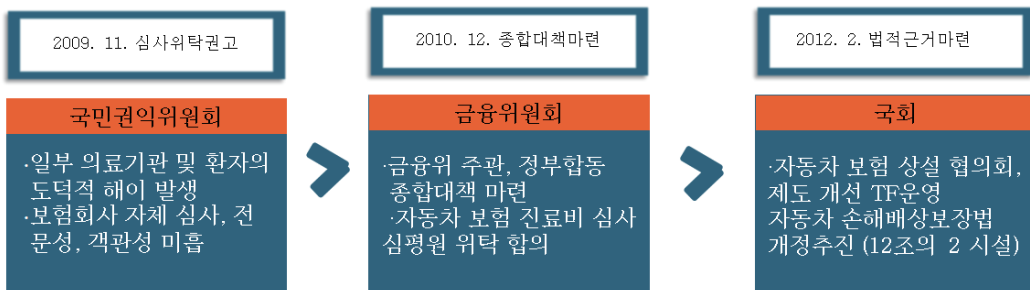
✓ **총액계약제(global budget):** 보험자와 진료자측이 진료비 지불에 대한 진료보수 총액의 계약을 사전에 체결하는 방식이다. 의료보험제도로 의료를 보장하는 독일 등 유럽의 일부국가에서 의료기관과 정부 간 1년 의료비를 지급하는 방식에서 적용된다.

6) 자동차 보험

1 개요

건강보험 심사평가원은 의학적 전문성에 기초한 체계적이고 일관성 있는 자동차보험 진료비 심사를 통해 국민을 의학적으로 보호하고, 심사결과에 대한 의료기관의 수용성을 높이기 위해 보험회사와 공제조합의 자동차보험 진료비 심사업무를 위탁 받아 2013년 7월부터 수행한다.

2 위탁배경

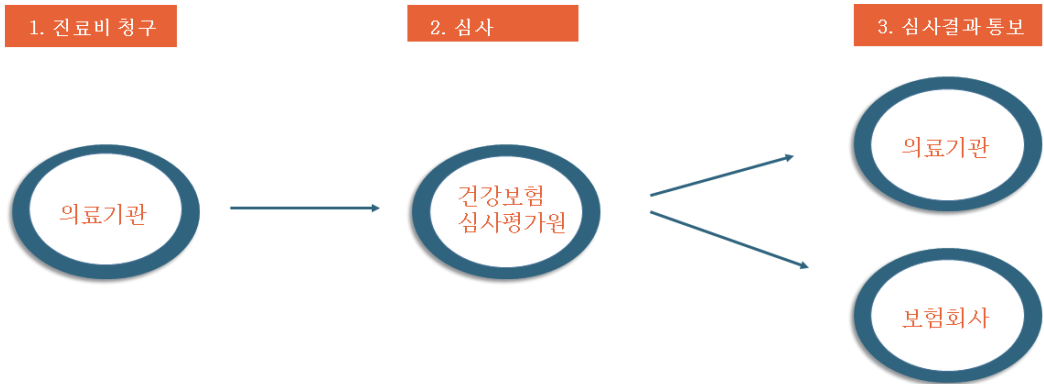


● 그림6 자동차보험의 심평원 위탁배경

③ 자동차 보험 진료수가 지급 업무 흐름도

『자동차 보험 진료수가 심사 업무 처리에 관한 규정』 국토교통부 고시

의료기관이 자동차보험 진료비를 심사평가원으로 청구하고 그 결과에 따라 보험회사 및 공제조합이 진료비를 지급한다.



▲ 그림7 자동차 보험 진료수가 지급 업무 흐름도

7) 의료급여제도

① 개요

생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 국민의 의료문제를 국가가 보장하는 공공부조제도이다. 건강보험과 함께 국민 의료보장의 중요한 수단이 되는 사회보장제도로서, 개인의 질병, 부상, 출산 등에 대해 의료서비스(진찰, 검사, 치료 등)를 제공한다.

② 구분

✓ **1종 수급권자:** 국민기초생활보장수급자, 근로무능력가구, 희귀질환자, 중증난치질환자, 시설수급자가 있다. 타법적용자로는 이재민, 의상자 및 의사자의 유족, 입양아동(18세 미만), 국가유공자, 중요 무형문화재 보유자, 북한이탈주민, 5.18 민주화운동 관련자, 노숙인 등이 있다.

✓ **2종 수급권자:** 국민기초생활보장 수급권자 중 의료급여 1종 수급권자 기준에 해당하지 않는 자이다.

3 의료급여절차 (『의료급여법 시행규칙』 제3조)

의료급여 절차에 의하지 않고(의료급여의뢰서없이) 의료급여기관을 이용한 경우 소요비용은, 전액 본인부담한다. (의료급여시행규칙 제 19조 및 별표 1의 2)



그림8 의료급여절차(『의료급여법 시행규칙』 제3조)

8) 응급의료비용 미수금 대지급제도

1 개요

응급환자가 의료기관에서 응급의료를 제공받고, 일시적인 경제적 어려움으로 의료비용을 지불하지 못한 경우, 응급의료 비용을 국가가 의료기관에 대신 지급해주고, 나중에 환자 본인을 포함한 상환의무자로부터 돌려받는 제도이다.

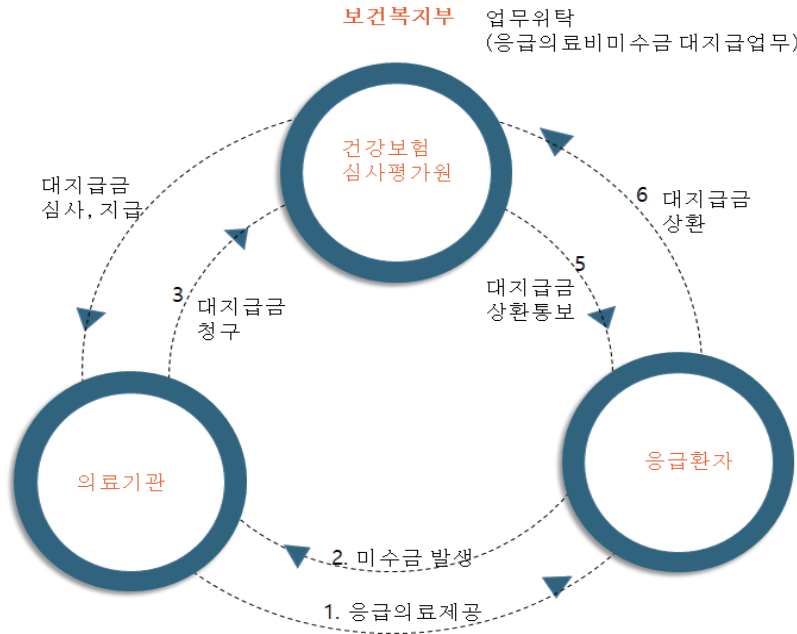
2 제도 운영 목적

응급환자가 응급상황에서 겪게 되는 경제적 어려움에도 불구하고 적시에 응급의료서비스를 받을 수 있도록 지원한다. 의료기관 등은 응급의료를 거부하는 것을 예방하기 위함이고, 환자에게는 인간생명의 존엄성을 유지할 수 있다.

3 이용범위

응급의료비용 미수금 대지급제도를 이용하기 위해서는 반드시 응급증상으로 진료받은 경우에만 가능하다. 응급증상에 해당되지 않으면서 응급실을 이용했다는 이유만으로는 적용불가하다.

④ 업무처리절차



● 그림9 응급의료비용 미수금 대지급제도 업무 절차

⑤ 청구기관

응급의료에 관한 제 2조 제 1항 규정에 의한 의료기관과 구급차 등을 운용하는 자는 응급의료비용 미수금 대지급을 청구할 수 있다.

⑥ 상환방법

국가가 의료(이송)기관에 지급해 준 응급의료비용 미수금 대지급금은 상환의무자가 심사평가원에서 받은 고지서로 은행에 직접 납부한다. 고지서에 안내 되어있는 지정 계좌(심평원)로 납부한다. 단, 응급환자 이름으로 납부해야 한다.

⑦ 상환의무자

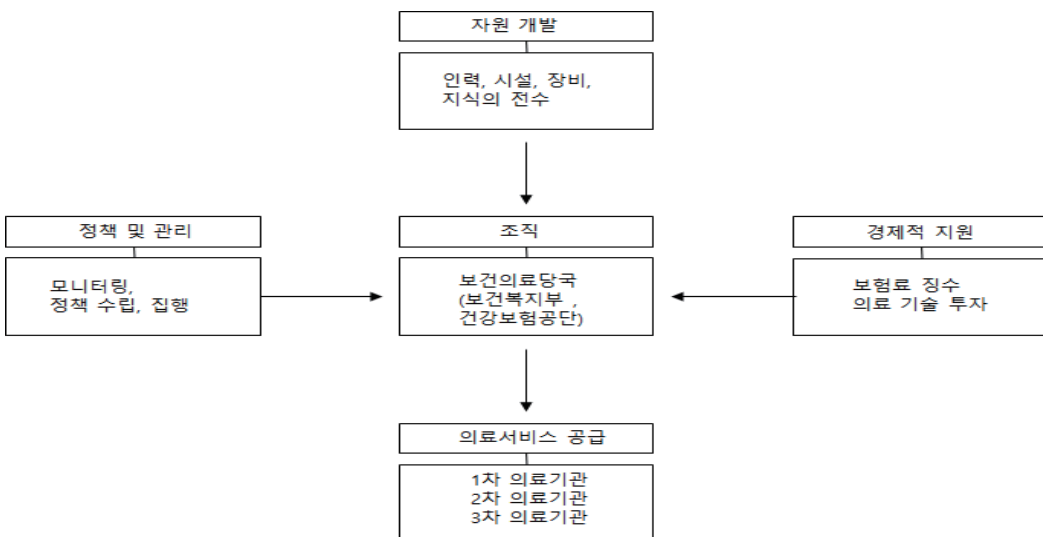
환자 본인 배우자 1촌 이내의 직계혈족 및 그 배우자 또는 다른 법령에 의한 진료비 부담 의무자이다. 상환의무자가 소득재산이 있는데도 대지급금을 상환하지 않을 때에는 법에 따라 재산상환 등을 파악하여 소송 또는 강제집행 절차를 진행한다.

3. 보건의료전달체계

1) 국가보건체계

보건의료란 국민의 건강을 보호, 증진하기 위하여 국가, 지방자치단체, 보건의료기관 또는 보건의료인 등이 행하는 모든 활동이다. 보건의료체계(national health systems)이란 한 국가가 국민의 건강권확보를 위해서 자국의 사회, 역사적 특성에 맞게 제도화한 보건의료사업에 관한 제반 사회 제도와 구조를 뜻한다. WHO에 의하면 보건의료체계는 국민의 건강을 회복, 유지, 증진시키는 일차적인 목적을 달성하기 위해 행하는 모든 활동으로, 모든 국가의 국가보건의료체계는 각국의 역사, 경제발전 수준, 정치적 이데올로기를 반영하며, 국민의 건강증진, 질병예방, 질환치료, 재활사업을 수행한다.

국가보건체계의 구성요소는 보건의료자원의 개발, 자원의 조직화, 보건의료서비스의 제공, 경제적 지원, 관리가 있다. 보건의료자원은 보건의료인을 포함한 보건의료공급에 필수불가결한 기본 요소이다. 보건의료조직은 보건의료자원을 제반으로 보건의료활동에 투입하여 바람직하게 기능하게 하기 위한 적절한 유형의 사회적 조직이다. 보건의료서비스공급은 다양한 형태로 국민에게 전달하는 방법을 의미하는데, 우리나라는 1,2,3차 진료로 나눈 진료체계를 보건의료전달체계라 한다. 재원조달은 사회보험의 방식에서 보건의료자원, 보건의료조직, 보건의료서비스 전달 등의 각 하위체계는 이를 뒷받침 할 수 있는 재원을 필요로 함을 의미한다. 정책 및 관리는 우리나라에서는 보건복지부가 맡아 수행하고 있으며, 리더쉽, 의사결정, 규제 등이 있다.



● 그림 10 국가보건체계의 구성요소(Kleczkowski)

2) 보건의료체계의 유형(M.Roemer)

① 자유기업형 보건의료체계(entrepreneurial health system)

의료업을 자유롭게 허용하는 자본주의 국가를 의미한다. 의료비는 개인 책임이며 민간보험을 통해 해결한다. 대표적인 국가로는 미국이 있다.

② 복지국가형 보건의료체계(welfare-oriented health system)

독일은 1993년 모든 국민들에게 의료서비스를 제공하기 위해 저소득 근로자를 대상으로 사회보험을 의무화하였다. 이후 점진적으로 사회보험 적용대상 근로자와 의료서비스의 범위를 확대해 왔다. 사회보험은 수백 개의 소규모 질병금고(sickness funds)로 구성되어 있다.

이들의 비용, 급여, 관리체계는 법에 의해 규율된다. 중앙정부의 노동복지부(Ministry of labor and social affairs)와 각 주정부가 사회보험제도 운영의 일차적인 책임을 지고 있다.

청소년가족보건부(Ministry of Youth, family Affairs, and Health)의 예방서비스의 제공을 책임지고 있다.

호주와 캐나다의 의료체계는 독일에 비해 정부가 더 많은 책임을 지고 있다. 호주와 캐나다 모두 의료비는 고용주, 피고용자의 보험료보다는 일반 조세를 재원으로 한다. 외래의료서비스는 행위별수가에 근거한 민간부문의 의사들에 의해 제공되며, 병원들은 선불총액예산(prospective global budget)에 의해 운영된다.

③ 포괄적 보건의료체계 유형

일반조세를 재원으로 모든 국민들에게 의료서비스를 제공하는 체계로 영국, 스페인, 이탈리아의 의료보장제도이다. 이러한 체계하에서는 대부분의 의료시설은 정부의 통제하에 있으며 의사를 포함한 대부분의 의료 인력들은 정부에 고용되어 월급을 받고 있다.

영국의 NHS(National Health Service)국가보건서비스방식은 1946년 1차 진료서비스와 투약에 대한 급여가 전 국민에게 확대되었다. 또한 전시에 지역단위로 운영되던 병원들이 지역병원위원회(Regional Hospital Board)에 의해 운영되는 체계로 개편되었다. 다음으로 지역보건당국(Local Health authority)에 운영되는 방문간호와 구급차서비스가 세 번째 구성요소가 되었다. 마지막으로 교육 병원을 위한 별도의 관리 운영체계가 수립되었다. 1차 진료의사들은 인두제 방식으로 보상받는다. 병원에 근무하는 전문의들은 지역병원위원회에 고용되어 월급을 받는다. 1974년 영국은 NHS체계를 통합적인 체계로 재편하였다. 모든 의료서비스의 대해 지역보건의료당국의 책임으로 전환되었다.

3) 보건의료전달체계

보건의료전달이란 적절한 시간, 적절한 장소에서 적절한 의료인에 의해 적정 진료를 받도록 하는 것으로 보건의료서비스의 전달과 관련되어 배분되는 모든 사회의 조직과 그것의 배분이다. 대상이 되는 인구의 보건의료복지를 증진하기 위해 의료서비스를 생산, 분배, 소비하는 사회구조와 기능을 총칭하는 말이기도 하다.

즉 한 국가나 사회가 그 구성원의 건강수준을 향상시키기 위하여 마련한 보건의료사업에 관한 제반 법률과 제도를 총칭인데, 이는 적정의료를 개발하고 생산하는 측면과 의료소비자에게 의료를 제공하는 접근성과 관련된 4가지 측면으로 구성된다.

의료의 접근도를 높이기 위해서 자원조달, 인력과 시설의 고른 분포, 기능과 역할에 따른 의료자원의 체계적인 분포, 체계적인 배치에 따른 의료기관 간의 유기적인 상호관계로 유기적으로 구성, 기능해야한다.

① 보건의료전달체계의 목표

- ✓ **접근용이성(accessibility)**: 경제적, 지리적, 사회·문화적인 이유로 보건의료서비스를 제공받는 데 장애가 있어서는 안된다.
- ✓ **질(quality)**: 보건의료의 의학적 적정성과 사회적 적정성이 동시에 달성되어야 한다.
- ✓ **계속성(continuity)**: 각 개인에게 제공되는 보건의료서비스는 시간적, 지리적으로 상관성을 갖고 적절히 연결되어야 한다.
- ✓ **효율성(efficiency)**: 보건의료의 목적 달성을 위하여 투입되는 자원의 양을 최소화하거나 일정한 자원의 투입으로 최대의 목적을 달성할 수 있어야 한다.

② 우리나라 보건의료 서비스 전달체계

한국 상황에서 공식적, 강제적인 보건의료서비스 전달체계는 사실상 존재하지 않는다.

지금 작동하는 제도는 건강보험이 규정하는 환자 의뢰에 대한 것으로, ‘국민건강보험법’의 하위 법령에 해당하는 ‘국민건강보험 요양급여 기준에 관한 규칙’ 제2조에 규정되어 있다. 이에 따르면, 상급종합병원에서 진료를 받기 위해서는 의원급이나 병원급에서 발급한 요양급여 의뢰서(진료의뢰서) 또는 상급종합병원에서의 요양급여가 필요하다는 의사소견이 기재된 건강진단·건강검진 결과서를 제출해야 한다.

- ✓ **1차 진료(primary medical care):** 보건소, 의원급 의료기관에서 받는 예방, 의료서비스, 보건 교육 등이 있다.
- ✓ **2차 진료(secondary medical care):** 1차 진료를 담당하는 일반의로부터 이송 또는 의뢰받은 경우, 해당분야의 전문의가 제공하는 보다 전문화된 의료서비스를 제공하는 병원급 의료기관이다.
- ✓ **3차 진료(tertiary medical care):** 전문적인 진단과 집중적인 치료를 제공하는 종합병원이나 특수치료병원이다.

다음에 해당하면 예외가 적용된다. 건강보험 의료전달체제상 1단계 요양급여기관(1차,2차 의료기관)에서 2단계요양급여기관(3차의료기관)에 이송 시 진료의뢰서 없이 진료를 받을 수 있는 경우이다.

✓ **응급의료에 관한 법률 제2조 제1호에 해당하는 응급환자인 경우**

- 분만의 경우
- 치과진료인 경우
- 장애인 또는 재활치료를 받을 경우
- 가정의학과에서 진료를 받을 경우
- 당해 요양기관에서 근무하는 가입자가 요양급여를 받는 경우
- 혈우병환자의 경우

이 규정에 따라 진료의뢰서 등이 없이 상급종합병원에서 진료를 받으면 건강보험수가 100%에 해당하는 진료비 전액을 본인이 부담해야 한다. 이 제도는 실효성이 적다는 비판이 많은데, 진료의뢰서를 받는 일이 그리 어렵지 않고, 의원급 의사들이 꼭 상급의료기관 진료가 필요한 환자가 아니라고 하더라도 환자의 요구를 거절하기 어려우며, 한번 진료의뢰서를 발급하면 그 다음부터는 언제든지 병원을 이용할 수 있기 때문이다.

4. 보건의료정보관리

1) 병원 업무 전산화의 분석 및 개발

병원 정보화 관리 시스템에 관한 지원업무 및 연구, 전산기기 관리, 네트워크 장비 관리 및 인터넷 장비 관리, 병원 의료정보업무용 프로그램 유지 및 관리 데이터베이스 등을 관리 및 운영한다.

- ✓ **처방전달시스템 OCS(Order Communication System)**: 일반진료, 진료지원업무, 원무업무를 전산화하여, 병원 전체를 네트워킹하여 Order paper(서류)없는 진료 환경을 제공한다.
- ✓ **의료영상 저장·전달 시스템 PACS(Picture Archiving & Communication System)**: 의료영상(X-ray, CT, MRI)을 디지털 상태로 획득 후, 고속의 전산망을 통해 전송하고, 디지털 데이터로 저장, 조회, 검색 하는 영상 관리 및 전송 시스템이다.
- ✓ **전자의무기록 EMR(electronic medical record)**: 개인용 컴퓨터 PC가 보편화된 1990년대 중반 이후 기존의 종이에 기재하는 환자 차트를 전산화한 것으로, 환자의 인적 사항, 병력, 진찰 결과, 치료 결과, 수술 기록, 입·퇴원 기록, 외래 진료 사항, 건강검진 기록 등을 기재한다.
- ✓ **EDI(electric data interchange)**: 표준화된 공공서식을 합의된 통신 표준에 따라 전산으로 정보전달하는 방식을 말하며, 의료기관에서 건강보험 관련 업무를 EDI 시스템으로 처리한다.

2) 의무기록부서에서 작성하는 통계

① 각종 비율의 계산

- ✓ **사망률**: 조사사망률, 마취 사망률, 모성 사망률, 병원 신상아 사망률
- ✓ **감염률**: 병원 감염률
- ✓ **재원일수 계산**: 재원일수, 총 재원일수, 평균 재원일수, 병상 회전수

5. 의료기관 시스템

1) 의료기관의 분류

① 의료법에 의한 분류

의료기관의 종류는 종합병원, 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 의원, 치과의원, 한의원 및 조산소로 구분한다. ‘의료법’ 제3조에서 정하는 의료기관 중 의원급 의료기관은 주로 외래 환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관이며, 병원급 의료기관은 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 기관이다. 병원은 30개 이상의 병상을 갖추어야 하며, 종합병원은 100개 이상의 병상을 갖추어야 한다. 병상은 요양병원이 경우 요양병상을 뜻하며, 장기입원이 필요한 환자를 대상으로 의료행위를 하기 위해 설치한 병상을 가리킨다.

병상규모가 100병상에서 300병상 이하인 경우는 내과, 외과, 소아청소년과, 산부인과 중 3개의 진료과목, 영상의학과, 마취통증의학과, 진단검사의학과 또는 병리과를 포함한 7개 이상의 진료과목을 갖추고 그에 속한 전문의를 두어야 한다. 300병상을 초과하는 경우 앞의 과목들을 모두 갖추고 더하여 정신건강의학과와 치과를 포함한 8개 이상의 진료과목을 갖추고 그에 속한 전문의를 두어야 한다.

상급종합병원으로 지정되기 위해서는 종합병원 중에서도 중증질환에 대해 난이도가 높은 의료행위를 전문적으로 수행할 수 있도록 정해진 20개 이상의 진료과목을 갖추고 그에 따른 인력, 시설, 장비를 갖추어야 하며, 전공의 수련기관이어야 한다.

그 외에도 질병군별 환자구성비율 등을 충족해야 하고 주기적으로 평가를 실시하여 재지정 하거나 지정을 취소할 수 있다.

전문병원은 병원급 의료기관 중에서 특정 진료과목이나 특정 질환에 대하여 난이도가 높은 의료행위를 하는 병원 중에 특정 질환별·진료과목별 환자의 구성비율이나 일정 수 이상의 진료과목과 전문의를 갖추는 등의 조건을 충족해야 하며 이 역시 주기적으로 평가를 받고 재지정 하거나 취소될 수 있다.

표 3 의료법에 의한 의료기관의 분류(의료법 제3조)

구분		내용
병원급 의료기관	종합 병원	• 의사 및 치과의사가 의료를 행하는 장소로서, 주로 입원 환자에게 의료를 행할 목적으로 개설하는 의료기관. 1. 100개 이상의 병상을 갖추는 것 2. 100병상 이상 300병상 이하인 경우 : 내과·외과·소아청소년과·산부인과 중 3개 진료과목, 영상의학과, 마취통증의학과와 진단검사의학과 또는 병리과를 포함한 7개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것 3. 300병상을 초과하는 경우 : 내과, 외과, 소아청소년과, 산부인과, 영상의학과, 마취통증의학과, 진단검사의학과 또는 병리과, 정신과 및 치과를 포함한 9개 이상의 진료과목을 갖추고 각 진료과목마다 전속하는 전문의를 둘 것
	병원 치과 병원 한방 병원	• 의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관으로서 30개 이상의 병상을 갖추어야 한다.
	요양 병원	• 노인전문병원, 정신병원, 의료재활시설 등으로 요양병상(장기 입원이 필요한 환자를 대상으로 의료행위를 하기 위하여 설치한 병상을 말한다)을 갖추어야 한다.
의원급 의료기관	의원 치과 의원 한의원	• 의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 외래환자를 대상으로 각각 그 의료행위를 하는 의료기관
조산원		• 조산사가 조산과 임부·해산부·산욕부 및 신생아를 대상으로 보건활동과 교육·상담을 하는 의료기관

① 설립운영 주체에 따른 분류

✓ **국공립 병원(public hospital)**: 국가, 지방자치단체 또는 공공단체에서 설립·운영하는 병원이 다. 공공보건의료에 속하는 가장 작은 조직으로 보건진료소와 보건지소가 있다. 지역거점 공공병원에는 시도립병원, 지방의료원, 적십자병원 등이 포함된다. 기타 공공병원으로 보훈병원, 산재병원, 원자력병원, 경찰병원 등이 있다. 이 밖에 보험자병원인 건강보험공단 일산병원(특수법인)도 공공병원으로 분류할 수 있다. 국립병원으로는 국립대학교에 소속된 대학병원으로 주로 3차수준(상급종합병원)의 의뢰기능을 하는 병원들로 교육부의 관리·감독을 받는다. 국립중앙의료원은 진료 이외에도 다양한 공공의료 정책을 수행하고 지원하는 역할을 담당한다.

✓ **사립병원(Private hospital)**: 민간법인 또는 개인이 설립 운영하는 병원으로 학교법인병원, 재

단법인병원, 사단법인병원, 사회복지병원, 회사법인병원, 의료법인병원, 개인병원 등이 있다.

2) 병원조직의 기능과 역할

① 환자치료

- ✓ **외래진료:** 응급을 요하지 않는 통원환자들을 입원하지 않고, 병원의 외래에서 하는 진료를 의미한다.
- ✓ **입원진료:** 입원환자는 의학적 관찰, 간호, 진단, 치료, 수술 등을 목적으로 병원에서 입원서비스를 받기 위해 입원한 사람이다.
- ✓ **응급진료:** 즉각 진료를 받아야하는 예기치 못한 환자들을 위해 24시간 응급의료센터를 운영한다. 응급을 요하는 환자이다.
- ✓ **재활치료:** 장애를 가진 사람이 가질 수 있는 최적의 신체적, 감각적, 지능적, 심리적, 사회적 수준을 성취하고 유지하려는 노력으로 수행하는 모든 치료를 말한다.

② 교육

3차 의료기관의 국립대학교에 소속된 대학병원은 주로 3차 수준(상급종합병원)의 의뢰기능을 하는 병원들로 중증환자의 치료와 의료진을 양성하는 기관이다.

3) 병원업무의 특징

① 기능적 특징

- **항상성을 가진다.** 하루 한시도 쉬지 않고 진료를 해야 하며, 연휴가 있어도 입원환자와 응급환자를 위한 기능은 유지되어야 한다.
- **응급을 요한다.** 신속한 판단과 처리를 해야 하며 결정한 시점이 지연되면 환자의 생명에 지장을 줄 수 있으므로 이에 대한 대응이 필수적이다.
- **병원의 업무는 매우 세분화, 전문화되어있으며 서비스도 매우 다양하다.** 시설, 장비, 진료재료와 기기, 의약품과 소모품으로 항상 구비되어야 한다. 아울러 인력도 항상 배치되어야 하며 팀워크가 매우 중요하다.
- **환자에 대한 개인적인 서비스이므로 기계화, 자동화하기 어렵고 대량서비스나 주문생산이 불가능하다.**
- **생명과 직결되므로 사소한 부주의나 실수가 문제가 될 수 있어 항상 긴장하여야 한다.** 환자와 의료

인은 물론, 직원 보호자 방문자 등 감염과 방사능에 노출되어 있어 감염관리와 안전관리 등이 필요하다.

② 조직적 특징

- 높은 자본집약적이고 노동집약적인 특징이 있다.
- 진료, 교육, 연구 등 다양한 운영 목적을 가지고 있다.
- 사회봉사기관으로서 공익성을 추구하는 반면 사업체로서 이윤추구를 해야 하므로 경영상 목적이 상충되는 측면이 있다.
- 면허나 자격을 보유한 다양한 전문 인력 중심이다.
- 전문직의 구성으로 자율성에 대한 요구가 크고 통제와 조정이 어렵다.
- 조직체계와 의사결정이 행정관리체계와 진료체계로 이원화되어 갈등의 소지가 있다.
- 다양한 직종들로 구성되어 갈등의 소지가 있고, 업무의 긴급성과 낮은 대체성으로 업무수행에 따른 스트레스 강도가 높다.
- 서비스의 질을 평가하기가 용이하지 않아 조직 구성원의 업적을 평가하기 어렵다.

4) 병원 경영 정보 시스템

- ✓ **TPS(Transaction Processing System, 거래처리시스템)** : 자재구입, 상품 판매, 영수증 발행, 급여지급, 상품의 주문 발송에 관련된 기록을 의미한다. 의료기관에서는 병원급, 코디네이터가 환자 차트를 발생시키고, 1차적으로 기록되는 환자의 진료 기록을 의미한다.
- ✓ **MIS(management Information System, 경영정보시스템)** : 기업의 내부 운영 및 문서 관리, 일상업무의 의사결정시스템이다. 의료기관에서는 중간관리자 이상의 급에서 환자의 의미기록, 경영팀의 데이터 등을 취합하기 위해 만드는 서식 등을 의미한다.
- ✓ **DSS(Decision Support Systems, 의사결정정보시스템)** : 컴퓨터를 사용하여 정형화 되지 않는 문제에 대해 경영층의 의사결정을 돕는 시스템이다. 의료기관에서는 총괄이사, 매니저의 의사결정을 돕는 시스템이다. 우리나라의 건강보험 시스템에서는 의료기관으로부터 데이터를 받은 건강보험심사평가원이 내리는 의사결정이라 비유된다.
- ✓ **EIS(Executive Information System, 임원정보시스템)** : 기업의 임원에서 주요성공요인

에 관련된 기업 내, 외부 정보에 쉽게 접근 할 수 있도록 해 주는 시스템이다. 우리나라의 건강보험 시스템에서는 보건복지부 등의 의사결정시스템이라 비유할 수 있다.

① 진료 지원 시스템 : EMR 도입에 따른 의료정보시스템의 통합

EMR이란 환자가 병원을 방문하여 발생하는 진료내용을 하나의 에피소드 단위로 전자기록한 것을 말한다. 종이차트와 비교하면 저장이 쉽고, 영상과 같은 여러 검사기록 등과 연동하여 저장할 수 있다. 인터넷과도 연결하여 여러 의사결정에 필요한 정보를 지원받을 수 있어 편리하다. 한국도 정부와 민간에서 전자의무기록시스템을 도입하고 표준화하며 정보교류를 지원하기 위해서 노력하는 중이다. 시스템을 도입함으로써 의료서비스의 질을 개선하고 의료정보를 관리하는 행정적 비용을 절감하여 서비스의 중복을 예방하는 등의 효과를 기대한다.



▲ 그림11 EMR 도입에 따른 의료정보시스템의 통합

② 의료 정보화의 변화 과정

- ✓ **HIS(Hospital Information System)**: 환자 대기 시간 단축, 진료 서비스 다양화, 신속 정확한 처방전 달 수행, 효율적인 물류체계 구축, 최적의 자원관리 와 통계분석기능으로 우리나라 1970년 대 3차 의료기관 등에서 적용했던 병원경영자 최적의 의사결정 도구이다.
- ✓ **OCS(Order Communication System)**: 1970~80년대 의료기관에서는 의료기관의 경영시스템 중 일반진료, 진료지원업무, 원무업무를 전산화하였다. 병원 전체를 네트워킹하여 서류(Order paper) 없는 진료 환경을 만들었다.

- ✓ **PACS**(Picture Archiving & Communication System): 1990년대에 이르러서, 병원을 이용하는 환자의 편의를 위해, 의료영상(X-ray, CT, MRI)을 Digital 상태로 획득 후 고속의 전송망을 통해 전송, Digital data로 저장, 조회·검색 하는 영상 관리 및 전송 시스템이 개발되었다.
- ✓ **EMR**(electronic medical record): 개인용 컴퓨터 PC가 보편화된 1990년대 중반 이후 기존의 종이에 기재하는 환자 차트를 전산화한 것이다. 환자의 인적 사항, 병력, 진찰 결과, 치료 결과, 수술 기록, 입·퇴원 기록, 외래 진료 사항, 건강검진 기록 등이 주요 기재 사항이다. EMR의 저장방법은 광파일, 이미지, 텍스트 등이 있다. EMR시스템은 진료비 청구프로그램과 연동되어 의료기관 행정업무의 효율성을 높인다.

5) 환자별 의료서비스의 분류

① 외래 의료서비스

☉ 원무 서비스

✓ 접수·수납 서비스

진료를 위해 내원한 환자의 인적사항, 개인정보를 확인한다. 개인정보를 통해 환자의 의료수급을 구분하고, 환자등록을 한다. 의료수급 방법은 급여 기준에 따라 건강보험환자, 의료급여환자, 산재보험, 공무상요양환자, 자동차보험환자, 일반환자로 구분한다. 급여기준이 정해지면, 초·재진 접수를 돕는다. 의료기관 내의 접수증을 발급하고, 의료전달체계 관련 구비서류를 확인한다. 접수 후, 환자가 진료를 마치면, 외래진찰료에 대한 설명을 하고, 외래진료비를 수납한다. 영수증을 발급한다.

✓ 예약 서비스

초진 진료문의, 재진 진료를 위한 전화업무를 한다. Fax, 인터넷을 통한 예약건 접수도 진행한다. 예약 건에 대한 예약확인 및 예약 변경관리를 한다.

☉ 진료예약제도

환자들이 진료를 원하는 시간에 모든 환자를 진료할 수 없으므로, 진료예약제도를 통해 최대한 대기시간이 발생하지 않도록 조정한다. 진료예약제도를 통해 의료기관은 사전 진료준비 시간을 확보하고, 적정진료를 환자에게 제공함으로써, 의료서비스의 질적 향상을 도모한다. 이

로써, 의사와 환자 간의 신뢰관계를 형성할 수 있다. 의료인력, 공간, 시설장비 등 환자 수용능력의 적절한 활용으로 업무능률을 향상시키고, 혼잡함을 완화시킴으로써 안정적인 의료기관의 분위기를 유지할 수 있다.

② 입원 서비스

✓ 입원수속

외래진료 또는 응급진료 중 담당 의료진이 입원진료가 필요하다고 판단하면 입원진료를 권유한 후 입원결정서를 발부한다. 이후 환자는 원무과에 가서 입원수속을 받고, 입원동의서를 작성한다.

입원진료는 환자를 병실에 수용하여 투약, 식이, 간호 등의 집중적인 치료와 특수검사, 또는 수술처치 등을 시행하여 병인을 제거하고 건강을 회복하도록 치료하는 것이다.

✓ 병상관리

병상은 각 병원의 진료과목 수, 입원환자 수, 병실규모, 병상가동률을 고려하여 운영방법을 결정한다. 병상 운영방법은 통합운영과 진료과별 분리운영으로 구분한다. 통합운영은 진료과목이나 질병의 종류에 관계없이 모든 병상에 대하여 어떠한 환자라도 입원할 수 있는 방법이다. 이 방법은 병상을 최대한으로 이용하여 가동률을 높일 수 있으나 의사가 진료하기 위한 동선이 길어지거나, 간호사의 전문적인 서비스가 어렵다.

진료과별 분리운영은 총 병상 수 중에서 진료과목별 환자의 분포, 외래환자 수, 진료수입, 병상가동률 등 각종 통계를 분석하여 진료과별로 병상 수를 정하고, 병실을 가급적 같은 층에 배치하는 것으로, 의료진 입장에서 회진 등 진료 효율을 높이고, 전문 간호사 및 필요한 설비 등을 갖추어 전문적인 의료서비스를 한다. 그러나 진료과별로 대기환자수의 균형이 이루어지지 못할 때는 병상가동률이 저하될 수 있다. 이러한 경우 잔여병상이 생길 때를 대비하여 별도의 내규를 정하고 원무부서의 역할을 증대시켜 다른 진료과의 환자도 입원시킬 있는 체계를 갖춘다. 진료과별 병상의 배치는 환자유형(소아, 산모, 장기, 단기, 귀빈용)등 외래진료실, 수술실, 중환자실, 각 검사실 등과의 연계성, 건물구조 등을 고려하여 몇 층에 어떠한 진료과가 있어야 하는지 충분히 검토한 후에 결정해야 진료의 효율을 높일 수 있다. 또한 격리병실 등 특수병실을 확보하고 다인용 병실의 남녀를 구분하며 소아병실 등을 구분한다.

3 진료지원 서비스

✓ 의약품 정보관리·약물관리

환자의 치료, 예방, 진단 처치에 사용되는 약물에 대하여 전문적인 약사가 과학적으로 타당하고 윤리적으로 건전한 책임의식과 사명감을 가지고 약을 가장 안전하고 효과적으로 투여하기 위한 제반 업무를 한다. 의약품의 유효성과 안전성, 보관, 보존상의 문제점, 제형의 다양성 등을 고려하여 환자들에게 안전한 약물치료를 한다. 약품들은 병원의 자산이므로 경제적이고 효율적으로 관리되어야 한다. 약사위원회에서 약물에 대한 모든 정보를 자문받고 진료부서의 의견을 수렴하여 약품에 대한 기본정책을 수립·관리·입고한다. 약물은 현품의 병원자산이므로 출고 시 2~3회의 확인절차를 거친다. 항상 적정 재고수준을 유지하여 재고부족 현상을 방지한다. 입출고서류, 기관의 내부규정에 적합한 제반 행정사무의 처리 등 관련부서와 긴밀하게 협조한다.

✓ 방사선 업무

임상병리사는 의사의 지시에 따라 질병의 예방이나 진단, 치료를 돕기 위해 병원에서 환자들의 혈액, 소변, 체액, 조직 등을 이용하여 각종 의학적 검사를 수행하고 분석한다.

엑스선만을 이용하던 초기에는 엑스선실, 방사선과, 진단방사선과 등이라 부른다. 요즘은 대개 영상의학과라 칭한다. 인체 내부의 정보를 엑스선이나 초음파, 자기공명, 적외선, 레이저 등을 이용하여 영상화하고 판독한 뒤 각 진료부서에 제공함으로써 질병의 원인을 규명하고 치료 방침을 정한다.

치료방사선과, 방사선종양학과는 방사선 치료부문이다. 업무는 병소 부위에 방사선을 조사하여 종양을 소실시키고, 종양으로 유인되는 환자의 고통을 경감시킨다. 질병의 상태와 진행정도 등에 따라 수술, 항암치료 등과 함께 시행한다.

병원급 이상의 의료기관에 있는 진료과로 치료방사선과 및 핵의학과가 있다. 방사선 의약품 또는 방사성 동위원소를 사용하여 질병의 진단, 치료 및 그 질환의 병태, 생리, 생화학적인 연구 등을 행한다.

✓ 재활업무

인체의 해부학적 손상이 있는 상태에서 개인의 신체적, 심리적, 사회적, 직업적인 재활 잠재력을 최대한으로 개발시켜 주는 업무로 예방, 진단, 치료, 합병증 방지 등에 힘쓴다. 환자가 타인의 도움을 최소화하고 환자 스스로 일상생활의 독립적으로 할 수 있도록 의학적인 치료와 교육, 직업훈련, 그리고 사회 재적응 훈련 등이 연계성을 가지고 병행된다.

✓ 영양관리업무

환자에게 치료 목적에 따라 영양 필요량이 충족되도록 식사를 공급하여 질병으로부터 빠르게 회복시키는 데 있다. 인구고령화와 식생활의 서구화로 당뇨, 비만, 고혈압, 심장질환 등 만성 퇴행성 질환의 발생률이 증가하고 있다. 환자의 사망률과 이환율의 원인 중 80프로 이상이 직접 또는 간접적으로 영양과 깊은 관계있다.

6. 의료수가

1) 수가 제도

① 개요

수가란 ‘보수(報酬)의 가치’라는 의미이다. 즉 가치라는 것은 점수로 환산할 수 있는데, 이를 수가라 한다. 행위별수가제(fee-for service)는 의료기관에서 의료인이 제공한 의료서비스(행위, 약제, 치료재료) 등에 대해 서비스별로 수가(가액)를 정하여 사용량과 가격에 의해 진료비를 지불하는 제도이다. 우리나라는 1963년 의료보험 도입 당시부터 채택하였다. 행위별수가제의 보완 및 의료자원의 효율적 활용을 위하여 질병군별 포괄수가제(DRG)와 정액수가제(요양병원, 보건기관 등)도 병행하여 실시하고 있다.

② 변천과정

현재 수가제는 일본의 점수제를 모방하였고, 일본의 점수제는 독일의 점수제에 근간을 두고 있다. 점수 구성요인으로는 진료행위의 난이도, 빈도, 소요시간 등에 의해 기준가치 배점을 고정점수로 두고, 원가상승 등 변동요인에 따라 1점당 가격으로 환산한다. 의료진이 행하는 모든 행위는 점수로 표시될 수 있다. 예를 들어, 1977년 당시 1점당 비용은 10원으로 환산하였다. 즉 행위별 점수와 점수당 환산지수를 곱한 금액제로 운영하였다.

국민건강보험법 개정 후, 환산지수는 상대가치제로 바뀌었다. 상대가치제는 의료행위별 업무량, 진료비용, 위험도를 고려하여 점수화한 것이다.

③ 진료수가 산출구조

- 수가 금액 = 상대가치점수×유형별 점수당 단가(환산지수)

진료수가는 진료행위별로 분류된 각 수가항목별 점수에 요양기관 유형별 환산지수(점수당 단가)를 곱하여 금액으로 나타낸다.

④ 상대가치점수

의료행위(요양급여)에 소요되는 시간·노력 등의 업무량, 인력·시설·장비 등 자원의 양, 요양급여의 위험도 및 발생빈도를 종합적으로 고려하여 산정한 가치를 의료행위별로 비교하여 상대적인 점수로 나타낸 것이다. 상대가치점수의 구성요소로는 업무량, 진료비용, 위험도 등이 있다. 업무량은 주 시술자(의사, 약사)의 전문적인 노력에 대한 보상으로 시간과 강도를 고려한 상대 가치이다. 진료비용은 주 시술자(의사)를 제외한 보조 의사, 간호사, 의료기사 등 임상 인력의 임금, 진료에 사용되는 시설과 장비 및 치료재료 등을 고려한 상대 가치이다. 위험도는 의료사고 빈도나 관련 비용 조사를 통하여 의료사고 관련 전체 비용을 추정하고, 진료과별 위험도를 고려한 상대 가치이다.

⑤ 야간·공휴 가산

야간 또는 공휴일에 국민의 의료서비스 이용 접근성을 높이고, 요양기관의 진료를 활성화하기 위해, 야간, 공휴 가산제도 시행한다. 1977년 당시 심야진료(22시~ 05시)시, 초진·재진료의 소정점수에 50%를 가산한다. 정책방향이나 재정 여건 등 고려하여 시간대 및 가산비율은 탄력적으로 적용된다. 야간진료는 평일 18시 ~ 익일 09시이다. 공휴일진료는『관광서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일이며, 가산율은 기본진찰료 또는 약국조제료 등의 30%를 가산한다.

⑥ 연령 가산

소아의 경우 소아 진료에 투입되는 자원의 양 및 술기의 어려움 등을 고려하여 가산이 필요한 항목에 대하여 연령 가산을 적용한다. 노인의 경우 마취위험도 때문에 마취시 70세 이상을 대상으로 가산을 적용한다. 1977년부터 마취료 항목에 대하여 신생아는 60%, 만 1세 미만의 유아 및 만 70세 이상 노인을 대상으로 30% 가산을 적용하며, 이후 가산이 필요한 항목에 대해 확대 시행중이다.

2) 7개의 질병군 포괄수가제

포괄수가제는 환자가 병원에 입원할 때부터 퇴원할 때까지 발생한 진료(의료행위, 치료재료, 약제비용)에 대해, 각 질병마다 미리 정해진 진료비를 지불하는 제도이다. 입원비가 하나의 수가로 묶여있다고 생각하면 되는데, 현재 우리나라는 4개의 진료과의 7개 질병군을 대상으로 시행 중이다. 다만, 같은 질병이라도 환자의 합병증이나 타상병 동반여부에 따라 수가는 달라질 수 있다.

- **안과** : 백내장 수술(수정체 수술)
- **이비인후과** : 편도수술 및 아데노이드 수술
- **외과** : 항문수술(치질), 탈장수술(서혜 및 대퇴부), 맹장수술(충수절제술)
- **산부인과** : 제왕절개분만, 자궁 및 자궁부속기(난소, 난관 등)수술. 악성종양제외

3) 신포괄수가제

기존 포괄수가제에 행위별수가제적인 성격을 반영한 혼합모형 지불제도이다.

입원기간동안 발생한 입원료, 처치 등 진료에 필요한 기본적인 의료서비스에는 포괄수가를 적용하고 의사의 수술, 시술 등은 행위별수가를 적용하는 제도이다. 4대 중증질환(암, 뇌, 심장, 희귀난치성 질환) 등 567개의 질병군별 진료에 필수적인 비보험 검사 등에도 건강보험 급여가 적용된다. 신포괄수가제를 적용하는 의료기관으로는 국민건강보험공단일산병원, 국립중앙의료원, 지역거점공공병원 등 총 98개의 의료기관이 있다.

7. 공중보건

1) 공중보건

① 정의

지역사회의 조직적인 노력에 의하여 환경위생 관리, 감염병 관리, 개인위생에 관한 보건교육, 질병의 조기발견과 예방적 치료를 할 수 있는 의료 및 간호서비스의 체계를 말한다. 모든 사람이 건강을 유지하는데 적합한 생활수준을 보장받도록 사회제도를 발전시킴으로써 병을 예방하고, 수명을 연장하며, 신체적 정신적 사회적 효율을 높이는 것을 목적으로 한다.

② 발전과정

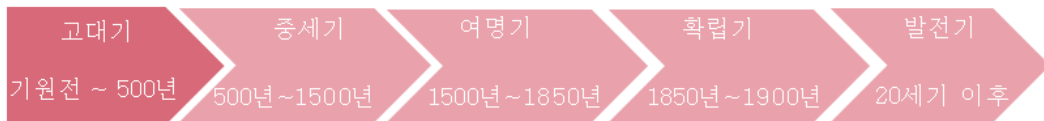
윈슬로우(winslow)는 공중보건학이란 조직된 지역사회의 노력을 통해 질병을 예방하고 수명을 연장하며 건강과 효율을 증진시키는 기술이며 과학이라 정의했다. 윈슬로우는 공중보건학의 대상은 개인이 아니고 지역주민(지역사회)를 단위로 한다. 그는 공중보건학의 목적은 질병의 예방, 수명 연장, 신체적·정신적 건강 및 효율을 증진함이다.

그는 이러한 목적을 달성하기 위한 접근방법은 개인이나 일부 전문가의 노력에 의해서 달성하는 것이 아니라, 조직화된 지역사회의 노력으로 달성할 수 있다는 것이다.

조직된 지역사회가 노력해야 할 다섯 분야로는 환경위생, 전염병(감염병)의 관리, 개인위생의 개별 보건교육, 질병의 조기진단과 예방을 위한 의료서비스를 제공해주는 조직,

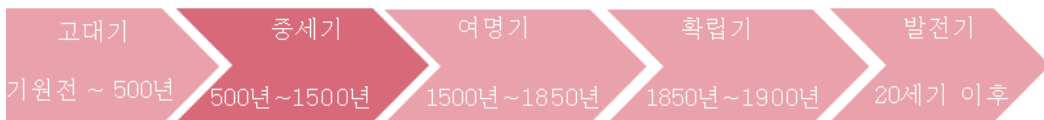
건강을 적절하게 유지하는데 필요하고 삶의 표준을 보장하기 위한 사회적 제도 발전이다.

☞ 표 4 공중보건학의 발전과정

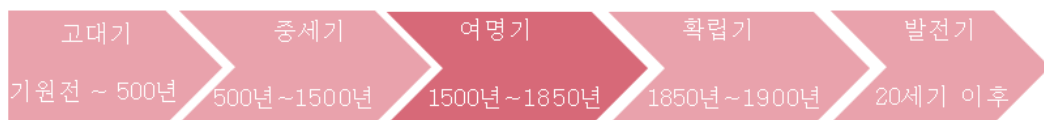


✓ 히포크라테스(Hippocrates)의 장기설(miasma theory)

장기설은 히포크라테스시대(459~377B.C.)의 전염병 발생설이다. 오염된 공기를 미아스마(miasma)라고 하는데, 지진, 홍수, 화산의 분화 등이 일어난 후에 많은 전염병이 급격히 발생하는 것은 축축하고 더운 땅에서 생긴 심하게 오염된 공기가 인체를 구성하는 4체액의 균형이 깨져 질병에 이른다는 학설이다. 비위생적인 환경 개선과 외래병의 전파를 막는데 중점을 두었다.



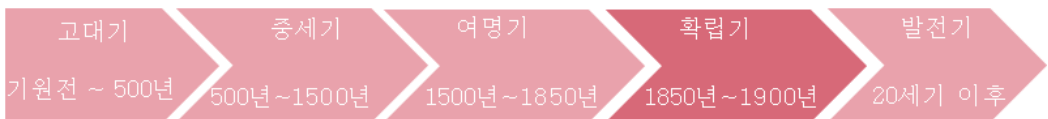
시대적 배경으로는 징키스칸의 유럽정벌이 행해지던 시기이다. 중세는 공중보건학의 암흑기라 표현하는데, 이는 신 중심의 종교관이 지배적인 시대로써, 비전문가들 소위 말해 돌팔이들이 넘쳐났기 때문이다. 질병과 죄의 연관성을 주장하며, 질병들이 창궐했고 공중보건학이 제대로 발전하기 못한 시대이다. 특히 페스트(흑사병)로 유럽인구의 1/4(2천5백만명)이 사망했다. 이후 접촉에 의한 감염설이 대두되었고, 고대기보다는 발전된 검역법으로 1383년 프랑스 마르세유에서 최초의 검역소가 설치되어, 격리가 실시되었다.



여명(黎明)이란 아침이 다가오는 새벽에 밝아오는 희미한 빛이라는 뜻으로, 신 중심의 중세시대를 지나 근대

과학기술의 발전으로 공중보건학이 체계를 갖추는 시기이다. 프랑스의 시민혁명, 영국의 산업혁명으로 공중 보건 사상과 더불어 공중위생이 강조되는 시기이다. 영국의 산업혁명은 도시화, 물류의 발달, 노동자 계층의 등장을 의미한다.

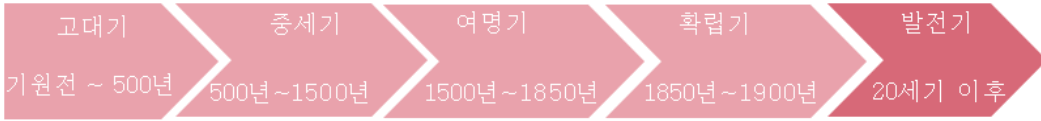
- ✓ **존 그라운트(John Graunt)** - 근대 통계학의 기초가 되는「사망표에 관한 자연적 및 정치적 관찰 (Observation Made Upon the Bill of Mortality)」사망통계를 기술하여 공중보건학의 주요 분야인 인구보건과 보건통계를 작성하였다.
- ✓ **라마니찌(ramanizzi)** - 산업보건학의 기초가 되는「일하는 사람들의 질병(De Morbis Arificum Diatriba)」을 발간하여 직업과 직업병의 관계를 명확히 함으로써 직업병에 관한 과학적인 체계를 확립하였다.
- ✓ **베살리우스(Andreas Vesalius)** - 해부학의 기초가 되는 「인체의 구조에 대해서」출간하였다.
- ✓ **레벤 후크** - 현미경을 개발하여 미생물에 대한 연구가 시작되었다.
- ✓ **채드윅(Chadwick)** - 「영국 노동인구의 위생상태에 관한 보고서(report on the sanitary condition of the labouring population of great britains)」를 작성하여 노동인구의 작업 및 생활환경을 조사하여 비참했던 당시 상황을 타개하고자 1848년 「공중보건법」을 제정하는데 기여했다.



확립기는 근대기라 일컫는데, 질병발생에 대한 예방의학적 개념이 확립되고 질병에 대한 근본적인 치료가 중심이 되는 시기로서 미생물학, 역학, 면역학이 발전하였으며, 탄저균, 광견병의 백신이 만들어 지는 등 미생물 병인론확립, 예방의학의 눈부신 발전을 이루었다.

- ✓ 존 스노우(1855)는 최초로 기술역학을 실행했으며, 1854년 영국 런던에서 창궐한 콜레라에 대해 인간집단을 대상으로 콜레라 환자의 발생분포를 추적 관찰하여 그 결과를 토대로 「콜레라의 원인 규명을 위한 보고서(On the Mode of Communication of Cholera)」를 작성하였다. 일정한 식수원이 콜레라 환자 사이에 관련이 있을 것이라는 본인의 가설을 입증했다.
- ✓ 오토 폰 비스마르크는 1883년 세계 최초의 근로자 질병보호법을 제정하여 사회보험제도의 기틀을 마련하였다. 세계 최초로 근로자 의료보험이 실시되었다.
- ✓ 미국에서는 1872년 공중보건협회(American Public Health Association)가 창립되었다.
- ✓ 로베르트 코흐는 파상풍균(C.tetani), 결핵균(M.tuberoculosis), 콜레라균(V.cholera), 탄저균(B.anthraxis)을 분리하였다.
- ✓ 루이 파스퇴르는 근대의학의 창시자이다. 탄저균(B.anthraxis) 백신, 닭콜레라(Pasteurella

multocida) 백신, 광견병(Rabies virus) 백신을 발견하였으며, 코흐와 함께 미생물병인론을 주창한 학자이다.



확립기가 질병의 치료 중심이었다면 발전기는 탈미생물학의 시대로 질병의 치료나 예방 중심에서 사회적 경제적 개념이 공중보건에 도입되고 발전 되어왔으며, 이러한 과정에서 국가적인 제도적 장치가 마련되면서 급진적인 발전을 이루었고 보건소 제도의 확대 보급, 지역사회의 보건활동 활성화 등이 활발히 이루어지고 있다.

- ✓ 1919년 영국에서 최초로 보건부(Ministry of Health)가 설립되었다.
- ✓ 1948년 UN의 국제보건전문기관인 세계보건기구(WHO)가 발족됐다.
- ✓ 1935년 최초의 사회보장법이 미국에서 제정되었으며, 영국에서는 사회보장제도가 발전되었다.
- ✓ 1946년 우리나라 최초의 보건소가 설립되었다.
- ✓ 1956년 우리나라에서 '보건소법'이 제정, 1995년 '지역보건법'으로 개정되었다.

2) 건강

건강의 개념은 오랫동안 신체에 국한되어 사용해왔다. 그러나 19세기 중엽부터 '신체(身體)개념'에서 '심신(心身)개념'으로 변화되기 시작했다. 1946년 7월 국제연합 산하에 조직된 세계보건기구(WHO, world health organization)는 '건강이란 단순히 질병이 없거나 허약하지 않을 뿐만 아니라 신체, 정신 및 사회적 안녕이 완전한 상태'라고 정의 하면서 '심신개념'에서 '생활개념'으로까지 확대되었다. 1957년 세계보건기구는 건강에 대한 정의를 '건강이란 유전적으로나 환경적으로 주어진 적절한 생체기능을 나타내고 있는 상태'로 재규정하였다.

3) 사고관리

① 사고관리의 정의

국제노동기구(ILO)와 세계보건기구(WHO) 공동위원회에서는 '모든 직업의 근로자들이 신체적, 정신적, 사회적으로 최상의 안녕 상태를 유지·증진하기 위하여 작업조건으로 인한 질병을 예방

하고, 건강에 유해한 작업조건으로부터 근로자들을 보호하며 그들을 정서적으로나 생리적으로 알맞은 작업조건에서 일하도록 배치하는 것'이라 정의하였다.

② 산업조건의 중요성

노동집약적 산업사회에서 기술집약적 산업사회로 변천되어감에 따라 시설장비에만 몰렸던 관심이 인적자원인 인간관리로 옮겨가게 되었다. 산업장의 운영방향은 최소의 근로시간과 최소의 노력으로 최대의 생산을 올릴 수 있도록 하는데 있기 때문에 인간관리를 통한 기업의 합리화를 추구함에 따라 산업보건의 중요성도 커지게 되었다.

③ 산업보건 관리 요인

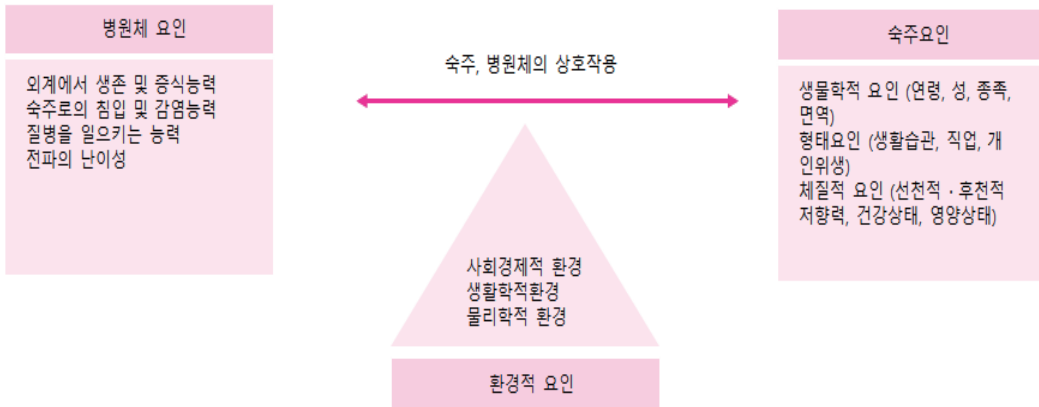
- ✓ **작업환경에서의 위생관리:** 작업 환경에서 작업자가 직면하는 위험과 잠재적인 위험은 단순한 기계에 의한 것, 화재나 폭발의 원인이 되는 것, 호흡기나 소화기를 통해 흡수되어 건강장애를 일으키는 것, 피부 또는 눈에 접촉하여 자극을 주는 물질에 의한 것, 기타 소음, 진동, 복사선, 열 등의 에너지의 형태인 것 등이 있다.
- ✓ **근로자의 건강관리:** 건강한 근로자가 건강을 증진하는 것으로, 영양섭취, 단련, 적정근로, 휴식, 수면, 피로회복, 환경관리 등이 있다.
- ✓ **개인위생관리:** 개인위생 보호구의 사용이 있다.
- ✓ **보건교육:** 근로자들이 건강에 대한 중요성을 인식하고 질병 또는 직업병으로부터 스스로 예방하고 해결해나갈 수 있는 능력을 향상시켜야한다.

4) 질병관리

질병이란 우리 몸에 정신적, 신체적으로 이상이 생겨 정상적인 기능이 불가능하게 된 상태를 의미한다. 주로 병원체의 감염이나 약물의 오·남용과 같은 물리, 화학적 요인, 또는 정신질환을 일으키는 각종 사회, 경제적 요인 등이 있다.

① 질병 발생과정

John Gordeon은 F.G. Clark의 건강 삼원론을 바탕으로 환경요인을 중심축으로 하고, 양쪽 끝에 병인과 숙주요인 추가 놓인 저울대라 할 때 그 균형이 깨지면 질병이 발생하거나, 유행한다는 생태적 개념을 제시하였다. 즉, 병인, 환경, 숙주 간의 균형이 상실된 상태이다.



◀ 그림12 질병발생의 3대 요소(John Gordon)

② 질병의 자연사(leavell & clark)

질병을 하나의 시간적 흐름 속에서 파악하려는 개념이다. 클라크(clark)와 레벨(leavell)은 예방대책과의 연관으로 이 개념을 사용하고 임상학과 공중위생의 공통의 틀을 만들어냈다. 즉, 병리학적인 변화가 나오기 이전의 시기를 1차예방 단계로 정의내렸다. 이 단계에서 질병은 자연사의1단계로 비병원성기라 하며, 환자는 병에 걸리지 않은 시기이다. 이때 예방대책으로는 건강증진을 목표로 한다. 질병이 자연사2단계에 이르면 초기 병원성기라 하고, 환자는 질병에 걸리게 되는 초기의 시기이다. 이때 예방대책으로는 건강보호를 목표로 둔다.

병리학적 변화가 있는 시기에서의 예방은 2차예방단계로 정의내렸다. 즉, 질병의 발생 후의 시기이다. 이 단계에서 질병은 자연사 3단계 즉, 불현성감염기라 하는데, 환자에게 질병이 이미 감염되었으나, 증상은 나타나지 않는 시기를 말한다. 이때의 예방대책으로는 조기발견, 조기치료가 목표이다. 질병이 자연사 4단계에 이르면 현성감염기라 하며, 질병의 증상이 나타난다. 이때 예방대책으로는 장애의 국소화이다.

임상에서 다루는 단계는 증상의 악화방지의 의미에서 3차예방으로 정의내렸는데, 치료와 구별이 명확하지 않아 문제시하는 입장도 있다. 즉, 환자 재활을 목표로 하는 시기로 이 단계에서 질병은 5단계인 회복기라 한다. 환자는 질병에 이환(罹患)되어 회복되거나, 불구 또는 사망에 이르게 되는 시기로, 예방대책은 불구의 최소화, 사망방지를 목표로 한다.

③ 질병의 예방조치(leavell & clark)

클라크(clark)와 레벨(leavell)은 임상학과 공중위생을 위한 예방단계를 정의 내렸다. 1차 예방단계는 병리학적으로 질병이 발생하기 전에 사전 예방하는 시기이다. 만일 발생하더라도 질병

발생의 정도를 약하게 하는 것을 목표로 하는데, 예방의 수준에서 적극적 예방과 소극적 예방이 있다. 예를 들어, 거리두기, 재택근무 등이 있다.

2차 예방단계는 병리학적으로 일단 환자에게 질병이 감염된 경우이다. 이 시기에는 질병을 조기발견, 조기치료함으로써 질병의 중증화를 예방하거나 병의 악화를 지연시키며 적은 비용으로 효율적으로 치료하는 것을 목표로 하는데, 예방의 수준에서 중증화의 예방과 효율적인 치료가 필요한 시기이다.

3차예방단계는 환자에게 질병에 대한 잔재효과를 최대한 예방하여 불구를 예방하는 것과 불구된 기능을 재활시켜서 사회생활에 적응할 수 있도록 노력하는 단계이다.

④ 감염병의 종류

1954년 감염병 유행을 체계적으로 방지하기 위해 ‘전염병 예방법’이 처음으로 제정되었고 1957년 시행되었다. 이후 2020년까지 약 50여 차례 개정되며 발전했다. 전염병 예방법은 전염병을 제1종에서 제3종으로 분류하고 의사의 신고 의무를 규정했다. 2020년 1월 시행된 개정안부터는 감염병을 질환별 특성에 따른 군(群)별 분류에서, 병의 심각도·전파력·격리수준 등을 고려한 급(級)별로 분류 체계를 개편했다.

법정감염병이란 감염병 예방법에서 예방 및 관리를 위해 규정한 감염병으로, 제1급~제4급 감염병을 일컫는다. 제1급 감염병은 생물테러 감염병이나 치명률이 높은 감염병으로 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병이다. 집단 발생의 우려가 커 발생 및 유행하는 즉시 신고해야 한다. 제2급 감염병은 제1급보다는 심각도가 낮지만, 여전히 전파력이 높고 격리가 필요한 감염병이다. 전파 가능성을 고려해 발생 및 유행 시 24시간 이내 신고해야 한다. 제3급 감염병은 발생 추이를 감시할 필요가 있어 발생 및 유행 시 24시간 이내 신고해야 하는 감염병이다. 제4급 감염병은 제1급~제3급 감염병 이외에 유행 여부를 조사하기 위해 표본 감시 활동이 필요한 감염병으로 7일 이내 신고해야 한다.

⑤ 만성질환관리

대부분 질환이 발생하는 기간보다 훨씬 경과하여 발생하며, 장기간의 의료처치 또는 보호를 요하는 상태나 질병을 만성질환이라 한다. 만성질환의 특징으로는 일단 발생하면 3개월 이상 오랜 기간의 경과를 취한다. 호전과 악화를 반복하면서 결국 나빠지는 방향으로 진행된다. 악화가 거듭될 때마다 병리적 변화는 커지고 생리적 상태로의 복귀 가능성은 적어진다. 연령의 증가와 비례하여 유병률이 증가한다. 영속성, 불구상태, 회복 불가능한 병리적 병변, 재활을 위한 특별한 훈련의 필요, 장기간의 보호, 감시 및 치료의 필요 등의 특징이 있다.

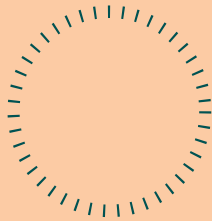
만성질환의 예방하는 방법으로는 감염병의 예방에 비해 대단히 어려운데, 그 방법을 안다고 하여도 이를 실천하기가 매우 어렵다. 비감염성 예방은 당장의 질병에 대하여 예방하는 것은 아니고 몇 년 후 또는 몇 십년 후의 일을 위해 익숙해져 있는 자신의 일상생활 중의 일부를 의도적으로 바꾸어야 하는 어려움이 있다.

- ✓ **1차예방(primary prevention)**: 질병의 원인이 되는 요소들을 찾아내서 미리 제거하여 질병 발생을 사전에 방지하는 적극적인 예방이 있다. 인구전체가 영향을 받는 거대환경과 미세환경요인(개인적환경), 대기오염, 흡연을 금하는 입법의 추진 등. 미세환경과 식습관, 금연, 지방질 섭취의 감소 등이 있다.
- ✓ **2차예방(secondary prevention)**: 질병을 조기발견하여 치료함으로써 그 질병을 완전히 치유하거나 경과를 늦추거나 질병에 의한 사망, 불구를 최소화하는 것이다.



임상의 이해





...

1. 해부학 _58
2. 건강검진 _79
3. 모발이식 _83
4. 성형외과 _87
5. 안과 _104
6. 치과 _110
7. 피부과 _115
8. 한의원 _126



...

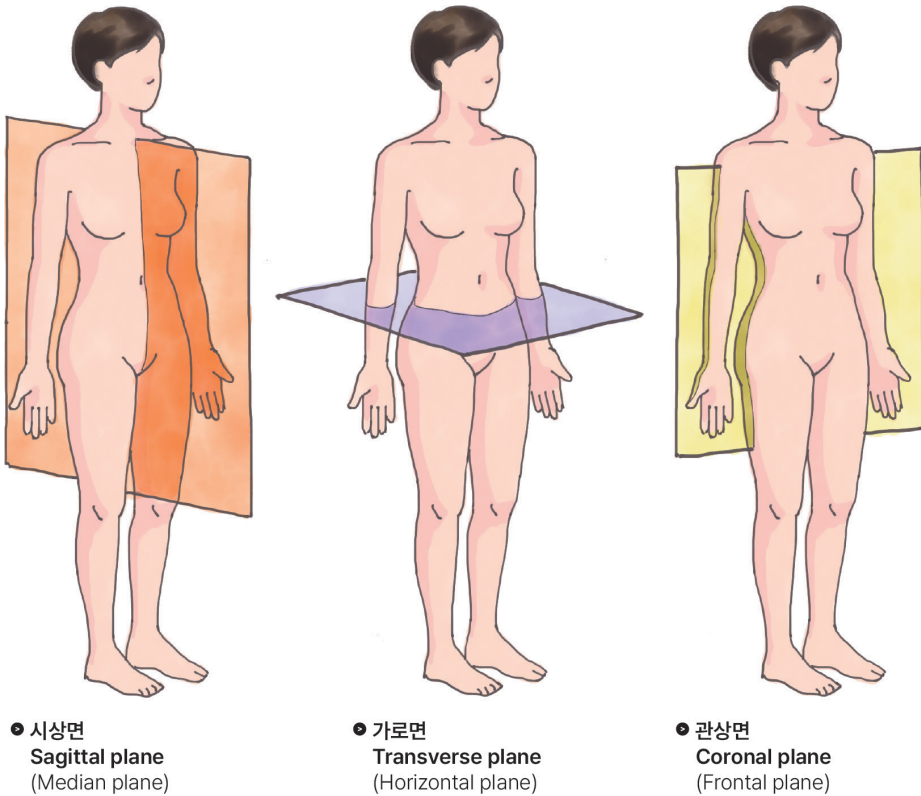




임상의 이해

1. 해부학

1) 인체의 해부학적 위치를 나타내는 평면



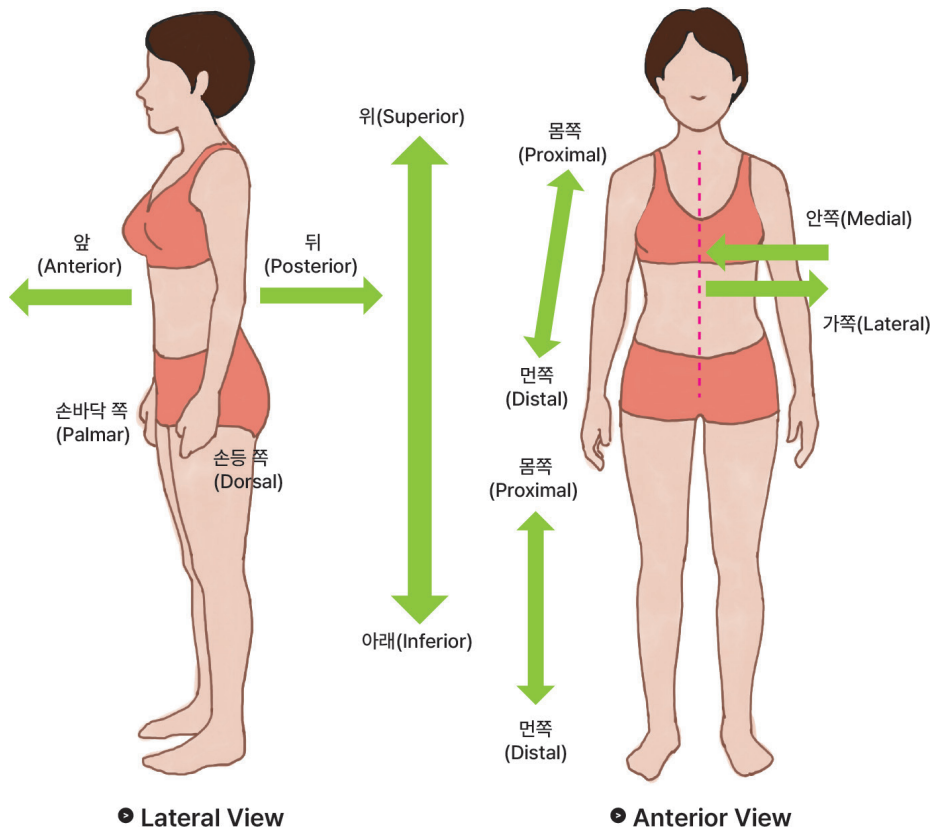
● 그림13 인체의 해부학적 위치를 나타내는 평면

✓ 시상면(sagittal plane , median plane)

인체를 좌우로 분할하는 면이다. 정중시상면은 인체가 좌우대칭이 되게끔 인체의 한가운데로 지나가는 면을 말한다.

- ✓ **관상면(coronal plane, frontal plane)**
인체를 앞부분과 뒷부분으로 분할하는 면이다.
- ✓ **가로면(transverse plane, horizontal plane)**
인체를 위, 아래로 분할하는 면이다.

1 인체방향



● 그림14 인체의 해부학적 방향을 일컫는 용어

✓ **앞, 뒤(anterior, posterior)**

두 개의 구조물 중 몸의 앞쪽 면(가슴 또는 배)에 가까이 있는 것을 앞(anterior)에 있다고 하며, 상대적으로 몸의 뒷면(등)에 가까이 있는 것을 뒤(posterior)에 있다고 표현한다.

✓ **위, 아래(superior, inferior)**

머리에 보다 가까운 쪽의 것을 위(superior)에 있다고 하며, 상대적으로 발에 가까운 것을 아래(inferior)에 있다고 한다.

✓ **안쪽, 가쪽(medial, lateral)**

정중시상면을 기준으로 두 개의 구조물 중 정중면에 보다 가까운 쪽에 있는 것을 안쪽(medial)에 있다고 말하며, 정중면에서 보다 먼쪽에 있는 것을 가쪽(lateral)에 있다고 말한다.

✓ **몸쪽, 먼쪽(proximal, distal)**

팔이나 다리처럼 긴 구조물에서 상대적 위치를 말할 때 사용하는 용어로, 팔이나 다리의 어느 부분이 몸통보다 가까운 쪽을 몸쪽(proximal)이라 하고, 몸통에서 먼쪽을(distal)이라고 한다.

✓ **바깥, 속(external, internal)**

이 용어는 속이 빈 기관에 예를 들어, 심장, 방광, 위, 창자 등 몸통의 겉과 속 공간을 지칭할 때 사용하는 것으로 각각 바깥(external)과 속(internal)으로 표현한다.

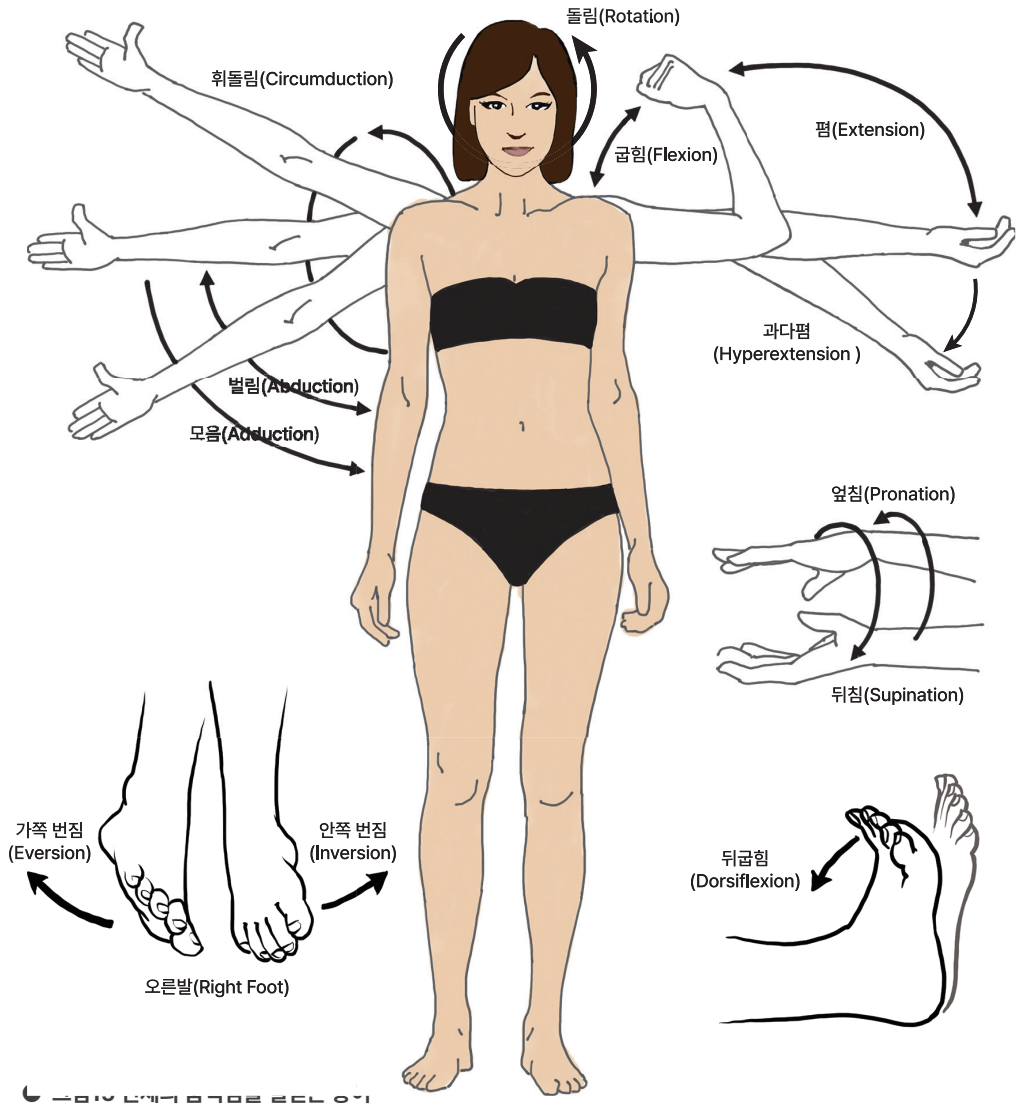
✓ **얕은, 깊은(superficial, deep)**

두 개의 구조물의 상대적 깊이를 표현하는 용어로서 몸의 표면인 피부로부터 상대적인 거리에 따라 피부에 보다 가까운 것을 얕은(superficial)이라고 하며 피부에서 보다 먼 쪽의 것을 깊은(deep)이라고 표현한다.

✓ **손바닥 쪽, 손등 쪽(palmar, dorsal)**

손 안에서 한 구조물이 손바닥(손의 앞면)에 가까이 위치할 때는 손바닥 쪽(palmar)이라고 하고 손등(손의 뒷면)에 가까울 때는 손등 쪽(dorsal)이라고 한다.

2 신체의 움직임을 나타내는 용어



관절 부위의 종류에 따라 일어나는 움직임의 모양을 나타내는 용어로 이들은 대개의 경우 서로 반대되는 운동을 하기에 두 개씩 짝을 이루고 있다.

✓ **굽힘(굴곡, flexion), 펴짐(신전, extension)**

관절을 이루고 있는 두 뼈 사이의 각도가 해부학적 자세에서 시상면을 따라 굽혀져 각이 작아지는 운동상태를 굽힘(flexion)이라고 하고, 반대로 시상단면을 따라 펴지며 각이 커지는 운동상태를 펴짐(extension)이라고 한다. 몸의 부위에 따라 펴지는 움직임이 해부학적 자세의 한계를 넘어서 계속되면 신전을 젖힘(hyperextension) 또는 과신전이라고 한다.

✓ **벌림(외전, abduction), 모음(내전, adduction)**

몸체의 한 부분이 정중면(몸통, 배꼽)에서 멀어지는 움직임을 벌림(abduction)이라고 하며, 반대로 정중면에 가까워지는 움직임은 모음(adduction)이라고 한다.

✓ **휘돌림(회선, circumduction)**

한 관절에서 굽힘, 벌림, 펴짐, 모음의 네 가지 움직임이 연속된 상태로 일어나는 운동을 휘돌림(circumduction)이라고 하며, 팔이나 손가락으로 원추를 그리는 운동이 그 예가 된다. 긴 뼈에서 몸통 쪽으로 가까운 쪽 끝 관절부위는 고정되고 먼 쪽 끝 뼈는 원을 그리고 돌아가는 운동을 말한다.

✓ **돌림(회전, rotation)**

몸의 한 부분이 그 부분의 장축을 중심으로 하여 도는 움직임을 돌림(rotation)이라고 한다. 내측 회전과 외측 회전이 있는데 고개를 좌우로 돌리는 움직임, 코끼리 코가 그 예이다.

✓ **엮침(회내, pronation), 뒤집힘(회외, supination)**

아래팔(하완)의 두 뼈 사이에서 이루어지는 독특한 움직임에 한해서만 쓰이는 용어로, 평행으로 나란히 놓여 있는 요골(radius)이 척골(ulna) 앞으로 와서 긴 X자 형태로 겹쳐지는 상태 즉, 손등이 전방을 향하게 하는 회전운동상태가 되는 것을 엮침(pronation)이라고 하며, 원상태로 돌아가 두 뼈가 나란히 놓이는 것 즉, 손바닥이 전방을 향하게 하는 운동을 뒤집힘(supination)이라고 한다.

✓ **안쪽 번짐(내번, inversion), 가쪽 번짐(외번, eversion)**

발 운동 시 일어나는 독특한 운동으로서 발바닥 전체가 몸 안쪽을 향하는 움직임을 안쪽 번짐(inversion), 바깥쪽으로 향하는 움직임을 가쪽 번짐(eversion)이라고 한다. 그러나 이 움직임은 발등 굽힘과 발바닥 굽힘 등이 어느 정도 복합적 운동으로 나타나는 움직임이다.

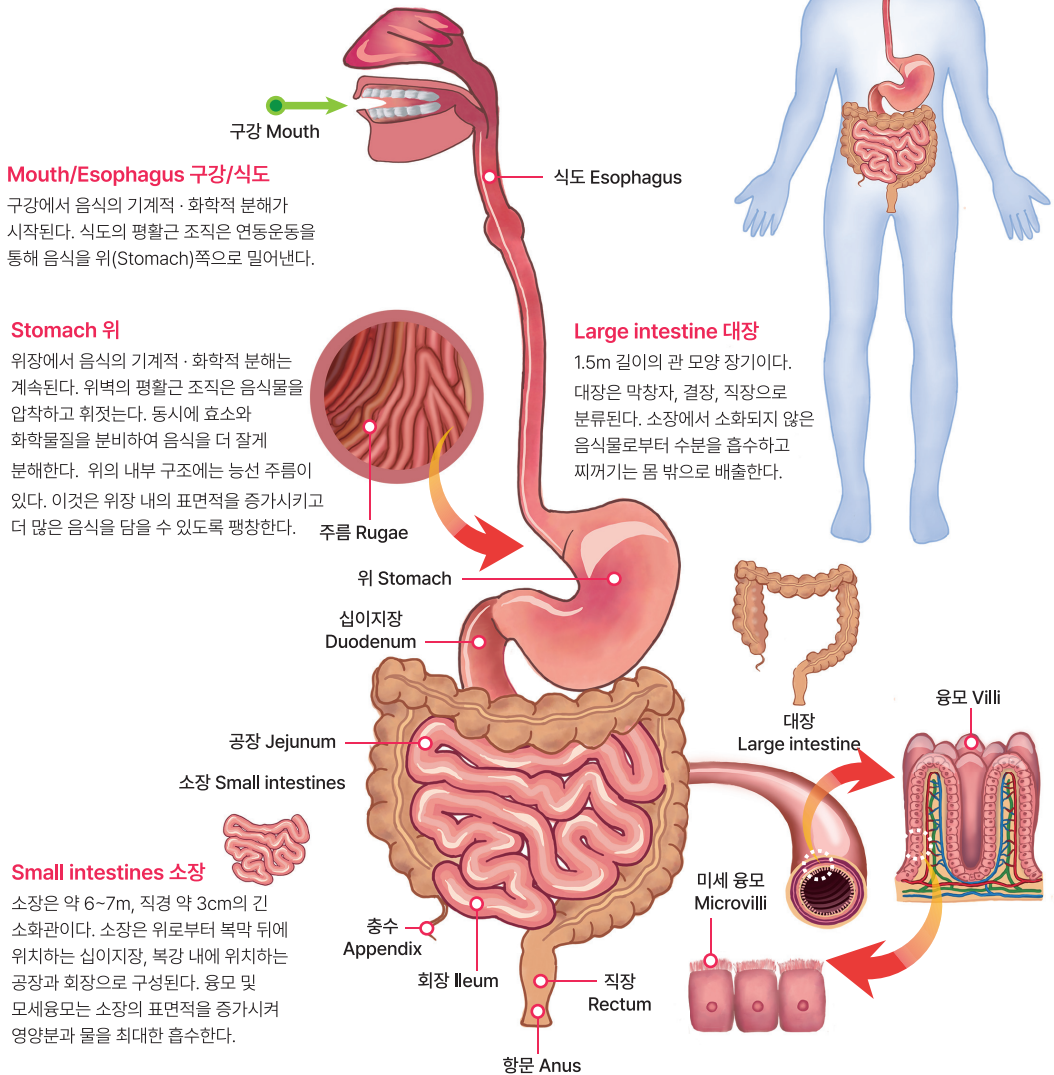
✓ **전인(protraction), 후인(retraction)**

하악관절이나 위쪽 얼굴부위에서 부위를 앞쪽으로 미는 운동을 전인(protraction), 전인되었던 부위를 원래 위치로 되돌리는 운동을 후인(retraction)이라 한다.

3 사람의 몸

☑ 소화계통

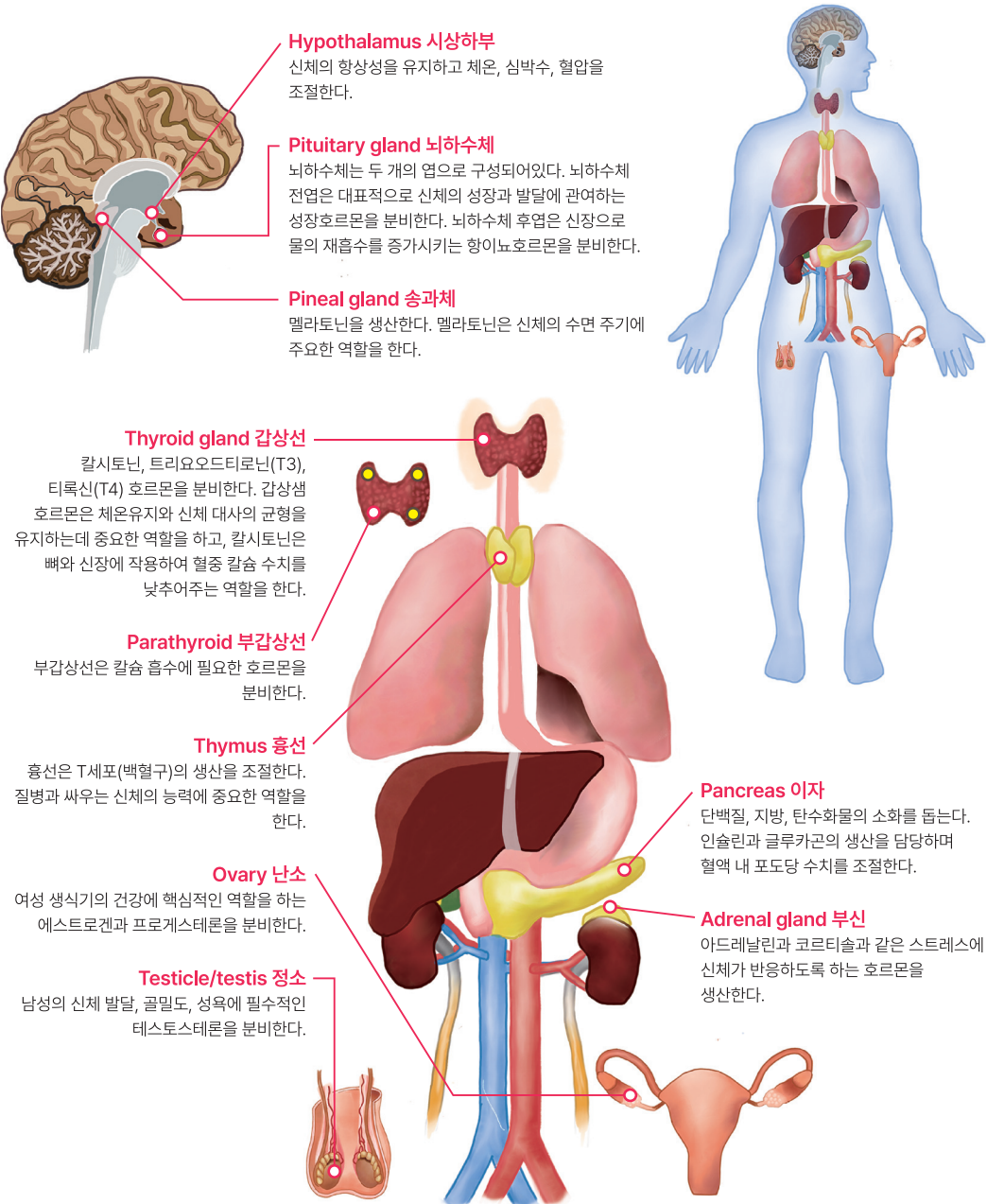
소화계는 음식을 분해하여 작은 분자들을 흡수하고 소화되지 않은 노폐물을 제거한다. 소화계에서 분해된 음식물은 영양소가 되어 소장에서 혈액으로 흡수된다. 모든 세포는 소화된 음식물 분자를 원료로 세포호흡의 에너지 생산이나 성장 및 유지를 한다. 소화계, 순환계 및 호흡계는 에너지 획득을 위해 서로 함께 작용한다.



☑ 내분비계통

내분비계는 호르몬을 분비하는 분비샘이다. 내분비호르몬은 생식, 발생, 성장에 꼭 필요한 호르몬으로 우리 몸 속의 표적기관과 소통하여 정신건강·물질대사 등의 기능을 한다. 내분비샘에서 분비된 호르몬은 간질액에서 혈액으로 확산되어 표적세포에서 작용한다. 갑상선과 같은 내분비샘은 관이 없어 호르몬이 혈액이나 간질액에서 분비된다. 반대로 한선(汗腺)과 같은 외분비샘은 피부나 피부로 연결된 관으로 물질을 직접 분비한다.

내분비샘에서 분비된 호르몬은 대사과정을 조절하는데, 특정한 화학반응의 속도를 조절하고 물질의 이동에 도움을 주고, 수분과 전해질의 평형·혈압 조절을 한다. 내분비신호는 느리게 작용하지만 신경신호보다 오랫동안 지속된다.

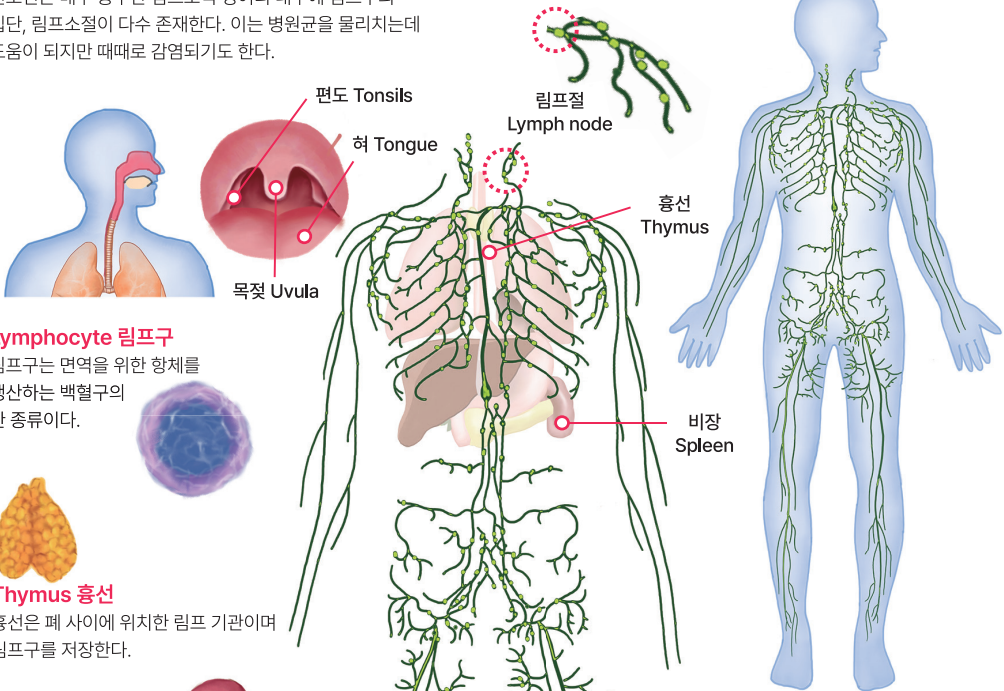


🕒 림프계통,혈관계통

림프계는 신체의 면역력에 중요한 역할을 한다. 림프는 림프관 속을 흐르는 무색투명한 액체 내용물이다. 림프는 백혈구의 한 종류인 림프구가 섞여있는 액체이다. 림프는 세포 조직에서 림프관으로 운반되고, 림프절로 배출된다. 몸속으로 들어 온 세균·바이러스를 포착하여 무해하게 만드는 역할을 한다. 즉 림프계는 세균·이물질 등에 대항하는 힘으로써, 감염으로부터 인체를 방어한다.

Tonsils 편도

편도는 인두의 입구를 둘러싸듯이 위치한다. 편도는 림프소절의 집합체로서, 편도선이라고도 한다. 이들 편도선은 매우 풍부한 림프조직 덩어리 내부에 림프구의 집단, 림프소절이 다수 존재한다. 이는 병원균을 물리치는데 도움이 되지만 때때로 감염되기도 한다.



Lymphocyte 림프구

림프구는 면역을 위한 항체를 생산하는 백혈구의 한 종류이다.



Thymus 흉선

흉선은 폐 사이에 위치한 림프 기관이며 림프구를 저장한다.

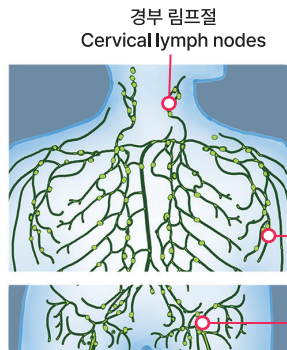
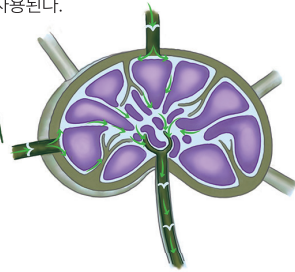
Spleen 비장

비장은 위 뒤쪽의 상복부에 위치한 림프 기관이다. 비장에서 림프구를 저장하고, 혈액의 잔해와 오래된 적혈구를 여과한다.



Lymph nodes 림프절

림프절은 몸 전체에 걸쳐 군집을 이루는 작은 타원형이다. 림프절 속의 림프구는 감염으로부터 몸을 보호한다. 림프절은 경추, 겨드랑이, 인후 부위에 매우 집중되어 있어, 감염의 지표로 사용된다.



☑ 호흡계통

호흡계는 산소의 흡입과 이산화탄소의 배출 작용을 한다. 호흡계는 기도, 폐, 숨을 쉴 수 있도록 해주는 근육, 혈관까지 포함한다. 혈액은 세포호흡에 필요한 산소를 폐로부터 각 기관에 전달하고, 세포호흡의 부산물인 이산화탄소를 각 기관에서부터 폐로 운반하여 배출한다.

Pharynx 인두

혀의 뒷부분부터 식도 사이에 위치한 짧은 관이다. 인두는 음식물이 넘어가는 통로이면서 호흡 시 공기가 넘어가는 통로이기도 하며 공기와 음식이 섞이지 않고 후두와 식도로 잘 넘어갈 수 있게 구분해 준다.

Larynx 후두

후두는 인두에서 기관 사이에 위치한다. 소리를 내는 성대가 있어 발성에 중요한 기능한다.

Lungs and Diaphragm 폐/횡격막

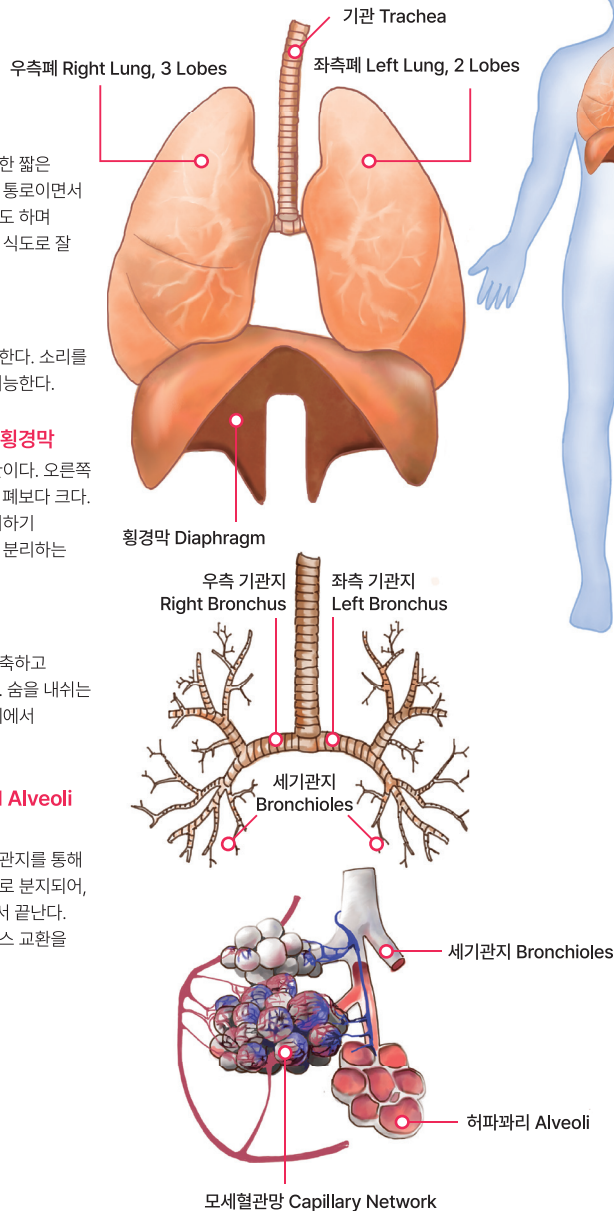
폐는 흉강에 있는 스펀지 같은 기관이다. 오른쪽 폐는 3개의 엽을 가지고 있고 왼쪽 폐보다 크다. 심장이 왼쪽에 더 많은 공간을 차지하기 때문이다. 횡격막은 흉강과 복강을 분리하는 동형의 근육이다.

Breathing 호흡

공기를 흡입하는 동안 횡격막은 수축하고 공기는 기도를 통해 폐로 유입된다. 숨을 내쉬는 동안 횡격막은 이완되고, 공기는 폐에서 밀려난다.

Bronchi, Bronchioles, and Alveoli 기관지, 세기관지, 허파파리

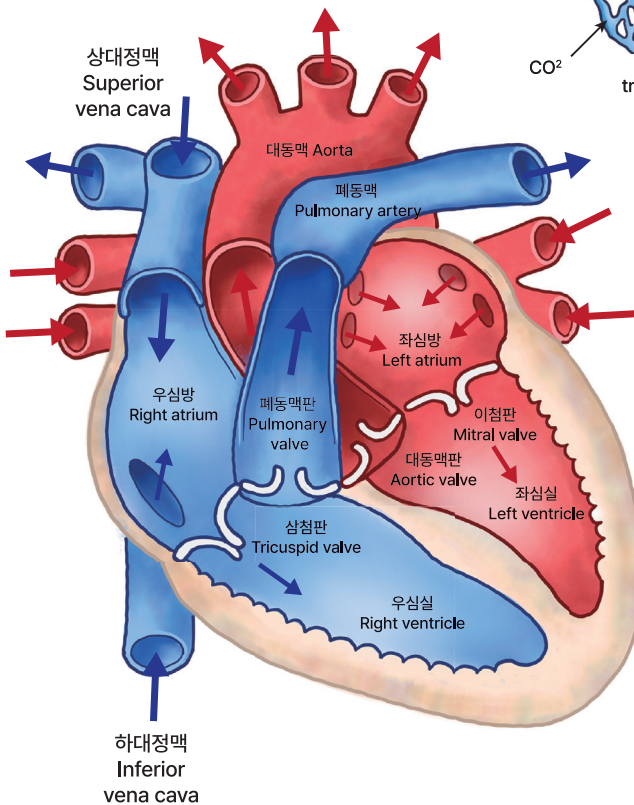
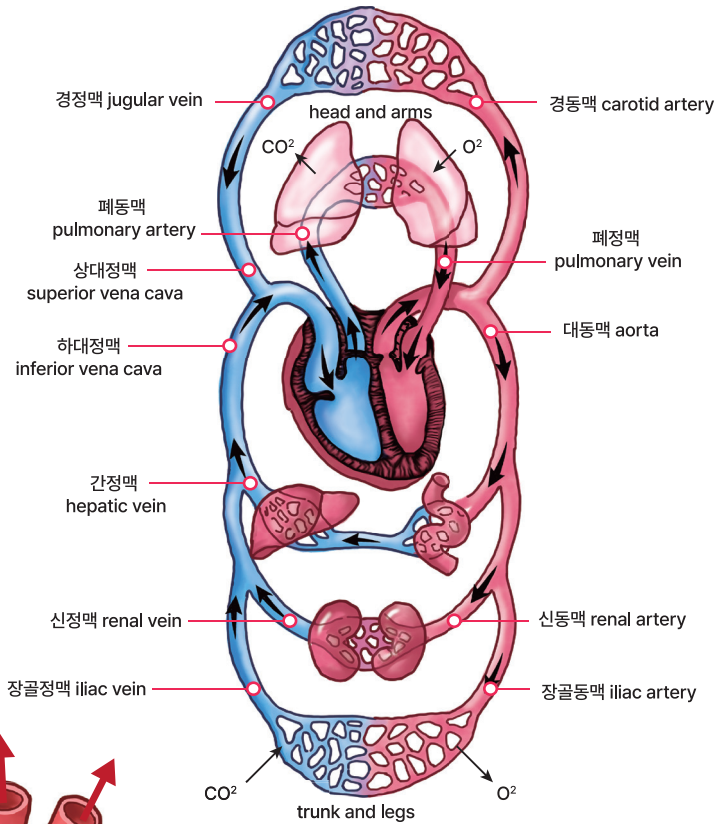
공기는 기관지에서 오른쪽, 왼쪽 기관지를 통해 폐로 들어간다. 기관지는 세기관지로 분지되어, 폐포라고 불리는 미세한 공기낭에서 끝난다. 폐포는 심혈관계와 호흡계 간의 가스 교환을 하는 곳이다.



☺ 심혈관계통

심장은 두 종류의 순환로(체순환, 폐순환)를 통해 혈액을 받아들이고 내보낸다. 체순환에서는 산소, 영양분, 호르몬이 들어 있는 혈액을 온몸의 세포로 운반한다. 폐순환에서는 혈액을 폐로 보내 산소를 받아들이고 노폐물인 이산화탄소를 내보낸다. 이산화탄소 외의 다른 노폐물들은 간에서 처리된 후 신장에서 완전히 제거된다.

폐순환은 우심실→폐동맥→폐→폐정맥→좌심방을 거친다. 체순환은 좌심실→대동맥→모세혈관→대정맥→우심방을 거친다. 심장의 동방결절에서 만들어진 전기적 신호를 통해 심장이 박동하고 혈액이 순환한다.

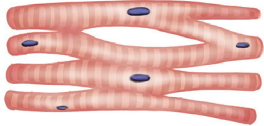


☑ 근육계통

근육은 몸 전체에서 발견된다. 근육조직은 골격근, 심근, 민무늬근이 있다. 근육은 우리 몸이 걷는 것부터, 피를 펌프질하는 것(혈액순환), 위에서 음식을 휘젓는 것(소화작용)까지 모든 것을 할 수 있게 해준다. 근육의 수축과 이완은 인체가 움직이는 힘을 제공하고, 자세유지를 돕는다. 골격근의 수축에서 방출되는 열은 체온 유지에 도움이 된다.

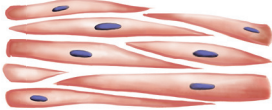
Cardiac muscle 심근

심근은 심장에 위치한 비자발적인 근육조직이다. 각각의 세포는 하나의 핵을 가지고 있다. 세포들은 가지가 있고 줄무늬가 있는 것처럼 보인다.



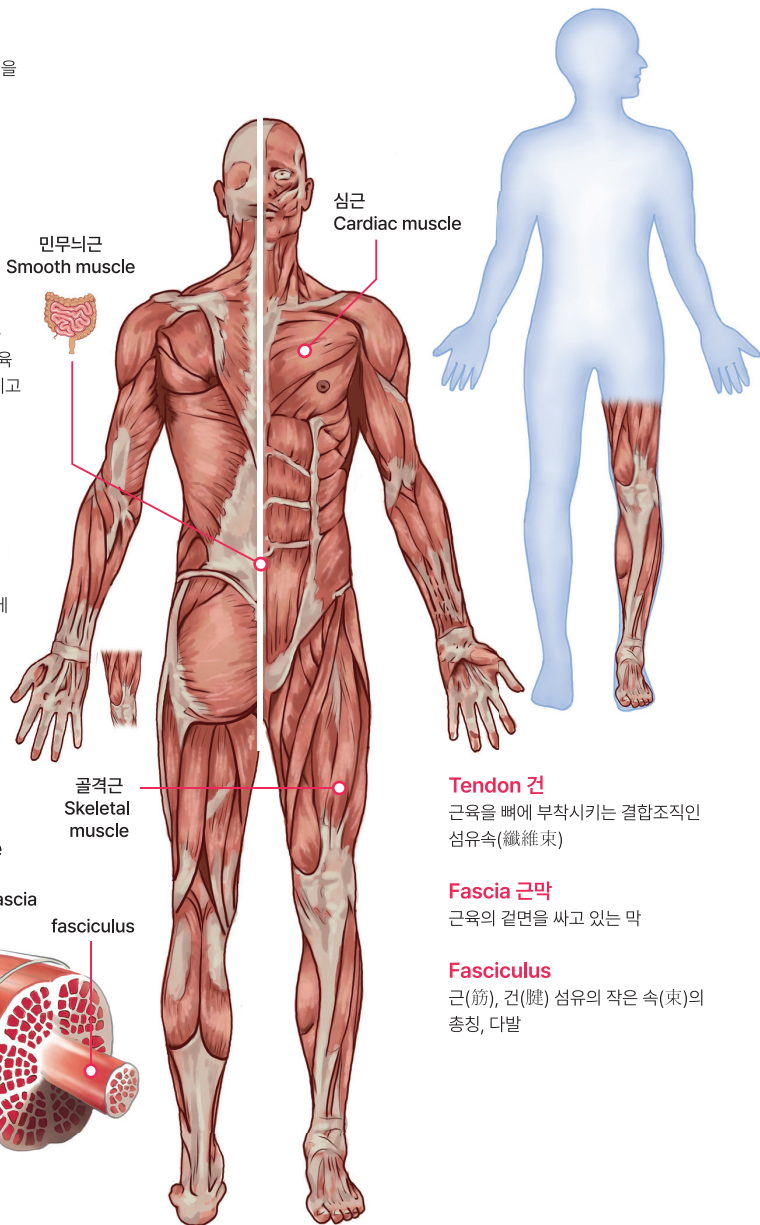
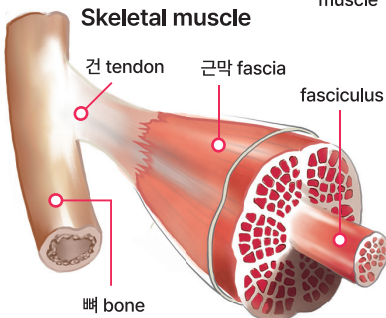
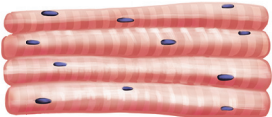
Smooth muscle 민무늬근

민무늬근(평활근)은 위, 장, 혈관과 같은 기관의 벽에서 발견되는 비자발적인 근육 조직이다. 세포 각각은 하나의 핵을 가지고 있고, 모양은 가운데는 넓고 끝은 좁다.



Skeletal muscle 골격근

골격근은 자발적인 근육조직이며 힘줄에 의해 뼈에 부착되어 있다. 세포 각각은 여러 개의 핵을 가지고 있고, 줄무늬가 있다.



Tendon 건

근육을 뼈에 부착시키는 결합조직인 섬유속(纖維束)

Fascia 근막

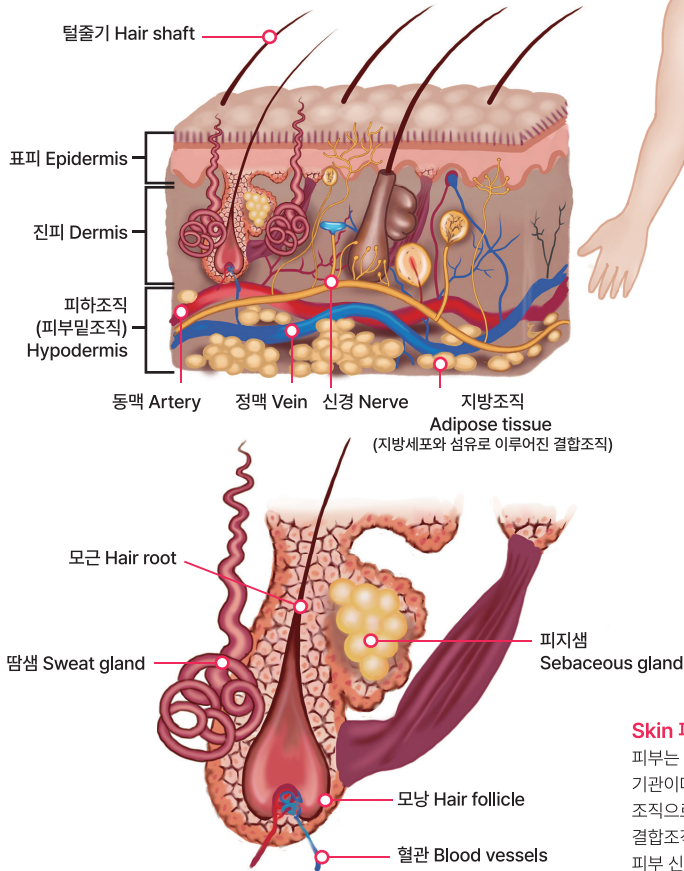
근육의 겉면을 싸고 있는 막

Fasciculus

근(筋), 건(腱) 섬유의 작은 속(束)의 총칭, 다발

☺ 외피계통

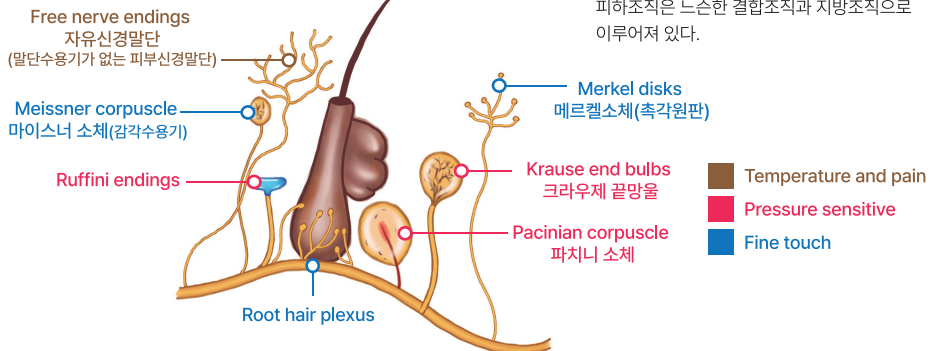
외피계통은 피부, 분비선, 머리카락, 손톱이 있다. 이들은 외부 환경으로부터 신체를 보호하고 다른 신체 시스템과 협력하여 내부 프로세스를 조절한다. 인체의 보호, 조절, 감각기능을 한다.



Skin 피부

피부는 신체에서 가장 크고 빠르게 성장하는 기관이다. 표피는 가장 바깥쪽 층으로, 편평한 상피 조직으로 구성되어 있다. 표피 아래에는 결합조직인 진피이다. 진피는 피지선, 모낭, 땀샘, 피부 신경 말단을 포함하고 있다. 피지선은 피부를 방수하고 윤활하게 하는 피지를 분비한다. 땀샘은 땀의 증발을 통해 몸을 시원하게 해준다. 피하조직은 느슨한 결합조직과 지방조직으로 이루어져 있다.

Nerve receptor of the skin



☑ 신경계통

Central nervous system

중추신경계

뇌와 척수로 구성된 중추신경계는 감각정보를 전달받아 적절한 반응을 조율한다.

Peripheral nervous system 말초신경계

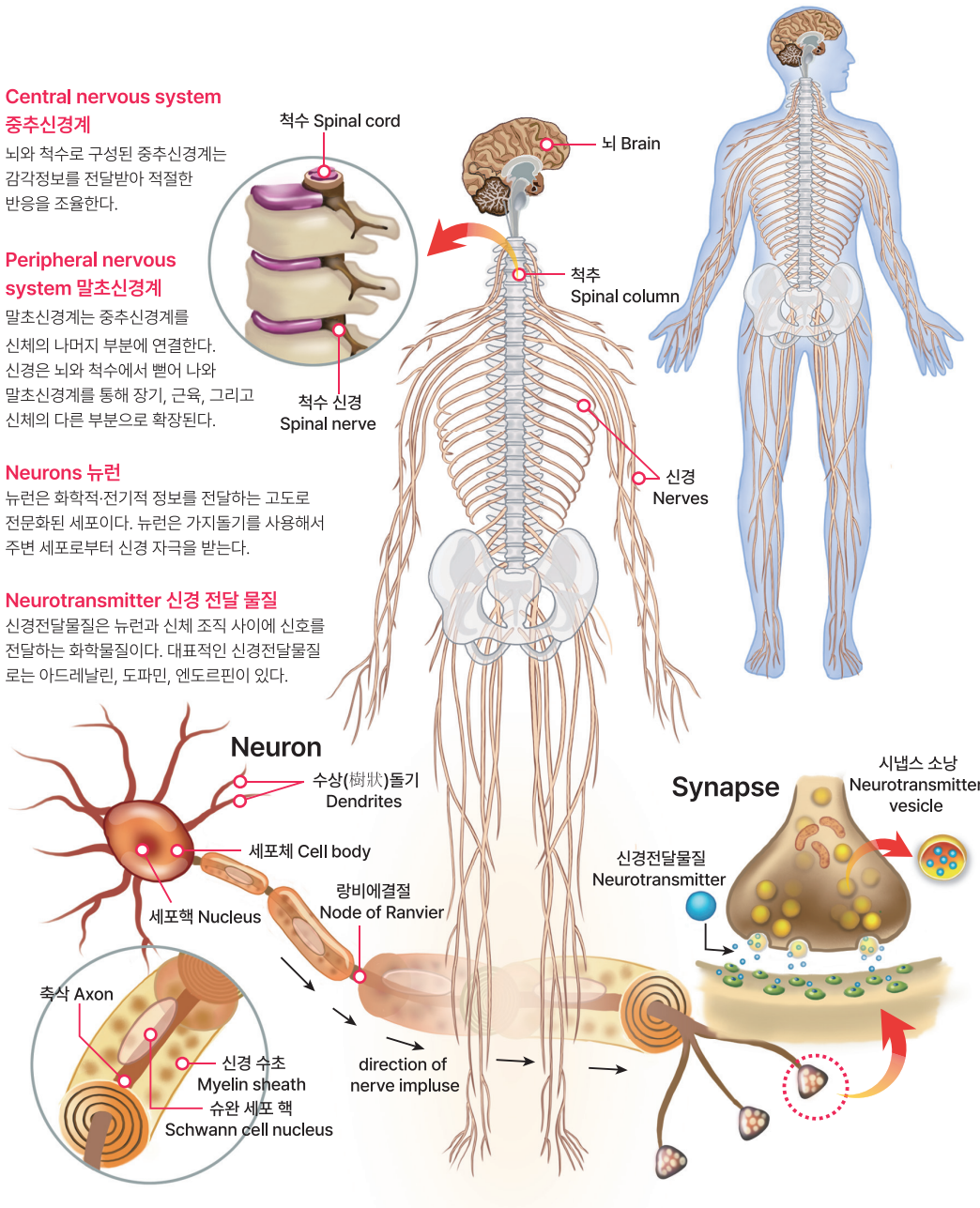
말초신경계는 중추신경계를 신체의 나머지 부분에 연결한다. 신경은 뇌와 척수에서 뻗어 나와 말초신경계를 통해 장기, 근육, 그리고 신체의 다른 부분으로 확장된다.

Neurons 뉴런

뉴런은 화학적·전기적 정보를 전달하는 고도로 전문화된 세포이다. 뉴런은 가지돌기를 사용해서 주변 세포로부터 신경 자극을 받는다.

Neurotransmitter 신경 전달 물질

신경전달물질은 뉴런과 신체 조직 사이에 신호를 전달하는 화학물질이다. 대표적인 신경전달물질로는 아드레날린, 도파민, 엔도르핀이 있다.



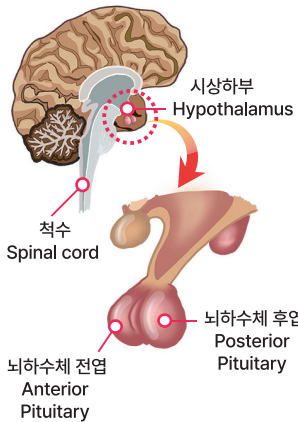
☑ 생식계통

남성과 여성의 생식계통은 뇌하수체에 의해 생성된 호르몬과 생식기관 그 자체에 의해 조절된다.

The reproductive organs 생식기관

이 기관들은 인간의 몸에 생식세포·성세포를 만들어 성숙시키고 저장한다. 남자는 정자, 여자는 난자를 생산한다. 이는 자손 DNA에 절반씩 기여하며, 성적 재생산을 통해 유전적으로 변화한다.

Brain 뇌



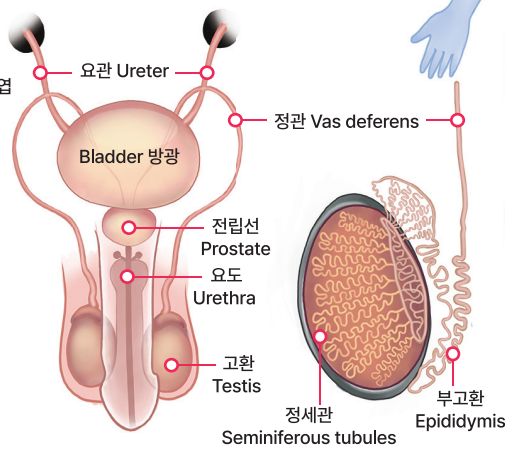
Pituitary gland 뇌하수체

뇌하수체는 생식기관을 조절하는 호르몬을 분비한다. 이는 성 호르몬의 생산을 알리고 여성의 배란과 생리 주기를 조절한다.

Male reproductive system

남성의 생식기관

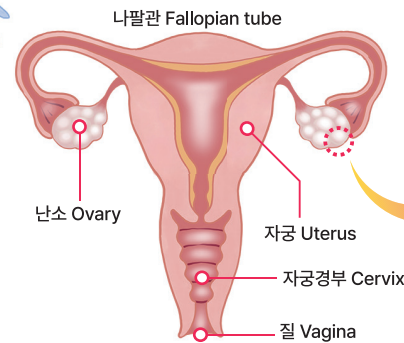
정자는 곧은정세관(直精細管)에서 만들어지고, 부고환에서 저장된다. 혈관을 통해 이동하며, 정액과 혼합되어 요도를 통과한다.



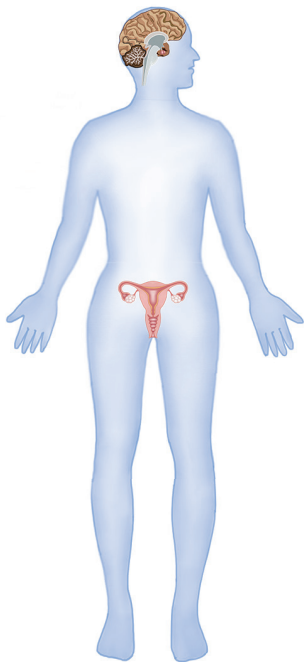
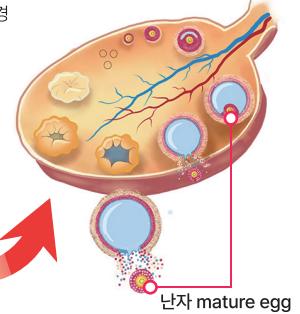
Female reproductive system

여성의 생식기관

난소에서 미성숙한 여포는 성숙하여 나팔관으로 방출된다. 난자는 튜브를 타고 자궁으로 이동하며 착상 후 배아로 발달하거나 월경 주기가 끝날 때 자궁 내벽과 함께 떨어진다.



난포 발육과정 Developing Ovarian Follicle



☑ 골격계

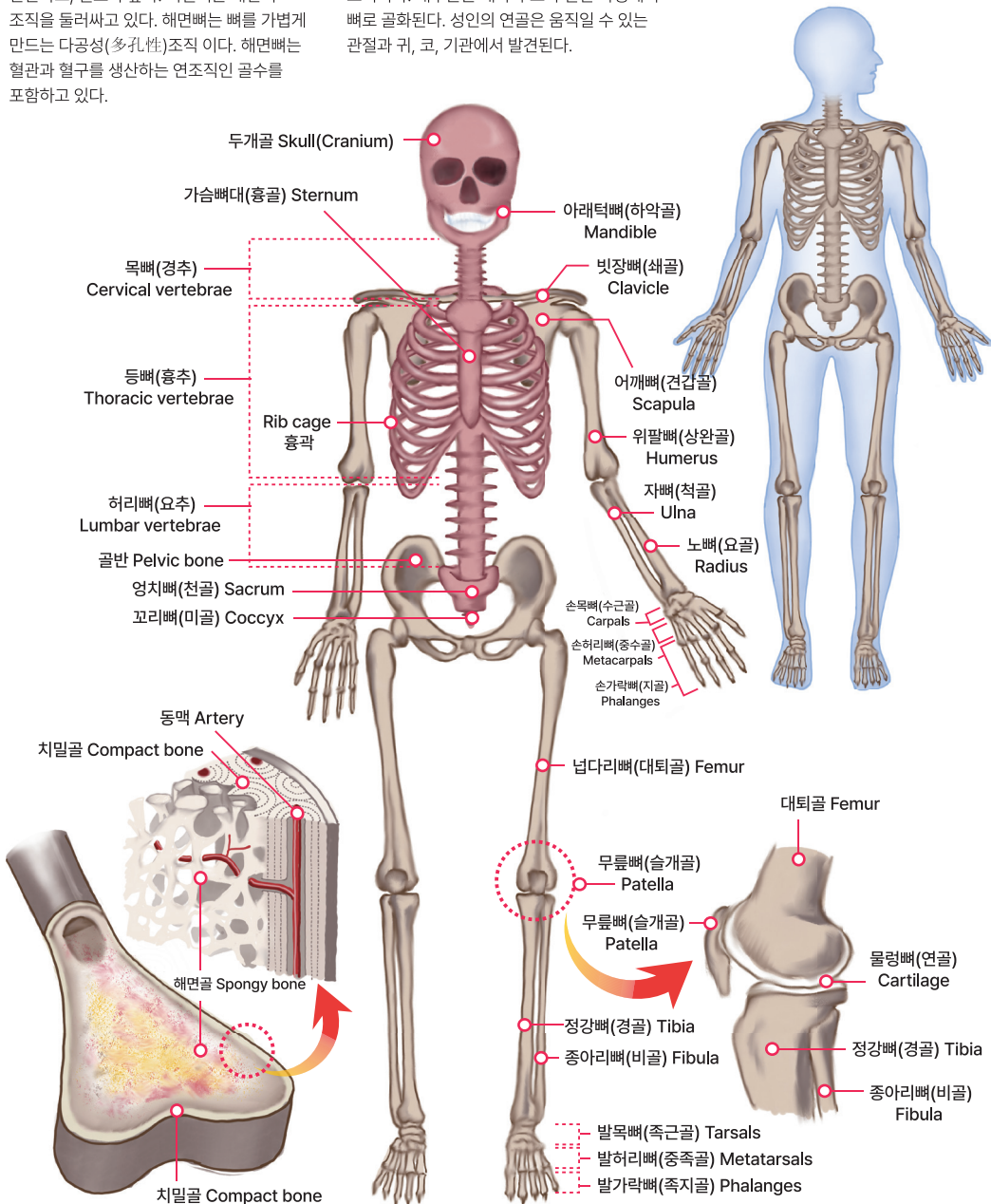
골격계는 뼈, 힘줄, 연골로 구성된다. 뼈는 연한 조직들의 지지대와 보호벽을 제공해주며, 근육의 부착점이 된다. 일부 뼈 속의 골수는 혈액 성분을 생산하고, 칼슘과 같은 무기질을 저장한다.

Bone tissue 뼈 조직

뼈조직은 치밀뼈, 해면뼈가 있다. 치밀뼈는 단단하고, 밀도가 높다. 치밀뼈는 해면뼈 조직을 둘러싸고 있다. 해면뼈는 뼈를 가볍게 만드는 다공성(多孔性)조직이다. 해면뼈는 혈관과 혈구를 생산하는 연조직인 골수를 포함하고 있다.

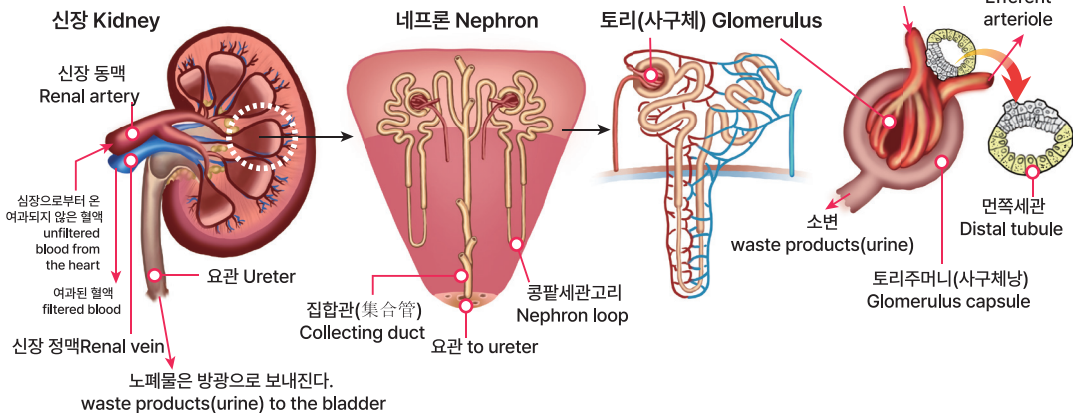
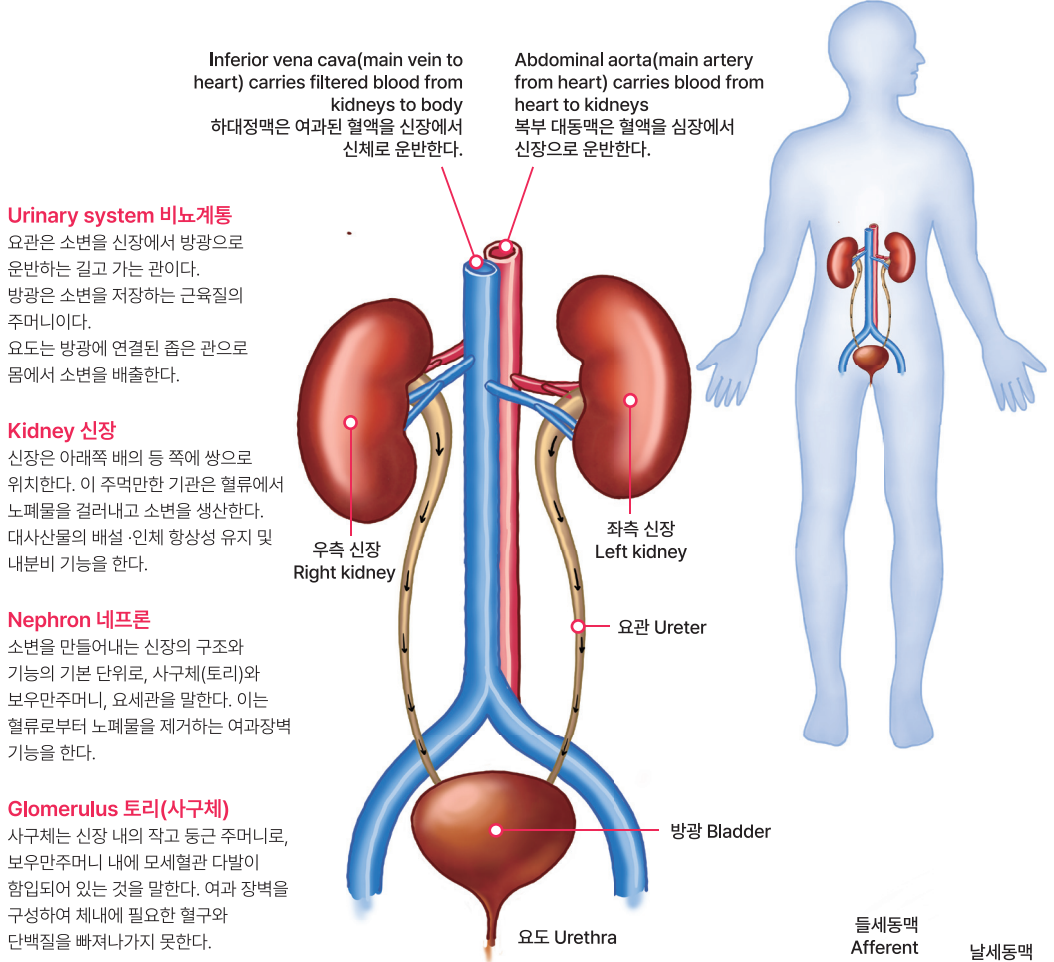
Cartilage 연골

연골은 뼈아 골격을 형성하는 유연한 결합 조직이다. 대부분은 태아와 소아 발달 과정에서 뼈로 골화된다. 성인의 연골은 움직일 수 있는 관절과 귀, 코, 기관에서 발견된다.



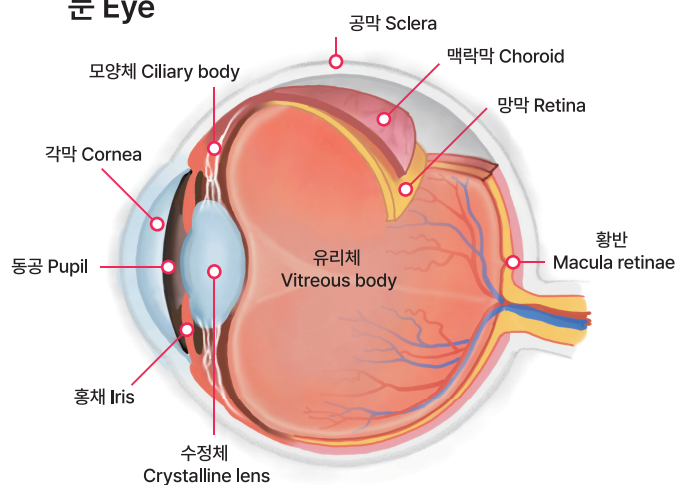
☑ 비뇨계통

비뇨계는 신장, 요관, 방광, 요도를 포함한다. 소변을 만들고, 저장하고, 운반하는 기능을 한다. 혈액으로부터 인체에 더 이상 필요하지 않은 물질을 걸러내어 액체 상태로 만들고 몸 밖으로 내보낸다. 소변으로 배출되는 비율과 혈장 농도를 조절하며 총혈액량과 혈압을 조절한다.

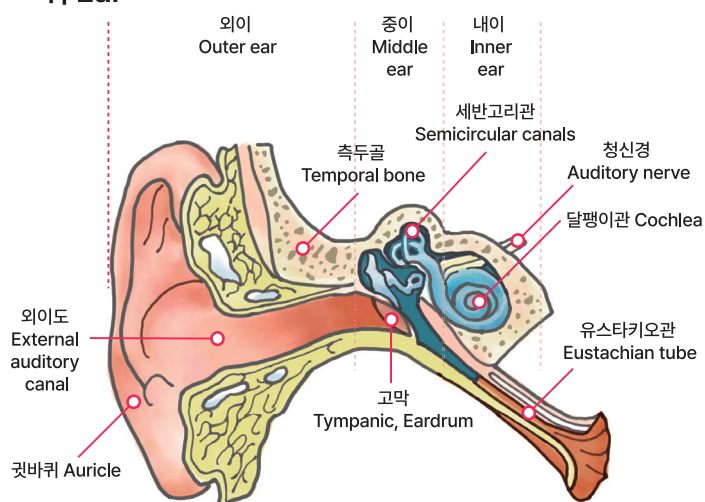


☑ 감각계통

눈 Eye



귀 Ear



☑ 치아

Enamel 법랑질

인체에서 가장 단단하고 치아에 가해지는 힘을 견딜 수 있으나, 깨지면 재생되지 않는다.

Dentin 상아질

치아 구성 조직 중 가장 많은 부분 차지한다. 치관은 법랑질, 치근은 백악질로 둘러싸여 있다. 노출 시 지각에 예민하여 통증이 유발된다.

Pulp 치수

혈관 및 신경조직

Gum 잇몸

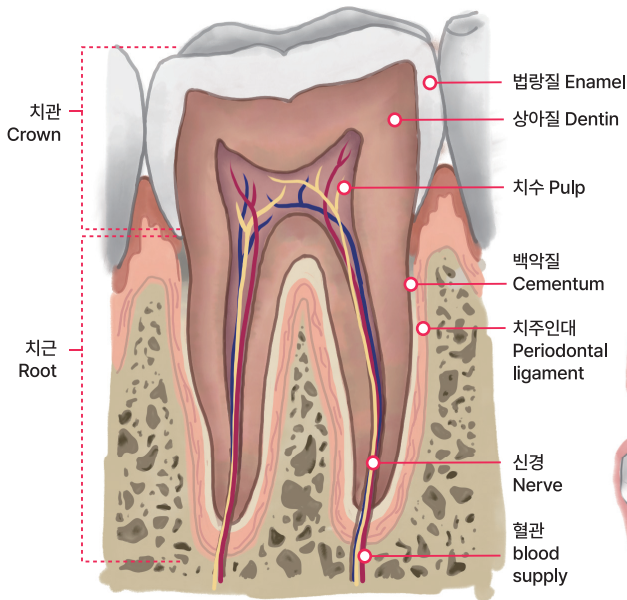
치아와 잇몸 사이에 1-3mm 정도의 틈이 있고 음식 잔여물이 쌓이면 치은염이 생기는 부위이다.

Periodontal ligament 치주인대

치아와 치조골 사이의 공간을 채우는 연조직으로 과도한 힘을 받을 때 완충작용을 해준다.

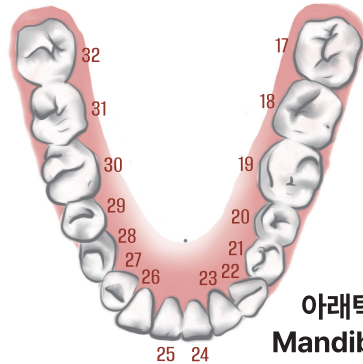
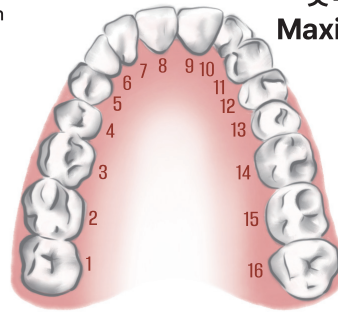
Alveolar bone 치조골

치아를 단단하게 잡아주며 치조골이 치주질환으로 소실되어 치아가 흔들리게 된다.



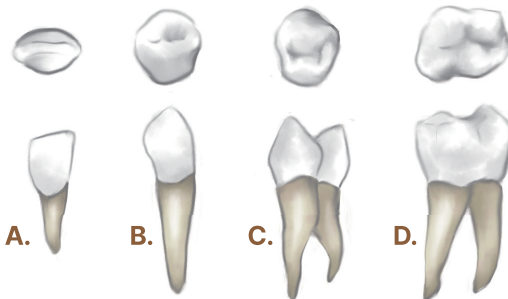
중절치(앞니)	8,9,24,25
Central incisor	
측절치(작은 앞니)	7,10,23,26
Lateral incisor	
견치(송곳니)	6,11,22,27
Canine	
제1소구치(작은 어금니)	5,12,21,28
First Premolar	
제2소구치(작은 어금니)	4,13,20,29
Second Premolar	
제1대구치(큰 어금니)	3,14,19,30
First Molar	
제2대구치(큰 어금니)	2,15,18,31
Second Molar	
제3대구치(사랑니)	1,16,17,32
Third Molar	

윗턱뼈 Maxillary



아래턱뼈 Mandibular

Types of Teeth



- A. 앞니 Incisor
- B. 송곳니 Canine
- C. 소구치, 작은 어금니 Premolar
- D. 대구치, 어금니 Molar

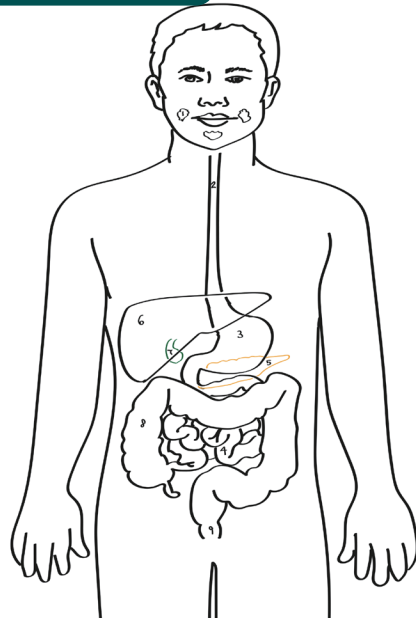
[Roleplaying 해부학 명칭]

Brain

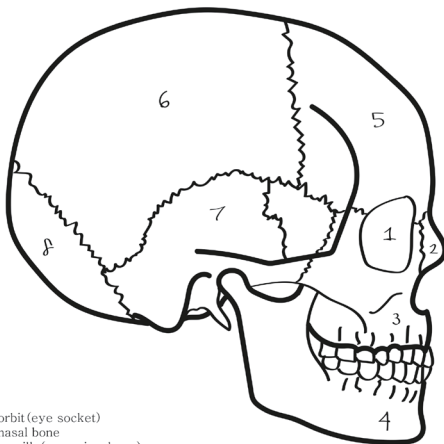


1. Cerebrum 2. Cerebellum 3. Brain stem 4. Spinal cord

Digestive System

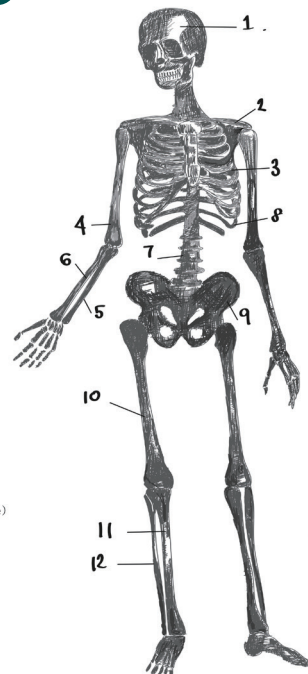


Skull



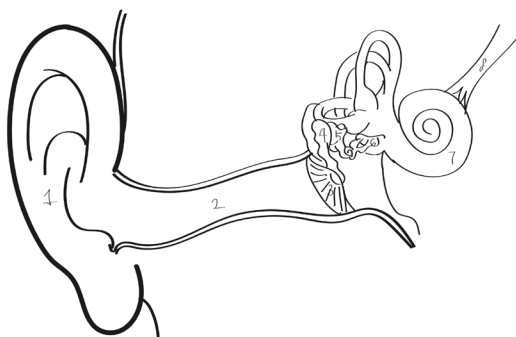
1. orbit (eye socket)
2. nasal bone
3. maxilla (upper jaw bone)
4. mandible (lower jaw bone)
5. frontal bone
6. parietal bone
7. temporal bone
8. occipital bone

Skeletal



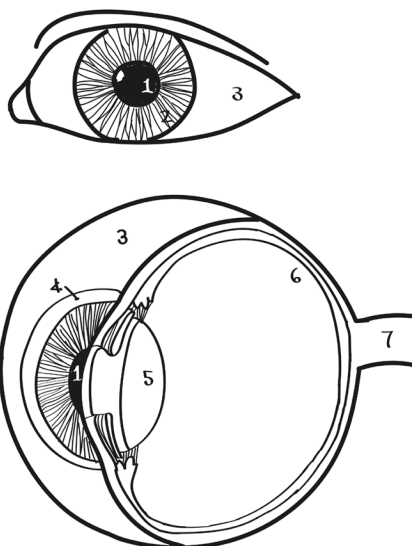
1. skull
2. clavicle (collar bone)
3. sternum (breast bone)
4. humerus
5. ulna
6. radius
7. spine (back bone)
8. ribs
9. pelvis (hip bone)
10. femur
11. tibia
12. fibula

Ear



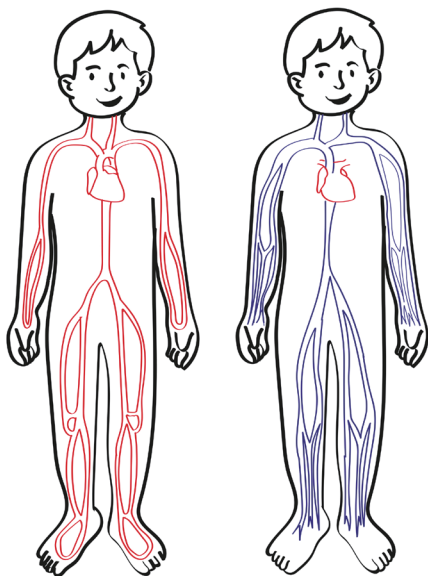
outer ear 1. ear 2. ear canal
middle ear 3. ear drum 4. malleus 5. incus 6. stapes
inner ear 7. cochlea 8. auditory nerve

Eye



1. pupil 2. iris 3. sclera 4. cornea 5. lens 6. retina 7. optic nerve

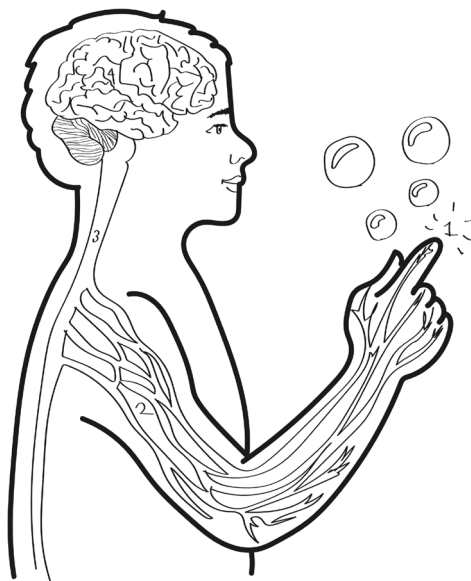
Circulation



Arteries carry oxygenated blood from the heart to all parts of the body.

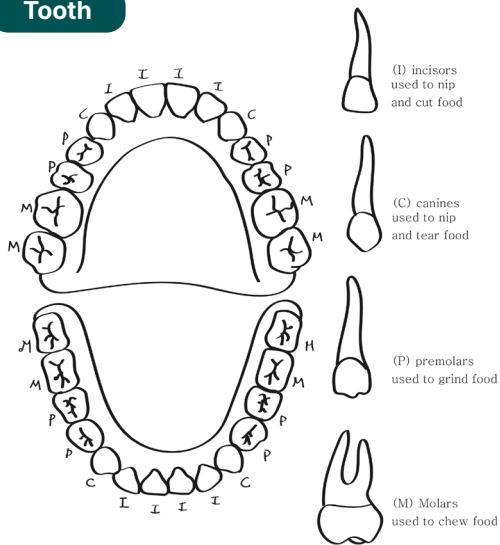
Veins return blood to the heart from all parts of the body.

Touch

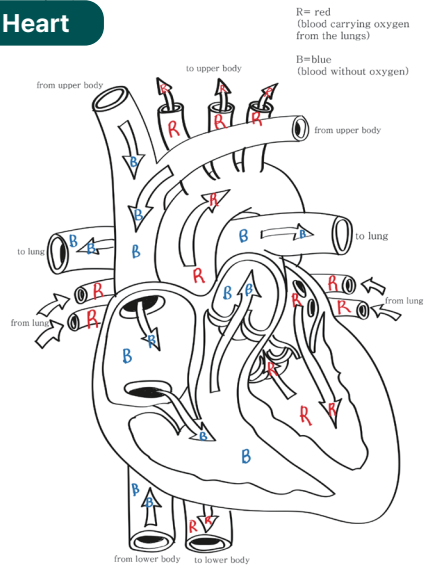


1. sensory receptors 2. nerves 3. spinal cord 4. brain

Tooth

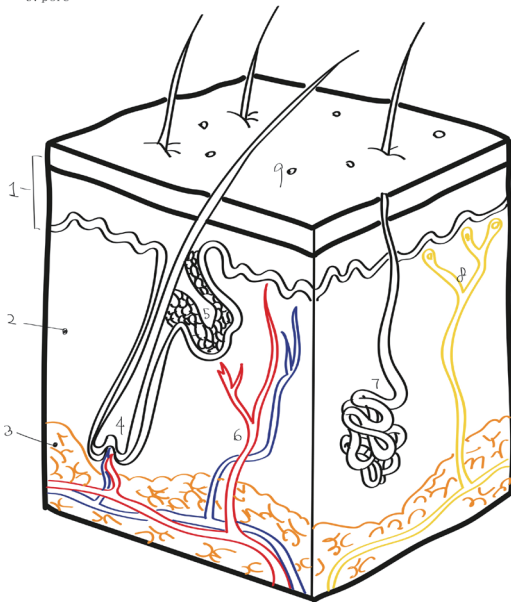


Heart



Skin

1. epidermis
2. dermis
3. hypodermis
4. hair follicle
5. sebaceous (oil) gland
6. blood vessel
7. sweat gland
8. touch receptors
9. pore



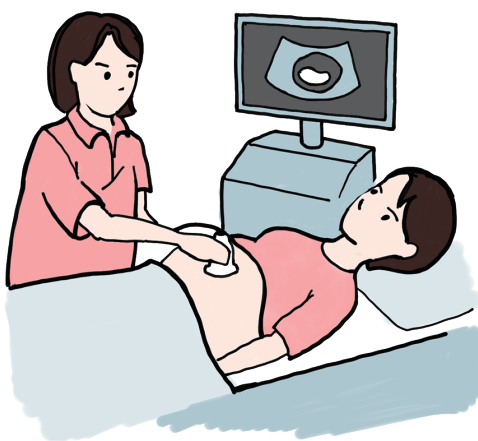
2. 건강검진

1) 영상검사

방사선학은 의사의 진료활동을 보조하여 신체 내부기관의 질병, 장애의 진단을 위해 각종 방사선장비를 조작하고, 방사성물질을 이용하여 치료하는 모든 활동을 일컫는다.

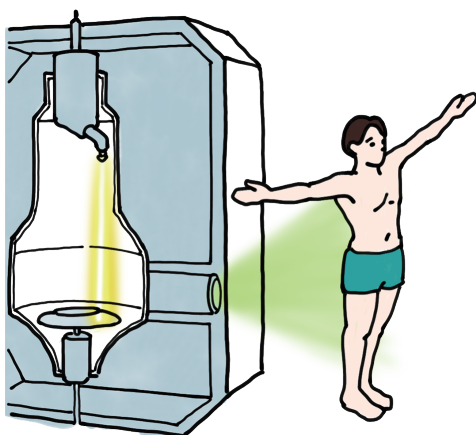
X-ray를 이용한 진단기술 : X-ray, CT, MRI, 초음파검사

☉ 초음파검사

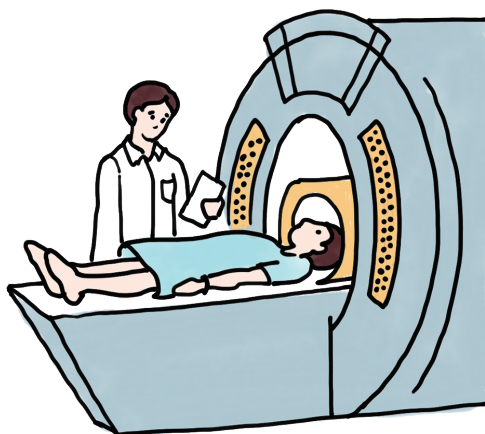


초음파 검사는 우리 귀에는 들리지 않는 높은 주파수의 음파를 인체 내부로 보낸 후 내부에서 반사되는 음파를 영상화시킨 것을 말한다. 초음파 검사는 검사하고자 하는 장기의 위치에 초음파 기구를 밀착시키면 실시간으로 장기의 움직임을 영상으로 얻을 수 있으며 장기의 구조와 형태, 혈류 흐름까지도 측정 가능하다. 우리 몸에 해로운 방사선을 사용하지 않아 무해하고, 신속하고 간편하게 비침습적으로 시행할 수 있는 검사로 간, 담낭, 췌장, 비장, 방광, 자궁, 난소, 전립선, 유방, 음경, 심장 등 다양한 인체 장기의 검사가 가능하다. 또한 초음파 검사를 통해 영상을 보면서 필요시 조직검사, 배액술, 고주파 열치료 등의 치료적 시술도 가능하다.

☉ X-ray



방사선 촬영은 조영제나 다른 기구를 사용하지 않고 X-선을 인체에 투과하여 내부 조직의 상태를 볼 수 있는 검사 방법이다. 흉부, 복부, 골격, 유방, 목 등의 다양한 부위의 촬영이 가능하며 특별한 준비과정 없이 간편하게 시행할 수 있는 유용한 검사이다.



☑ CT(computed tomography 컴퓨터 단층촬영)

CT 스캐너를 이용한 컴퓨터단층촬영법으로, 엑스선을 여러 각도에서 인체에 투영하고 이를 컴퓨터로 재구성하여 인체 내부 단면의 모습을 화상으로 처리하는데, 종양 등의 진단법으로 널리 이용되고 있다.

☑ MRI(Magnetic Resonance Imaging 자기 공명 영상)

자기공명영상검사는 자기장을 발생시키는 기계가 고주파를 발생시켜 인체에 보내면, 인체 내의 수소원자핵의 반응으로 발생하는 신호를 컴퓨터로 계산하여, 인체의 모든 부분을 영상화하는 검사 방법이다. 자기공명영상은 고주파를 이용하는 검사이므로 인체에 사실상 해가 없는 비침습적 검사로 조영제를 사용하지 않아도 전산화단층촬영전

산화단층촬영검사보다 조직 간의 대조도가 우수하다. 특히 신경, 근육 등 연부조직에 대한 대조도가 높아 진단적 가치가 우수한 검사이다. MRI촬영 시 주의사항으로는 심박동기, 금속 물질을 함유한 동맥류 클립(Aneurysm clip), 내이 이식, 신경자극기 시술을 한 적이 있거나 인체 내 금속 이물질을 가진 환자가 강한 자기장에 노출되면 금속 물질의 이동에 의해 심각한 합병증이 발생할 수 있다. 체내 금속 물질 보유 여부를 검사 전 의료진에게 반드시 알려야 한다.

자기공명영상검사는 자기장을 발생시키는 통 안에 들어가 검사를 시행하는 것으로, 검사 중 시끄러운 소리가 들리는 것으로 인해 환자가 불안해할 수 있고 폐소공포증과 유사한 경험을 할 수 있다. 이런 경우 주치의가 판단하여 진정제를 투여할 수도 있다.

자기공명영상검사는 인체에 무해한 고주파를 이용하므로 검사 자체의 부작용은 없으나 조영제를 사용할 경우 조영제에 관련된 부작용이 발생할 수 있다. 조영제 주입 시 일부 환자에서 화끈거림, 통증, 가려움, 호흡곤란, 저혈압, 쇼크 등의 부작용이 생길 수 있습니다. 이전에 조영제 부작용이나 과민반응을 경험한 적이 있거나 평소 특이체질인 경우, 반드시 검사 전에 이를 의료진에게 알려야 한다.

① 핵을 이용한 진단, 진료 기술

핵의학(nuclear medicine)은 방사선 핵종이 표시된 방사성 의약품, 또는 방사성동위원소를 환자에게 투여하여 우리 몸의 상태와 질병을 진단하거나 치료하는 전문 의학 분야이다.

✓ 전신스캔(SCAN)

전신스캔은 일반적으로 방사성동위원소를 이용하여 뇌, 갑상선, 간, 신장, 뇌 등 전신의 질병의 전이나 병기를 알고자 시행하는 검사로 전신 CT, 전신 뼈스캔, 전신 포도당대사 영상검사(PET)등이 있다.

✓ 양전자 방출 단층 촬영술(PET)

양전자 방출 단층 영상이란, 양전자 방출 방사성 의약품을 환자에게 투여한 후 양전자 방출 단층 촬영 기기(PET)를 이용하여 영상화하는 것이다. PET영상에 CT영상을 추가 촬영하여 두 영상을 정합하면, 보다 선명하게 해부학적 구조물을 확인할 수 있는데 이를

PET/CT라고 한다. 현재 국내 대부분의 PET은 PET/CT이다. 양전자 방출 방사성 의약품에 따라 여러가지 인체의 대사를 확인할 수 있다.

2) 병력확인

✓ 금식(NPO)

- 전신마취: 8시간
- 수면마취: 6시간
- 응급수술이 아닌 이상 반드시 지켜져야 한다. 한 모금의 소량의 물은 NPO와 상관없다.

✓ 성전환자 성대 수술

NECK-CT 검사 결과지 필요하다. 검사결과 마취과에 확인 받아야 한다. 성대수술 했던 병원에서 주의사항 확인 필요하다.

✓ 뇌출혈/뇌경색/뇌혈관 질환

후유증 있거나 진행 가능성 있으면 미용목적의 수술 불가하다. 단, 교통사고 등 외부손상으로 인한 뇌수술로 수술 받은 경우, 3년 이상 증상 없는 경우의 수술 진행 여부는 의료진이 결정한다.

✓ 뇌전증/간질

현재 복용하고 있는 약, 증상 없던 기간 확인한다. 현재 증상 있는 경우 수술 불가하다. 약 복용 이후, 복용 증으로 증상 없는 경우 수술은 가능하나 전신마취에 대한 소견서 받은 후 진행여부 결정한다. 외국인의 경우는 더욱 더 수술 주치의 동의 필요하다.

✓ 고혈압

출혈, 협심증, 중풍 가능성 높은 환자군이다. 정상 혈압으로 조절되면 수술 가능하다. 검사 시 혈압 측정, 수술 당일 혈압과 비교 후 의료진이 진행여부 결정한다.

✓ 심장수술

심방중격결손(ASD), 심실중격결손(VSD), 동맥관개존(PDA) 등 심장수술 받은 경우 필요한 검사 결과지는 폐흉부사진(Chest-X), 심장초음파검사(Echo), 심전도검사(EKG)이다. 정확한 병명, 수술명 모르고 흉통, 두근거림, 실신, 호흡곤란 이 동반되면 심장 초음파 진행, 심장내과 소견서 확인 후 의료진이 수술진행여부 결정한다. 심장판막질환에 필요한 검사로는 심장 초음파검사(Echo),운동부하검사(TMT),수술가능소견서가 필요하다.

✓ 부정맥/ 협심증

부정맥 이름과 현재복용중인 약 이름을 확인한다.

✓ Allergy

유발 원인과 증상 확인한다. 특히 약물알레르기는 알레르기 약물 확인 필수이다. 환자 본인이 사용 가능한 약물 알고 있으니 확인 필요하다. 음식알레르기인 경우 계란 알레르기 유무를 확인한다. 계란 알러지인 경우 전신마취는 가능하나, 수면마취불가능하다.

✓ 폐 질환

결핵(TB)필요한 결과지로는 폐기능검사(PFT)가 있다. 전염성 여부와 전신마취 가능여부에 대한 소견서 필요하다. 치료받은 후 완치된 old TB의 경우 필요한 결과지로는 폐기능검사(PFT), 폐흉부사진(Chest-X)이 있다.

✓ 기흉

Chest CT 검사결과지 필요하다.

✓ 당뇨

경구 당뇨약 또는 insulin 주사 인지 확인한다. 인슐린 주사 맞는 경우 사용하는 인슐린 제제, 하루 injection 용량 확인한다. 현재 공복혈당(Glucose) 수치, 당화혈색소 혈액검사 결과지 필요하다.

✓ 자가면역질환

전신성 홍반성 낭창, 류마티스성 질환 등이 있으면 현재 상태에 대한 소견서 및 복용약 확인한다. 면역억제제 복용 시는 감염위험성 높기 때문에 수술 불가하다. 스테로이드제 복용시에는 복용기간, 약이름을 확인한다.

✓ 주요 병력 혈액 검사항목

- B형 간염 : AST/ALT(간수치) 혈액검사
- C형 간염 : HCV RNA 정밀 혈액검사
- 매독(syphilis): VDRL, TPLA, FTA ABS IgM/Ig
- 후천성면역결핍증(AIDS): HIV Ag/Ab
- 당뇨 : Glucose, HbA1C
- 갑상선 : T4Z T3, TSH, Free T4 (=FT4)

3. 모발이식

1) 탈모

정상적으로 모발이 존재해야 할 부위에 모발이 없는 상태를 탈모라 한다. 탈모가 발생하게 되면 두피의 성모(成毛)가 나빠지거나 모발이 가늘어진다. 매일 일정량 모발이 빠지는 것은 정상적인 현상으로 탈모를 걱정할 필요가 없지만, 하루에 빠지는 모발의 수가 100개 이상이라면 탈모일 가능성이 높다. 모낭의 모근세포는 성장주기가 있어서 일반적으로 성장기 3년, 퇴행기 3주, 휴지기 3개월의 과정을 규칙적으로 반복한다.

건강한 두피는 약 85%가 성장기 모발, 1%가 퇴행기 모발, 14%가 휴지기 모발이다. 정상인의 경우에도 하루에 50~100개 정도의 머리카락이 빠지기도 한다. 모발의 성장속도는 겨울보다 여름이 더 빠르다. 탈모는 봄, 여름보다 가을 겨울에 더 많이 나타난다. 모발의 성장은 보통 15세~25세 사이에 가장 활발하며, 4~50대에 가서 점진적으로 퇴보한다. 50세 이상이 되면 노화로 인한 탈모가 시작되며, 70세 이후부터는 빨라진다.

탈모의 원인은 유전, 호르몬의 불균형, 노화, 스트레스, 출산, 과도한 다이어트 등에 의해 나타난다.

① 탈모의 발병 원인에 따른 종류

남성형 탈모는 가장 흔한 탈모형태로 유전적 요인과 남성호르몬이 주 원인이다. 남성형 탈모는 남성호르몬 테스토스테론 변화에 따라 생기는데 호르몬의 변화에 따라 DHT(Dihydro-testosterone)라는 물질이 생기는데, DHT는 모발이 자라는 기간을 단축시키고 모낭을 위축시켜 머리카락을 가늘고, 수를 감소시킨다. 여성형 탈모는 헤어라인은 유지되면서 정수리 부위의 모발이 가늘어지고 머리숱이 적어지는 특징이며, 유전적 요인, 스트레스, 호르몬 불균형, 영양불균형 등이 주 원인이다. 원형탈모는 원형으로 모발이 갑자기 빠지는 것으로 두피뿐 아니라 전신 탈모로 진행될 수 있는 자가면역질환이며 스트레스 등 외부 요인이 주 원인으로 본다. 휴지기탈모란 모발성장주기 중 휴지기 모발의 비율이 늘어나는 것으로 과도한 다이어트나 스트레스 등이 주 원인이다. 견인성 탈모는 머리를 너무 강하게 묶는 등 물리적인 힘에 의해 모낭이 손상되어 발병하는 탈모이다.

2 진단

탈모를 진단하는 방법으로는 전문의와의 자세한 문진과 함께 탈모의 진행속도 파악하는 모발 견인 검사, 두피와 모발의 상태를 파악하는 두피 모발 진단기 검사, 모발의 성장주기 검사, 혈액 검사, 모발 미네랄 검사 등이 있다.

탈모 질환은 정확한 진단을 통해 원인을 파악하여 그에 맞는 치료를 하는 것이 중요하다. 정확한 진단과 치료가 이루어질 때 재발의 가능성을 낮추고 치료의 효과를 더욱 높일 수 있다.

3 치료

☉ 약물치료(복용약)

✓ 프로페시아(Propecia)

전립선 비대증 치료제로 사용되다가 남성형 탈모 치료에 효과가 입증되어 사용중인 약물이다. 미국 FDA 승인을 받은 약물로써, 피나스테라이드(Finasteride) 성분이다. 치료효과는 약 복용 후, 3개월~6개월 후부터 나타나기 시작하는데, 점차 모발의 수가 증가하고 모발이 굵어지며 힘이 생기고 새로운 모발이 자라 나온다. 탈모의 진행을 완화시키기 위해서는 꾸준히 복용해야한다.

✓ 아보다트(Avordart)

KFDA 승인을 받은 남성형 탈모치료제로 두타스테라이드(dutasteride)가 주 성분이다.

☉ 약물치료(외용약)

✓ 미녹시딜(Minoxidil)

고혈압치료제로 쓰이다가 발모현상이 발견되어 탈모치료제로 사용중인 약이다. 미녹시딜은 함유농도에 따라 2~5%가 있다.

✓ 엘-크라넬(Ell-cranell)

엘크라넬은 17알파-estradiol(알파트라디올 alphatradiol)이 주성분인 탈모치료제이다. 남성호르몬인 테스토스테론이 DHT로 전환되는 것을 막아주고, 모낭 세포의 증식을 촉진시켜준다. 특히 여성 탈모의 경우 프로페시아의 사용이 어렵고 미녹시딜 사용시에도 두피 자극 증상 또는 모발이 뺏뺏해지는 증상이 있는 경우 엘크라넬을 이용하여 여성 탈모 치료에 사용할 수 있다.

☉ 모낭주위 주사 및 메조테라피

약물을 두피에 직접 주사하여 전신적인 부작용 없이 두피의 혈액순환 및 모발 성장을 촉진한다. 모낭 주위 주사와 메조테라피는 시술이 간편하고 짧아 부담없이 치료를 받을 수 있다.

☉ 전자기장 치료

미세한 전자기장을 이용해 모낭 주위의 혈류량을 증가시켜 모발세포 활성화 및 모발 성장을 촉진한다.

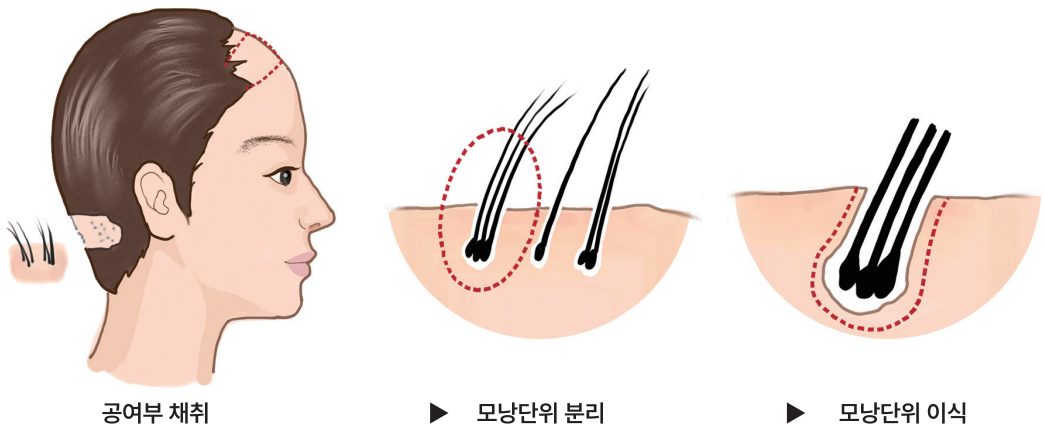
☉ PRP(자가혈소판농축액)치료

두피 PRP는 모발재생에 관여하는 성장인자인 IGF-1, VEGF, bFGF를 두피에 직접 주사하여 모발세포의 분화와 혈관을 촉진시켜 발모효과가 나타나는데 도움을 준다.

☉ 두피스케일링

두피에 남아있는 과도한 각질과 피지, 노폐물 등을 깨끗이 제거하므로 두피가 건강해져 모발 성장에 유해한 요소를 차단하는 과정이다.

☉ 수술적 치료(자가모발이식)



사람의 머리카락은 한 모공에서 한 개씩만 나오는 것이 아니라 1~4개가 모여서 나오게 되는데 이것을 모낭 단위라고 한다. 보통 우리나라 사람의 모낭 단위는 한 모공에서 2개씩 자라는 것이 50%, 1개씩 자라는 것이 30%, 3~4개는 20%인데, 이런 모발의 특성을 기반으로 현재는 단일모 이식보다는 모낭 단위 이식을 시행하는 추세이다.

★ 시술과정

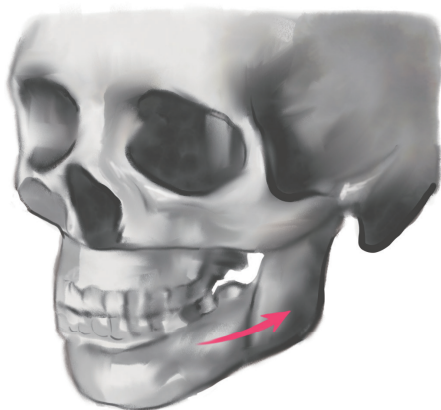
- ① **환자와의 면담:** 탈모의 시기, 약물 치료 여부, 다른 질환 유무 등을 상담하고 탈모 상태와 이식이 필요한 모낭의 수를 결정한다.
- ② **공여부의 밀도 측정과 이식 부위의 디자인:** 밀도 측정 후 떼어낼 두피 면적을 결정한다. 이식의 범위와 형태, 심고자 하는 머리카락의 방향 등을 디자인한다.
- ③ **공여부 채취:** 미리 계산한 두피의 면적에 맞추어 국소마취 후 두피를 떼어내고 그 자리를 실로 봉합한다.
- ④ **모낭단위 분리:** 모낭의 손상을 줄이고 생착률을 높이기 위해 현미경을 사용하여 모낭 단위로 분리한다.
- ⑤ **모낭단위 이식:** 방향과 밀도를 고려하며 디자인에 맞춰 섬세하게 모낭을 심는다. 모낭이 분리된 시간이 오래될수록 생착률이 줄어들기 때문에 빠른 시간에 이식하는 것이 중요하므로 의료진 외에 숙련된 기술자들과 보조를 맞춰 진행한다.
- ⑥ **모발이식 후 주의사항:** 수술 후 두피를 채취한 후두부에는 혈액이나 진물이 흡수되도록 거즈와 반창고를 붙여 두며, 이식 부위는 상처를 보호하고 이식한 모발이 빠지지 않도록 항생 연고를 바른 후 거즈와 반창고를 붙여 둔다. 수술 다음 날 상태를 보고 제거하게 된다.

4. 성형외과

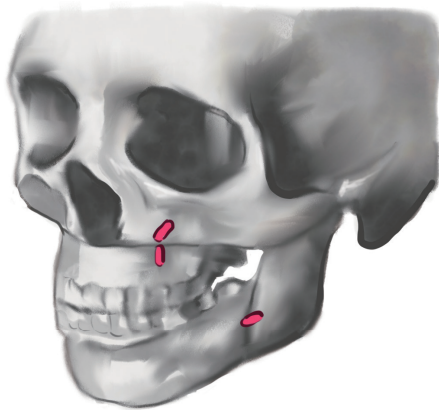
1) 양악수술

무턱이 심해서 턱선이 거의 보이지 않는 하악 왜소증인 경우, 턱끝 수술만 하게 되면 주걱턱 형태의 모양이 될 수 있으므로 아래턱 전체를 내어주고 턱선을 살려주는 수술이다.

수술 방법은 주걱턱에서 튀어나온 턱 전체를 뒤로 후퇴시켜야 하므로 상악과 하악의 일부를 턱의 관절과 신경을 피해 자른다. 자른 턱 뼈의 상하의 앞 부분을 뒤로 후퇴시키고 수평과 대칭을 맞춘 다음 뒤쪽으로 튀어나온 뼈를 부드럽게 다듬어주고 잘라진 뼈가 흔들리지 않도록 고정한다. 적응증으로는 주걱턱의 정도가 10mm이상인 경우, 얼굴 뼈의 주걱턱 정도와 치아의 부정교합의 정도가 차이가 많이 나는 경우, 이미 발치를 하여 치아 교정을 받으신 경우, 비대칭이 함께 있는 경우, 개방교합이 있는 경우, 긴 얼굴 교정을 원하는 경우 등이 있다. 상담 시 X-ray(skull PA/Lat, panorama view), Photo을 통해 진단한다.



상악과 하악 절제 및 위치 이동



절제된 부분 고정

2) 윤곽수술

① 사각턱

얼굴의 하악골이 발달하여 얼굴 윤곽이 각을 이룬 상태로 옆으로 돌출되어 네모난 얼굴형의 원인이 된다. 사각턱은 여성의 아름다움과는 다소 거리가 먼 강한 인상과 남성스럽고 딱딱한 느낌을 줄 뿐 아니라 전체적인 얼굴 크기도 크게 느껴지게 한다. 수술방법은 입안을 3cm정도

절개하여 양쪽 턱뼈를 절제하는 수술방법으로 옆모습 개선을 위한 윤곽 절제술과 정면 효과의 획기적인 개선을 위한 피질절골술을 함께 시행하기도 한다. 세경으로 되어있는 뼈의 구조 중에서 바깥쪽 한층 만을 절골하여 제거하고 턱뼈의 두께를 줄여주어 정면에서 볼 때 사각 턱 본체 부분이 넓어 보이는 것을 줄여주는 정면효과를 높일 수 있다. 발달된 근육을 축소시키기 위한 근육 절제술을 함께 시행하여 최대의 효과를 내는 수술법으로 아래턱 전체적인 크기를 줄여주므로 하악축소술이라고도 한다. 옆모습이 자연스럽게 변할 뿐 아니라 정면 모습도 사각형으로 보이던 얼굴형이 완화되어 부드럽고 여성스러운 얼굴형을 동시에 얻을 수 있게 된다. 귀밑 하악각이 넓게 벌어져 있는 경우에 가장 큰 효과를 볼 수 있으나, 턱 끝이 벌어진 각도가 넓고 뼈가 두꺼운 경우에는 정면에서 보아 얼굴 폭의 축소 효과는 적을 수 있다.



✓ 진단방법

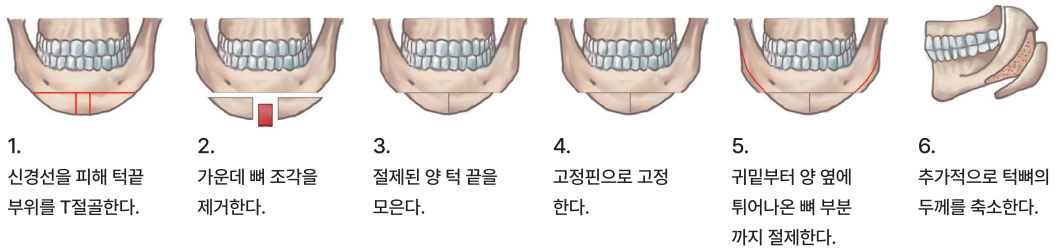
- **시진**: 육안으로 보이는 정면과 측면 얼굴을 관찰한다.
- **촉진**: 각이 두드러진 부위를 촉진하여 뼈와 근육량을 관찰한다.
- **영상검사 X-ray**(panorama view) : 악관절 상태와 하악각의 크기, 신경의 위치를 관찰한다.

✓ 수술 후 붓기

수술 후 2~3일간 붓기가 가장 심하다. 개인차가 있지만, 수술 후 7일~10일 후 붓기가 완화된다. 얼굴 근육량과 볼살 정도에 따라 얼굴 붓기가 2주 이상 지속 될 수 있으나 수술 후 한달 정도 지나면 전체적으로 붓기는 완화된다.

2 V-line(Low Angle)

사각턱 수술과 함께 앞 턱 끝의 폭을 조절해 좁으로써 얼굴형 전체를 가름하고 세련되게 해주는 효과가 있다. 수술 방법은 신경선을 피해 하악을 T자로 자르고 가운데 뼈 조각을 제거한다. 신경선을 피해 잘려진 양쪽 턱 조각을 모아서 티타늄 고정핀으로 고정하고 양쪽 옆 하악각의 튀어나온 부분을 절제한다. V라인 수술의 효과는 턱 선 처짐을 최소화하며, 턱 끝 길이가 긴 경우 길이 조절이 가능하며, 턱 끝이 나온 경우 뒤로 보내 턱 모양을 개선한다.



- 크고 넓은 턱 선(U 자형 턱선)

일반적인 사각턱 수술만 할 경우 앞 턱이 뭉툭하여 정면 효과가 만족스럽지 못할 수 있다. 이런 경우 V-line 수술 시 앞 턱 끝 부위와 턱 끝 전체가 좁아지므로 측면뿐만 아니라 정면 축소 효과를 볼 수 있다.

- 긴 얼굴 교정

일반적인 사각턱 수술만 하는 경우 얼굴이 더 길어 보일 수 있다. V라인 수술을 통해 앞 턱끝 선의 폭과 길이를 줄여 균형을 잡아 가름한 턱선을 만든다.

- 주걱턱 교정

일반적인 사각턱 수술만 하는 경우 주걱턱이 강조되어 보일 수 있으므로 V라인 사각턱 수술을 통해 앞 턱 끝을 뒤로 넣어줌으로써 주걱턱이 심해 보이는 효과를 감소 시킬 수 있다.

- 짧은 얼굴 교정

턱이 짧은 경우 사각턱 수술만으로는 가름해지는 효과를 보기 어렵다. V라인 사각턱 수술을 통해 턱 끝의 길이를 연장해 줌으로써 더욱 가름해지는 효과를 볼 수 있다.

- 윤곽 비대칭 교정

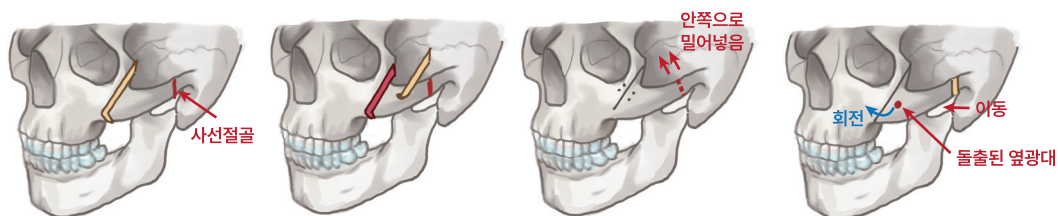
사각턱 수술만으로는 앞 턱 끝의 비대칭이 더욱 강조되어 보일 수 있다. V라인 수술로 턱 끝의 중심을 맞추고 비대칭인 양쪽 턱선을 바로 잡아 가름해진 턱선을 만든다.

3 광대

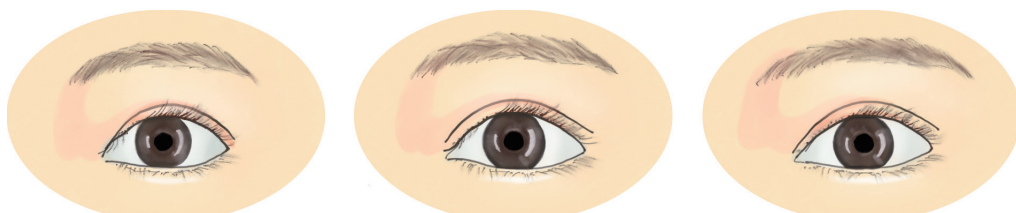
광대를 볼 때 두 부분으로 나누어 관찰한다. 45도 광대라 불리는 본체 부분과 아치라 불리는 관골궁부분이다. 45도 광대부분이 발달된 경우 얼굴의 눈꼬리 바깥쪽이 돌출되어 보이거나 넓어 보인다. 아치 부분이 발달된 경우는 실제 얼굴 폭이 넓어 보이게 하고, 귀 앞부분이 튀어나와서 얼굴의 옆면이 울퉁불퉁해 보이게 만들거나 광대뼈 밑이 움푹 들어가 얼굴이 그늘져 보이게 된다.

광대 교정술은 돌출된 뼈의 돌출 정도를 줄여주는 것을 말하는 것으로 돌출된 뼈의 표면을 갈아내어 돌출 정도를 낮춰주는 방법도 있지만, 광대뼈의 본체나 관골궁의 뼈 두께가 그리 두껍지 않기 때문에 충분한 효과를 보기 위해서는 갈아내야 하는 뼈의 양이 자체의 양보다도 많을 수 있어서 한계가 있으므로, 광대뼈의 원래 모양은 유지하면서도 광대뼈의 위치 이동을 통해서 뼈의 돌출 정도를 줄여들도록 조절해주는 방법을 사용한다.

수술방법은 입안의 점막 절개를 통해 광대뼈 본체의 뼈를 갈아내거나 절골을 하여 움직일 수 있도록 준비한다. 구렛나루 절개를 통해 관골궁 부분 절골을 하여 전체적으로 광대뼈가 움직일 수 있도록 준비한다. 광대뼈의 돌출된 부분이 들어가도록 위치를 조절하여 이동된 광대뼈를 단단하게 고정한다.



3) 눈성형



인폴드

아웃폴드

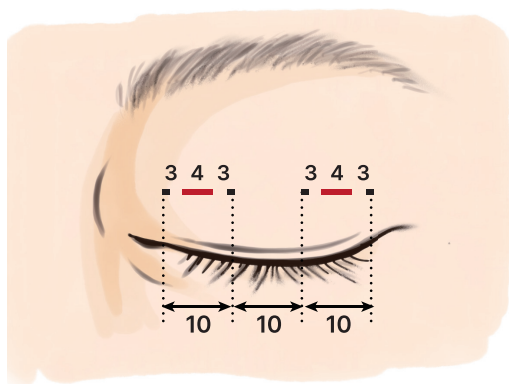
인아웃폴드

눈의 상태(조건)에 따라 수술방법을 달리하거나 쌍꺼풀의 크기나 모양을 바꾸어 주어야 좋은 결과를 얻을 수 있다. 쌍꺼풀의 모양에 따라 인폴드(infold), 아웃폴드(outfold), 인아웃폴드(inout-fold)로 구분한다. 인폴드는 동양인의 일반적인 쌍꺼플 모습이며, 자연스러운 모습이지만 눈 안쪽의 라인이 보이지 않아 답답한 느낌을 줄 수 있다. 아웃폴드는 서양인에서 흔히 보이는 쌍꺼플 라인이다. 큰 라인을 원하는 경우에 적합하다. 인아웃폴드는 인폴드와 아웃폴드 중간 형태로 한국인에게 가장 어울리는 모양이며, 눈매가 시원하고 자연스러운 느낌을 준다. 쌍꺼플 크기를 정할 때 고려해야 할 사항으로는 피부가 두껍거나 두툼한 경우 쌍꺼풀이 크면 소시지 현상이 생길 수 있으니 상담 시 잘 설명해주어야 한다.

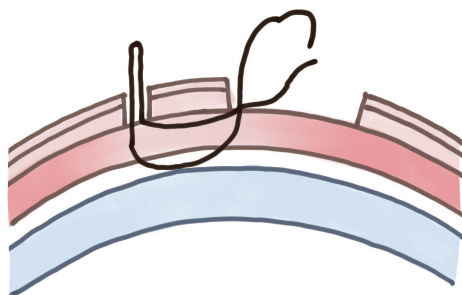
1 매몰법

매몰법은 피부 절개를 하지 않고 쌍꺼풀 라인이 될 곳에 작은 구멍을 내어 바늘과 실을 통과시켜 쌍꺼풀 라인을 만들어 주는 방법이다. 피부근육과 안쪽근육을 연결해주는 방법으로 4~5

군데 고정하므로 풀어지는 문제점 최소화할 수 있다. 눈꺼풀이 얇고 눈에 근육과 지방층이 두껍지 않으며 눈꺼풀 처짐이 없을 경우 적합하다. 장점은 절개를 하지 않고 수술을 진행하므로 수술자국이 남지 않고 붓기가 적어 빠른 시일 내에 자연스러워진다.



쌍꺼풀 라인 디자인



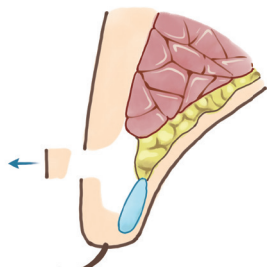
피부근육과 안쪽근육을 연결

② 절개법

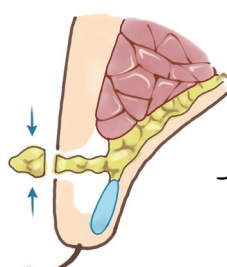
절개법은 피부 절개를 통해서 늘어진 눈꺼풀과 과도한 지방이나 근육을 제거하고 디자인한 선에 따라 쌍꺼풀을 만들어주는 방법이다. 상안검의 피부 표면을 절개한 후 남은 피부와 지방이나 근육을 제거한 후 봉합한다. 눈꺼풀이 늘어져 있거나 눈의 피부와 근육, 지방층이 두꺼운 경우에 적합하다. 장점은 매몰법에 비해 또렷하고 선명한 쌍꺼풀 라인을 만들 수 있음 쌍꺼풀이 풀리는 일이 없이 반영구적이다.



상안검 부위 절개



▶ 늘어진 피부와 과도한 지방을 제거



▶ 디자인한 선에 따라 봉합

3 부분절개법

부분절개법은 매몰법과 절개법을 혼합 보완한 방법이다. 눈꺼풀이 두툼하나 잘 붓지 않고, 피부가 처지지 않는 경우 적합하다. 장점은 절개한 부분으로 지방제거 가능하다.

4 눈매교정

눈의 가로길이를 늘리는 수술방법으로 앞트임은 눈 안쪽의 몽고주름을 제거해서 커져 보이게 만드는 수술이며 뒤트임은 눈 바깥쪽을 열어 눈 뒤쪽의 길이를 늘여주는 수술이다. 동양인의 눈의 가로 폭은 평균 28mm~29mm 정도이며, 31~32mm정도로 개선가능하다. 앞트임은 눈 앞쪽 부분을 덮고 있는 몽고주름을 제거해 답답해 보이고, 눈 사이가 멀어 보이는 형태를 시원한 눈매로 개선해준다. 적용대상으로는 눈의 가로 폭이 작아서 답답한 눈, 몽고주름이 심한 눈, 눈가 눈 사이가 멀어 보이는 눈 등이다. 쌍꺼플과 병행 시 눈이 커지는 효과가 있다. 앞트임을 결정 할 때 주의해야할 사항으로는 앞트임 정도를 잘 결정하여 저 교정이나 과 교정이 되지 않게 적합한 정도를 설정해야 한다.

뒤트임은 눈꼬리 쪽을 절개하여 눈의 가로길이를 늘려주는 수술로서 눈꼬리의 피부, 인대, 점막을 전층 절개해서 위, 아래로 벌려주는 수술이다. 뒤트임 수술 전 고려해야할 사항으로는 눈꼬리 연장된 부분의 속눈썹이 없다. 눈꼬리 쪽의 아래 눈꺼풀이 아래로 내려가 아래 흰 눈동자가 많이 노출될 가능성이 있다.

근육수술(안검하수) 수술은 눈꺼풀을 들어 올리는 근육인 상안검거근과 물러근육의 발육이 선천적으로 미약하거나 힘이 약해져 눈이 정상적으로 떠지지 않아 반쯤 감긴 듯 졸려 보이는 눈매 혹은 눈썹이나 이마를 당겨 눈을 뜨는 상태를 개선하는 수술이다.



안검하수로 생기는 문제점은 이마에 주름이 잘 생긴다. 눈뜨는 근육의 힘이 약해서 이마를 당겨 눈을 뜨므로 이마에 주름이 잘생기고 이마가 울퉁불퉁한 경우가 많다. 졸려 보이거나 힘이 없어 보이고, 눈뜨기가 힘들므로 턱을 당기고 위로 치켜서 상대방을 쳐다보기 때문에 사나운 인상을 줄 수 있다. 안검하수가 있는 경우 쌍꺼플만 만들게 되면, 여전히 이마나 눈썹을 당겨서 눈을 떠야 하므로 쌍꺼플은 크고 소시지 모양의 라인이 생기고 눈은 졸려 보이게 된다.

안검하수의 수술법은 거근의 근육상태, 안검하수 교정 정도, 재발 가능성 그리고 수술 후 눈이 감기는 정도 등을 고려하여, 거근 복합체 주름술, 거근 전진술 + 물러근 전진술, 거근 축소술, 체크 인대 전진술 중 시행한다.



거근 복합체 주름술

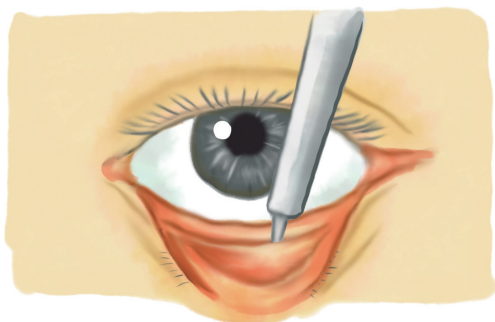


거근 전진술+물러근 전진술

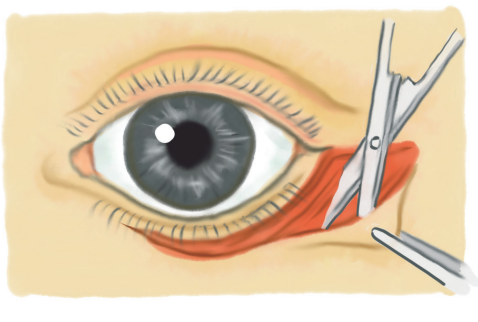
5 하안검

아래눈꺼플에 생기는 노화 현상을 두 가지 현상, 즉 처짐 현상과 조직의 볼륨 감소 현상이 동시에 진행되어 생긴다. 처짐현상은 눈꺼플이 뼈에 단단하게 부착되어 있던 것이 느슨해지면서 중력에 의해 점차 밑으로 처지는 현상이다. 볼륨 감소현상은 눈꺼플 근육의 볼륨과 근육 밑의 지방 볼륨이 감소하여 꺼져 보이는 현상이다. 지방주머니의 돌출은 나이가 들면서 눈꺼플 근육의 힘이 약해지면 눈의 지방이 전방으로 돌출되어 지방주머니 모양으로 나타난다. 그리고 눈꺼플의 근육과 피부가 뼈에 붙어 있는 부위에서 약해져서 아래로 처지게 되며 아래 눈꺼플이 뺨까지 내려가 보이는 모습이 되어 나이가 들어 보인다.

수술 종류는 눈 밑 지방으로 인해 돌출된 눈 밑을 눈 안쪽의 결막을 절개 한 후 과도한 지방을 제거 및 재배치하는 방법이 있다. 눈 밑의 피부가 많이 늘어진 경우에는 하안검 절제술도 필요하다.



결막 절개 후 눈밑지방 제거

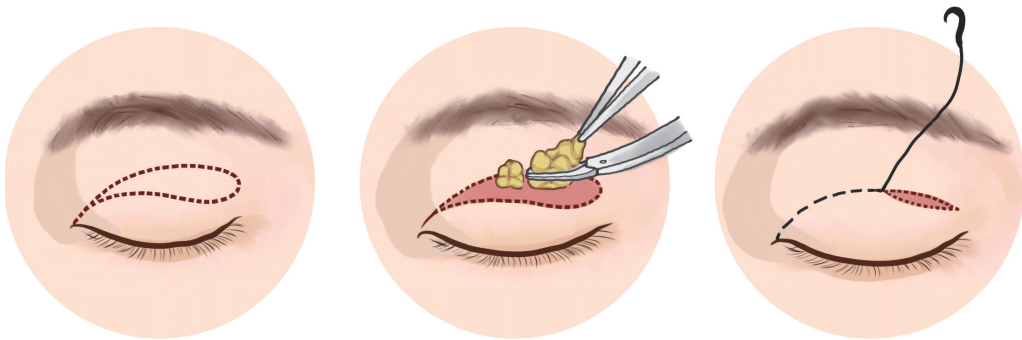


하안검 거상술

6 상안검

나이가 들면서 윗 눈꺼풀이 처지게 되면 피곤해보이고, 시야를 가리거나 속눈썹이 눈을 찌르거나 눈물이 고여 짓무르는 상태가 된다. 눈꺼풀이 처지면 대개 윗 눈꺼플 피부가 처져서 생긴 현상으로 판단하지만 눈꺼플 피부가 처지지 않아도 이마나 눈썹이 처지게 되면 윗 눈꺼풀이 처진 것으로 볼 수 있다. 윗 눈꺼풀이 처진 경우에 어느 부위에서 처진 것인지를 판단해서 처진 부위를 교정해주어야 한다. 예를 들어 눈썹이나 이마가 처져 눈꺼풀이 처져 보이는 경우에는 상안검 성형술을 시행하게 되면 눈과 눈썹 사이가 더 좁아지게 되어 답답하거나 강한 인상을 주게 된다.

상안검 성형술은 나이가 들면 피부와 근육이 얇아지고 지방이나 다른 조직의 양이 적어지므로 수술 시 피부 이외의 조직을 과다하게 제거하는 것은 자제해야 한다. 처진 것을 해결하기 위해 늘어진 피부만 제거할 수도 있고 필요하면 쌍꺼플을 만들어 해결 할 수도 있다. 눈과 눈썹 사이가 좁지 않아야 하며, 두툼하지 않은 경우에 좋은 결과를 얻을 수 있다.



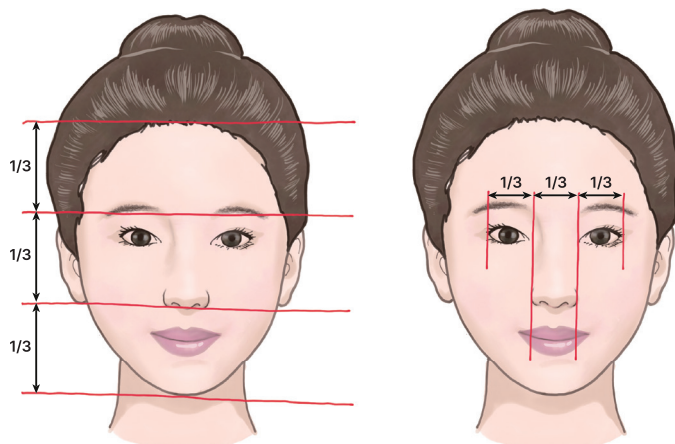
1. 눈꺼플의 처진정도에 따라 잘라낼 피부를 디자인한다.

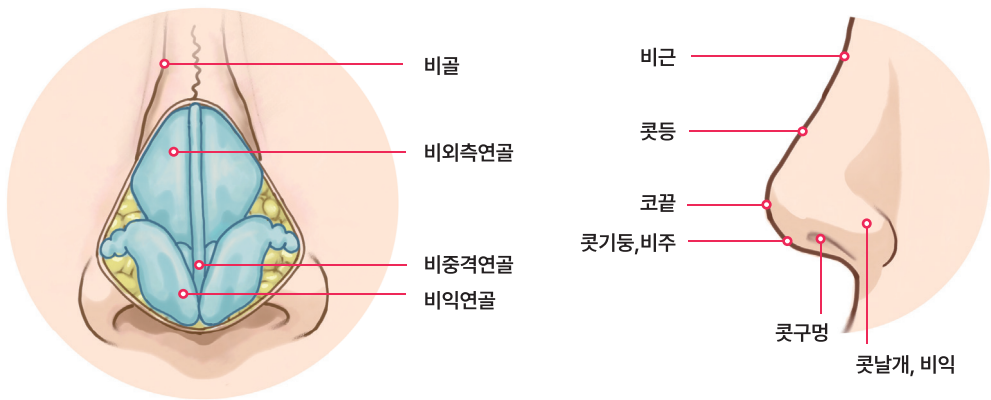
2. 피부, 근육, 지방을 절제한다.

3. 피부를 봉합한다.

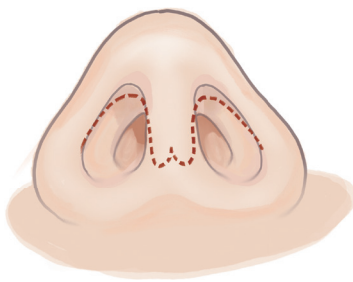
4) 코성형

코의 길이는 얼굴 길이의 1/3정도가 아름답다. 비익의 넓이는 얼굴 폭의 1/5 정도로 눈의 길이와 같으면 적당하다.



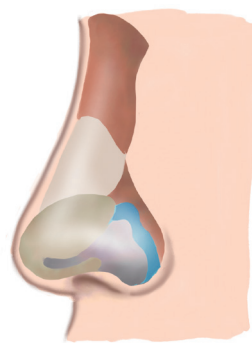


코성형의 수술과정은 먼저, 콧대에만 위치하는 보형물로 콧대를 높여준다. 그리고 콧대와 코끝의 높이를 맞춘다. 튼튼하게 지지된 코끝 연골 위에 비중격 연골을 얹어 코끝을 높이고 모양을 만든다. 코성형은 주로 비중격 연골을 이용하는데 코끝 연골이 낮아지지 않게 뒤쪽 비중격 연골을 사용한다. 비중격 연골 이외에도 콧등을 높이기 위해 사용되는 안전한 자가조직(갈비뼈 연골, 근막, 진피지방) 등이 있다. 그 중 제일 많이 쓰이는 것은 비중격 연골과 귀연골 진피(지방)이다. 귀 연골을 사용 시 귀에 별도의 절개를 가해야 하는 단점이 있다. 그 외에도 코의 변형이 심한 경우, 가슴연골, 늑연골을 사용하는 경우도 있다. 자가조직 사용시 장점으로는 부작용의 염려가 없으며, 염증이 잘 발생하지 않고, 발생한다고 하여도 쉽게 치유가 가능하다.

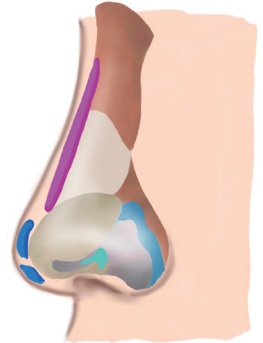


코성형 절개부위

콧구멍 가장자리와 비주를 연결하여 절개한다.



코끝 연골을 지지하고, 코끝·콧대를 높인다.



1 코 보형물의 종류

✓ 보형물



- 실리콘 SILLICONE

시간이 지나도 모양 변형이 적고, 인체에 거의 흡수되지 않는다. 인체 내에서도 변성이 거의 되지 않아 이물반응 조직반응이 적어 염증 발생률이 적다. 보다 정교하게 모양을 만들 수 있는 장점이 있다. 지지력이 좋아서 세련되고 오뎅한 모양의 코를 만들 수 있다.



- 고어텍스 GORE-TEX

얇은 피부에 적합한 재료로, 미세한 구멍이 있어 피부나 조직이 달라 붙어 유착력이 좋다. 실리콘보다 부드럽고 자연스럽다.

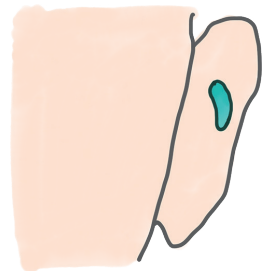
✓ 자가조직

자신의 몸에서 채취한 조직으로 염증 발생률이 적고 부드러워 보다 자연스러운 모습을 만들 수 있고, 보형물의 딱딱한 느낌, 피부가 얇아지는 등의 문제가 발생하지 않아, 안전하며, 주로 코 끝에 사용한다.



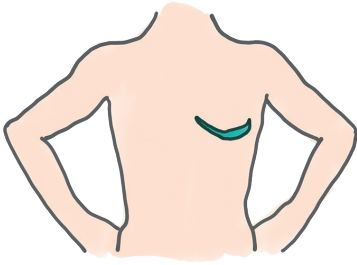
- 비중격연골

콧구멍 안쪽의 공간을 나누고 있는 코의 기둥연골이다. 주로 코 끝 성형에 사용되며 피부가 얇은 경우에 비침 현상이 거의 없다. 평면형 연골로 지지력이 우수하여 코 기둥을 세운다. 수술 시 코 안쪽에 절개한 부분에서 채취와 이식이 가능해 추가 절개가 필요 없다.



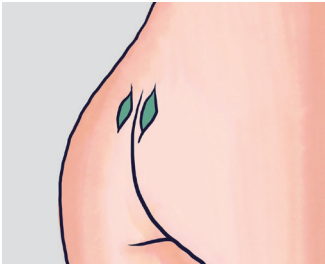
- 귀연골

비중격 연골보다 탄성력이 좋아 코 끝 모양을 자연스럽게 만들기에 좋다. 코끝의 피부가 얇은 경우에도 비침 현상이 적고, 기능적으로 역할이 거의 없는 귀 뒤쪽(귓바퀴 안쪽의 연골)을 채취하여 안전하다.



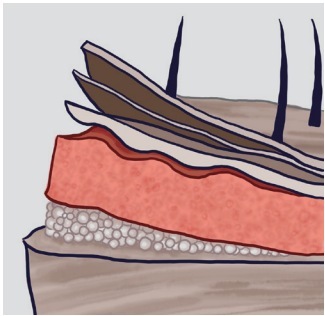
- 늑연골

여러 차례 수술로 인해 염증이 생긴 경우, 구축 현상으로 코가 짧아진 경우, 코 끝이 많이 무너진 경우 사용한다. 연골의 양이 충분하고 염증 확률이 낮아 안전하다. 늑연골은 흡수력이 적고 지지력이 뛰어나 또렷하게 높은 코를 만들 수 있다.



- 자가지방

피부의 가장 바깥쪽인 표피 아래 있는 지방으로 엉덩이 아래, 넓적다리 등에서 채취하여 부작용이 적다. 전적으로 콧대를 높이는데 사용하지 않고 보형물 수술 후 추가적으로 보완이 필요한 경우 사용한다.

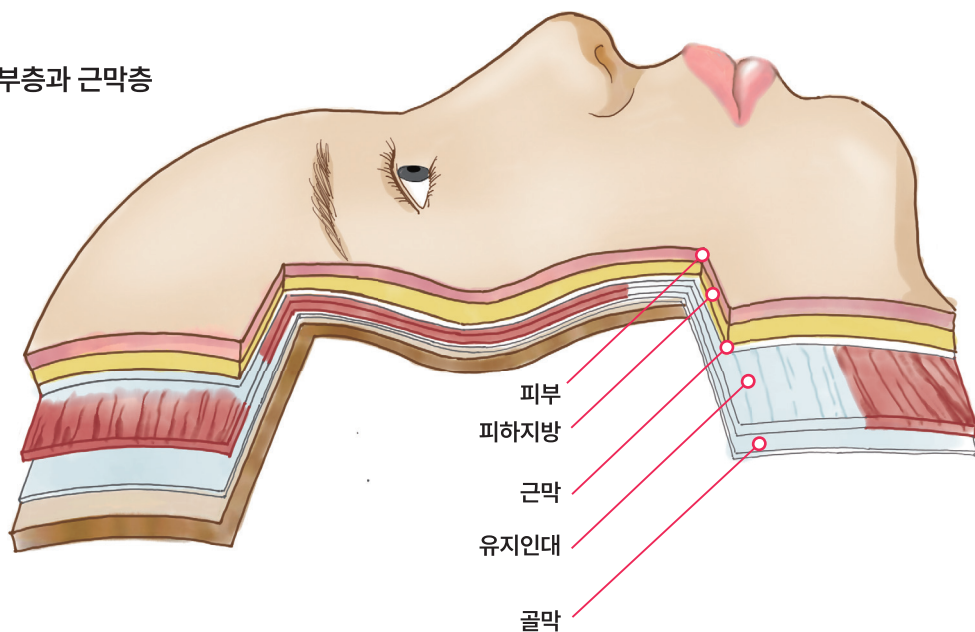


- 자가지방

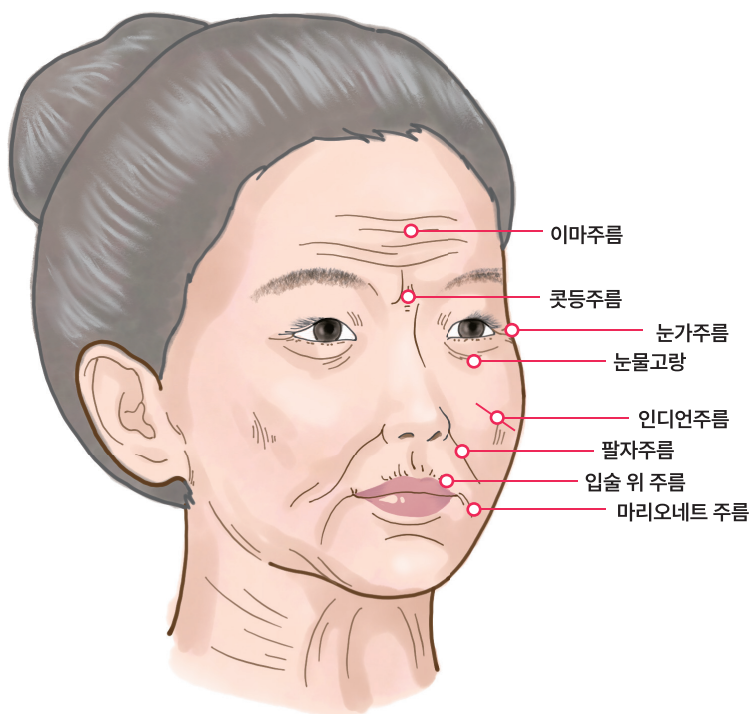
엉덩이 아래, 넓적다리 등에서 채취하여 부작용이 적다. 전적으로 콧대를 높이는데 사용하지 않고 보형물 수술 후 추가적으로 보완이 필요한 경우 사용한다. 피부가 아주 얇거나 1차 수술 후 합병증이 발생한 경우 효과적이다.

5) 동안성형술

피부층과 근막층



주름 지는 부위

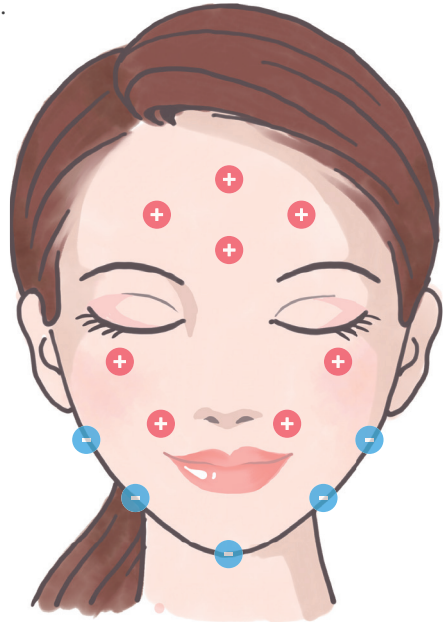


① 얼굴지방이식

얼굴의 그늘진 부분과 꺼진 부분의 볼륨감을 개선하기 위해 허벅지나 복부 등에서 불필요한 지방을 추출하여 원심 분리한 후 얼굴에 필요한 부위에 주입하는 수술이다. 수술부위는 이마, 미간, 볼, 광대, 팔자주름, 턱 선(비대칭 개선)이 있다.

② 실리프팅

피부를 절개하지 않고 작은 바늘을 이용해 인체친화적인 특수실을 피부 밑에 넣어 실이 피부를 당겨 올린다. 얼굴의 주름과 늘어진 피부를 끌어 올려주는 시술이다. 시술방법은 시술할 부위를 디자인 한 후 얼굴 한쪽에 4~6가닥 정도의 실을 순서대로 삽입 후 실의 바깥부분을 컷팅한다.

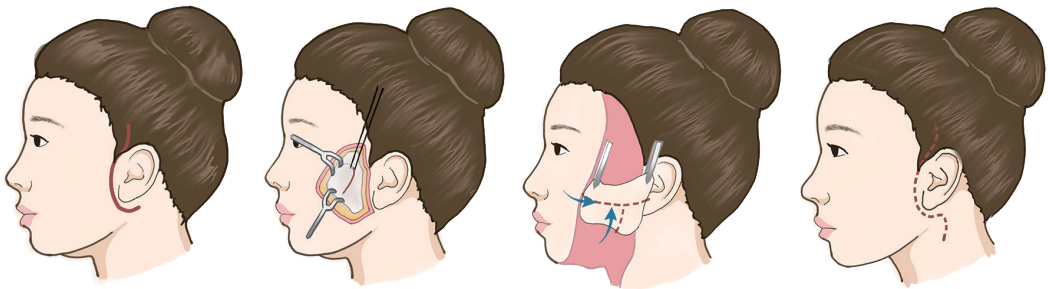


볼륨 채우는 부위

③ 거상술

안면의 늘어진 피부와 주름을 개선하기 위한 수술로 미용목적 교정이 목적이다. 환자의 상태에 따라 수술 범위가 결정되며 뺨과 턱쪽의 주름과 늘어진 피부를 개선하기 위해서 측두부 헤어라인과 구레나룻의 헤어라인을 따라 절개하며, 이로 인해 흉터가 남을 수 있다. 안면부에 주름이 생기기 시작한 모든 사람이 수술의 대상이 될 수 있지만 피부에 어느 정도의 탄력성이 있는 경우에 더욱 좋은 결과를 나타낸다. 수술을 받는 연령은 대개 40~60세 정도이다.

✓ 수술방법



수술 부위를 디자인 한 후 피부를 절개하고 조직을 박리하여 피부와 근육을 당겨 고정한다. 남은 피부 일부를 절제한 후 지혈하고 봉합하는 과정을 거치게 되고, 피부 및 근육 조직 고정 시에는 실, 엔도타인을 사용할 수 있다. 전신마취 후 수술을 시행하며 소요 시간은 3시간으로 예상되나 수술 진행 상황에 따라 변경될 수 있다.

✓ 경과/합병증

수술 후 드레싱 및 실밥 제거, 경과 관찰이 필요하다. 수술 후 혈종을 방지하기 위해 피부 밑에 배액관을 두며 가벼운 압박 드레싱을 하며, 배액관은 1~2일 내 제거하며 드레싱은 약 5일 후에 제거한다. 멍이나 부종이 있을 수 있으나 이는 수일 내로 좋아지며 수술 후 붓기는 1~2주 정도 지속될 수 있다. 출혈, 혈종, 감염, 감각이상, 피부괴사, 안면신경마비, 부종 등이 생길 수 있으며 수술 결과에 영향을 미칠 수 있다.

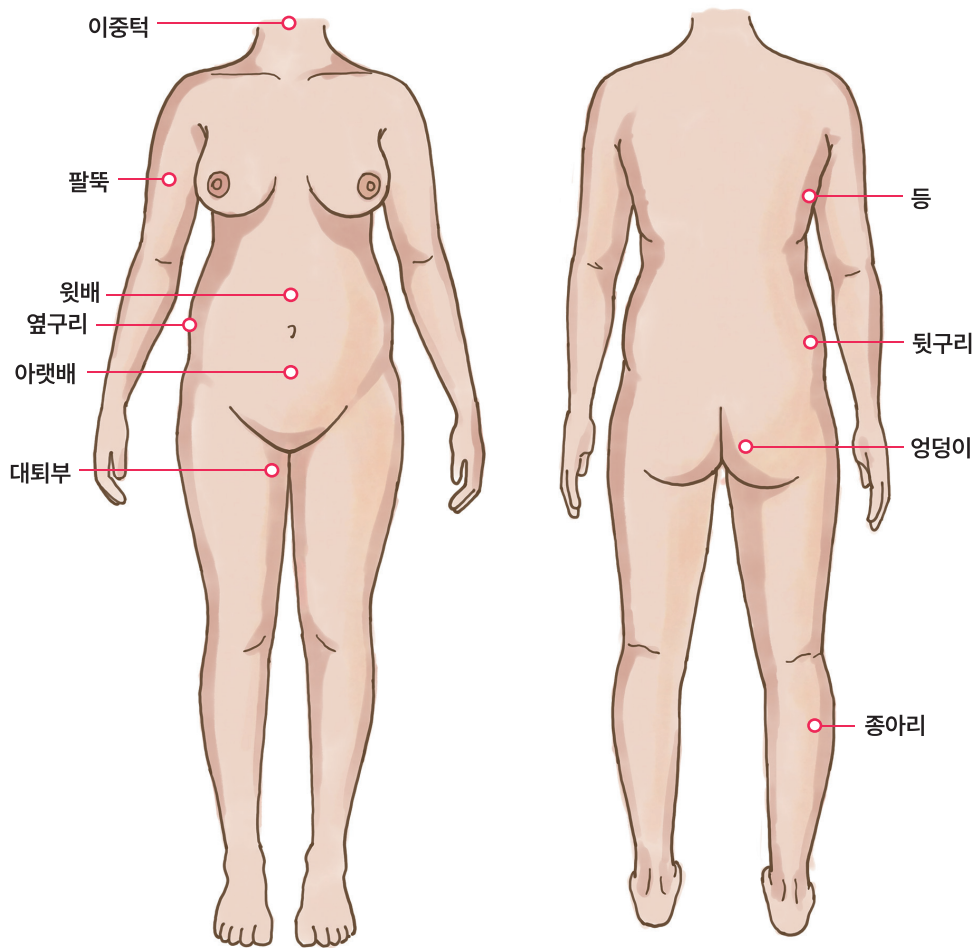
✓ 주의사항

수술 후 며칠 동안은 부기를 줄이기 위해 수면을 취할 때 머리를 높게 하는 것이 좋으며, 수술 후 1주일이 지나면 외출이 가능하고 2~3주가 지나면 일상 생활과 사회 생활에 지장이 없다. 초기에는 부종 때문에 얼굴이 이상해 보여 만족하지 못할 수도 있지만 시간이 지나면 부기와 멍이 해소되어 대부분 만족한다. 수술 후 어느 정도의 감각 이상은 정상적이며 수 개월 후에 정상으로 돌아온다.

6) 체형성형술

① 지방흡입수술

지방흡입술은 비만이나 노화현상 등으로 초래된 균형 잡히지 못한 몸매를 균형 잡힌 아름다운 모습으로 바꾸어줄 수 있는 수술이다. 가장 이상적인 것은 다이어트와 규칙적인 운동으로 좋은 몸매를 유지하는 것이지만, 비만 몸매를 가진 분들이 다이어트나 운동 후에 체중은 줄었는데도 특정부위의 모양은 그대로인 경우가 있다. 이는 그 부위에 지방축적이 과형성되어 운동이나 식이요법에 별 반응이 없기 때문인데 복부, 측배부, 둔부, 대퇴부 등이 여기에 해당한다. 따라서 지방흡입술은 탄력이 좋은 피부를 가진 분이 운동이나 다이어트에도 반응이 없는 이러한 부위를 선택적으로 수술 받는 것이 가장 효과적이다. 흔히 시행되는 부위는 턱 아래 부위, 둔부, 대퇴부, 복부, 무릎 안쪽, 팔 등이다.



‘지방흡입술을 받은 후 효과가 얼마나 지속되는가’에 대한 질문을 많이 한다. 우리 몸의 지방세포 수의 증가는 생후 첫 1년 동안 3배로 증가하게 되고 사춘기 중에 한 번 더 증가한다. 성인이 되어 체중이 느는 것은 대부분 지방세포 수는 일정하게 유지되지만 지방세포의 크기가 증가했기 때문이다. 성인의 경우 지방세포의 수적증가는 일어나지 않으므로 지방흡입술로 지방세포의 수를 줄여 줌으로써 수술 전과 같은 다이어트, 운동 등의 노력을 지속할 때 수술로 얻은 좋은 결과는 유지될 수 있다.

수술 받을 수 있는 건강 상태인 경우 나이가 중요한 요소는 아니며 피부의 긴장도나 탄력성, 피하 지방량, 근육의 처진 정도가 더 중요하다. 피부의 탄력성이 떨어지거나 피부가 툇 곳인 경우는 피하 지방만 흡입하였을 때 수술 후에 피부가 늘어지게 되므로 피부와 피하지방 모두를 절제해 주는 수술을 동시에 받아야 더 좋으며, 지방흡입술은 피부의 탄력성이 좋은 경우 더 효과가 있다.

수술 방법은 작은 피부 절개를 통하여 가는 흡입관(캐놀라)을 집어 넣은 후 음압 원리로 피

하 지방과 체액을 흡입한다. 수술부위가 넓은 경우에는 전신마취 하에서 시행하지만, 작은 범위일 때에는 국소 마취도 가능하다.

수술 전 주의사항은 피임약의 복용, 호르몬 요법을 받은 경우, 아스피린과 같은 혈액 응고에 영향을 줄 수 있는 약을 복용하는 경우는 반드시 의사에게 알려야 하며 수술 전 약 2주전부터는 중단해야한다. 광범위한 부위를 수술 받는 경우에는 수술 전에 미리 자가 수혈을 위해 채혈을 해 놓음으로써, 다른 사람의 피를 수혈 받을 때 생길 수 있는 위험을 피할 수 있다.

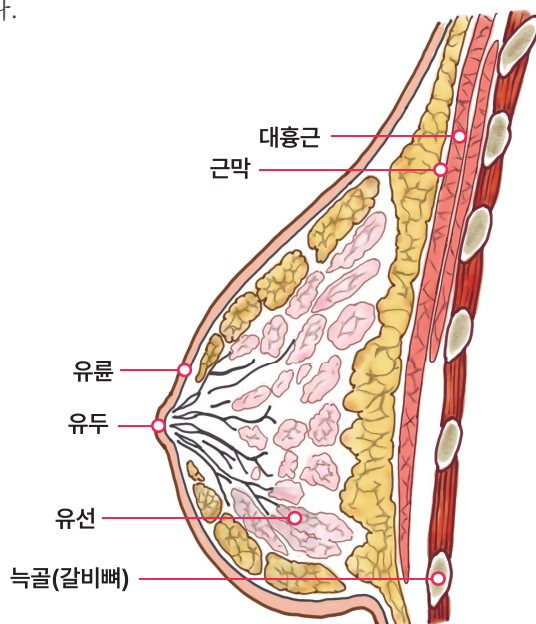
수술 후 주의사항은 약 1주간 탄력 붕대로 압박해 주어야 하는데 1주일 후에는 고탄력 압박 스타킹이나 압박의류를 2개월에서 3개월 정도 착용해야한다. 수술 후 실밥은 부위에 따라 약 3일에서 7일 정도에 제거한다. 지방흡입술시 생기는 작은 반흔은 처음에는 눈에 잘 보이나 시간이 경과할수록 사라진다. 수술 후 통증은 하루나 이틀 정도면 없어지며 3~4일 정도는 불편할 수 있다.

혈액순환을 좋게 하고 혈전 색전증을 예방하기 위해 수술 후 2일이 지나면 조기에 가벼운 운동을 하는 것이 좋다. 일상생활은 지방흡입술 후 약 2~3주 후부터는 가능하며 힘든 운동은 보통 4~6주후부터 가능하다.

수술 받은 후 생길 수 있는 합병증은 혈전증, 감각이상, 염증, 피부괴사, 통증, 부종, 혈종 등인데 드물게 나타날 수 있다. 또한 피부 면이 불규칙하게 될 수는 있는데 대부분 6개월 이내에 좋아진다. 그러나 피부 탄력성이 좋지 않은 경우나 장기간 지속될 때에는 추가적인 수술이 필요한 경우도 있다. 양측의 모양이 비대칭을 보이는 경우도 추가적인 지방흡입술이 필요할 수 있다. 지방흡입술은 흉터를 거의 남기지 않으면서 균형 잡힌 몸매를 이루어 줄 수 있는 수술로 결과가 좋으며 환자의 만족도가 높은 수술이다.

② 가슴성형

유방 확대를 목적으로 삽입하는 유방 보형물의 형태는 물방울 같은 모양이며, 약간 단단하지만 형태적 안정성이 높아 작은 가슴에 수술 시 자연스러운 결과를 내기 쉽다. 보형물의 크기는 제일 큰 사이즈를 'Extra High' 라고 하는 곳도 있고, cc 단위 이외에도 앞으로 튀어나온 정도 너비 등 회사, 제품, 용도에 따라 다양하다.



보형물의 표면은 텍스처, 마이크로탄 텍스처로 나뉜다. 마이크로탄 텍스처는 폴리우레탄 텍스처로 표면 처리하여 피막 형성이 얇고 약하게 되어 구형구축이 줄어든다.

✓ 수술과정

보형물 삽입을 위한 절개 위치는 가슴 밑선, 겨드랑이 중 하나를 선택한다. 기본적으로 가슴 밑선 절개가 간편하고 수술 시간이 짧다. 하지만 흉터가 잘 없어지지 않는 체형이라면 적합하지 않을 수 있다.

겨드랑이는 유방에 직접적인 흉터를 남기지 않기 위해서 사용되는 방법인데 결국 수술할 부위는 유방이므로 입구부터 유방까지 보형물이 통과할 길을 박리하기 때문에 수술 후 통증이 있다.

보형물이 놓일 위치는 가슴근육 위, 가슴근육 아래, 가슴근육 위아래 겹쳐짐 3가지 방식으로 나뉜다. 가슴근육 위아래 겹침 방식은 구형구축을 줄이면서, 보형물의 위치변경을 막아주는 장점이 있다. 많은 의사들이 이 방식을 가장 좋다고 생각하며, 미국에서는 대부분 이 방식으로 수술한다고 한다.

[Roleplaying 성형외과 상담]

★ 수술과정

낮은 코, 비염증상으로 고민이네요. 절개 부위는 오른쪽 구멍에서 시작해서 비주를 지나 왼쪽 콧구멍까지 절개선이 들어갑니다. 낮은 코 부위 개선을 위해서는, 실리콘(고어텍스) 이용해서 높이를 높여줍니다. 그리고 비염증상 개선을 위해서는, 비염이 비중격연골의 만곡의 정도에 따라서 비염 증상이 생기는데, 사실 이 정도에 따라서 건강보험 급여가 되기도 합니다. 혹시 이비인후과 가서서 진단 받으신적 있으신가요?(급여 안된다고 하더라고요.) → 비염증상은 비중격의 모양이 문제인데, 비중격연골을 정상적인 모양으로 만드는 수술을 진행하셔야 합니다.

코끝 부위에 환자분의 비중격이 여유가 있으면 비중격을 사용해서 코끝을 만들거고요. 여유가 없으면, 귀 뒤에 연골을 채취하여 코 끝의 모양을 만듭니다.

이렇게 해서 총 3가지 수술을 진행하게 됩니다.

수면마취로 진행하고요. 정맥주사로 마취 합니다. 수술시간은 2~ 3시간정도 걸립니다. 수면마취 깨는데 까지 개인마다 다르겠지만 4~5시간 넉넉잡으세요~~

★ 수술 후 주의사항

수술 후 3일 정도 냉찜질을 하는게 붓기 제거에 좋습니다. 그 후에는 1주일 정도 온찜질을 해주세요. 온찜질은 멍을 예방합니다. 그리고 수면시에는 머리를 심장보다 높게 두시는게 좋으므로, 높은 베개를 사용하시길 바랍니다.

5. 안과

1) 안과 해부학 용어

✓ 눈축, 안와(orbit)

안구, 눈물샘, 외안근, 시신경, 혈관 등을 수용하는 얼굴머리 뼈의 움푹 들어간 부위이다.

✓ 각막(cornea)

안구의 가장 바깥쪽 표면으로 빛이 가장 먼저 통과하는 부분으로 외상에 의해 손상 발생이 쉽고, 감염 질환에 노출이 쉬운 부위이다. 각막은 눈물로 습윤상태를 유지해야하고, 기능은 빛을 일정하게 통과시킨다.

✓ 홍채(iris)

홍채는 수정체의 앞쪽에 위치한다. 홍채 가운데 구멍을 동공이라 한다. 동공의 직경을 홍채가 조절하여 빛의 양 조절한다. 홍채의 색깔은 멜라닌세포의 수에 따라 결정되며, 멜라닌 색소가 없으면 파란색 많을수록 녹색 → 갈색 → 검은색이다.

✓ 수정체(lens)

수정체는 양면이 볼록렌즈모양으로 빛을 모으는 역할을 한다. 두께의 변화로 물체의 초점이 망막에 맺히도록 한다.

✓ 망막(retina)

눈의 가장 안쪽 막으로, 망막에는 혈관, 시신경이 분포해 있다. 빛을 감지하고 시각정보를 시신경을 통해 뇌로 전달한다.

✓ 유리체(vitreous humor)

수정체와 망막 사이에 있는 액체로, 안구 중심부를 채우고 있는 부위이다. 안구의 정상적인 형태를 유지해 준다. 빛이나 물체의 상이 망막에 맺히게 하며, 물 99%, 콜라겐 섬유질이다.

✓ 결막(conjunctiva)

눈꺼풀의 안쪽과 안구의 공막을 덮고 있는 점막으로 혈관과 림프조직이 많아 외부 환경으로부터 눈 보호한다.

✓ 동공(pupil)

홍채 중심부에 위치한다. 지름 2-6mm의 빈 공간이고, 홍채의 이완·수축 작용에 의해 동공의 크기가 조절된다. 동공의 크기에 따라 뇌가 수용하는 빛의 양이 조절된다.

✓ 공막(sclera)

안구를 싸고 있는 흰색의 막으로, 안구를 움직이는 근육 부착점이다. 어릴때는 청백색이고, 지방침착이 증가되면 황색이다.

2) 안과 증상

✓ 눈꺼풀염, 안검염(blepharitis)

눈꺼풀의 피부와 속눈썹 부위에 만성적으로 염증이 생기는 질병이다.

✓ 맥립종, 다래끼(hordeolum)

눈꺼풀의 피지선에 화농균이나 포도상구균이 침범한 증상이다. 일반적으로 일주일 이내 자연치유된다.

✓ 안구건조증(dry eye syndrome)

마이봄샘 기능부진으로, 눈물의 부족이나 빠르게 증발하는 것이 원인이다. 시리거나 건조감을 느낌. 쉽게 충혈되고 피로감이 있다.

✓ 안검경련증(blepharospasm)

눈주변의 근육의 불수적인 경련으로, 스트레스, 피로, 강한 빛에 의해 유발된다.

✓ 안검내반증(entropion)

눈꺼풀이 안으로 오므라져서 속눈썹이 각막을 자극하는 증상이다. 소아 안검내반증은 눈주변 과도한 지방이 원인이고, 성인 안검내반증은 노화로 인한 근육처짐이 원인이다. 주 증상으로는 눈물, 이물감, 시력저하가 있다.

✓ 비문증(myiodesopsia)

눈 앞에 먼지나 벌레 같은 뭔가가 떠다니는 것처럼 느끼는 증상이다. 유리체의 변화에 의해 발생하는데 질병과 관련된 경우 질병 치료로 호전된다. 노화현상으로도 발생한다.

✓ 안검하수, 눈꺼풀처짐(ptosis)

위의 눈꺼풀을 들어올리는 근육의 이상 증상이다. 또는 신경지배의 이상으로 윗눈꺼풀이 처지는 상태를 말한다.

3) 안과의 비급여 항목

① 시력교정술

근시, 난시, 원시를 통칭하여 굴절이상이라 부른다. 굴절 이상으로 인하여 나안 시력(안경 혹은 콘택트 렌즈 미착용상태의 시력)이 떨어지게 되고, 이러한 저하된 시력을 교정 시켜주는 수술을 시력 교정술이라 부른다. 수술 방법에 따라 크게 나누어 보면 레이저 시력 교정술인 라식(LASIK)과 라섹(LASEK), 스마일(Small·Incision·Lenticule·Extraction) 등이 있다. 그리고 안구 내 렌즈 삽입술로 나눌 수 있다.

✓ 라식(LASIK) 시술과정

- 수술 전 마취를 위해 점안 마취제(안약)를 눈에 넣어준다.
- 눈 주변을 소독한 후 멸균 소독된 수술포를 붙이고, 개검기(눈벌리개)를 이용해 눈을 벌린다.
- 라식의 경우 각막 절제기를 통하여 각막 실질을 포함한 절편을 만든다.
- 상피 미세팽이라는 특수한 수술 도구를 사용하여 미리 절개한 각막상피편 경계 부위에서 각막상피편의 박리를 시작한 후, 상피 분리 주걱을 이용하여 상피편을 벗겨 올린 후 젖혀준다.
- 수술 전 검사한 자료를 바탕으로, 각막 실질에 미리 목표한 양의 레이저를 조사하여 굴절 이상(근시, 원시, 난시)을 교정한다.
- 벗겨낸 각막편을 다시 덮어준 후 치료용 콘택트렌즈를 덮어준다.

✓ 라섹(LASEK) 시술과정

- 수술 전 마취를 위해 점안 마취제(안약)를 눈에 넣어준다.
- 눈 주변을 소독한 후 멸균 소독된 수술포를 붙이고, 개검기(눈벌리개)를 이용해 눈을 벌린다.
- 라식의 경우 각막 절제기를 통하여 각막 실질을 포함한 절편을 만든다.
- 라섹의 경우 라섹 전용 각막 원형 절제기를 이용하여 각막상피에 절개를 가한 다음, 알코올 혹은 펄토 레이저를 통하여 상피 절편을 제작 한다.
- 알코올 혹은 미세각막칼(Microkeratome)으로 얇은 상피절편을 만든다.
- 수술 전 검사한 자료를 바탕으로, 각막 실질에 미리 목표한 양의 레이저를 조사하여 굴절 이상(근시, 원시, 난시)을 교정한다.
- 벗겨낸 상피 절편을 다시 덮어준 후 치료용 콘택트렌즈를 덮어준다.

✓ 주의사항

수술 중 안구가 흔들리지 않도록 주시 등을 잘 보는 협조가 가장 중요하다.

수술 후 발생할 수 있는, 혼탁 및 감염 예방을 위한 항생제 혹은 소염제 안약 점안도 필수이며, 경과 관찰을 위해 반드시 정해진 검진일에 내원해야 한다.

✓ 경과/합병증

라섹 수술은 라식 수술에 비해 약물 투여 기간 및 외래 통원 치료 기간이 길며, 시력 회복 속도가 늦은 것이 단점이다. 수술 다음날부터 시력이 개선되는 라식과는 달리, 각막상피가 회복될 때까지 3~5일 정도 치료용 콘택트렌즈를 착용해야 한다.

하지만 최종 시력 회복의 정도는 라식 수술과 차이가 없는 것으로 알려져 있다.

✓ 부작용·후유증

- **안구 건조증:** 가장 흔한 부작용이며, 각막 절편을 만드는 수술의 특성상 피하기 어렵다. 수술 전 본인이 가지고 있는 건조증 정도에 따른 정밀 검사와 상담이 필수적이다.
- **눈부심:** 동군이 큰 환자와 고도 근시 환자에게서 눈부심이 나타날 수 있으며 특히 야간이 심하다. 대부분 시간이 지나면서 회복되나 2% 정도에서 야간 눈부심이 지속되어 야간 운전과 같은 야간 활동 시 불편감을 호소할 수 있다.
- **레이저 조사와 관련된 합병증:** 중심 이탈, 각막 중심부 용기, 각막 혼탁 등이 발생할 수 있으며 이 경우 시력 회복 속도가 느려지거나, 시력회복의 정도가 제한될 수 있다.
- **과교정, 부족교정:** 시간이 지나면서 근시가 재발할 수 있다. 이 경우는 다시 한 번 수술을 시행하거나, 안경 또는 콘택트렌즈 처방 등으로 대부분 시력 개선이 가능하다.
- **각막 혼탁:** 수술 기술의 발전으로 각막 혼탁 발생률은 점차 감소하고 있다. 심하지 않은 경우 저절로 사라질 수도 있으나, 심한 경우 영구적 시력 저하를 유발하는 경우도 있다.

② 백내장(cataract)

눈의 검은자와 홍채 뒤에는 투명한 안구 조직인 수정체가 존재하여 눈의 주된 굴절기관으로 작용한다. 눈으로 들어온 빛은 수정체를 통과하면서 굴절되어 망막에 상을 맺게 되는데, 백내장은 이러한 수정체가 혼탁해져 빛을 제대로 통과시키지 못하게 되면서 안개가 낀 것처럼 시야가 뿌옇게 보이게 되는 질환을 말한다. 선천성 백내장은 대부분 원인 불명이며 유전성이거나 태내 감염(자궁 내의 태아에게 발생하는 감염), 대사 이상(특히 당뇨)에 의한 것도 있다. 후천성 백내장은 나이가 들면서 발생하는 노년 백내장이 가장 흔하며, 외상이나 전신질환, 눈 속의 염증, 약물(특히 스테로이드)에 의해서도 발생 가능하다.

✓ 치료

약물치료만으로는 혼탁이 발생한 수정체가 다시 맑아지지 않는다. 백내장 진행을 더디게 해주는 안약들의 경우 큰 부작용은 없지만, 그 효과는 아직 확실하지 않다. 백내장으로 인해 일상 생활에 불편을 겪을 경우 수술을 하게 된다. 수술은 초음파로 혼탁이 생긴 수정체의 내용물을 제거한 인공수정체를 삽입해 주게 된다.

인공수정체는 영구적이며, 특별한 합병증이 없는 한 제거하지 않는다.

✓ 경과·합병증

선천적 백내장이나 오랜 기간 심한 백내장을 치료하지 않은 경우 약시가 발생하여 백내장을 치료해도 정상적인 시력 회복에 장애가 될 수 있다.

백내장은 서서히 진행되므로, 일상생활에 불편을 겪을 정도로 증상이 진행되었을 때 수술을 받는 것이 좋다. 백내장이 너무 많이 진행된 경우(성숙백내장)는 수정체가 딱딱해지므로 일반적인 초음파 유화술로 제거하기 어렵다. 이 경우 수술 방법이 복잡해지고 치료 기간이 길어지며 시력 회복도 늦다.

✓ 예방방법

선천성 백내장은 특별한 예방법은 없고, 조기 진단이 중요하다. 노인성 백내장은 연령 증가에 따른 자연스러운 노화 과정에 의한 것이지만 강한 자외선에 의하다는 보고도 있어 야외에서 선글라스 착용은 도움이 될 수 있다. 외상을 입어 생기는 외상성 백내장의 경우에는 눈에 외상을 입지 않도록 주의하는 것이 중요하며, 스테로이드 등 백내장을 유발 할 수 있는 약을 점안하거나 복용할 경우 정기적인 안과 검진을 통해 정기검진을 시행 받도록 한다.

✓ 식이요법·생활가이드

초기 백내장 진단을 받으면 정기적으로 안과에 내원하여 백내장의 진행 정도, 시력 감소 등을 검사하고, 수술 시기가 되면 수술을 받도록 한다.

[Roleplaying 안과 비급여 항목 상담]

★ 눈의 구조 설명하기

눈의 검은자와 홍채 뒤에는 투명한 안구 조직인 수정체가 존재하여 눈의 주된 굴절기관으로 작용합니다. 눈으로 들어온 빛은 수정체를 통과하면서 굴절되어 망막에 상을 맺게 되는데, 백내장은 이러한 수정체가 혼탁해져 빛을 제대로 통과시키지 못하게 되면서 안개가 낀 것처럼 시야가 뿌옇게 보이게 되는 질환을 말합니다.

★ 수술과정 설명하기

백내장은 안구의 수정체 부분이 노화로 인해 혼탁해지는 증상입니다. 수정체를 lens라고도 하는데, 노화된 수정체를 인공수정체로 바꾸는 수술이 필요합니다. 혼탁해진 수정체 부분은 의료진의 진단하에 밀도 등을 분석하여 레이저로 흡입하십니다. 그리고 그 자리에 인공 수정체를 삽입하는 과정입니다.

★ 수술 후 주의사항 설명하기

백내장 수술은 당일 퇴원하는 비교적 간단한 수술에 해당합니다. 하지만 눈은 약하고 민감한 부위이기 때문에 2~3개월은 만지거나 비비거나 강한 압박을 가하면 안됩니다. 한달가량은 이를 방지하기 위해 보호대를 착용하고 주무셔야 합니다. 회복을 위해 2~3주간 금연, 금주 하셔야 합니다. 본원에서 처방한 안약을 시간에 맞게 넣으셔야 합니다.

6. 치과

1) 치과 상담 매뉴얼

① 보철 상담

✓ 환자확인

- 코디네이터는 환자 차트를 생성한다.
- 코디로부터 환자 차트를 전달받은 진료실 스텝(치위생사)이 환자예약 메모와 특이사항 등을 확인 한다.
- 코디는 담당 의료상담자에게 신환이 내원했음을 알린다.
- 상담에 필요한 파노라마 사진 1장을 찍는다.

✓ 환자진료실안내

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

“○○○님 안녕하세요. 진료실로 안내 드리겠습니다.”

“소지품 보관은 ○번 캐비닛에 보관해드리겠습니다”

✓ 예진

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

“○○○님 어디가 불편하셔서 내원하셨나요? 원장님 뵙기전에 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?”

✓ 원장진료연결

- 치위생사는 예진이 끝난 후 차트 C.C에 파악한 내용 들을 기록한다.
- 환자의 C.C와 특이사항 등을 원장님께 직접 전달한다.

“○○○환자분 신환이시고, 1번 체어에 앉아계십니다. 일주일 전부터 #46쪽이 식사할 때 아파서 내원하셨습니다. 아스피린 복용중이시고, 한달 후에 출국 일정 있으셔서 바로 치료 원하십니다.

환자가 말씀하시는 아픈 부분 말고도, #27에 뿌리끝 염증이 심해보입니다. 같이 체크 해주세요. 원장님.”

✓ 원장진료

- 원장은 엑스레이와 함께 환자의 구강을 검진한 뒤 진단을 내린다.
- 원장은 환자에게 현재 상태와 앞으로 어떤 치료를 해야 하는지 상담을 한다.
- 치료 계획 수립

담당 의료상담자가 원장님의 진단과 상담 진행시 함께 들으며, 치료계획에 대해 원장님께 다시 한번 확인 후 환자와 후상담을 시작한다.

✓ 실장 후 상담

- 치료계획이 간단한 경우나 응급으로 당일 치료가 시급한 경우에는, 앉아있는 진료실 체어에서 가볍게 상담을 진행하고, 치료계획이 많고, 상담이 오래 진행 될 것 같은 환자는 상담실로 모시고 가서 상담을 진행한다.
- **진단내용정리** : 치료계획, 방법, 치료기간 등 내용을 다시 정확히 짚어준다.
(환자의 치료 계획에 따른 금액 조정. 및 결정)
- **예약을 원하실 경우** : 병원, 의료진 스케줄을 확인하여 예약을 해드린다.

“예약 변경을 원하시면 명함에 기재되어있는 번호로 연락 주세요.”

- **비용이나, 거리, 시간 등의 이유로 고민해보신다는 분의 경우** :

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

✓ 결정

- **미정일 경우** : 상담기록지에 금액 등 정확히 기재한 후 명함과 함께 드린다.
- **비용이나, 거리, 시간 등의 이유로 고민해보신다는 분의 경우** :

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

- **해피콜**

“안녕하세요 ○○○님 ○○○치과 실장 ○○○입니다.
치료 진행하실지 여부는 고민해 보셨나요? 어떻게 결정되셨나 궁금해서 전화드렸어요”

- **진료확정일 경우** : 수납 후 진료실로 인계한다.

② 교정 상담

✓ 환자확인

- 코디네이터는 고객의 정보를 확인하고, 신환·구환 구분해서 차트를 준비한다.
- 의료상담자는 코디로부터 환자 차트를 전달받고 EMR에 환자예약 메모와 특이사항 등을 확인한다.
- 대기실에 계신 환자를 모시고, 상담실로 안내한다.
- 사진이 있는 파일로 들어가 상담 들어가기 전 사진을 먼저 확인한다.

✓ 사전상담

- 대기실에서 환자를 마주하며 밝게 인사한다.

“안녕하세요 ○○○님.... 저는 상담실장 ○○○이라고 합니다.
오늘 원장님 뵙기 전에 환자분이 어느 부분을 개선하고 싶으신지 간단하게 저랑 얘기 나
누신 후 원장님 진단 도와 드리겠습니다. 교정으로 어느 부분을 개선하고 싶으세요?”

- **사전상담 시 실장이 환자로부터 파악해야할 내용**

내원경로: 소개환자인지 이벤트인지 등

Problem: 어느 부분을 어떻게 개선하고 싶은지

Money: 비용은 어느 정도 준비되어 있는지

Time: 환자의 시간과 내원이 자유로운지

Royalty: 병원에 대한 신뢰와 충성이 있는지

Character: 환자 성향이 어떤지

✓ 원장진료연결

- 의료상담자의 사전상담이 끝난 후 차트 C.C에 파악한 내용들을 기록한다.
- 원장님께 내용을 전달하기 위해 원장님 메신저 창에 내용을 전달한다.

‘○○○원장님. ○○○환자 돌출교정 하기위해 내원. 현재 미국에 거주하며, 세달에 한 번정도 내원가능하다고 하심. 발치 전체교정 설명드렸고 세라믹 장치로 교정하길 원하심. 세달에 한번 내원하여 교정할 수 있는지 궁금해 하심’

- 원장님 상담 있음을 알리고, 차트는 원장님 자리에 가져다 놓는다.

✓ 원장진료

- 원장은 의료상담자가 전달한 차트를 사진과 같이 확인하여 진단을 내린다.
- 치료 계획을 세운다.

✓ 후상담

- 진단내용정리: 발치여부, 치료기간 등 내용을 다시 정확히 짚어준다.
- 환자와 장치종류에 따른 금액 조정 및 결정한다.

“원장님 상담은 잘 들어보셨어요? 더 궁금한 사항은 없으신가요?”

✓ 결정

- **미정일 경우:** 상담기록지에 금액 등 정확히 기재한 후 명함을 함께 건넨다.

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

- **해피콜:**

“안녕하세요. ○○○님 ○○○치과 실장 ○○○입니다. 교정생각은 좀 보셨나요? 어떻게 결정되셨나 궁금해서 전화드렸어요.”

- **진료확정일 경우:** 진료예약인 경우는 비용결제 후 예약해드린다. 당일시작일 경우는 비용 수납 후 진료실로 인계한다.

2) 치과진료항목

구분	진료항목	세부 내용			
보존	레진	충치(치아우식증) 제거 후 수복물의 한 재료로써 치아 색과 같아 심미적인 장점이 있다. 접착력이 우수해 자연치아를 최대한 삭제하지 않고 접착이 가능하다.			
	골드 인레이	부식이나 변색이 없고 무독성이다. 자연치아와 균형있는 강도로 제작할 수 있어 씹는 힘으로 깨지거나 변형되지 않기 때문에 치아의 손상이 넓은 경우 우선적으로 사용을 고려하는 재료이다. 치아와 다른 색으로 심미적인 치료 불가하다			
	레진 인레이	일반 레진보다 강도가 세고, 충치 치료 외 살짝 부러진 치아나 치아 사이가 경미하게 벌어진 경우 채워 넣는 역할도 가능하다.			
	미백	치아의 색을 원래의 색조로 회복시키거나 더 희게 하는 시술이다.			
보철	크라운	치아가 손실 되었을 때 윗부분 전체를 보철물로 덮는 장치이다.			
	포세린크라운	잇몸과의 경계부분이 검게 접이 있다.			
	코어	포스트를 중심으로 코어용 레진으로 채우면 치아와 유사한 형태가 된다.			
	포스트	부러진 치아를 보강하기 위한 기둥 역할			
	DENTURE	틀니	임시 DENTURE	임시 틀니	
	이갈이장치	수면 중 무의식적으로 발생하는 이갈이를 방지하기 위한 이갈이장치이다.			
심미 보철	지르코니아 크라운	치아색과 흡사하여 심미성이 크다. 부식, 변색, 마모 없다.			
	노컷 라미네이트	기존 치아를 삭제하지 않거나 0.3mm라는 얇은 삭제하여 삭제량을 최소화한 시술 방법이다.			
	연예인 라미네이트	삭제 범위가 많은 치아에 적용한다.			
	올세라믹 크라운	치아가 심한 돌출, 깨짐, 충치 등으로 손상되어, 치료부위가 큰 케이스에 사용한다. 치아 전체를 감싸 덮어씌우는 방법으로 강하고, 변색없다.			
	잇몸성형	잇몸라인이 비대칭이거나 울퉁불퉁 또는 과도하게 노출되는 경우 국소마취 진행 후 잇몸라인 정리하여 개선방향이 결정되면 디자인한 절개부위를 따라 레이저 시술한다.			
	잇몸미백	선천적, 후천적으로 색소가 침전되어 잇몸이 검게 보이는 경우, 멜라닌 층을 제거해 선분홍색의 건강한 잇몸을 되찾게 해주는 시술이다.			
잇몸 케어	잇몸질환 (치주질환)	치아와 잇몸 사이에 세균덩어리가 쌓여서 발생하는 질환이다.			
	스케일링	잇몸청결관리			
임플란트	매식체 fixture	개인 맞춤 지주대에 심미적인 지르코니아 내관을 덧씌워 잇몸 컬러와 잇몸 라인까지 자연치아와 같이 재현해 심미성이 있다.			

교정	금속(메탈) 교정	치아에 부착하는 브라켓이 금속으로 된 장치이다.
	세라믹 교정	브라켓이 치아색과 비슷해 거부감이 덜한 장치이다.
	설측 교정	치아 안쪽으로 장치 부착, 교정한 티가 나지 않는다
	콤비 교정	윗니는 설측으로 아랫니는 외측으로 달아 비용 부담 낮춘 방법
	부분 교정	교정이 필요한 부분에만 장치 부착한다.
	인코그니토 교정	고급 설측 교정, 장치는 금으로 제작, 교정용 철사 맞춤제작, 편안하다.
	투명 교정	치아 이동량이 많지 않은 경우, 탈부착식 장치이다.
	인비절라인 교정	투명교정장치와 달리 개인별로 맞춤 제작된 장치이다.

◆ 표 5 치과진료항목

7. 피부과

1) 피부

① 정의

피부는 인체의 표면 전체를 덮고 있으며, 성인의 경우, 총 면적이 약 1.5~2m², 중량은 체중의 약 16% 를 차지하는 인체에서 가장 큰 장기이다. 피부는 외부로부터 표피, 진피, 피하지방 층으로 구성되어 있으며, 부속기관으로는 털, 땀샘, 피지샘, 혈관 그리고 손발톱 등이 있다. 인체의 기관 가운데 가장 여러가지 기능을 갖춘 피부는 그 기능들이 제 역할을 할 때 건강하고 아름다운 피부를 유지할 수 있다.

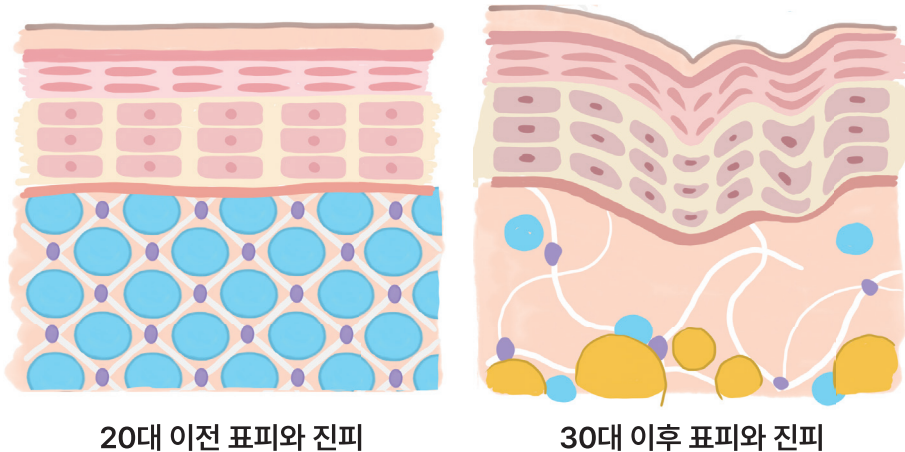
② 기능

기계적·화학적 자극으로 부터 피부를 보호한다. 외부로 부터 자극·압박이 가해지더라도 결합 섬유, 피하 지방, 혈액, 림프관 등이 스프링 역할을 함으로써 인체 내부에 미치는 충격을 완화시켜 인체 내부를 보호한다. 심장, 위, 폐, 간, 신장 등 우리 몸의 장기는 매우 섬세하고 예민하여 외부의 자극과 충격이 그대로 가해지면 장기의 손상과 생명의 위협이 가해질 수 있다.

③ 피부의 재생주기

기저층에 생성된 각질형성세포는 세포분열을 통해 유극층, 과립층을 거쳐 분화되면서, 각질층까지 이동한다. 피부표면으로 이동한 무핵의 각화 세포는 새롭게 생성된 각화 세포에 의해 밀려 올라가 자연스럽게 탈락한다. 이 주기는 부위와 나이, 스트레스와 피로도 등에 따라 달라질 수 있으나 건강한 피부의 재생주기는 약 28일이다.

2) 피부의 구조



① 표피

표피는 95%의 각질형성세포(Keratinocyte), 5%의 멜라닌 세포(Melanocyte)와 랑게르한스 세포(Langerhans cell) 등이 있다.

✓ 각질층(Stratum corneum)

피부의 가장 바깥층으로 무핵의 죽은 세포들이 각화되어 있는 조직이다.

15~20개의 각질세포들이 겹쳐, 단단한 피부장벽을 이룬다. 세균, 곰팡이, 알러지 유발 항원 외 각종 이물질의 침입과 같은 외부환경으로부터 피부를 보호한다.

물리적 장벽의 가장 중요한 역할은 수분 증발과 투과를 막아 인체의 항상성을 유지한다.

✓ 멜라닌세포(Melanocyte)

주로 표피의 기저층에 위치하고 멜라닌 색소를 생산한다. 일정량의 자외선을 흡수하여 인체 내의 침투를 차단한다. 인종과 피부색은 멜라닌 세포의 크기와 만들어지는 양에 의해 결정되고 수는 일정하다. 인체 부위별로 분포도가 다르나 생식기와 얼굴에 가장 높은 밀도를 보인다. 자외선에 노출되면 광선으로부터 피부를 보호하기 위해 멜라노사이트가 멜라닌을 생성한다. 생

성된 멜라닌은 멜라노사이트에서 케라티노사이트로 이동한다. 멜라닌을 포함한 케라티노사이트는 세포분열을 계속하며 피부 표면으로 이동한다. 이는 색소침착이 생긴다.

② 진피

진피는 정육면체 형태의 세포로 이어져있으며, 두께는 표피의 14~20배이고 피부의 90%를 차지한다.

✓ 콜라겐

콜라겐은 우리 체내 단백질의 33%를 차지한다. 피부, 혈관, 뼈, 치아, 근육 등 인체를 지탱하고 유지하는데, 콜라겐은 진피 구성성분 중 가장 많은 부분을 차지한다. 콜라겐은 세포와 세포사이를 연결하는 고리역할과 피부에 장력을 주어, 유연성, 탄력성, 신축성 등을 유지한다. 노화된 피부는 콜라겐의 양이 감소하고, 길이와 형상에 손상을 받아 주름이나 피부처짐과 같은 증상이 나타난다. 자외선에 노출된 광노화 피부에서는 이러한 증상이 더욱 심하게 나타난다.

✓ 히알루론산

수분함량이 많아 피부와 관절의 유연성을 도우며, 눈, 입술, 두피, 모공 등에서 윤활유와 같은 역할을 한다. 피부에는 우리 인체의 히알루론산 중 50% 존재하고, 히알루론산은 콜라겐과 엘라스틴을 이어주며, 자기 무게의 1000배에 해당하는 수분을 함유할 수 있다. 아기는 성인보다 20배 많은 히알루론산은 보유하고 있다.

✓ 엘라스틴

콜라겐과 함께 피부표면에 팽팽하게 배열되어 있는 엘라스틴은 진피 건조중량의 4%를 차지하는 두꺼운 섬유 단백질. 엘라스틴은 변형된 피부가 원래의 모습으로 돌아오도록 탄력성을 준다. 진피층에서 콜라겐을 지지해주며, 입체적으로 얹혀 피부의 볼륨과 탄력을 높여주는 역할을 한다. 엘라스틴은 피부 뿐 아니라, 인체 내 장기의 신축성을 유지해준다. 혈관의 탄성을 유지시켜 동맥경화와 심장병을 예방하고 부상의 위험으로부터 인대를 보호한다.

③ 피하지방층

진피 아래에 지방세포로 구성된 층이다. 피하지방층의 두께는 인체의 부위에 따라 다르며, 연령, 성별, 기후, 건강상태에 따라 달라진다. 외부 충격으로부터 인체 내부 조직을 보호하며, 체온을 유지하고 에너지를 축적한다. 피하지방은 특히 여성이 더 발달되어 있는데, 여성의 곡선을 유지하는 역할이다. 피부에 탄력을 증가시킨다.

④ 피부의 부속기관

피부의 부속기관은 모발, 피지선, 한선 등이 있다. 피부의 건강은 모든 부속기관이 제 기능을 다함으로써 유지된다.

✓ 모발

모발은 케라틴 섬유로 피부 표면 아래 모낭에서 만들어져 위로 자란다. 표피와 진피의 상호작용으로 모낭이 형성되어 모발이 자라난다.

✓ 피지샘

피지를 분비하는 기관으로 모낭벽에 붙어있는 기름샘이다. 피지선은 손발바닥을 제외한 피부 전체에 분포. 특히 머리, 얼굴(특히 T존), 가슴, 등에 많이 존재한다. 피지의 분비는 인종, 성별, 연령, 계절 등에 따라 달라진다.

피지는 땀이나 공기 중에 수분과 섞여 피지막의 항상성 유지하고, 각질층 수분 함량 유지한다. 피부표면에 항산화 물질을 공급해서 산화 스트레스 특히 UVB로부터 각질형성세포를 보호한다. 세균과 바이러스에 대한 항균작용을 한다. 염증과 연관된 사이토카인 분비, 신경펩타이드의 분비를 조절한다.

✓ 땀샘

우리 인체에 있는 약 200만개의 땀샘이 있다. 땀의 99%는 수분이며 각질층 수분 유지에 도움을 준다. 에크린땀샘은 우리 인체에 두루 분포해있다. 하루 700~900cc의 땀을 분비하며, 체온을 조절한다. 아포크린 땀샘은 사춘기에 발달하며 열보다는 정서적 반응에 의해 자극을 받으며, 겨드랑이, 눈꺼풀, 유방, 배꼽, 외음부 등 한정된 부위에만 있다. 체취를 발산한다.

3) 피부과 치료항목

① 리프팅

식약청(KFDA)에서 허가 받은 고분자 물질을 실(Polydioxanone)을 얼굴 전체나 고민 부위에 주입하여 안면 리프팅의 효과를 주는 시술이다. 원하는 방향으로 피부 피하층에 실을 삽입하여 피부를 견인하여 콜라겐 재생을 유도하고, 진피 내 섬유화를 촉진하여 피부에 탄력을 주는 시술이다. 주입된 실은 평균 6~7개월 후 녹아 없어져 따로 실밥을 제거할 필요가 없다. 실의 종류는 일반실, 회오리실, 코그실이 있다. 일반실은 가장 보편적으로 사용하는 실이다. 회오리실은

기존의 실을 회오리 모양의 나선형으로 업그레이드 한 실인데, 스크류의 꼬임에 의해 실 자체의 탄성이 증대된 것이 특징이다. 코그실은 특수하게 제작된 좌우로 돌기가 나 있는 실이다. 피부 내 접촉면이 가장 증대되어, 리프팅 효과를 극대화한 제품이다.

② 레이저

의료용 레이저를 알아보기 전에, 레이저 쇼를 상상해보자. 레이저 쇼를 할 때 나오는 직선으로 뻗어나가는 빛, 또는 PPT발표를 할 때 포인터로 쓰는 빨간 빛, 가장 단순하게 보면 이 빛들이 바로 레이저이다. 이 레이저에 의료용 레이저란 특수한 매질(재료)을 이용해서 빛에 강력한 에너지를 포함시켜 암치료를 하거나, 피부의 점을 없애기도 하는 것이 바로 의료용 레이저이다. 즉 유도 방출에 의한 빛을 증폭시키는 것이 바로 레이저이다. 레이저의 특징은 단일한 파장을 가지고, 높은 에너지 밀도를 가지고 있으며, 직진성을 띤다. 펄스(pulse)란 피부에 조사되는 시간을 의미한다. 그 시간에 따라 피코, 큐스위치, 롱펄스라 부른다. 의료기관에서 구비하는 레이저는 크게 3가지로 분류된다.

✓ 박피 레이저

- CO2 레이저 : 점, 검버섯, 문신, 흉터 등 광범위하게 사용된다. 시술 후 출혈없다.
- 어븀야그 레이저 : 점, 여드름 흉터 등을 정교하게 제거할 때 주로 사용하고, 시술 후 출혈이 있다.

✓ 색소 레이저 : 특정색소를 선택적으로 파괴하는 레이저로, 색소의 종류에 따라 사용하는 파장대가 다르다.

- DYE 레이저 : 붉은 색 계통에 반응하는 레이저로, 모세혈관, 홍조 등 치료에 사용된다.
- 갈색색소 질환에 사용되는 레이저 : 엔디야그 레이저, 알렉산드라이트 레이저가 있으며, 검버섯, 기미 등 치료에 사용된다.

✓ 리프팅 레이저

- **울썸라** : 초음파를 이용한 빛에너지로 표피를 통과해, 진피층의 콜라겐에 탄력을준다.
- **써마지** : RF고주파를 이용해서 표피를 지나, 진피에 열에너지를 전달한다.
- **슈링크** : 내시경으로 진피를 볼 수 있는 레이저이다. 탄산가스의 매질로 만든 빛에너지이며, 진피에 전달한다.
- **IPL** : 틱을 같이 사용하는 레이저이며, 다양하고 넓은 파장을 사용할 수 있는 레이저 장비이다. 가정용 미용기기는 IPL 빛 그 자체의 레이저라 할 수 있고, 안구건조증, 제모, 리프팅 등 여러 시술에 쓰일 수 있다.



[파스텔(Pastel)]

- 원리

Q-switched ND-YAG Laser 방법으로 피부에 쌓여 있는 멜라닌 색소들을 작게 쪼개어 체내의 림프 순환을 통해 체외로 빠져 나가게 함으로써 색소를 없애는 방법이다.

- 효과

'레이저 토닝' 이라 불린다. 기미 등 대부분의 색소 제거, 피부 톤이 개선된다. 표피 색소인 흑자, 검버섯, 주근깨, 문신, 진피성 색소인 오타모반 등에 효과가 있다.

- 시술 후 증상

토닝은 약간 붉어질 수 있으나 당일 가라앉는다. 시술 부위 딱지가 생기는데, 일주일 정도 지나면서 자연스럽게 떨어진다.



[A-TONE]

- 원리

특정한 파장의 광선과 IPL 레이저 두 가지의 핸드 피스로 피부 타입에 따라 선택 사용한다.

- 효과

주근깨, 잡티, 옅은 색소, 여드름 자국, 제모 등 피부 표면에 있는 색소를 안전하게 정리한다. 굵은 털, 가는 털 등의 제모에 사용한다.



[울썬라]

- 원리

리프팅, 주름 개선에 효과적인 레이저 장비 중 미국 FDA 승인을 받은 유일한 장비이다. 초음파를 이용하여 피부 속 깊이 3.0 혹은 4.5mm에 위치한 근막층(SMAS)에 열 응고부위를 만들어주는 원리이다.

- 효과

이중턱, 늘어진 볼살, 눈가주름, 수술 후 처짐, 팔자주름, 팔뚝, 목 주름, 무릎 위살, 쇄골라인, 바디 등 원하는 피부의 가장 깊은 층부터 끌어올려 주는 리프팅 효과가 있다.

- 시술 후 증상

일시적인 열감, 붓기, 피부 건조함 등이 있다.



[써마지]

- **원리**
고주파 열에너지를 발산한다. 핸드피스에 진동 바이브레이터 장치와 자체 냉각 시스템을 이용하여 피부 손상 없이 열 전달을 한다.
- **효과**
잔 주름, 모공 늘어짐, 눈가처짐, 눈밑주름, 출산 후 복부 등의 탄력을 개선한다. 고주파를 이용하여 발생한 열이 피부 진피층을 자극하여 콜라겐 수축 및 새로운 콜라겐을 형성한다. 시술 후 1~2달 이후 효과가 시작되며, 효과는 보통 1년 정도 지속된다.
- **시술 후 증상**
일시적인 붓기, 열감, 수포, 붉음증 등이 있다.



[인모드]

- **원리**
포마(Forma)는 콜라겐과 히알루론산을 생성하는 방법으로 고주파 에너지가 표피와 진피 SMAS층을 순차적으로 당겨 주름 개선과 타이팅에 개선을 준다. FX는 지방세포를 파괴한다. 고주파와 고전압을 피부 속에 안전하게 넣어, 지방세포를 줄여 나가는 원리이다.
- **효과**
피부의 두께에 따라 고주파와 고전압의 피부 침투력에 차이가 있을 수 있다. 죽은 세포는 되살아 나지 않기 때문에, 반영구적이다. 단, 세월의 흐름에 따른 노화에 따른 처짐은 있다. 턱살(이중턱)에 특히 효과적이다.



[아큐스컬프]

- **원리**
피부 진피층에 자극을 주어 진피층의 콜라겐 생성을 유도하고, 지방세포 용해를 통해 얼굴의 윤곽을 다듬고 주름을 없애주는 리프팅 시술이다. 시술방법은 레이저가 통과하는 관을 피부에 삽입, 정해진 부위의 지방 세포만 정확히 녹여 흡입한다. 회복기간 2주일정도이다.
- **효과**
잔 광대살(광대뼈가 크지 않음에도 유난히 볼거져 보이는 광대부위를 교정), 눈밑지방(늘어진 눈 밑의 지방을 제거해 생기 있는 눈으로 보이게 교정), 볼살(얼굴을 커 보이게 하고 실제보다 뚱뚱해 보이게 만드는 과도한 볼살 제거), 팔자주름(팔자주름 윗 부분의 뺨, 늘어진 볼살, 심술보 등의 축적된 지방을 제거하여 진하게 보이는 팔자 주름을 완화), 턱 라인 (탄력 없이 늘어진 턱살을 제거해 흐트러진 윤곽을 말끔하게 정리), 이중 턱(턱과 목의 경계를 불분명하게 만드는 이중턱을 정리)이 있다.

3 주사

✓ 보톡스

보툴리눔 독신 독소가 신경전달물질인 아세콜린의 분비를 방해함으로 부위에 따라 그 신경이 지배되는 기관의 기능이 마비가 일어나는 작용을 한다. V라인, 악관절 장애치료 등을 목적으로 시술한다. 시술부위는 사각턱, 눈가, 미간, 이마, 콧볼, 승모근, 입가, 자갈턱, 종아리 등이 있고, 다한증에도 시술을 진행한다. 효과는 시술 후 2-3주에 효과가 나타나고, 사각턱 근육층 주사의 경우 한 달 정도 후 효과 볼 수 있다. 유지기간은 5 ~ 6개월 지속되며 근육 발달이나 근육 사용량에 따라 개인차가 있다. 지속기간은 약 5-6개월 정도이며, 개인의 차에 따라 지속기간은 차이가 생길 수 있다. 4-6개월마다 주기적으로 시술을 하게 되면 지속적인 효과를 느낄 수 있다. 시술 후 가급적 술, 담배, 땀이 나는 운동, 찜질, 사우나 등은 피하고 3-4시간 정도는 되도록 눕지 않는 것이 좋다. 사각턱 보톡스의 경우 되도록 딱딱하거나 질긴 음식은 자제하는 것이 좋다. 시술부위를 문지르거나 마사지는 금하며, 시술 부위에 살짝 멍이 들 수 있으나 시간이 지나면서 저절로 좋아진다. 시술 다음 날부터는 통증이나 부기가 거의 없다.

✓ 윤곽주사

말초 혈관 및 림프 순환을 촉진시키고, 림프절을 타고 흐르는 지방과 소화되지 않은 단백질, 체내 노폐물 등이 잘 배출되게 도와준다. 얼굴 지방감소, 이중턱 개선, 광대축소, V라인, 부종 감소 등에 효과가 있다.

시술간격은 1 ~ 2주. 3~5회 권장하며, 한 달 정도 후 효과가 나타난다. 시술과정은 마취연고 필요없이 차갑게 얼음찜질 후, 얼얼해진 상태에서 시술 진행한다.

주의사항은 시술 부위에 살짝 멍이 들 수 있으나 시간이 지나면서 저절로 좋아진다. 시술 다음 날부터는 통증이나 부기가 거의 없는 것이 보통이다.

✓ 더모독신

근육층이 아닌 피부 진피층에 보툴리눔 독신을 주사하여 콜라겐 생성을 촉진시킨다. 일반 근육 보톡스 시술에 비해 단위 면적당 주입되는 보톡스 용량이 적어 자연스러운 표정이 가능하며, 안검하수 등의 부작용 거의 없다. 전체적인 리프팅, 처진 턱선, 잔주름, 피부톤 개선, 모공 수축 등의 효과가 있다. 시술 2~3일 정도는 붉고 울퉁불퉁하게 느껴질 수 있으며 시술 부위에 살짝 멍이 들 수 있으나 시간이 지나면서 저절로 좋아진다. 세안은 당일부터 뜨겁지 않게 화장은 다음날부터 가능하다.

✓ 필러(Filler)

진피층의 구성성분 중 하나인 히알루론산이 주 성분인 주사이다. 피부 조직을 보충할 수 있는 물질이다. FDA에서 안전성을 입증하였으며 다른 주사제와는 다르게 전신부작용이 없다. 나이가 들면서 깊게 패인 주름이나 처진 연부조직을 볼륨감이 생기도록 보충해준다. 시술이 간단하고 빠르게 끝나며 일상생활 지장이 거의 없고 회복도 빨라 일상생활 복귀 가능하다. 꺼진 이마주름, 미간표정주름, 눈밑 애교살, 콧대, 코끝, 콧망을, 팔자주름, 꺼진 볼, 무턱교정, 관자놀이, 입술등 시술가능하다. 필러마다 시술 간격과 유지기간 차이 6개월 ~ 2년까지 다양하다. 시술 후 주의사항은 약 1주정도 술, 담배, 땀이 나는 운동, 찜질, 사우나등은 삼가도록 한다. 시술부위를 자주 만지지 말고 마사지등은 2주정도 금한다. 세안은 2-3시간 후부터 가능하며 병원에서 발행한 처방약은 꼭 복용해야한다. 시술부위가 심하게 붓는 경우 반드시 내원해야 한다.

✓ 스컬트라(Sculptra)

필러와는 다른 방식으로 얼굴의 볼륨을 채워주는 시술이다. 피부 조직의 자가 콜라겐 생성을 촉진시켜서 피부재생력을 높여주고 탄력을 채워줌으로써 볼륨을 채워주는 원리이다. PLLA(Poly-L-Lactic Acid)성분으로 체내에서 콜라겐 생성을 촉진시켜 주름을 개선시키고 꺼진 볼륨을 회복시켜 자연스러운 볼륨을 만들어 준다. 히알루론산 필러와는 달리 자가 콜라겐 생성을 유도한 후 녹아 없어지므로, 혈관 막힘 등의 부작용이 없기 때문에 필러를 넣기 꺼려하는 고객에게 적합하다. 단, 한 달 정도 후부터 서서히 스스로 자가 콜라겐을 생성시키기 때문에 빠른 볼륨 효과를 원하는 고객에게 부적합하다. 피부의 탄력증가와 함께 주름개선, 리프팅효과가 나타나는데, 시술 후 바로 효과가 나타나지 않으나 시간이 지날수록 서서히 볼륨이 높아진다. 시술 초기에 느껴지는 볼륨감은 붓기에 의한 것이므로 수 일내에 없어지며 자가 콜라겐 재생에 의한 진정한 의미의 볼륨은 1~2달 이후 효과 시작되어 25개월 이상 효과 지속 된다. 시술 후 주의사항은 1~2일 정도 울퉁불퉁하게 느껴질 수 있다. 세안은 당일부턴 뜨겁지 않도록 하고 화장은 다음날부터 가능하다. 시술 후 가장 중요한 것은 시술 부위의 마사지이다. 하루에 5번 이상하고 한 번에 5분 이상 시술 부위를 손으로 누르는 느낌으로 돌려가며 마사지한다. 마사지 횟수와 시간이 많을수록 효과가 좋으며 일시적으로 약물이 멎치는 부작용을 막을 수 있다. 홍반, 멍, 출혈, 가려움 및 붓기 등은 2-6일 내 사라진다.

[Roleplaying 피부과 뽀뽀시술 상담]

★ 보톡스 효능, 필러 효능 설명하기

(주름형성과정과 연계해서 설명해보기)

주름이 생기는 원인은 다양하겠지만, 필러로써 이 주름을 개선할 수 있습니다.

필러는 진피 층의 주 성분인 히알루론산입니다. 이 필러는 진피층에 주사 함으로써, 꺼진 피부를 편편하게 보이도록 합니다.

그리고 주름이 생기는 원인 중 하나로, 근육의 과도한 사용이 원인일 수 있는데요.

보톡스를 이마 근육에 주사함으로써, 근육의 사용량을 줄일 수 있습니다.

그래서, 이마 주름을 개선하기 위해서는 보톡스와 필러를 같이 사용하면, 최상의 효과를 얻으실 수 있습니다.

★ 유지기간, 브랜드, 가격 설명하기

네 고객님. 필러의 종류로는 레스틸렌과 이브아르 제품이 있습니다.

제품의 생산지에 따라 수입과 국산으로 나뉘는데, 유지력에도 약간의 차이가 있긴 합니다.

고객님은 이마, 팔자 부위, 앞 턱 부위 필러시술을 희망하시네요.

필러는 주사 부위에 따라, 필러의 입자크기가 달라집니다.

이마는 비교적 필러 주입 면적이 넓은 편이구요. 레스틸렌 필러를 원하신다면, 서브큐 제품으로 시술 가능합니다. 자연스러운 볼륨감을 희망하시면, 4cc 구입하는 것을 추천드려요. (2개)

팔자 부위는 움직임이 많은 부위로써 주입하는 필러의 입자도 큰 서브큐가 적합합니다. 2cc까지 가능해요. (1개)

앞 턱 부위도 면적이 넓은 부위에 속해서 동일한 서브큐로 진행가능하시구요. 2cc추천 드립니다. (1개)

필러 시술은 흡수량을 고려 해야하기 때문에, 구입한 필러 양으로 충분히 시술하시고 남은 필러는, 2~3주 후에 재시술 진행해드립니다.

서브큐 2cc(1개) - 20만원

Total: 80만원

[Roleplaying 피부과 레이저치료 상담]

★ 레이저 원리

고주파레이저를 이용해 피부에서 자연적으로 콜라겐을 촉진합니다.

고주파 리프팅 레이저 시술 중에 가장 강력한 효과를 보입니다. 리프팅과 주름탄력 개선에 도움을 주는 시술입니다.

타이트닝으로 FDA승인을 받은 고가의 시술로 고주파를 이용하여 발생한 열이 피부 진피층을 자극하여 콜라겐 수축 및 새로운 콜라겐을 형성합니다.

CPT는 4세대 써마지로 현저한 통증 감소, 마취 없이 시술 가능합니다.

주름 개선 효과를 냅니다. 한 번의 시술로 개선 효과를 낼 수 있습니다.

부작용이나 후유증이 거의 없으며 바로 일상 생활 복귀 가능하고 샷 수에 따라 비용, 효과 차이가 큰 편입니다.

보통 얼굴 전체 기준 900샷 시술 진행하며 반복적인 시술이 가능 합니다.

★ 유지기간, 시술시간

유지기간은 1년 이상이며 콜라겐 재생능력은 3-5년입니다.

1~2달 이후부터 효과 시작되고 효과는 보통 1년 정도 지속 됩니다.

시술시간은 약 30분정도 소요됩니다. 1회 시술로 큰 효과를 얻을 수 있습니다. 마취연고 오래 바르고 진행 하거나 4시간 금식 후 수면 마취로 시술 진행 합니다. 손 매니큐어는 지우고 오시면 됩니다.

마취연고를 바르지 않고 시술할 정도의 통증이지만 통증에 민감한 경우에는 국소연고마취를 바르고 약30-40분 후 시술합니다. 시술 시 약간의 통증이 있지만 크게 걱정하지 않아도 될 정도의 약한 통증입니다. 본원에서는 약간의 통증에도 반응하는 고객들에게 수면마취를 진행하기도 합니다.

8. 한의원

1) 음양오행

① 음양

자연계의 모든 사물을 음과 양의 두 가지 상반되는 개념으로 음과 양의 조화가 깨지게 되면 인체에는 질병의 형태로 나타난다. 인체는 음양의 평형을 유지하려는 노력으로 병증을 나타내는데, 이런 음양은 고정 불변하는 것이 아니고 상대적이며, 음양의 평형이 이루어져야 모든 사물의 현상이 정도를 유지할 수 있다. 즉, 어떤 대상을 인식하거나 판단할 때는 기분을 음과 양의 도구를 이용해서 이해하고 받아들인다.

② 오행

자연계에 존재하는 5가지의 각기 다른 성질을 상징화 한 것으로 목(木), 화(火), 토(土), 금(金), 수(水)로 구분한다. 목(木)은 불에 타는 재료로 불을 일으키며, 수목의 성장형태와 같이 뻗어나가 주위를 넓히는 성질을 가지며, 생장, 운동, 바람, 시작, 탄생, 희망, 상승력을 의미한다. 화(火)는 뜨거운 기운으로 사물을 변형시키는 특성이 있다. 상승성, 추진력, 성장을 의미한다. 토(土)는 넓은 대지로서 만물을 모태를 말하며, 대지에 곡식을 심어 수확하는 의미이다. 통합력을 상징한다. 금(金)은 딱딱하고 강인한 것으로, 억제력, 견고함, 응축력으로 나타난다. 수(水)는 부드럽고 시원한 액체로 생명력을 의미한다.

2) 경락과 경혈

① 경락

인체에서 생명의 기본 물질인 기혈의 운행 통로로써, 경맥과 낙맥으로 구분된다.

인체의 비교적 심층부에 분포한 것이 경맥이고, 비교적 표층에 분포하는 것이 낙맥이다. 즉, 기혈이 전신을 순환하는 것은 주로 경락의 길을 지난다는 의미이다. 경락의 생리적인 기능은 인체의 외부와 내부, 상부와 하부 및 오장육부를 연결하고 있어 생명의 기초 물질인 기형과 진액을 운행시키며, 각 신체의 조직들이 정상적으로 활동할 수 있게 한다. 경락은 경락 상에 분포된 경혈을 자극하거나 경락상의 기혈의 순환을 조절하여 해당 장부의 질병을 치료한다.

① 경혈

경혈은 경락을 따라서 일정한 원리에 의해 분포되어 있는 작은 구멍이다.

몸 밖의 기운과 경락 및 장부의 기운이 서로 통하는 자리이며, 침구 치료의 시술점인 동시에 질병이 발생하였을 때 압통과 과민반응 경혈 부위의 피부색의 변화, 전기저항의 감소 등의 변화 등을 통해 질병의 존재를 알려주는 반응점이다.

3) 진찰과 치료

① 진찰법

망진(望診)은 환자의 정신상태, 색, 모양, 자세나 움직이는 모습을 관찰하여 그와 관련된 장부의 이상을 판별하는 방법이다. 손, 혀, 얼굴 등을 보거나, 부분적인 병변 부위를 관찰한다. 청진(聽診)이란 환자의 목소리, 숨소리, 기침소리를 듣는 것이다. 문진(問診)은 환자 자신이 호소하는 자각증상을 물어본 후 환자나 그 가족의 병 증상을 조호하는 것이다. 절진(切診)이란 맥진과 촉진으로 나뉘는데, 맥진은 손목의 요골동맥을 촌, 관, 척으로 나누어 짚는 방법을 의미한다.

② 침치료

혈자리의 자극을 통해 경락의 기능을 조절한다. 생체의 각 기관과 조직의 기능 실조를 치료하기 위하여 침을 놓는다. 침치료는 기혈순환을 돕고, 통증을 완화시키며, 기의 불균형을 조절한다. 그리고 마비의 치료, 어혈의 제거를 목적으로 한다. 술취한 사람, 감정이 격한 사람, 과도한 피로를 느끼는 사람에게는 침치료를 금한다.

③ 뜸치료

보통 뜸으로 하는 것은 쑥을 사용한다. 뜸은 한과 습을 몰아치며 혈자리의 자극을 통해 경락의 기능을 조절하며, 생체 각 부분의 음양을 조절하여 조화가 결여된 병리상태를 정상으로 회복시킨다. 뜸치료는 각 장부의 억제작용, 유도작용, 반사작용, 면역작용을 목적으로 한다.

④ 부항요법

여러 개의 재질로 제조한 관을 경혈상에 붙이고 환기나 음압 펌프질에 의해 그 속의 공기를 빼냄으로 피부표면에 흡착시켜 울혈을 조성한다. 담(생리적인 기능을 상실한 체액)과 어혈(순환의 생리적인 기능을 상실한 혈액)을 감소 및 제거하여 체질을 정화시킴을 목적으로 한다. 이는 가스교환에 의한 신진대사가 활발해진다. 그리고 모세혈관 확장으로 혈류량을 증가시켜 자율신경계에 자극을 줌으로 혈액 순환 및 노폐물 배출 등과 소화, 배변, 수면 장애 등에 도움을 준다.

④ 약물치료(약재형)

✓ 복용약

- **탕제** : 약의 유효성분이 물에 녹아 흡수가 잘되고, 치료효과가 빠른편이다.
- **산제(가루약)** : 휴대하거나 복용이 편리하여 쉽게 변질되지 않는다.
- **환제(알약)** : 가루약을 꿀이나 풀을 가해 일정한 크기로 뭉쳐서 둥글게 만든 약이다.
- **고제** : 약제를 오랫동안 달여 찌꺼기를 버리고 농축하여 반유동상태로 만든 것이다.

✓ 외용약

- **고약** : 붙이는 것으로 염증의 바른 진행을 촉진한다.
- **산제(가루약)** : 뿌리는 약이다.
- **약침액** : 약침에 사용하는 것으로 경혈에 주입하는 주사약이다.
- **훈제** : 찜, 연기, 증기를 이용한다.

[Roleplaying 한방체질 테스트]

아래의 40번까지 문항 중에서 자신에게 맞으면 2점, 보통이면 1점, 틀리면 0점을 준다. 그 다음 1번 문항에서 10번 문항까지의 합, 11번 문항에서 20번 문항까지의 합, 21번 문항에서 30번 문항까지의 합, 31번 문항에서 40번 문항까지의 합을 계산하여 가장 많은 점수가 나온 곳을 자신의 체질로 보시면 됩니다.

1. 더울 때는 컨디션이 최악이며 더위를 아주 많이 타는 편이다. ()
2. 찬 음식을 좋아하고 찬 음식을 많이 먹어도 탈이 쉽게 나지 않는 편이다. ()
3. 편식을 하지 않아 무엇이든 잘 먹고, 식사를 매우 빨리 하는 편이다. ()
4. 몸의 컨디션이 좋지 않으면 변비부터 생긴다. ()
5. 평소 소화가 잘 돼서 배탈이나 설사를 해본 경험이 매우 드문 편이다. ()
6. 자주 아프지 않지만 한번 아프면 심하게 앓는다. ()
7. 주로 손발이 뜨거운 편이며 전체적으로 몸에 열이 많다. ()
8. 승부근성이 강해 경쟁하는 스포츠를 즐기며 활동적인 운동을 좋아한다. ()
9. 몸 전체에 근육이 잘 발달되어 있으며 누가 봐도 건강한 사람으로 보이는 편이다. ()
10. 잘 놀라지 않는다. 겁이 없는 편이며 무서운 것이 별로 없다. ()

총점 () 점

11. 폐가 튼튼한 편이라 오래 달리기나 마라톤을 해 본 경험이 많고 좋아한다. ()
12. 감기 걸려도 기침이 잦지 않다. 기관지가 튼튼한 편이다. ()
13. 땀이 잘 나지 않아 몸이 건조하고 피부에 윤기가 없는 편이다. ()
14. 간 기능이 약한 편이며 피로를 회복하는 데 꽤 시간이 걸린다. ()
15. 술을 전혀 마시지 못하는 편이다. 마시고 나면 숙취로 괴롭다. ()
16. 뒷목이 당기는 증상이 잦다. 목 주변 부위가 종종 경직되는 적이 많다. ()
17. 몸의 컨디션이 좋지 않으면 소변볼 때 매우 불편해진다. ()
18. 목이 굵은 편이며, 목과 머리가 몸 전체에 비해서 발달한 편이다. ()
19. 피곤하거나 무리하면 다리에 힘부터 빠진다. ()
20. 평소 기운이 위로 향하는 듯하고 자꾸 움직이게 된다. ()

총점 ()점

21. 추워지면 컨디션이 매우 좋지 않다. 겨울이 가장 견디기 어려운 계절이다. ()
22. 몸에 열이 부족한 편이고 특히 손발이 차가워서 손발이 저리는 증세가 있다. ()
23. 소화가 잘 되지 않고 예민해지면 체할 때가 많다. ()
24. 몸이 컨디션이 좋지 않으면 먼저 소화불량과 설사 증세부터 나타난다. ()
25. 식사량이 적고 편식을 하는 편이다. ()
26. 몸이 대체로 마른 편이고 뼈대가 얇으며 특히 손목, 발목이 가늘다. ()
27. 겁이 많고 무서움을 많이 타며 작은 일에도 잘 놀란다. ()
28. 전체적으로 근육이 많지 않다. 근육을 만드는 데 시간이 꽤 걸린다. ()
29. 몸에 체중변화가 거의 없으며 많이 먹어도 살이 쉽게 찌지 않는다. ()
30. 비위가 약해서 냄새에 민감하고 특히 차멀미가 심한 편이다. ()

총점 ()점

31. 몸에 땀이 많은 편이고 사우나나 찜질방을 좋아한다. ()
32. 폐기능이 약해 오래달리기를 싫어하며 숨이 급하게 찬다. ()
33. 땀을 빼고 나면 몸의 컨디션이 좋아져서 운동으로 땀을 빼곤 한다. ()
34. 술을 잘 마시는 편이고 그 다음날 숙취해소가 잘되는 편이다. ()
35. 감기에 걸리면 제일 먼저 목이 불편하고 기침도 많이 한다. ()
36. 몸에 살이 쉽게 찌는 편이고 운동을 멈추면 요요현상이 쉽게 일어난다. ()
37. 몸에 컨디션이 안 좋으면 땀이 잘 나오지 않아 몸이 무거워진다. ()

38. 몸무게의 변화가 매우 심한 편이라 늘었다 줄었다를 반복한다. ()

39. 대체로 체구가 큰 편이며 살이 찌 때 배부터 살이 찐다. ()

40. 근육이 많지 않은 물렁살이고 근육을 만드는 것이 쉽지 않다. ()

총점 () 점

1. 소양인 2. 태양인 3. 소음인 4. 태음인

아래의 40번까지 문항 중에서 자신에게 맞으면 2점, 보통이면 1점, 틀리면 0점을 준다. 그 다음 1번 문항에서 10번 문항까지의 합, 11번 문항에서 20번 문항까지의 합, 21번 문항에서 30번 문항까지의 합, 31번 문항에서 40번 문항까지의 합을 계산하여 가장 많은 점수가 나온 것이 타인이 보는 나입니다..

1. 나는 인생을 재미있게 살고 또한 마음껏 즐기려고 태어난 사람이다. ()
2. 내 마음을 보여주는 단어는 재미, 여행, 농담, 식탐, 유머, 재치 등이다. ()
3. 즐거운 세상을 만들고 인생을 재미있게 살아가기를 희망한다. ()
4. 일을 벌이기를 좋아하지만 자신 스스로 생각하기에도 마무리가 부족한 편이다. ()
5. 두 번째 마음을 보여주는 단어는 시작, 미래, 기쁨, 즐거움, 봄, 철부지 등이다. ()
6. 나는 일과를 빨리 끝내고 친한 사람들과 잘 어울리면서 행복을 느낀다. ()
7. 나는 재미없고, 진지한게 싫다. ()
8. 나는 아이디어를 쉽게 내며 재치가 넘친다는 이야기를 자주 듣는다. ()
9. 나는 말이 너무 앞서서 나중에 난처한 상황이 생기는 경우가 많다. ()
10. 나는 진지한 이야기보다는 재치있고 가벼운 대화가 좋다. ()
11. 내가 하는 일에 최고가 되어 더 유명해지고 싶다. ()
12. 나의 마음을 잘 보여주는 단어는 힘, 열정, 실행, 책임감, 현재, 현실 등이다. ()
13. 내가 하는 일에 책임감을 가지고 끝까지 실행하는 것이 나의 임무이다. ()
14. 나는 뒤로 물러나는 것은 추호도 싫으며 남의 지시를 받는 것도 싫다. ()
15. 두 번째로 내 마음을 보여주는 단어는 여름, 자신감, 행동, 결단, 속도 등이다. ()
16. 나는 항상 무엇인가를 이루기 위해서 열심히 노력하고 행동하고 있다. ()
17. 나에 비해 타인이 너무 느리다는 생각이 든다. ()

18. 나는 문제가 생기면 바로 해결하는 편이며 진취적인 문제해결을 시도한다. ()
 19. 나는 자신감과 실행력이 넘쳐서 현재의 문제를 빠르게 해결하는 사람이다. ()
 20. 나는 목표가 생기면 앞만 보고 달리는 승부사다. ()

21. 낯을 많이 가려서 앞장서서 나서는 것을 많이 싫어한다. ()
 22. 내 마음을 잘 보여주는 단어는 인내, 약속, 결실, 고독, 윤리 등이다. ()
 23. 호랑이는 죽어서 가죽을 남기고 나는 죽어서 이름 석자를 남기고 싶다. ()
 24. 나는 추진력은 모자라지만 끝마무리를 확실히 하는 편이다. ()
 25. 두 번째로 내 마음을 보여주는 단어는 원칙, 논리, 신중, 완벽, 통계, 의리 등이다. ()
 26. 나는 때때로 완벽하고 결벽해서 내 자신을 스스로 힘들게 만든다. ()
 27. 나는 원칙을 반드시 지키려고 애쓰며 말과 행동이 일치하도록 노력한다. ()
 28. 나는 해결하지 못한 지난 일에 많이 집착하며 흘러간 과거를 잊지 않고 있다. ()
 29. 나는 남에게 피해를 주기도 싫고 도움을 받는 것도 부담스러워서 싫어한다. ()
 30. 나는 마음에 맺힌 무엇인가를 풀기 위해서 늘 노력하며 인생을 살아간다. ()

총점 () 점

31. 나는 사람 사이에 사랑과 봉사가 미덕이라고 여긴다. ()
 32. 나의 마음을 보여주는 단어는 사랑, 용서, 감사, 정신, 봉사 등이다. ()
 33. 나는 세상이 아름답다고 느끼며, 이 안에 내가 존재하는 것만으로도 큰 의미를 두고 싶다. ()
 34. 화가 나도 겉으로 잘 표현하지 않고 혼자 속으로 삭이면서 문제를 해결하거나 용서하게 된다. ()
 35. 두 번째로 나의 마음을 보여주는 단어는 유연성, 지혜, 배려, 감성, 영성 등이다. ()
 36. 나는 내가 어떤 사람인지 깊게 생각해봐도 한 두마디로 정리하기 힘든 것 같다. ()
 37. 잠이 많고 게으르다는 지적을 받는 편이다. ()
 38. 문제가 생겼을 때 적극적으로 해결하기 보다는 자연스럽게 외면하게 된다. ()
 39. 나는 장기적으로 꿈을 이루려고 애쓰며 타인을 도우면서 사는 것에 행복을 느낀다. ()
 40. 나는 정이 많은 편이며 슬픈 영화를 보면 주체할 수 없게 눈물이 마구 흘러내린다. ()

총점 () 점

1. 소양인 2. 태양인 3. 소음인 4. 태음인

	장점	단점
소양인	- 재미만 붙이면 어떤 일이든 잘 해 낸다. - 윤리적인 틀에 갇히기 보다 재미있고, 쾌락적인 것에 깊이 몰입하는 특성이 있다. - 연예인처럼 화려한 모습을 추구하고, 자신을 방송매체 등에 보이는 것에 큰 에너지를 쏟는다. - 어린 아이처럼 이상적인 꿈을 꾸고 낭만적인 면도 있다. - 무엇인가를 시작하는 데 주저하는 면이 없고 시원시원하게 잘 해낸다.	- 말이 너무 앞서서 용두사미형으로 보여 타인에게 신뢰를 잃어버릴 수 있다. - 일을 수박 겉핥기식으로 하는 경우가 많아 초반에 에너지를 많이 소비한다. - 문제를 끝까지 해결하지 못하는 등 마무리가 약하다. - 실수를 자주 한다. - 자신의 감정을 쏟는 데 신경을 쓰느라 타인의 감정을 잘 이해하지 못한다.
태양인	- 일을 처리하는 데 탁월한 스피드를 가지고 있으며 빠른 직관력을 소유하고 있다. - 두뇌 활동이 활발하여 여러가지 문제를 동시에 처리할 수 있다. - 생각을 행동으로 빠르게 옮기는 행동주의자이다. - 과감한 성격으로 타인을 놀라게 하기도 하지만 뒤끝이 없다. - 변화와 혁신을 추구한다.	- 천상천하 유아독존으로 세상을 마음대로 조정하려는 욕구가 있다. 그로 인해 스스로에게 화가 나기도 한다. - 의견 대립 시 반드시 이겨야 한다는 생각 때문에 타인과 대화가 잘 이루어지지 않는다. - 절대 양보하지 않는 기질 때문에 대인관계가 나빠질 수 있다. - 일을 너무 빨리 재촉해서 타인을 혼란에 빠뜨린다. - 세상 문제를 한가지 패러다임으로 단순하게 보기 때문에 폭 넓은 시각이 부족하다. - 일을 단순화시키므로 세밀한 부분에서 실수가 많다.
소음인	- 높은 몰입도와 추진력으로 타인들과 신뢰관계를 쌓아간다. - 몸과 마음의 상태가 좋았을 때는 침착하게 집중해서 최고의 성과를 낸다. - 현실적으로 높은 안목을 지녔으며, 학자나 이론가로 유명해지는 이가 많다. - 한가지 목표를 정하면 꾸준히 끝까지 행한다. - 일의 마무리를 잘한다.	- 자기를 표현하는 능력이 천부적으로 부족해서 타인의 시선을 받지 못하고 늘 외롭다. 심해지면 우울증으로까지 치달는다. - 보기에는 유해 보이나 자존심이 매우 강하다. 모든 문제를 혼자서 해결하므로 건강과 인간관계에서 손해를 보는 일이 많다. - 지나친 완벽주의로 스트레스로 인한 질병과 타인의 부담을 살 수 있다. - 매사에 분석적이라서 인간미가 부족하다는 소리를 들을 수 있다.
태음인	- 세속에 욕심이 없고 타인을 돕는 일에 잘 나선다. - 타인을 도우며 자신의 꿈을 이루기에 자신과 타인의 꿈을 일치시키는 면이 있다. - 타인이 상처받지 않도록 애쓰는 마음이 강하다. - 모든 일이 끝나고 난 다음, 그 다음을 생각하는 안정적인 면이 있으며 사려가 깊다.	- 현실성이 부족하여 타인들과 관계에서 종종 손해를 본다. 그로 인해 우울이나 슬픔 등의 감정이 가슴속에 남아 있다. - 싫어도 싫어하는 티를 내지 않으므로 손해 보는 방식을 선택하기도 한다. - 사람들과 좋은 관계만 유지하려는 성향 때문에 일이 진행되지 않을 때가 있다. - 지나치게 수용적이라서 타인에게 이용당해 마음이 상할 수 있다.

[마음과 몸의 조화를 이루는 운동법]

현대는 몸으로 나타나는 질병 외에 마음의 질병이 더 큰 문제로 드러나는 시대이다. 각 체질마다 신체적·정신적 질병이 다르게 나타나기에 치료나 예방법도 다를 수밖에 없다. 지나친 스트레스로 심신이 지쳤다면 회복을 향한 변화의 계기를 마련해야 한다.

소양인은 ‘생리적 욕구’를 중요하게 여기기에 본능적으로 먹고, 자고, 성적인 것을 배설하는데 에너지를 집중한다. 배설은 몸 속에 든 노폐물을 몸 밖으로 배출함으로써 체내의 항상성을 유지해 생명 활동을 원활하게 돕는다. 그러나 심적으로 좀 더 깊이 살펴보면 마음 속에 불편함이나 아픔, 자극 등을 담아두지 않는다는 의미이기도 하다. 이런 점에서 소양인은 ‘생리적인 욕구’ 표출로 평온함과 안정감을 얻는다고 볼 수 있다. 또한 몸과 마음이 조화를 이루고 있다는 의미이다. 이와 같은 사실은 소양인이 병이 잘 걸리지 않는다는 일반론을 뒷받침한다. 반면 한 가지에 집중하지 못하고 급하거나 부주의하기 때문에 교통사고나 각종 사고들이 발생할 수 있다. 이론적으로 소양인은 신장, 방광, 생식기 부분이 약하지만 현상에서는 열이 많고 신체적으로 건강한 모습을 많이 보이며, 전체적으로 건강해서 신장, 방광, 생식기도 그렇게 약한 편이 아닌 것을 종종 보곤 했다.

소양인은 전체적으로 성질이 급하고 주의력이 부족하므로 마음을 가라앉히는 명상이나 가벼운 산책 등을 하면 좋다. 에너지가 대부분 상체로 몰려 있으므로 하체를 단련할 수 있는 운동을 권한다.

태양인은 ‘존경의 욕구’를 추구하기 때문에 무엇이든 너무 열심히 일 해 신체적 피로에 시달릴 수 있다. 소음인과 비슷하게 위가 약한 편이고 간도 약한 편이라 속을 너무 불편하게 만드는 음식은 피하는게 좋다. 매사 주도권을 놓지 않으려는 성향 때문에 불안과 분노를 잘 느낄 수 있으며 그로 인해 스트레스에도 취약한 편이다. 코티졸이나 아드레날린 등의 스트레스 호르몬이 많이 배출될 수 있다. 타인으로부터 존경받고자 하는 지나친 욕구를 내려놓고 평화로운 삶에의 욕구로 돌릴 수 있도록 마인드 컨트롤 연습할 것을 권한다. 지나치게 열심히 일하거나 성공에 집착해서 자신의 몸과 마음을 혹사시키는 것에서 벗어나야 한다. 타인과 협력하며 자연스럽게 일을 성취해 나가는 방식에서 즐거움을 느껴야 한다. 긴장과 신경을 이완시켜주는 호흡법을 배우거나 스트레칭을 하면 도움이 된다.

소음인은 ‘자아실현의 욕구’가 크기 때문에 다른 욕구를 돌보지 않는 경향이 있다. 우울증,

불면증, 소화불량, 설사 등 신경성 질환이나 위장질환이 쉽게 생긴다. 몸과 마음을 편안하게 하고 찬 음식 대신 따뜻한 음식을 섭취하는 것이 좋다. 과식은 소화 장애를 일으키는 가장 큰 원인이므로 주의해야 한다. 이상을 추구하는 것을 잠시 내려놓고 몸으로 느끼는 ‘생리적 욕구’도 적당히 충족시키는 방법을 찾아야 한다. 기초적인 신체적 욕구가 충족되지 않으면 자신도 모르는 사이에 몸과 마음에 불균형이 생기며 병이 깃든다. 가벼운 운동을 지속적으로 하는 것이 좋으며 너무 무리한 운동을 하면 도리어 부작용이 많이 생긴다. 가장 원하는 운동은 걷기이다. 자주 걷는 것만으로도 신체 온도가 높아지며 생리적 기능이 회복된다. 특히 우울과 불안이 많은 유형이라 세로토닌과 옥시토신 등의 호르몬을 많이 방출시켜 상쾌한 기분을 회복하도록 한다.

태음인인 ‘안정의 욕구’가 다른 무엇보다 우선이기 때문에 지나친 안정지향적인 삶은 정신을 나태하게 하고 몸을 비대하게 만드는 경향이 있다. 겉보기에 몸이 커서 강해 보이지만 실제로는 몸이 약한 분들이 많다. 기본적으로 폐가 약해 감기에 걸리면 기침을 자주 하며 목감기에 잘 걸린다. 혈액 속에 중성지방과 콜레스테롤의 수치가 높아서 중풍 등의 뇌질환과 목이 비대해지는 것을 조심해야 한다. ‘안정의 욕구’에서 ‘존경의 욕구’로 이동하기 위해서는 지나친 안일함을 주의하면 좋다. 돌아다니기 싫어하는 편이지만 등산이나 강한 운동으로 몸을 움직일 것을 권한다. 시간이 없을 때는 목욕이나 반신욕을 해서 땀을 내는 것으로 비슷한 효과를 낼 수 있다. 특히 태음인은 땀만 내면 모든 것이 좋아진다는 것을 명심하여 최대한 땀을 방출하는 전략이 필요하다.

인용 및 출처 © 류종형의 사상체질 심리학



의료시장의 변화와 의료커뮤니케이션





1. 의료상담자 _138
2. 의료상담 _139
3. 고객 유형별 의료 상담 스킬 _155
4. 온라인 의료 상담 _158
5. 상황별 의료 상담 _161
6. 불만고객 응대 _171
7. 국제의료관광코디네이터 _178





의료시장의 변화와 의료커뮤니케이션

1. 의료상담자

✓ 임상에 대한 의료 전문지식

의료상담자는 의사의 진단·지시내용에 대한 이해, 진단에 대한 부연설명과 치료 진행과정
에 대한 설명, 시술 전·후 주의사항 등의 정보를 안내할 수 있는 능력, 그리고 고객의 질문에 대
한 설명을 할 수 있는 역량을 갖추어야 한다.

✓ 상담능력의 전문성

고객이 의료서비스를 받는 전 과정에서 원만한 커뮤니케이션을 이끌어 낼 수 있는 능력은
일상대화 커뮤니케이션과는 차별화되는 능력이다. 고객의 고민과 니즈를 정확히 파악하고 고
객의 발언을 명료화하는 능력을 통해, 고객 스스로 니즈를 인식하고 해결책을 탐구할 수 있도
록 도와, 궁극적으로는 고객이 이상적인 선택을 할 수 있도록 돕는 상담능력을 필요로 한다.

✓ 고객의 심리 이해

고객은 본인의 문제 해결을 위해 여러 의료기관을 다니며, 상담을 하는데, 상담 할 때 고객
의 심리는 의료상담자에게 의존적이지만, 동시에 자기중심적인 생각과 결정을 내리려 한다. 그
이유는 고객이 처한 상황이나 개인의 성격 마다 다르지만, 육체적 고통에 대한 두려움, 치료비
에 대한 부담, 익숙치 않은 병원 시스템에 대한 막연한 불안감, 의료진·의료종사자에 대한 신
뢰감 부족 등에 의해 의료상담자에게 의존적이며 동시에 자기중심적으로 생각하려한다. 이에
의료상담자는 고객의 문제해결을 위한 솔루션을 제시하는 것이 목적이지만, 고객의 심리를 심
분 활용해 고객의 문제 사항·체질·피부타입 등의 조건에 대한 자세한 정보를 설명해주어야 한
다. 그 과정 속에 의료상담자의 전문가적 역량이 발휘되어야 한다. 예를 들어 진료내용에 대한
철저한 비밀 보장, 쾌적한 환경에서 신속·정확한 진료가 가능한 점을 보여야한다.

✓ 서비스인으로서의 마인드

우리 병원을 이용해주는 고객에 대한 감사하는 마음을 기본으로 따뜻한 감성, 고객지향적인 사고를 가지고 있어야 한다. 업무의 특성상 다양한 성격, 나이, 직업, 가치관을 가진 고객과 상담해야 하므로, 긍정적이고 유연한 사고방식을 가지고 있는 것이 좋다. 고객은 상담 시의 느낌을 아주 중요하게 생각하므로 전문지식은 물론 고객을 존중하고 깊이 이해하는 태도, 상담스킬, 리더십과 서비스 마인드 등 다양한 능력을 갖추고 있어야 한다.

✓ 의료기관 시스템에 대한 이해

의료기관에 규모·특성에 따라 진료시스템이 다르다. 환자는 병원마다 다른 진료시스템·환경에 대한 막연한 두려움을 가지고 있으므로, 의료상담자는 병원의 진료시스템에 대한 정확한 이해를 기반으로 환자가 이 시스템을 충분히 안정감있게 이용할 수 있도록 돕는다.

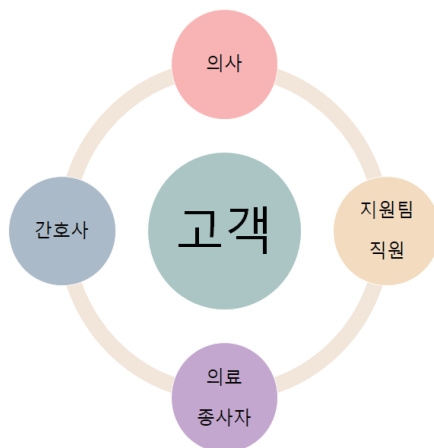
2. 의료상담

1) 의료시장의 변화와 의료상담자의 등장

2000년대 이전 의료산업 초기의 병원은 고객의 요구와 고객만족보다는 최소한의 임상적 요구를 충족시키는 것을 목적으로 운영되었다. 그러나 급변하는 사회 환경에서 고객의 요구와 기대의 상승, 병원 간 경쟁이 심화되면서 오늘날 병원은 고객중심 의료서비스를 제공하는 새로운 패러다임을 맞이하였는데, 과거 진료 행위만을 의미했던 의료서비스의 개념은 병원에서 제공하는 인적, 물적, 제도적 서비스로 확장되었다.



의료산업 초기의 의료체계
(2000년대 이전)



고객중심 의료서비스
(2000년대 이후)

① 병원 환경의 변화

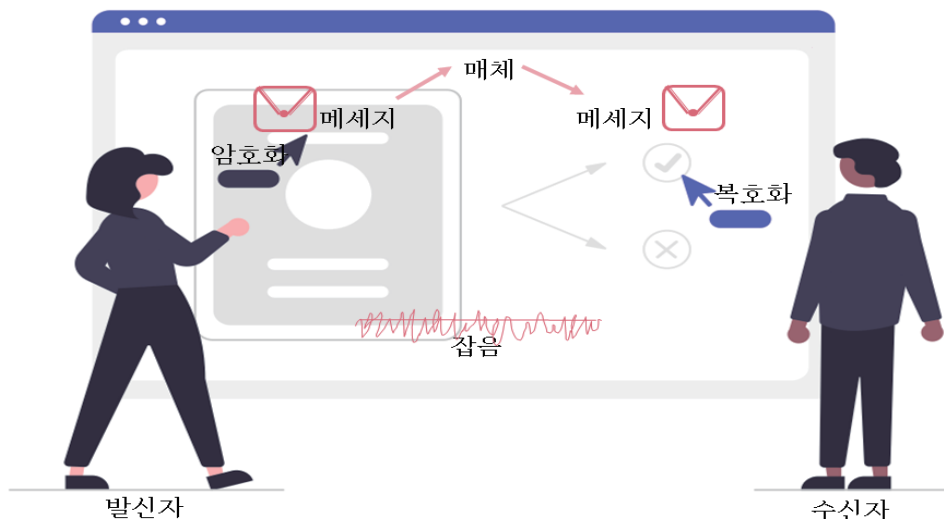
의료진의 수가 증가함으로써, 자연스레 의료기관 또한 양적으로 증가했다. 이에, 환자를 유치하기 위한 의료기관 간의 경쟁이 심화되었는데, 의료기관 개원에 영향을 미쳐, 의료기관이 점점 대형화되거나, 고급화되었다. 이에 대한민국 정부는 2009년 의료법을 개정하여, 의료기관이 외국인 환자를 유치할 수 있는 법적근거를 마련해주었고, 의료기관도 수익을 위해 해외로 진출할 수 있는 길을 마련해 주었다. 이에 해외 의료시장개방이 개방되어, 의료기관의 경영 환경은 극적으로 변화되었다고 볼 수 있다.

② 고객의 변화

2000년대 이후의 고객의 생활수준은 2000년대 이전의 환자들보다 훨씬 향상되었으며, 특히 서비스기업들의 고객만족경영을 실천하며 이에 익숙해진 고객들은 의료기관에서도 의료소비자로서의 의식이 자연스레 향상되었다. 게다가 현대의 정보의 홍수 속에서 고객의 의학지식이 증대되어, 의료진과의 적극적인 커뮤니케이션을 원한다. 그리고 시대적으로 인구 고령화 시대에 접어들어, 의료서비스 상품 자체에 대한 정의가 보건의료서비스로 포괄적인 의미로 통용되고 있다. 이에 시대적 배경과 고객의 변화에 의료기관은 새로운 경쟁력으로 고객 중심 의료서비스 경영을 실현하게 되었고, 이 업무를 맡을 의료상담자 직무가 생겨났다.

2) 의료 커뮤니케이션

① 커뮤니케이션



관념화→전달→수신→복호화→이해→피드백의 과정을 거쳐 자신의 생각을 언어와 비언어적인 수단을 통해서 전달하고 공유하는 과정을 커뮤니케이션이라 한다. 관념화란 발신자가 의사소통이나 정보교환을 시도하려는 중요한 문제에 대해서 목적을 명확하게 하기 위한 생각을 조직화 하는 단계이다. 이때 발신자는 아이디어, 사실, 의미 등의 메시지를 준비한다. 발신자는 수신자에게 암호화된 내용이나 메시지를 전달한다. 강의, 면담, 전화, 메모 등의 방법이 있다. 발신자가 수신자에게 보낸 메시지를 받으면, 수신자는 메시지를 해독한다. 이를 복호화 단계라 한다. 메시지를 해석해서 내용과 뜻을 파악하는 과정이다. 다음은 수신자가 전달받은 메시지를 오류나 과오 없이 정확하게 수신내용을 이해했음을 파악하는 단계로 피드백 단계이다. 이 단계에서의 수신자가 보이는 피드백 행동은 과업수행의 행동, 정보수집의 행동, 감정이나 의사전달의 행동 및 메시지를 파악하지 못한 행동으로 분류된다. 발신자는 수신자의 반응을 주관적 사고방향으로 받아들이기보다는 과장 없이 수용하는 태도가 필요하다.

② 의료서비스 특성

✓ 무형성

의료서비스라는 것은 눈으로 보이는 제품의 형태가 없다. 예를 들어 휴대폰이라면 광고를 통해 노출시키는 제품 자체가 있지만, 쌍꺼플 수술이라는 것은 눈으로 보거나 물체처럼 만질 수 없다. 따라서 고객이 그 병원에서 제공하는 수술에 대한 가치를 파악하거나 평가하는 것이 어렵다.

✓ 동시성

의료진이 진단을 내림과 동시에 처치를 함으로써, 의료서비스 제공과 소비가 동시에 이루어진다. 그러므로 고객은 서비스 제공 현장에 있어야만 하는 특성이 있다. 또한 고객이 서비스 생산 과정에 참여하므로 임상서비스 외 병원의 분위기와 고객 응대서비스도 의료 서비스의 내용에 포함된다.

✓ 이질성

동일한 의료진이 수술을 했지만, 서비스 제공 시 고객의 조건, 상태, 상황에 따라 의료서비스의 질이 달라질 가능성이 높아 서비스 품질의 균일화가 어렵다.

✓ 소멸성

항공권 좌석과 같이, 2023년 1월 23일 인천→LA로 가는 좌석 중 10석이 판매되었고, 290석이 판매되지 못했다면 290석은 재고로 남길 수 없다. 의료서비스 또한 생산과 소비가 동시

에 이루어지므로 소비되지 못한 가치는 재고로 저장할 수 없다.

③ 의료 커뮤니케이션이션의 방해요소(Northouse&Northouse, 1998)

✓ 역할 불확실

레스토랑, 백화점에서의 소비가 익숙한 고객들은 상대적으로 익숙하지 않은 의료기관에서 새롭게 주어지는 환자라는 역할에 스스로 불편함을 느낀다. 환자로서 상대하는 의사, 간호사, 의료기사 등 다른 대상과의 관계에서 혼란을 경험한다. 이러한 모호한 상황은 환자가 의료진과 효과적인 대화를 나누는 것을 어렵게 한다.

✓ 책임소재 갈등

환자와 의사의 역할에 대한 명확한 기준이 없기 때문에 책임 소재에 대해 논하는 것은 질병 상황에 따라 달라질 수 있다.

예를 들어 비만의 경우 문제나 치료의 핵심이 의료진 보다는 환자 자신에게 더 있을 가능성이 있다. 반면 암의 경우 치료의 핵심이 상대적으로 의료진에게 더 있을 수 있다.

✓ 의사와 환자간의 권력차이

의사와 환자의 관계를 의학 지식과 축적된 경험 등에 기반을 둔 권력 관계로 설명한다. 그렇게 형성된 불균등한 관계가 커뮤니케이션을 방해할 수 있으므로, 환자에게 충분한 정보를 제공하여 치료의 선택 과정에 환자가 적극적으로 참여 할 수 있게 해 줌 더 평등한 관계에서 치료 과정이 전개 되는 것이 바람직하다.

✓ 의료진과 환자간의 용어와 시각차이

의료진이 사용하는 전문적인 의학용어를 환자는 잘못 해석할 수도 있다.

3) 의료상담

① 목적

고객이 원하는 이상적인 치료 효과와 현실에서의 치료 결과 사이에 차이가 발생하는 경우가 있다. 성공적인 의료상담은 고객의 요구(이상)와 현실(현재 고객의 조건, 고민)을 이해하고 고객이 원하는 치료 결과에 대한 정보를 파악하여, 고객이 최상의 결정을 내릴 수 있도록 돕는다. 그 결과 고객에게 만족스러운 의료서비스의 경험을 제공하는 것이 의료커뮤니케이션이다.

② 필요성

우리나라에서는 1994년 치과에서 병원코디네이터 제도를 처음으로 도입하였다. 병원 코디네이터는 진료에 집중해야 하는 의사, 간호사가 진행하기 어려운 부분을 대신 도맡아, 의료진과 고객의 소통이 원활 할 수 있도록 돕는다. 병원 내·외적인 환경에 대한 조정자 역할을 하는 의료서비스 전문인력이다.

치과, 성형외과, 피부과, 안과, 비만클리닉 등 비급여 비중이 높은 진료과를 중심으로 의료상담자의 채용이 확산되고 있다. 의료장비의 발달 및 의료의 질 평준화로 임상서비스의 질적 차이는 줄어들고 있기 때문에 의료기관들은 경쟁 의료기관과 차별화 할 수 있는 효과적인 방법은 의료커뮤니케이션을 포함한 의료서비스를 만들어 제공하는 것이다.

즉, 고객에게 진료 행위만을 전달하는 것이 아니라, 의료 상담자와의 커뮤니케이션을 통해 의료서비스를 받는 전 과정이 편안하고도 안전하며 특별한 경험을 전달하는 것이다.

③ 의료상담자의 커뮤니케이션 능력

의료 커뮤니케이션은 의료기관과 환자의 상호교감을 바탕으로 신뢰를 형성하는 과정이다. 이 과정을 통해 고객 스스로 자기를 발견할 수 있도록 도와 고객의 생각과 행동에 변화를 준다면 훌륭한 의료 커뮤니케이션이라 할 수 있다. 의료상담자로서 갖추어야 하는 의료커뮤니케이션의 두 가지 필수 요소는 '신뢰'와 '전문성'이다.

✓ 신뢰

의료상담자와 고객 사이의 신뢰관계 형성은 병원과 의사에 대한 긍정적인 믿음을 주어 고객 상담과 고객 관리에 긍정적인 영향을 미친다. 고객과의 확고한 라포(Rapport)를 형성하고 유지하는 것은 아주 중요하다. 여기에서 라포(Rapport)란 두 사람 사이의 상호 신뢰관계를 나타내는 심리학 용어로, '마음의 유대' 즉 서로 마음이 통하는 상태를 뜻한다. 라포가 형성되면 고객은 비로소 고객의 마음 깊은 곳에 있는 이야기까지 할 수 있게 된다. 의료상담가로서 고객과의 라포를 형성, 유지하기 위해서는 항상 적극적인 자세로 고객을 이해하고 관찰하는 습관이 필요하다. 의료 커뮤니케이션에서 고객의 신뢰를 얻을 수 있는 스킬은 아래와 같다.

★ 인사

고객들은 첫인상을 통해 의료상담자인 당신에 대한 모든 것을 판단하려 한다. 미국의 프린스턴 대학의 연구결과에 따르면, 타인에 대한 초기판단은 겨우 10분의 1초라는 아주 짧은 시간 안에 이루어진다고 한다. 병원을 내원한 고객은 의료상담자에 대한 호감도, 신뢰, 능력 등을 10분의 1초라는 짧은

시간 안에 파악한다. 이에 의료상담자의 밝은 인사와 상담 전문가로서의 적절한 자기소개, 또는 환자의 이름을 넣어 전하는 인사 등은 환자에게 좋은 첫인상을 형성할 수 있으며, 상담 결과에도 아주 긍정적인 영향을 미친다.

★ 경청과 공감

고객의 고민을 깊이 이해하고 존중하고 있음을 끊임없이 '말'과 '신체언어'로 고객에게 표현하는 것이 경청과 공감이다.

고객마다 자신의 요구사항에 대해 설명하는 방식이 다르고 니즈도 다양한데, 예를 들어 자신의 생각을 아주 직설적으로 표현하는 고객이 있는가 하면 간접적으로 돌려서 표현하는 고객도 있다. 이런 다양한 고객들의 고민과 니즈를 정확히 파악하고 이해하기 위해서는 고객의 말을 귀 기울여 들어야 한다. 특히 고객의 내원 목적을 공감하고, 고객이 원하는 결과를 얻도록 돕는 파트너임을 표현하며, 고객과 함께 고민하고 해결 대안을 찾기 위한 노력을 하고 있음을 적극적으로 표현하는 것이 좋다.

✓ 전문성

신뢰관계 형성은 고객의 불안과 걱정을 감소시킨다. 하지만 “좋은사람이네.”라는 ‘신뢰’만으로는 고객의 생각과 행동에 변화를 줄 수가 없다. 고객은 자신이 해결 할 수 없는 문제, 즉 전문성이 강한 고민 또는 문제 해결을 위해 내원을 했다. 이에 대한 니즈와 기대를 가지고 있는 존재이다.

그러므로 고객이 자신의 신체적, 심적 고민을 이야기할 수 있게 하기 위해서는 더욱 강력한 믿음과 신뢰를 필요로 하는데 그것은 바로 고객이 해결하고자 하는 문제에 대한 ‘전문성’이다.

여기에서 전문성이란 전문적인 의료지식과 풍부한 상담경험에서 비롯된 상담 내용에 대한 전문성과 상담 자체에 대한 전문성이 있다.

고객의 상담 목적은 ‘지식 습득’이 아닌 ‘문제 해결’이다. 그러므로 의료상담자는 의료 지식에 대한 전문성을 상담 능력을 통해 발휘해야 한다. 고객의 문제 해결을 도우며 전문성을 표현하는 방법은 아래와 같다.

★ 의료 전문지식과 정보를 환자에게 잘 알린다.

의료상담자로서 고객에게 무의식 중에 선생과 학생의 관계처럼 가르치려는 화법을 사용하는 오류를 범하지 않도록 주의해야 한다. 의료상담에서 전문지식에 대한 설명은 지식을 가르쳐 깨우치게 하는 것이 아닌, 정보를 제공하고 소개하여 알게 하는 것이다.

★ 어려운 전문용어의 사용을 피한다.

사실을 명확하게 하고 개념을 이해하기 쉽게 말해야 한다. 고객에 따라 지식수준이 다르므로 상담 시 적절한 단어 선택과 사용이 중요하다. 고객이 잘 이해할 수 있는 용어로 설명해야 고객과 상호교감 할 수 있다. 즉, 고객과 쉽게 상호교감 할 수 있는 사람이 의사와 환자 간의 원활한 소통을 도울 수 있는 훌륭한 의료상담자이다.

★ 설명의 목적을 명확히 전달한다.

무엇 때문에 설명을 하는지 설명 목적을 명확히 함으로써, 의료상담자가 사용하는 언어와 설명의 범위를 설정할 수 있다. 또한 고객의 이해를 높이고 치료계획에 대한 필요성을 고객 스스로 인식할 수 있게 도와 환자의 진료 결정에 도움을 줄 수 있다.

★ 개인별 맞춤 상담을 제공한다.

현대 사회에서는 전문지식을 접하는 채널이 다양하다. 하지만 과도한 정보량에 의해 환자에게 필요한 정보가 무엇인지는 오히려 구분하기 어려워졌다.

환자들은 고객 개개인의 조건 또는 니즈에 따라 달라지는 개별 고객 맞춤형 의료상담을 원한다. 고객은 자신의 증상이나 원인, 치료법 등을 알고 싶어 하며 자신의 상황에 맞는 설명과 해결방법을 알고 싶어 한다.

★ 고객의 입장에서 생각하고 설명한다.

상담이 본격적으로 시작되면 앞으로의 상담 순서와 의뢰서비스의 진행 과정을 고객에게 설명한다. 진료 전 진행하는 검사의 필요성, 또는 치료 과정을 설명한다. 진료 전 의료상담을 통해 얻은 고객의 정보(시술 동기, 직업 등)를 의료진에게 잘 전달하여 고객과 의료진 간 원활한 커뮤니케이션에 도움을 준다. 고객이 의료진을 만나기 전에 의료진의 명성과 환자들의 평가 정보 등 긍정적인 정보를 미리 제공하여 환자가 의료진에게 느끼는 호감과 신뢰도를 높일 수 있도록 돕는다. 그리고 치료 후 일어날 수 있는 증세에 대해 미리 설명을 하여 진료과정 중 고객이 불안해하지 않도록 하고, 진료내용, 치료에 대한 효과, 통증 정도, 소요 시간, 회복기간 등을 설명하여 고객의 기대치를 조절할 수 있다.

특히 진료 후 의료상담에서는 고객 스스로 느끼지 못하는 문제해결의 성과를 실감하도록 설명한다. 그리고 고객의 내원 목적 달성을 지지하는 장기적인 파트너임을 인식시켜준다.

★ 고객의 피드백을 확인하며, 의료상담자는 상담내용을 수정·보완한다.

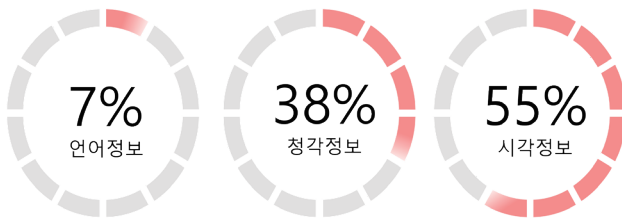
의료상담자의 입장에서 알기 쉽게 설명하고 있다고 하지만, 실제 고객은 그렇게 느끼지 않는 경우가 있다. 고객의 피드백을 통해 고객의 이해도와 반응을 확인하고 자신의 설명방법을 수정·보완하도록 한다.

4) 언어 커뮤니케이션과 비언어 커뮤니케이션

✓ 언어 커뮤니케이션

상담 시 흔히 범하는 오류는 의료상담자가 고객보다 말을 많이 하는 것이다. 의료상담자는 고객의 말을 더 많이 들어야 한다. 하지만 병원에 내원한 고객은 누구나 적극적으로 자신의 생각을 이야기 하지 않는다. 그러므로 의료상담자는 우선, 고객이 편안하게 자신의 생각을 이야기할 수 있도록 커뮤니케이션 스킬을 쓰며, 소통해야 한다. 고객이 자신의 마음 깊은 곳에 있는 이야기들도 공유 할 수 있게 되면 고객은 그 자체만으로도 만족감을 느끼고, 비로소 자신의 요구를 적극적으로 표현함과 동시에 의료상담자의 의견에도 귀를 기울인다. 고객이 대화의 60% 분량의 말을 하도록 유도하고 의료상담자는 40%정도가 적절하다.

✓ 비언어 커뮤니케이션



비언어 커뮤니케이션은 커뮤니케이션의 중요한 수단이자 믿을 수 있는 중요한 정보가 된다. 비언어 정보에는 언어를 초월한 중요한 정보가 담겨져 있기 때문이다.

미국의 심리학자 메라비언(Mehrabian 1971)은 커뮤니케이션에서 언어 정보가 차지하는 비중이 7%, 청각정보가 38%, 시각정보가 55%라고 했다. 이 법칙에 의하면 커뮤니케이션의 93%가 비언어적인 요소로 이루어져 있다고 할 수 있다.

커뮤니케이션에 있어서 비언어적인 요소가 중요한 비중을 차지하고 있음은 다른 여러학자들의 연구를 통해서도 밝혀진 바 있으며 비언어 커뮤니케이션은 후천적인 학습을 통해 향상시킬 수 있다. 의료상담자는 상담시 비언어 커뮤니케이션의 적절한 관리를 통해 고객에게 신뢰를 주고 전문가로서의 이미지를 전달 할 수 있어야 한다.

★ 얼굴표정

얼굴표정은 감정 표현을 가장 효율적으로 자연스럽게 전달할 수 있기도 하지만 동시에 가장 쉽게 위장할 수도 있다. 상담시 의료상담자의 얼굴 표정은 커뮤니케이션에 있어 핵심요소이다. 고객은 의료상담자의 표정을 보고 여러 가지 판단을 하기 때문이다. 고객의 이야기를 들을 때는 이야기 내용에 맞는 표정을 해야 한다. 슬픈 이야기에는 슬픈 표정을, 즐거운 이야기에는 즐거운 표정을 한다. 고객을 이해하고 공감하고 있다는 것을 표정으로 표현하는 것이 중요하다.

★ 시선

상담을 시작할 때는 고객의 눈을 보고 인사를 하고 인사 후에는 반드시 다시 고객의 눈을 본다. 감정은 시선을 통해 전달된다. 눈맞춤의 시간과 빈도를 활용하여 중요한 부분에 대한 강조의 뜻을 전할 수 있다. 주의할 점으로는 시선을 맞추는 빈도는 고객의 성향에 따라 달리하는 게 좋다. 세심하게 고객의 말을 경청하는 사람들은 대화를 하는 시간의 70%를 지속적으로 고객의 시선을 바라본다. 상담을 시작할 때와 마무리할 때, 인사의 시작과 끝은 고객의 눈을 바라보도록 한다.

★ 음성(말투와 어조, 말의 속도, 목소리 톤, 목소리의 크기, 말하는 방식)

고객의 시선에 따라 목소리의 톤을 바꾼다. 고객과 시선을 마주하고 있을 때 목소리의 크기는 너무 크지 않게 하고 고객의 톤에 맞춘다.

고객의 시선이 위나 아래로 향할 때는 고객이 대화내용에 대해 생각하고 있을 수도 있으므로 조금 작은 목소리로 말하거나, 잠시 말을 멈춘다.

★ 제스처

대화 중 손과 팔을 적극적으로 이용하면 대화에 활력을 주고 자신감 있게 보여 신뢰감을 높일 수 있다.

★ 상담 시 몸의 기울기

아주 작은 차이지만 상담 시 의료상담자의 몸 기울기에 따라 고객이 받는 인상은 크게 달라진다. 상체를 앞으로 약간 기울여서 들으면 고객에게 적극적으로 경청하고 있다는 느낌을 주어 신뢰를 줄 수 있고, 고객은 더 많은 정보를 준다.

★ 맞장구, 고개 끄덕임

사람은 자신을 인정해주고 자신의 말에 귀 기울여주며 공감해주는 사람에게 호감을 갖고 더 많은 정보를 준다. 고객의 이야기를 적극적으로 경청하고 있다는 표현으로 고객과 눈을 맞추면서 고개를 끄덕이며 듣는다. 고개를 끄덕인다는 것은 고객의 말을 놓치지 않고 듣고 있다는 의미이다. 이야기의 주체가 바뀌거나 고객이 이야기를 하면서 다양한 표정 반응을 보일 때, 시기적절하게 고개를 끄덕여주면 고객은 보다 적극적으로 마음을 연다.

★ 상담실 환경 조성: 상담하는 장소의 환경과 분위기는 고객에게 신뢰와 전문성을 준다. 상담실은 고객을 진심으로 배려하고 존중하고 있다는 표현의 하나이다.

외부의 소리가 들리지 않는 독립적인 공간으로 고객이 앉을 편안한 좌석이 확보되어야 한다. 고객이 앉을 편안한 좌석을 적절한 거리를 두고 배치한다. 고객과 눈높이를 맞추어 고객이 자유롭게 의사를 표현할 수 있는 편안한 분위기를 조성한다.

★ 상담에 필요한 도구 비치

거울(탁상용 거울, 손거울, 확대경), 메모도구, 달력, 사진기, 머리띠, 노트북 등

★ 고객의 이해를 돕기 위한 상담자료

병원과 의료진에 대한 소개 자료와 진료에 관한 안내자료, 의료시술 관련 브로셔, 프리젠테이션 자료, 시각적인 자료를 활용하여 고객의 이해도를 높일 수 있다.

★ 전문가다운 복장과 외모

외모나 복장은 비언어적 커뮤니케이션에서 아주 큰 부분을 차지한다. 전하고 싶은 메시지를 효과적으로 전달하기 위한 분위기를 복장과 외모로 연출하는 것인데, 의료상담자의 유니폼은 기본적으로 차분한 색 상, 단정한 이미지여야 한다. 복장과 어울리는 단정한 헤어스타일과 자연스러운 화장을 권한다.

5) 의료커뮤니케이션의 스킬

의료상담에 필요한 커뮤니케이션 기술로 상담 전에 고객과 친밀하게 신뢰관계를 형성하는 기술, 고객이 적극적으로 상담에 참여할 수 있도록 공감하고 수용하는 기술, 질문을 통해 원하는 정보를 얻는 기술, 고객이 스스로 니즈를 탐색하고 해결 방안을 찾도록 돕는 기술 그리고 마지막으로 상담 내용을 확인하고 정리하여 고객이 필요로 하는 정보를 제공하여 최상의 결정을 내릴 수 있도록 에스코트하는 기술이다.

의료상담자는 전문적인 정보에 대한 설명과 더불어 고급 상담서비스를 제공하는 전문인력 인 만큼 상담이론에 대한 깊은 이해와 스킬을 필요로 한다.

① 비언어적 요소의 관찰기법

의료상담자는 여러 감각을 통해 고객이 하는 비언어적 요소를 잘 관찰해야한다. 고객의 비언어적 행동은 고객의 감정, 생각, 가치관과 같은 정보를 의도적 또는 무의식중에 전달하고 있다. 그러므로 고객을 관찰하여 얻은 비언어적 정보를 통해 고객과 상호작용 할 수 있다. 고객으로부터 비언어적 정보를 관찰해내기 위해서는 우선 관찰하고자 하는 의식을 가지는 것이 중요하다. 그리고 현상을 객관적으로 보려는 노력이 필요하다.

처음 고객을 맞이하는 순간, 상담실에 고객이 들어오는 짧은 순간, 우리는 많은 정보를 얻을 수 있다. 이때 의료상담자가 인식해야 하는 중요한 사항은 고객 역시 상담자를 보고 관찰한다는 것이다. 고객은 상담자의 첫인상을 통해 ‘신뢰할 수 있는 사람인가?’, ‘상담을 하기에 충분한

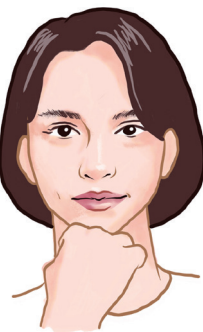
지식과 경험을 가지고 있는 사람인가?’, ‘어떤 사람일까? 내가 편하게 이야기를 할 수 있는 사람인가?’를 판단한다. 그러므로 상담자도 표정을 관리하며, 고객의 얼굴 표정, 걷는 속도, 복장, 체형, 연령, 눈, 화장, 헤어스타일, 가방 등을 통해서 고객의 정보를 파악해본다.

✓ Step 1. 관찰

- **얼굴표정**: 얼굴표정은 감정을 직접적으로 반영하므로 고객의 무의식을 이해하는데 중요한 요소이다. 하지만 하나의 감정이 아닌 여러 종류의 감정을 동시에 표현하므로 해석에는 주의가 필요하다. 고객의 표정을 읽고, 그에 대한 반응을 해야 한다.



A. 시선 → 고민, 생각



B. 손을 턱에 짚, 눈빛
→ 지적 호기심



C. 눈썹모양, 찡그린 표정
→ 불만족



D. 편안한 미소 → 고민 해결,
만족한 상담

A. 어떤 부분이 고민이실까요? or 고민되시죠.

B. 지적 호기심이 가득한 눈빛을 보낸 고객 → 상담자도 눈맞춤을 하며, 가볍게 미소를 지어보낸다.
(지적 호기심을 해결해 드릴게요~ 라는 눈빛을 보낸다.)

C. 고객이 매우 불만족한 상태 → 고객의 표정에 대한 반응으로 상담자는 걱정스러운 표정을 지으며, 어떤 일이 있으셨는지 저한테 말씀해주실 수 있을까요?

D. 고객이 상담에 만족을 한 상태 → 고민 해결에 도움이 된거같아, 저도 기쁩니다.

✓ Step 2. 경청

상담은 경청에서 시작해서 경청으로 끝난다. 의료상담 전체에 활용되는 기법인데, 상담심리학의 연구 결과를 보면 적극적인 경청을 했을 때 고객이 쉽게 자신을 드러낸다고 한다. 고객의 의견을 존중하고 수용하는 자세로 고객이 말하고자 하는 것, 전달하고자 하는 것을 편히 다 말할 수 있도록 리드하는 것이 성공적인 상담이다.

- **명확화 스킬** : 고객의 불명확한 발언이나 행동, 태도를 명확히 정리해주어, 고객의 니즈와 동기를 정확하게 파악하는 스킬이다. 이때 화법은 새로운 질문이 아닌, 고객이 발언한 내용에 제한하며, 고객의 발언을 정확하게 이해했는지 확인하는 것이 목적이다. 예를 들면 “제가 첫째와 둘째를 데리고 피부 상담을 하러 가고 싶은데요. 우리 첫째가 아직 중간고사가 안 끝나서, 다음주에 피부 상담 가능할까요?”라고 말한다면, 상담자는 “네 ~ 자녀분들과 피부 상담을 원하시는군요 ”라고 응대할 수 있다.
- **감정반영 스킬** : 고객의 감정에 중점을 두고 피드백을 하는 기술이다. 내원한 고객들은 해결 하고 싶은 고민과 문제를 가지고 있다. 그런 고객에게 행동변화를 일으키려면 ‘무엇을 하고 싶은지, 무엇을 해 주었으면 하는지’에 대한 고객의 기대를 정확하게 파악해야 하는데, 고객의 감정에 대한 깊은 이해와 수용은 수준 높은 의료 상담을 가능하게 해 준다. 예를 들면 “제가 얼굴에 흉터가 있는데요. 흉터치료 상담을 하고 싶어요.”라고 말한다면 상담자는 “네 흉터치료 가능합니다.”라는 사실전달이 아닌 감정을 먼저 반영해서 응대한다. “어머나. 얼굴 부위라,, 치료에 고민이 참 많으셨겠어요. 잘 방문하셨습니다.”라고 응대할 수 있다.

✓ Step 3. 질문

경청을 통해 고객과 상담자간 신뢰가 형성이 되면, 상담자는 질문을 통해 고객 스스로 자기 탐구와 그것에 근거한 자발적인 의사표현을 이끌어낸다. 이를 통해 상담자는 문제해결의 방향성을 제시할 수 있다. 질문은 고객의 니즈에 부합하는 가치 있고 유익한 정보를 핵심으로 해야 한다.

- **열린 질문** : 의료상담자는 고객으로 하여금 많은 대화를 이끌어 내야한다. 이를 위한 질문법으로는 ‘열린질문’이 있다. 고객이 단답형으로 응답할 수 있는 ‘닫힌 질문’이 아닌 열린 질문을 한다. 흉터치료를 상담하고 싶은 고객에게 “흉터 치료 해보신적 있으세요?”라고 질문한다면 경험이 있더라도, 고객은 “아니요.”라고 응답할 것이다. 의료 상담자로선 소득이 전혀 없는 질문이다. 이럴 때엔 “지난번에 받으셨던 시술은 어떠셨나요?” 또는 “치료 고민은 언제부터 하셨을까요?” 또는 “저희병원엔 어떻게 아시게 되셨나요?” 등의 열린질문을 통해 환자와 좋은 유대관계를 형성할 수 있다. 그리고 열린 질문을 하면 고객은 질병과 관련이 없는 불필요한 내용까지 이야기 하게 되므로, 환자의 다양한 생각, 상태 등 상세한 정보 수집까지 가능하다.
- **구체적인 질문** : 열린 질문으로 고객으로부터 친밀감을 이끌어낸 후, 고객은 의료상담가의 의견에 귀를 기울이는 상태가 된다. 이때부터 상담자는 구체적인 질문을 통해 상담을 리드해 나가도 절대 늦지 않다. 오히려 효과적이다. 5W1H의 구체적인 질문을 통해 의료상담자가 고객의 내원 동기와 잠재된 욕

구까지 정확히 파악하며, 우리 병원의 수술방법, 병원시스템까지 자연스레 설명한다. when(언제), where(어디서), who(누가), what(무엇을), why(왜), how(어떻게)를 순서대로 차근차근 설명하는 연습을 해보자.

② 커뮤니케이션 스킬

✓ 아이스 브레이킹

칭찬을 통한 아이스브레이킹은 커뮤니케이션의 기본이다. 고객의 장점을 칭찬함으로써 고객이 느끼는 낯선 상담환경에 대한 두려움을 없앤다. 칭찬은 고객의 자기긍정감을 높이고, 상담자에 대한 호감으로 이어져, 커뮤니케이션에 긍정적인 작용을 한다. 예를들면 “안녕하세요. 000님. 오늘도 의상과 메이크업이 훌륭하시네요~ 지난번에도 너무 이쁘시더라고요. 멋지세요~” 또는 “오늘 비가 오는데, 오시는 길 힘드시진 않으셨나요?” 와 같은 간단한 날씨를 통한 스킨토크도 좋다.

✓ 자기개시

말 그대로 의료상담자 자신의 경험, 행동, 감정 등을 통해 자기개시를 하는 것이다. 이는 고객에게 유익한 정보일 경우에만 가치가 있다. 자기개시의 정보는 구체적이어야 하며 적절한 타이밍에 제공되어야 한다. 예를 들면, 결혼준비를 위해 올빼라 시술을 고민하는 고객과 의료상담을 진행했다. 결혼식전에 시술을 통해 효과를 보려면, 타이밍이 딱 지금인 것 같은데, 웬지 모르게 한참 고민을 하는 것 같다. 이럴 때 상담자는 혹시 어떤 부분이 더 고민되세요? 제가 고객님의 결정에 도움을 좀 드리고 싶은데요. 라고 먼저 물어보면, 고객들은 의외의 고민을 호소한다. “제가, 정말 겁이 많아서요.” 이럴 때, 상담의 마무리 단계, 즉 결정의 단계에서 자기개시 스킬은 아주 효과적이다. “아 네~ 그러시군요. 저도 사실 겁이 많아서 저는 수면마취를 하고 진행했어요. 통증이 너무 겁이 나시면, 수면마취로 진행하는 방법도 있고요. 크림마취로 진행하다 못 참을 것 같으시면, 그때 원장님께 말씀 드려서 수면마취를 해 드릴 수도 있습니다. 저는 수면마취로 한번 해 보고, 다음엔 또 크림마취로 도전해봤더니 할 만 하더라고요.” 와 같이 본인의 시술경험을 공유해주면 고객은 결정에 큰 도움을 받는다.

✓ 쿠션기법

대면서비스에 있어 가장 기본적인 매너이다. 고객에게 부탁·지시·거절 등의 부정적인 표현을 해야 할 때 쿠션의 역할을 하는 언어를 먼저 쓰며 고객의 마음을 완화시키는 스킬이다. 예를

들면, “번거로우시겠지만, 상세한 상담을 위해 문진표 작성을 부탁드립니다.”, “죄송합니다만, 고객님. ○월 ○○일은 예약이 어렵습니다. 괜찮으시다면 ○○일 예약은 어떠신가요?” 또는 피를 뽑고 나서, 지혈을 스스로 해야하는 상황에 “지혈 1분 해주세요.” 라는 말 보다 긍정적 쿠션을 더해 “고객님의 혈관이 너무 좋습니다. 꼭 1분간 눌러주세요!” 라고 말한다면 고객입장에 서는 기분이 좋은 상태로 간호사의 지시에 따르게 된다.

✓ 레이어드 기법(layered)

지시형·명령형이 아닌 청유형·질문형으로 이야기하는 스킬이다. 의료상담자는 비슷한 고민을 가진 고객들과의 상담경력이 쌓여, 고객이 상담실에 착석하는 순간, 상담자의 머릿속에는 상담 시나리오가 떠오른다. 그리고 마음속에서 “네! 고객님 실리프팅 하시면 되겠어요!” 라는 말을 하고 싶은 유혹에 빠지게 된다. 하지만, 잘 훈련받은 의료상담자는 절대 지시형 또는 명령형으로 상품을 권유하지 않는다. 지시형으로 상품을 권유했을 때 고객이 수용할 가능성은 낮다. 앞서 소개한 커뮤니케이션 스킬을 충분히 쓴 후, “고객님! 제가 고객님의 상황을 들어봤는데요. 음. 그럼 이번엔 이렇게 한번 해보시는 건 어떠세요? 탄력과 미백을 원하신다고 하셨는데요. 먼저 탄력 리프팅에는 올세라 레이저가 있습니다. 이번엔 고객님이 특히 중안면부의 탄력저하가 고민이시니, 올세라 레이저를 해보시고, 탄력 변화를 경험해보신 후, 피부 미백 치료를 진행해보세요.” 고객의 입장에선 후자의 화법이 훨씬 더 수용하고 싶은 마음이 든다.

✓ 아론스 기법

선부정, 후긍정으로 문제 해결에 있어 장점과 단점이 있을 경우, 고객에게 단점을 먼저 말하고 장점을 나중에 말해 이야기를 긍정적으로 마무리하는 기술이다. 어떤 상품이든 100프로 장점으로만 구성된 상품은 없다. 분명 장점과 단점이 있으므로, 설명의 의무를 지키기 위해 단점을 설명을 해야한다. 예를 들어, “레이저 시술에 있어 통증은 있긴 합니다. 없다고 말할 순 없어요. 하지만 레이저 종류, 고객의 통증 민감도, 시술 부위 등을 고려해서 수면마취를 진행하는 방법도 있고, 연고마취 하에 시술을 진행하기도 합니다. 그리고 레이저 시술 후 회복기를 거치면 아주 자연스러운 볼륨감을 느끼실 수 있으세요.” 라고 말할 수 있다.

③ 점점별 커뮤니케이션 스킬

✓ 상담 전 준비

고객에게 집중할 수 있도록 상담실의 청결을 유지한다. 그리고 고객을 맞이할 마음의 준비를 한다. 상담실의 분위기, 단정한 복장, 온도 등을 체크하여 고객이 편안한 분위기를 제공한다.

다. 상담하게 될 고객에 대한 정보를 숙지한다. 내원경로, 주 고민 부위, 온라인 상담이력 등을 파악한다.

✓ 상담 시작

인사는 커뮤니케이션의 시작이다. 고객이 상담실 입구를 들어서자마자 고객에게 집중하고 밝고 환하게 인사하며 고객을 맞이한다. 고객이 상담실에 들어와서 의자에 앉기 까지 고객의 기분과 표정, 목소리, 자세 피부, 복장 등을 주의깊게 살핀다. 그리고 고객이 착석하면, 자기소개를 하고, 고객의 이름을 확인한다.

상담자의 입장에서 고객의 비언어적인 요소들을 잘 관찰해야하는 시점이지만, 고객 역시 이 순간 상담자를 관찰하고 판단하여 상담 결과에 많은 영향을 미치는 매우 중요한 시점이므로, 좋은 첫인상을 주기 위한 이미지 관리가 중요하다. 외모, 복장, 표정, 목소리와 말투 역량 등을 통해 전문성과 신뢰감, 자신감, 편안함을 잘 표현하고 고객이 세심한 상담을 받고 있다는 느낌이 들도록 배려한다.

초진의 경우 “안녕하세요. 처음 뵙겠습니다. 저는 상담을 맡은 ○○○실장입니다. 성함이 ○○○님 맞으실까요?” 로 격식을 갖추어 인사를 한다. 재진의 경우 “○○○님 안녕하세요. 다시 찾아주셔서 감사합니다.” 정도로 감사함을 표한다.

✓ 진료 전 상담

진료 전 상담은 고객과 의료진 간의 진료상담이 원활하게 이루어질 수 있도록 돕는 것을 목적으로 한다.

- 고객의 건강상태, 질병력, 병원 방문의 계기, 고민, 희망, 기대사항 등을 5W1H질문기법을 통해 파악한다. 과거 병원에서의 불안한 경험 등의 정보를 상담기록지에 작성하여 의료진에게 전달한다. 상담기록지 작성 순간을 제외하고는 고객과 시선을 맞추어 고객의 이야기에 경청한다.
- 진료 전 상담을 통해 고객 스스로 자신의 문제와 욕구에 대해 정리할 수 있도록 돕는다.
- 고객의 고민과 관심사, 진료에 대한 기대치를 작성해 의료진에게 전달됨을 알린다.
- 병원에 대한 정보, 의료진의 실력 등에 대한 정보를 제공하여 병원과 의료진에 대한 믿음을 준다.
- 고객이 의료진을 만나 궁금한 사항들을 충분히 질문하고 문제 해결을 위한 치료법에 대해 충분한 대화를 할 수 있도록 돕는다.

✓ 진료 후 상담

- 의료진과의 진료상담 이후, 의료진의 진단과 치료방침에 따라 진료 후 상담을 진행한다. 의료진의 진단과 치료 계획에 대해 부연 설명, 치료 기간, 치료 소요시간, 효과, 주의사항 등을 알기 쉽게 반복 설명한다. 이때 시술전 후 사진 등을 활용하여 시각적 자료를 제시하면 효과적이다.
- 환자가 치료 결정을 내리면 치료비 수납까지의 안내를 한다.
- 치료 순서와 치료 후 주의사항 등에 대해 미리 설명해주어 불안감을 감소시키고 병원에서의 전체적인 진료 과정을 예측할 수 있도록 설명한다. 시술 후 주의사항이 적힌 브로셔를 제공한다.

3. 고객 유형별 의료 상담 스킬

① DISC 검사

☺ [검사지]

	A	B	C	D
1	절제하는	강력한	꼼꼼한	표현력 있는
2	개척적인	정확한	흥미진진한	만족스러운
3	기꺼이 하는	활기있는	대담한	정교한
4	논쟁을 좋아하는	회의적인	주저하는	예측할 수 없는
5	공손한	사교적인	참을성 있는	무서움을 모르는
6	설득력 있는	독립심이 강한	논리적인	온화한
7	신중한	차분한	과단성 있는	파티를 좋아하는
8	인기있는	고집있는	완벽주의자	인심 좋은
9	변화가 많은	수줍음을 타는	느긋한	완고한
10	체계적인	낙관적인	의지가 강한	친절한
11	엄격한	겸손한	상냥한	말주변이 좋은
12	호의적인	빈틈없는	놀이 좋아하는	의지가 강한
13	참신한	모험적인	절제된	신중한
14	참는	성실한	공격적인	매력있는
15	열정적인	분석적인	동정심이 많은	단호한
16	지도력 있는	충동적인	느린	비판적인
17	일관성 있는	영향력 있는	생기있는	느긋한
18	유력한	친절한	독립적인	정돈된
19	이상주의적인	평판이 좋은	쾌활한	솔직한
20	참을성 없는	진지한	미루는	감성적인
21	경쟁심이 있는	자발적인	충성스러운	사려깊은
22	희생적인	이해심 많은	설득력 있는	용기있는
23	의존적인	변덕스러운	절제력 있는	밀어붙이는
24	포용력 있는	전통적인	사람을 부추기는	이끌어가는

2 DISC 검사

☑ [답안지]

	D	I	S	C
1	B	D	A	C
2	A	C	D	B
3	C	B	A	D
4	A	D	C	B
5	D	B	C	A
6	B	A	D	C
7	C	D	B	A
8	B	A	D	C
9	D	A	C	B
10	C	B	D	A
11	A	D	C	B
12	D	C	A	B
13	B	A	D	C
14	C	D	B	A
15	D	A	C	B
16	A	B	C	D
17	B	C	D	A
18	C	A	B	D
19	D	B	C	A
20	A	D	C	B
21	A	B	C	D
22	D	C	B	A
23	D	B	A	C
24	D	C	A	B
	()개	()개	()개	()개

③ DISC행동유형검사 진단을 활용한 고객 유형별 특징과 응대스킬

주도형 (Dominance)	고객의 특성	• 요점 중심으로 짧고 간결하게 말하며, 자기중심적이다. • 직선적으로 말하며 목소리가 크고 말하는 속도가 빠르다. • 자신의 의견과 일치하는 내용만 선택적으로 듣는 경향이 있으며 결과 지향적이다. • 이야기를 듣기보다는 말하는 것을 좋아한다. • 관계형성까지가 어려우나 관계가 잘 형성되면 충성고객이 될 가능성이 높다. • 의사결정이 빠르다. • 결과에 대해 질문한다.
	상담스킬	• 음성표현 : 자신감있는 목소리로 다소 빠르게 말하고 정중하되 단호한 태도로 응대한다. • 의사소통 : 세세한 과정보다는 결과를 먼저 말하고, 논리적이고 간결하게 핵심을 말한다. • 관계형성 : 고객이 원하는 결과에 대해 초점을 두어 간결하게 말하고 격식과 예의를 갖추고 고객을 존중하는 태도로 응대한다. 분쟁 발생 시 바로 대응하기 보다는 진정될 때 까지 기다렸다가 대응하도록 한다. • 문제해결 : 의사결정을 위해 핵심적인 대안과 선택안을 제공하고 문제해결책을 스스로 선택하도록 한다. 목표와 결과를 언급하며 설득한다.
사교형 (Influencs)	고객의 특성	• 사교적이고 감성적이며 열정적으로 이야기한다. • 이야기에 두서가 없거나 대화 도중 이야기의 초점에서 벗어나기도 한다. • 바디랭귀지, 손의 사용이 많다. • 관계 중심적 성향이 강하며 누가 받은 치료인지, 얼마나 많은 사람들이 받은 치료인지에 영향을 받는다.
	상담스킬	• 음성표현 : 밝고 활기찬 목소리로 응대한다. • 의사소통 : 설명해야할 내용은 요점을 정리하여 간결하게 설명하고 직접적인 표현을 사용한다. 절대 고객의 말을 중간에 끊거나 가로채지 않도록 하고 경청한다. • 관계형성 : 본격적인 상담전에 가벼운 대화를 통해 충분한 교감을 하도록 한다. 칭찬을 많이 한다. • 문제해결 : 문제해결 방향과 계획을 제시하여 의사결정을 촉진한다.

안정형 (steadiness)	고객의 특성	• 조용하고 부드럽게 말한다. • 남의 말을 잘 듣고 수용하며 협력적이다. • 불만을 잘 이야기 하지 못한다. • 결단을 쉽게 내리지 못하고 의사결정이 느리다. • 4가지 유형 중 가장 경청능력이 뛰어나다. • 방법에 대해 질문한다.
	상담스킬	• 음성표현 : 따뜻하고 친근한 목소리로 응대한다. • 의사소통 : 자세한 설명과 함께 논리적인 정보를 제시하고 끝까지 고객을 돕고 협조할 것이라는 것을 표현하여 안도감을 준다. 의사결정 후 자신의 결정에 불안감을 가지지 않도록 데이터 등을 제시하며 현명한 결정이었다고 확신을 주도록 한다. • 관계형성 : 예의를 갖추어 응대하고 지속적으로 따뜻하고 인간적인 관심을 표현한다. 신뢰관계 형성까지 인내를 가지고 기다린다. • 문제해결 : 명확하고 구체적인 해결안을 제시하고 확신을 심어준다.
신중형 (Conscientiousness)	고객의 특성	• 조심스럽고 침착하며 감정을 겉으로 드러내지 않는다. • 차분한 목소리로 천천히 말하며 육하원칙에 의거하여 일목요연하게 말한다. • 구체적이고 상세한 정보를 알고자 하며, 충분한 검토 끝에 최종 결정을 내린다. • 정확성을 추구하며 비판적 사고를 한다. • 이유에 대해 질문한다.
	상담스킬	• 음성표현 : 따뜻하고 차분한 목소리로 응대한다. • 의사소통 : 정확하고 충분한 정보제공을 통해 논리적이고 체계적으로 응대한다. • 관계형성 : 사적인 이야기는 싫어하므로 일 중심으로 이야기 한다. 고객과의 시간과 약속을 성실하게 지켜 신뢰관계를 형성하도록 한다. • 문제해결 : 오랜 시간에 걸쳐 확신을 주고 선택하도록 돕는다. 충분히 검토할 시간을 주고 기다린다.

인용 및 출처 © 한국교육컨설팅연구소

4. 온라인 의료 상담

1) 온라인 상담

코로나로 비대면 문화가 일상화되며, 의료기관 또한 온라인 매체를 통한 홍보가 필수인 시

대가 되었다. 온라인 매체의 특성상 시공간의 제약없이 쉽게 정보 공유 등의 커뮤니케이션을 할 수 있다. 이는 의료기관과 고객 간에 직접 커뮤니케이션을 하므로 상당한 비용 절감의 효과가 있다. 하지만 무분별한 정보의 홍수로 고객은 오히려 과도한 정보에 혼란을 느끼고 있는 상태이다. 이에 의료기관에서 제공하는 적절한 온라인 상담 스킬을 알아보자.

고객들이 흔히 접하는 온라인 매체로는 병원 홈페이지, 네이버 블로그, 네이버 카페, 카카오톡, 유튜브, 인스타그램 등이 있다. 각 채널의 컨셉에 맞게 의료기관은 수시로 정보를 제공하며 홍보를 한다. 그리고 환자가 의료서비스의 욕구가 생기는 순간 가장 익숙한 온라인 채널을 통해 문의·상담글을 남기는데, 이때 고객은 아직 의료기관 내원 여부를 결정하지 못한 상태가 대부분이므로 보다 온라인 상담자는 정중한 마음으로 다가가 고객에게 의료기관의 방문 의사를 결정하는데 도움을 준다.

고객의 입장에서는 온라인 매체로 3~4곳의 의료기관에 문의글을 남긴다. 그러므로 본 의료기관이 신속하고 정확하고 친절할 안내를 한다면 고객은 본 의료기관을 선택할 가능성이 높아진다. 단, 온라인 상담자는 현재 본 의료기관의 온라인 매체 상 게시된 정보·이벤트는 모두 숙지하고 응대하며, 고객이 필요로 하는 정보를 답하되, 온라인 상 전달 가능한 범위 내에서 제공한다. 그리고 무조건적인 내원을 유도하는 것은 고객에게 부담감을 갖게 할 수 있으니 주의한다.

[Roleplaying 홈페이지 문의 글 상담]

첫 인사	안녕하십니까? 미소가 아름다운 ○○○치과입니다. ○○님~ 임플란트 문의 주셨네요~
상담 글 (수술이 필요한 이유 수술 과정설명)	저희 ○○○치과에서는, ○○○원장님께서 임플란트 시술을 하십니다. 임플란트 식립과정은 환자마다 다르겠지만 약 2주 정도 걸립니다. 구체적으로는 [임플란트 식립→ 지대주 식립 → 기능과 심미성이 뛰어난 지르코니아를 활용한 보철 식립]으로 진행됩니다.
비용 안내	환자분이 내원을 해서 임플란트 시술이 진행 가능한 여부를 원장님께 진단 받아야 정확한 비용 안내가 가능한 점 양해 부탁드립니다. 임플란트 1개당 비급여(건강보험 적용이 안되는 점)로 진행할 시에는 대략 60만원~ 100만원 정도에서 진행합니다. 해당 의료기관(본원) 의 수가를 안내함. 혹시, 시술 대상자가 만 65세 이상의 어르신 분이시라면, 건강보험 급여 혜택을 받으실 수 있습니다. 건강보험의 급여기준으로 안내함. 위 조건에 해당하는지는 내원 하셔서 원장님 진단 후에 결정이 됩니다.
마무리 인사	저희 병원에 문의 해 주셔서 감사합니다. 연락처 남겨주시면, 전화응대도 가능합니다. 저희 병원에서 ○○님 만나뵙길 고대합니다.

2) 전화 상담

고객과 의료기관이 만나는 최초의 접점으로, 고객에게 의료기관을 알리는 중요한 순간이다. 게다가 비대면인 상태로 실시간 소통을 하므로, 특히 주의를 기울려야 한다. 전화로 고객 응대 시 얼굴이 보이지 않은 채 고객과 이어나가는 대화이므로 상대방과의 호흡이 중요하므로, 환자, 또는 보호자의 속도, 말하는 어투, 고객의 음성상태에 맞게 조율한다. “환자분 말씀하세요” 표현보단 “전화주신 ○○님, 또는 ○○○선생님” 존칭을 사용하는 것이 좋다. 전화 상담 과정에서 강조할 부분, 실패 부분을 구별하여 또박또박, 반복 전달한다. 부정·거절을 해야 하는 상황에서는 “안됩니다”, “없습니다” 등의 단답식 보다, “죄송합니다만” 등이 쿠션언어를 붙여 전달한다. 궁극적으로 고객의 욕구를 충족 못 시켰을 때에는 차선택 또는 대안을 제시한다.

3) SNS(Social Network Service)

의료기관은 SNS마케팅을 통해 신규 고객 수요를 창출하고, 기존 고객을 관리한다. 고객에게 맞춤형 정보를 포스팅 함으로써 고객관리를 하는데, 의료기관의 계정들은 실명제이므로 신뢰성이 높다. 고객들이 느끼기에 이메일이나 일반광고 보다는 정보성 유튜브 영상이나, 블로그 포스팅에 대한 거부감이 적은편이다. 그리고 상담채널인 네이버톡 또는 카카오톡 등과 쉽게 연결하여 마케팅 효과를 증대 시킬 수 있다. 포털의 검색엔진과 같이 노출되어 효과적으로 홍보를 할 수 있다. 블로그 포스팅이나 영상 콘텐츠 내용을 구성할 때 주의할 점으로는 의료기관 홈페이지의 글과 동일한 메뉴와 글들로 작성되지 않도록 한다. 병원이라는 특성상 상품이 ‘치료행위’에 대한 부분이 많기 때문에 포스팅 시 주의해야하는데, 환자의 치료경험담을 인터넷 상 개방된 공간에 로그인 등 제한 절차 없이 게시하는 것은 의료법상 의료광고의 금지기준에 해당되는 위반사항(의료법 제 56조 및 동법 시행령 제 23조)이므로 주의해야한다. 여러 곳에서 중복되는 정보들로 작성되지 않도록 한다. 태그 등록 시 고객성향이나 관심사와 관련된 단어들을 추가하여, 검색 우선순위의 글이 될 가능성을 높혀 포털의 검색엔진과 같이 노출되어 효과적으로 홍보를 할 수 있다. SNS채널을 통한 상담 문의자들이 병원에 직접 내원하도록 하기 위해서는 문의에 대한 신속한 응답을 통해 병원 신뢰도를 높이는 것이 중요하다.

5. 상황별 의료 상담

1) 구성

상황

환자가 병원에 전화를 걸었을때, 문의하는 구체적인 상황을 제시한다.

본 스크립트에 있는 응대 멘트를 활용하여, 본인의 것으로 만들고 전화상담 전문가로서 본인만의 멘트로 바꾸어보자.

고객 니즈

주로 해당 상황의 일반적인 고객의 멘트이다. 해당 상황에서 고객이 원하는 핵심적인 니즈를 파악하는 훈련을 한다.

고객 응대

상담원이 고객 전화응대 시 주의하여야 할 포인트를 제시한다. 말투, 태도, 응대의 흐름에 주의한다.

상황 1

병원의 예약 스케줄이 마감 되어서 상담 예약이 힘든 상황

고객 니즈

본인이 원하는 시간대에 상담을 받고 싶다.

핵심 포인트

1. 상담자는 먼저 감정적으로 공감한다. 예약이 안되는 고객의 상황을 안타까워한다.
2. 고객이 제시한 예약 가능한 날짜에 대한 단서를 조합해본다.
3. 원장님 상담이 가능한 빠른 날짜를 고객보다 먼저 제시한다.
4. 고민하는 고객에게 해당 원장님과의 1:1 상담의 중요성을 어필하며, 상담을 원하는 고객이 많으니 예약확보의 필요성을 어필한다.

고객 : 저~큰아이가 고3이고, 작은 아이가 중3인데 000수술을 시켜주고 싶어요. 큰 아이가 여기를 가고 싶다고 이야기를 해서요.

상담원 : (기빠하며) 그러셨어요. 아이고~ 감사합니다.^^ 그러시면 상담 예약을 도와드릴까요? 어머니 언제가 괜찮으세요?

고객 : 토요일이요. 큰아이는 수능이 끝나서 괜찮은데.... 작은 아이는 아직 학업중이라서...

상담원 : 아~ 그러시구나~ 그러시면 자제분이랑 일정을 미리 한번 맞춰보고 전화를 주시겠어요. 제가 미리 예약을 해드리고 나중에 일정변경이 생기시면 변경 가능합니다.

고객 : 음~ 이번주 토요일 예약은 안되나요?

상담원 : (안타까워하며) 어머니~ 저희가 토요일 같은 경우엔 예약이 미리 마감되는 편이라 (평일에 비해 진료 시간이 짧고, 지방에서도 많이 올라오셔서) 이번주는 바로 예약이 힘드시구요. 혹 주중이 힘드시다면 최대한 빠른 주말이 다음주 토요일인데, 이때로 도와드리는데 어떨런지요~

고객 : 음~ ○월 ○일 이요? 두 애를 같이 데려가려면 토요일 밖에 없어서....

상담원 : (공감하며) 네~ ○월 ○일이 가능하시면 좋으실 것 같아요. 어머니. 지금 기준으로 원장님하고 ○시 ○분에 1:1 상담 가능하세요. 워낙 토요일은 예약이 빨리 마감이 되어서 일단 상담 취소해야하는 상황이 되더라도 예약을 잡아두시고, 변경필요하시면 다시 연락주세요. 제가 이후에도 최대한 어머니와 자녀분 가능한 날짜로 맞춰드리겠습니다.

고객 : 그럼 그렇게 잡아주세요.

상황 2

고객이 수술날짜를 확보하고 싶으나 원하는 날짜가 힘든 상황

고객 니즈

본인이 원하는 날에 수술이 가능한지 확인 받고 싶다.

핵심 포인트

1. 상담자는 감정적으로 공감하며, 예약이 안되는 고객의 상황을 안타까워한다.
2. 최대한 상담자가 고객의 수술 날짜 확보에 도움을 주기 위해 노력함을 어필한다.
3. 스케줄이 찼다면, 스케줄을 잡기가 정말 힘들음을 어필한다.
4. 고객이 제시한 날짜와 최대한 인접한 날짜를 빠르게 제시한다.

[상황 별 스크립트1. 원하는 수술 날짜 확보를 위해 빠른 내원이 필요한 경우]

고객: 수술 문의좀 드릴려고요.

상담원: 수술 상담 예약을 원하시는 건가요? 아니면 간단한 비용 안내를 원하시나요?

고객: 여러가지로 다 궁금한점이 많아서요.

상담원: 네~ 궁금하신 부분 안내 도와드리겠습니다. 구체적으로 어떤 부분이 궁금하신가요?

고객: 제가 만약에 수술 스케줄을 잡으면 다음주에 가능한가요?

상담원: (수술 스케줄을 재빨리 확인하며) 현재 수술 스케줄 확인 도와드리겠습니다. 혹시 빠르게 수술을 받기를 원하시나요? 왜냐하면 제가 현재 유선상으로 안내해드리는 스케줄은 변동가능성이 큼니다. 그래서 빠른 수술을 원하는 분들에게는 일단 내원하셔서, 원하는 수술 날짜를 확보하는 것을 권해드립니다. 실시간으로 변경, 취소되는 경우가 많아서요. 지금 유선상으로 안내드리는 스케줄보다, 고객님의 원하는 스케줄로 맞출 가능성이 더 큼니다. 담당실장님께서 변동 되는 스케줄까지 확인하시면서 최대한 일정을 조정해주세요.

고객: 아 그런가요?!

상담원: 네~ 다음주정도 수술 원하시면 이번주에는 내원하셔서 상담해주셔야 되구요.

현재 제가 보는 시스템으로는 ○월 초까지는 일주일정도 대기가 생기실텐데, 미리 내원하셔서 원장님과 상담 받아보시는게 가장 좋으세요.

[상황 별 스크립트 2. 상담과 수술을 같은 날 진행하려는 경우]

고객: ○○ 수술 하려고 하고요. 근데 비용이랑 주의사항을 물어보려고 하는데....

상담원: 네~ ○○수술 원하시는군요. 수술 후 주의사항은 고객님의 내원하셔서 원장님이나 수술 방법이 결정되면 실장님 통해서 정확한 안내 받으실 수 있습니다. 비용 같은 경우는 저희가 전화상으로 간단하게 안내 해 드릴 수 있구요.

고객: 얼굴이 너무 넓고 커요.

상담원: 아~그러세요. 그럼 가름한 얼굴형을 원하시는 건가요?

고객: 네~ 옆이 넓어요.

상담원: 아~ 그러시구나. 일단 유선상으로 들었을 때, 광대수술이나, V라인 사각턱 수술

까지 생각하시면 좋을 것 같아요. 물론 정확한 것은 내원하셔서 CT 찍어 보고, 원장님 진단 해드릴 수 있지만, 지금 말씀하신 정도로 광대같은 경우는 저희 병원 수술비용은 000만원, 턱끝이랑 사각까지 포함된 브이라인 사각턱 수술은 000만원. 두가지 수술 같이 하시게 되면 0000만원 입니다.

고객: 다음주 월요일에 상담을 받으러 가면 그날 바로 수술이 가능한가요?

상담원: 얼굴뼈 수술 같은 경우는 전신 마취이기 때문에, 검사 먼저 받아보셔야 되세요.

되도록이면 오셔서 상담을 먼저 받아보시고, 필요한 수술 전 검사 하시고 나서, 수술은 최대한 빠른 날짜로 다음 날이라도 도와 드릴 수는 있습니다.

00일 날 오셔서 바로 수술 원하시면, 예약금을 30만원을 오늘 증으로 보내주셔야 합니다.

보내주신 예약금은 날짜 변경 가능하지만 환불은 안됩니다. 고객님의 당일상담 받고 수술을 원하신다면 좀 더 신중하게 고민해주세요.

상황 3

상담시간이 원장님 수술 스케줄 때문에 변경되어, 컴플레인 하는 상황

고객 니즈

본인이 원하는 시간대에 상담을 받고 싶다.

핵심 포인트

1. 원장님 스케줄 변경에 대해서 먼저 사과와 양해의 감정을 전달한다.
2. 고객이 이전 상담을 통해서, 제시한 단서를 조합하여, 대안을 제시한다.
3. 변경된 상황에 대해서 설명하며, 고객에게 변경된 스케줄에 오는 것이 고객의 편의에 더욱 좋음을 이해시킨다.
4. 고객이 컴플레인을 하면, 공감하며, 거듭 양해를 부탁한다. 해당 고객에게 후에 더욱 신경 써 드리겠다는 표현을 한다.

[상황 별 스크립트 1. 스케줄 변경이 용납이 안되는 상황]

고객: 네?? 저 이것도 시간 어렵게 낸 건데... 병원에서 시간을 이렇게 변경해도 되요??

상담원: 정말 죄송합니다. 원장님 수술 스케줄과 겹쳐져서 부득이 하게 예약변경을 하게

되었습니다. 괜찮으시다면 다른 날짜로 예약을 변경해도 될까요?

고객: 제가 그날 말고는 시간이 안돼요~ 그때도 그렇게 이야기 했었는데....

상담원: 아니시면 일단 실장님 상담이라도 진행 도와드리겠습니다. 실장님 상담 먼저 받아보시고 상황에 따라서 조금 대기하시더라도 원장님 연결 가능하다면 바로 연결 도와드리겠습니다. 괜찮으신지요?

[상황 별 스크립트 2. 변경이 된 상황에 수용은 하나 불만족한 상황]

고객: 네?? 저 이것도 시간 어렵게 낸건데... 병원에서 시간을 이렇게 변경해도 되요??

상담원: 아~○○님 미리 약속해 주신건데 변경 요청 드려 너무 죄송합니다. ○○님 지금 ○○부위 고민되지 않아요? 정확하게 진단받고 상태 보시려면 원장님 상담을 하셔야 하는데 원장님 수술시간이 겹쳐서 그 시간에 오시면 대기가 너무 많을 것 같아 미리 연락을 드렸습니다. 괜찮으시다면 ○○날짜(또는 ○시)로 변경 도와드리는건 어떠세요? 아니면 (안타까움 표현하며) 약속 시간에 방문하셔도 되시는데 그 시간은 원장님 대기가 1~2 시간 정도 생깁니다.... ○○시에 오시면 최대한 대기 없도록 신경써서 진행해드리겠습니다. 불편을 끼쳐드려 너무 죄송합니다.

고객: 아~ 알겠어요!

상담원: 변경에 응해주셔서 감사합니다. ○○님~

상황 4

주말에만 상담이 가능하나 많은 예약으로 시간확보가 힘든 상황

고객 니즈

최대한 본인이 원하는 시간대에 빠르게 상담을 받고 싶다.

핵심 포인트

1. 상담자는 감정적으로 공감하며, 고객의 상황에 맞추어서 진행하려는 것을 어필한다.
2. 고객이 제시한 예약가능한 시간대에 대한 단서를 조합한다.
3. 토요일날 빠른 마감율 안내하여, 평일 예약으로의 전환 가능성을 물어본다.
4. 향후 스케줄이 원하는 일정에 맞게 변경이 되기도 하므로, 수술 일정 변경으로 생기는 상담 자리를

확보하면 상담자가 다시 연락드리기로 유도한다.

상담원 : 상담 예약을 도와드릴까요?

고객 : 네

상담원 : 고객님의 원하시는 날짜가 있으신가요?

고객 : 여기 일요일은 안하지요. 혹시 이번주 토요일 가능한가요?

상담원 : 고객님의 이번주 토요일은 이미 예약이 마감되었습니다.(요즘은 성형 시즌이라서 현재 주말 예약이 2주전에 마감이 되고 있어요.) 토요일 같은 경우는 고객님의 직장인들이 선호하시는 요일이고, 진료 시간이 짧아서 예약이 빠르게 마감됩니다. 혹시, 고객님의 정말 잠깐이라도 평일에 1시간에서 1시간 반정도 시간 괜찮으실까요?

고객 : 제가 직장생활을 해서요. 편하게 주말에 가고 싶은데...

상담원 : 아~ 그러세요. 그럼 가장 빠른 다다음주 토요일로 예약 잡아드릴까요? 차후 취소를 하시더라도 시간을 확보해 놓으시는게 좋으세요.

고객 : 어쩔 수 없지요. 그렇게 잡아주세요. 혹시 가예약 같은건 없나요? 이번주에 되도록이면 상담 받고 빨리 수술 받고 싶은데....

상담원 : 그러시구나. 수술까지 예약하시고 싶으시면, 번거로우시더라도 제가 상담날짜 하루 전날 수술 예약 가능여부에 대해 다시 연락을 드려도 될까요? 지금은 스케줄상 수술 예약이 마감되어, 수술 예약 불가한 것으로 나오긴 하지만, 변경하시는 분들이 있으셔서 고객님의 원하는 당일 수술 예약이 다시 가능 할 수도 있으세요. 일단은 제가 상담 예약으로 도와드리고요, 괜찮으시다면 상담예약일 하루 전날 다시 연락을 드려서, 수술실 상황을 좀 더 정확하게 안내 도와드리는 건 괜찮을까요?

고객 : 그럼 일단 예약해주시구요. 연락 기다릴게요.

상담자 : 네 감사합니다. ○월 ○일 ○시 상담예약 도와드렸고요. ○일날 다시 02-000-0000으로 전화 갈테니, 받아주세요.

상황 5

전화상담만 받겠다고 고객이 먼저 선을 그은 상황

고객 니즈

본인이 원하는 정보를 파악하고, 내원예약에 대한 부담을 가지길 싫다.

핵심 포인트

1. 상담자는 고객이 상담만 받으려는 이유를 파악하여, 맞춤으로 응대한다.
2. 내원예약에 대한 고객의 가능성을 먼저 닫지 않는다.
3. 의증을 파악하는 질문을 활용하여 고객에게 내원 상담의 중요성을 어필한다.

고객: 저 일단 ○○수술 비용안내를 받고 싶은데요.

상담원: (간단하게 안내 할 수 있는 수술방법이나 정해져 있는 비용을 안내한다.) 하지만 고객님~ 개인 차이가 있기 때문에 수술방법에 따라 비용이 달라지십니다. 내원하시어 원장님의 상담을 받으시고, 거기에 맞는 수술방법 안내 받아 보시는 게 수술 결정 하시는데 확실히 도움 되실거예요. 괜찮으시다면 내원 약속 좀 도와드릴까요?

[상황 별 스크립트 1. 내원 당일 날 무조건 수술을 원하는 경우]

고객: 네. 되도록이면 그렇게 하고 싶어요. 언제쯤 병원이 한가하죠?(언제쯤 바로 가면 수술 받을 수 있죠?)

상담원: 죄송합니다만 병원의 수술 스케줄은 변동이 심하여, 유선상으로 정확하게 확답드리기가 어렵습니다. 혹 상담 당일 수술을 원하시면 내원 전에 수술 예약금을 보내주시면, 수술 약속을 도와드리는 방법이 있습니다. 괜찮으시다면, 예약금을 통해서 수술 스케줄을 우선 확보해드릴까요?

[상황 별 스크립트 2. 지방矯해외 거주 중인 경우]

고객: 해외 거주중이라 당장 내원은 어렵고요. 일단 ○○수술에 대해 알아보고 있는 중이에요.

상담원: 네~ 고객님 현재 외국에 계시군요. 그러면 한국 들어오는 날짜는 대략 언제쯤으로 생각 중 이신가요?

고객 : ○○월 쯤이요.

상담원 : 아~ 그래서 전화로 먼저 알아보시는구나. 물론 정확한 부분은 고객님의 직접 내원하셔서 원장님 상담을 받아보셔야 아실 수 있으세요. 대략적으로 고객님의 궁금해 하시는 ○○에 대해서 안내를 해드리자면 ~~~(내용응대)입니다.

멀리 계셔서 한국 바로 오질 못하니 더 답답하시겠어요. 방학기간이면 병원에 고객분들이 더 많아지는 시기니까 한국 나오는 일정 정해지시면 미리 전화주셔서 꼭 상담이라도 한번 받아보세요. 인터넷으로 알아보시는 것과 직접 상담받고 진단받는 건 분명 차이가 있으시니까요.

[상황 별 스크립트 3. 방문은 힘들고, 일단 전화상담해달라는 경우]

고객 : 아~ 제가 일단은 바빠서 방문은 힘들어서, 전화상으로 좀 알아보고 가고 싶어요.

상담원 : 고객님의 상태에 따라 수술 방법 또한 달라지십니다. 대략적으로 정해져 있는 비용 정도는 안내가능하오나 번거로우시더라도 내원해주신다면 직접 원장님 일대일 상담으로 연결해드리겠습니다. 고객님의께서 생각하신 수술과 막상 원장님 상담 후 본인에게 적합하신 수술방법이 완전히 달라지실 수 있음을 감안하시고요. 안내 도와드리겠습니다.(내용응대)입니다.

상황 6

재수술이라서 많은 곳에 상담을 받고 알아본다는 상황

고객 니즈

재수술을 통해서 본인이 원하는 결과를 얻을 수 있는 병원인지 알고 싶다.

핵심 포인트

1. 고객의 상황에 대해서 속상함 등을 공감해준다.
2. 000 병원의 원장님들의 재수술 케이스가 많음을 자연스럽게 어필한다.
3. 비용적인 부분보다는 만족할 만한 결과를 기대 할 수 있는 곳을 선택해야 함을 설득한다.
4. 조언하면서, 전문가적인 입장으로 상담을 이끌어 나간다.

고객 : 제가 ○년전 ○○수술을 받았는데, 결과가 좋지 않아서, 재수술을 하는 곳을 알아보고

있거든요.

상담원: 아~ 그러세요. 혹시 ○○재수술은 왜 고민중이신건지...결과가 마음에 안드셨나요?

고객: ~~점이 마음에 안들어요..

상담원: 어렵게 결정해서 수술 하셨을 텐데 그 부분 때문에 속상하셨겠어요. 고객님~ 문의 잘 주셨습니다. 많이 알아보시고 상담 받아보셔야겠지만, 아시다시피 재수술은 여러가지 고려해야 할 부분이 많으세요. 번거롭더라도 직접 병원에 내원해서 수술가능여부나 피부상태, 조건 등에 대해서 상담 받아보시면 어느 정도 답이 보일실거예요. 비용적인 부분도 첫 수술에 비해 더 많이 발생 될 수 밖에 없으니 그런 부분들까지 최대한 고려해서 상담 도와드리겠습니다. 한번 나오셔서 저희 병원 상담을 받아보시는 건 어떠세요? 저희병원은 타 병원에서 재수술 어려운 분들도 수술 가능할 정도로 원장님들이 스킬이 좋으시고, 또 결과도 좋습니다. 그렇다고 해서 무리해서 재수술을 권유하지 않구요. 원장님께서 검사결과를 토대로 진단하시고, 안전한 범위 내에서 개선이 될 수 있는 경우에만 수술을 권해드립니다. 비용적인 면에서 비교해 보신다면 조금 부담 될 수는 있지만 특히 재수술이시니 이번이 마지막 수술이라고 생각하시고 결정하세요. 비용 때문에 수술 결과를 포기하시면 안되시는 거 아시지요?

이번 수술 후에는 재수술 자체가 불가능 할 수도 있으니까 더욱이 신중하게 결정하세요.

고객: 네~~ 그렇죠~

상담원: 아직 저희 병원 상담을 안 받아 보셨다면 한번 내원하셔서 원장님 통해 정말 개선할 부분이 있고 충분히 나아질 수 있는 지를 들어보시는게 도움 될 것 같습니다. 이번에 또 해결 못하시면 평생 마음 쓰이실거예요. 원장님 직접 상담 하실 수 있게 예약을 도와드릴까요?

상황 7

상담 취소를 원하는 고객에게 지속적으로 내원유도 하는 상황

고객 니즈

본인에게 맞는 병원에서 수술을 하기 위해서 장점들을 알고 싶다.

핵심 포인트

1. 상담 예약을 취소하는 원인에 대해서 파악한다.
2. 고객의 취소 사유에 따라 맞춤으로 응대하며, 최대한 다른 일정을 알아보게 유도한다.
3. 고객의 일정을 잡기가 힘든 경우, 최대한 친절하게 마무리하여 여운을 남긴다.

4. 안타까움을 표현하며, 고객의 입장에서 향후 병원을 내원하시기를 안내한다.

고객: 저 ○월 ○일 ○시에 예약했는데 취소해주세요.

상담원: 네~ 취소하시려구요. 고객님의 혹시 왜 내원이 힘든신지 여쭙어 봐도 될까요?

[상황 별 스크립트 1. 피치 못할 개인사정으로 취소를 원하는 경우]

고객: (고객의 목소리가 이미 가라앉아 있음)제가 지금 몸이 아파서요.

상담원: (안타까워하며)아~ 그러시구나, 많이 힘드시겠어요. 회복 잘하시고, 나아지시면 편하실 때 언제든지 연락주세요!

[상황 별 스크립트 2. 예약 날짜에 본인이 다른 일정이 생긴 경우]

고객: 그날 갑자기 다른 스케줄이 생겨서요.

상담원: (고객이 예약한 병원이 어디인지 확인하여 응대한다) 고객님의, ○○상담 받으시려고 힘들게 날짜 확보하셨는데 미리 제가 다음주로 변경 해드릴까요? 아니시면 너무 오래 대기하실 수 있으셔서요~ 일정 변경 시 또 취소해도 되니까 부담 갖지 마세요. 아예 취소를 하시는 것 보다 변경을 해놓으시는게 후에 상담 받으시기 더욱 편하세요.

[상황 별 스크립트 3. 예약변경을 유도하였으나 실패한 경우]

상담원: 지금 당장은 스케줄이 정확하지 않으시군요~ 저희 토요일에도 오후 ○시까지 진료하고, 평일은 ○시, 금요일엔 저녁 ㉠시까지 진료를 하고 있으니 편하신 일정에 언제든지 연락주세요. 원장님 수술 스케줄 고려해서 상담 도와드릴테니 사전에 연락주시면 선택 가능한 날짜 폭이 넓습니다. 그러니 꼭 후에 다시 내원 계획 잡히실때, 미리 전화주세요. 감사합니다.

6. 불만고객 응대

1) 불만 고객 응대 프로세스

1. 신속한 접수	고객이 불만을 표현하면 신속히 접수를 도와준다
2. 사과한다	고객이 불편을 느낀 것에 대한 사과를 한다. 예) 불편을 드려 죄송합니다. 어떤 부분이 불편하셨는지 말씀해 주실 수 있으신가요?
3. 경청한다	고객의 불만을 자세히 경청한다. 예) 불편에 대해 이해가 간다는 공간을 할 수 있으나 고객에 편에 서서 병원의 잘못에 맞장구 치지 않는다
4. 원인분석	고객의 의견을 토대로 불만 원인을 분석한다
5. 해결방안 모색	고객의 불편을 해결할 수 있는 방안을 찾는다
6. 대안제시	대안을 고객에게 제시한다. 예) ~ 헤드릴게요 (X) ~ 하려고 하는데 괜찮으신가요? (O)
7. 고객동의	고객의 동의를 구한다. 고객이 직접 선택할 수 있도록 2가지 방안을 제시하는 것이 좋다
8. 거듭 사과 감사 인사	불편한 부분에 대해 거듭 사과와 제시한 대안에 응해준 것에 대해 감사인사를 한다
9. 피드백	고객불만에 대한 내용을 공유 하고, 불만이 재발하지 않도록 해당 팀과 내용을 공유 한다

2) 불만 고객 응대 스킬

① 맞장구 표현

- 가벼운 맞장구 : “저런” “그렇습니까?”
- 동의 맞장구 : “과연” “정말, 그렇겠군요” “예, 그렇습니까?”
- 정리 맞장구 : “그 말씀은 ~~ 이라는 것이지요?”
- 재촉 맞장구 : “네~ 그러셨군요. 그래서 어떻게 되셨습니까?”

② 응대 표현

✓ 고객의 감정을 수용한다.

“어떤 상황인지 충분히 이해가 갑니다. 저 같아도 속상할 것 같습니다.”
“고객님 상황을 이해할 수 있습니다. 예~ 잘 알겠습니다.”

✓ 사과한다.

“맞습니다. 이것은 저희의 잘못입니다.”
“그런 상황이 발생한 부분에 대해서는 너무 죄송하게 생각합니다.”
“불편하게 해드려서 죄송합니다.”

✓ 한계를 정한다. (2번 이상의 정중한 사과 후)

“지금 얼마나 화가 나는지 제가 그 심정은 이해합니다만, 문제를 해결하기 위해서는 고객님의 도움이 필요합니다.”
“고객님의 기분은 이해합니다. 하지만 계속 이렇게 화만 내신다면 문제 해결에 도움이 되지 않습니다.”

✓ 업무와 관련된 대화를 시작한다.

“고객님 조금 전에 ~ 라고 말씀해 주셨는데 어떤 부분이 불편하셨습니까?”
“그럼 ~에 대해서 상세히 말씀해주시겠습니까?”

✓ 대안을 제시한다.

“저희가 해드릴 수 있는 것은 A와 B가 있습니다. 어떤 게 더 좋으시겠습니까?”

✓ 감사인사를 하며 마무리 한다.

“불편하셨던 부분을 말씀해 주시기 어려우셨을 텐데, 저희 병원을 아끼는 마음으로 말씀해 주셔서 너무 감사합니다.”

“사과 받아주셔서 감사합니다.”

“앞으로는 고객님의 뿐만 아니라 다른 고객에게도 불편함이 생기지 않도록 시정하겠습니다.”

3) 불만 상황별 고객응대 매뉴얼

★ 대기석에서 누워 있는 고객

태도

보호자로서 수술에 대한 걱정과 긴 시간 기다림으로 인해 다소 지치고 힘든 점을 이해하며 공감해준다.

응대멘트

고객님 안녕하세요. 잠시 양해의 말씀 드리겠습니다.

(제스처로 몸짓을 하며) 로비 층에 많은 고객들과 함께 이용하는 공간이다 보니 자세를 조금만 신경 써 주시면 너무 감사할 것 같아요. 조금 불편하시겠지만 부탁드립니다.

(자리를 고쳐 앉는 고객에게) 이해해 주셔서 감사합니다. 대기하시면서 필요한 것 있으시면 언제든지 말씀해주세요. 감사합니다.

★ 병원내부를 뛰어다니는 아이를 동반한 고객

태도

아이가 미끄러지거나 다칠 수도 있을 것에 대한 걱정스러운 마음을 담아 안내한다.

응대멘트

실례합니다. (아이가 걱정된다는 표정을 지으며) 혹시 우리 아이가 미끄러지거나 다칠 수가 있어서 조금만 주의 부탁드립니다. 감사합니다.

★ 수술고객이 대리운전/콜택시를 요청하는 경우

태도

수술 후 힘들 것을 염려하는 태도, 마음가짐으로 응대한다.

응대멘트

(따뜻한 눈빛으로) 수술 받으시느라 고생하셨습니다. (종이와 펜을 내밀며) 연락처 적어주시면 도착 시 고객님의 연락이 올 수 있도록 도와드리겠습니다.

★ 짐이 많은 고객

태도

병원내부를 편하게 이동 할 수 있도록 도와주고 싶은 마음가짐

응대멘트

고객님 짐을 맡아 드리겠습니다. 성함을 말씀 부탁드립니다.
(네임택에 이름을 적고 보관 장소에 보관한다.)

★ 차트작성(문진표작성) 거부 고객

태도

차트작성에 필요성에 대해 친절히 설명 하며 차트작성을 도와준다.

응대멘트

조금 번거로우시겠지만 고객님의 정확한 상담을 위해 작성이 필요합니다. (고객 옆에 앉아 함께 내용 작성을 도와준다.) 고객님의, 필요한 정보만 말씀해주시면 제가 도와 드리겠습니다.

★ 수술 전, 경과 사진 촬영을 거부하는 고객

태도

고객이 사진촬영에 대한 오해를 할 수 있으니, 이해하기 쉽도록 안내 한다.

응대멘트

수술 전후 비교·효과 등을 확인할 수 있도록 사진촬영은 꼭 필요합니다. 광고에 사용되는

것이 아니라 수술 전후 원장님상담 시 필요한 것이니 협조 부탁드립니다.

★ 수술 시 네일 아트를 지우기 싫다는 고객

태도

고객의 마음을 이해하는 안타까운 마음을 담아 안내 한다.

응대멘트

(안타까운 마음을 담아)네~ 네일아트가 정말 이쁘네요. 하지만, 고객님의 안전을 위해서 수술 중 고객님의 정확한 산소 포화도를 측정하기 위해서 꼭 필요한 부분입니다. 제거 부탁드립니다.

★ 예약을 하지 않고 내원한 고객

- 재진 고객(직원의 누락, 고객의 누락)

상황

예약일에 방문한 것으로 고객이 알고 있다면, 직원의 실수이던 고객의 실수이던 책망하지 않고 진료접수를 도와준다.

응대멘트

접수 완료되었습니다. 오늘 예약하고 방문해 주셨는데, 진료지연으로 인해 대기가 발생할 것 같습니다. 혹시 시간 괜찮으신가요? ○분 정도 소요 예정입니다. 최대한 빠르게 진료 보실 수 있도록 하겠습니다. 이해해 주셔서 감사합니다.

- 처음 방문한 고객

상황

지나가다가 병원에 내원한 고객인 경우 적극적인 자세로 당일 상담을 받을 수 있도록 도와준다. 당일 상담이 불가능한 경우 다음 예약일을 잡고 귀가 할 수 있도록 한다.

응대멘트

고객님~ 혹시 어떤 상담 원하세요?(고객이 방문목적, 원하는 시술/수술을 말한 후) 네~ 그러시군요. 죄송합니다만, 저희 ○○병원은 모든 진료가 예약제로 운영되고 있습니다. 오늘

어렵게 내원해주셨는데 현재 예약이 잡혀있어서 바로 상담은 어려우십니다. ○분~○분 정도 대기가 발생합니다. 괜찮으신가요?
(대기불가)다음에 방문하실 수 있는 일자를 말씀해주시면 바로 상담을 받을 수 있도록 예약 도와드리겠습니다.

★ 대기시간이 발생하는 경우

- 고객이 늦게 내원한 경우

태도

책망하는 말투를 삼간다. ○○병원의 예약 운영제에 대해 상기시키며 대기 시간이 어느 정도 인지에 대해서 정확히 안내한다.

응대멘트

고객님, 진료접수는 완료 됐습니다. 죄송하지만, 예약시간보다 조금 늦게 오셔서, 먼저 오신 다른 고객님께서 진료를 보고 계세요. 약간 대기가 발생하는데 혹시 시간 괜찮으신가요? 가능한 빨리 진료 받으실 수 있도록 해드리겠습니다.

- 고객이 정시에 왔는데 대기하는 경우

태도

대기 시간이 길어진 이유에 대해서 설명 드리고, 대기 시간이 어느 정도 인지에 대해서 정확히 안내한다. 고객의 이후 일정을 확인한다.

응대멘트

고객님, 너무 죄송합니다만, 진료지연, 응급수술으로 인해 대기가 발생하게 되었습니다. 혹시 시간 괜찮으신가요? ○분 정도 소요 예정입니다. 최대한 빠르게 진료 보실 수 있도록 하겠습니다. 이해해 주셔서 감사합니다.

- 추가 대기가 발생하는 경우

태도

1차 대기 안내 후 고객이 방치 되었다는 생각이 들지 않도록 관심을 표현한다.

응대멘트

고객님, 오래 기다리게 해서 정말 죄송합니다. 제가 얼마나 걸릴지 확인해 보고 바로 알려드리겠습니다. 고객님의, 제가 확인해보니 ○○의 이유로(사유설명) ○분 정도 더 기다려셔야합니다. 이후 시간 괜찮으신가요? 최대한 빠르게 진행될 수 있도록 다시 한번 더 요청하겠습니다. 양해주셔서 감사합니다.

★ 고객이 검사비에 대해서 불만을 표현할 때

고객 검사비를 왜 내야 하죠?

응대멘트

외관을 통해서만 정확한 상태를 파악 할 수 없으므로 X-ray 촬영이 필요합니다. 그래야 자세 한 상태가 파악이 가능하디 보니 X-ray 검사비용이 발생합니다.

★ 초진 상담 시 검사를 하지 않고, 상담 받고 싶다고 할 때

고객 검사 안하고 상담만 받고 싶어요.

응대멘트

상담을 원하시는 부위가 육안으로는 확인이 안되는 부위이기 때문에 검사를 진행하셔야 ○ ○○님께 더 정확하고 확실한 상담을 하실 수 있습니다. 검사를 원하지 않으시면 정 확한 데이터가 없기 때문에 구체적인 상담이 어려울 수 있습니다.

★ 고객이 로비에서 큰소리로 화를 내는 경우

고객 너무 불편하고 화가나요.

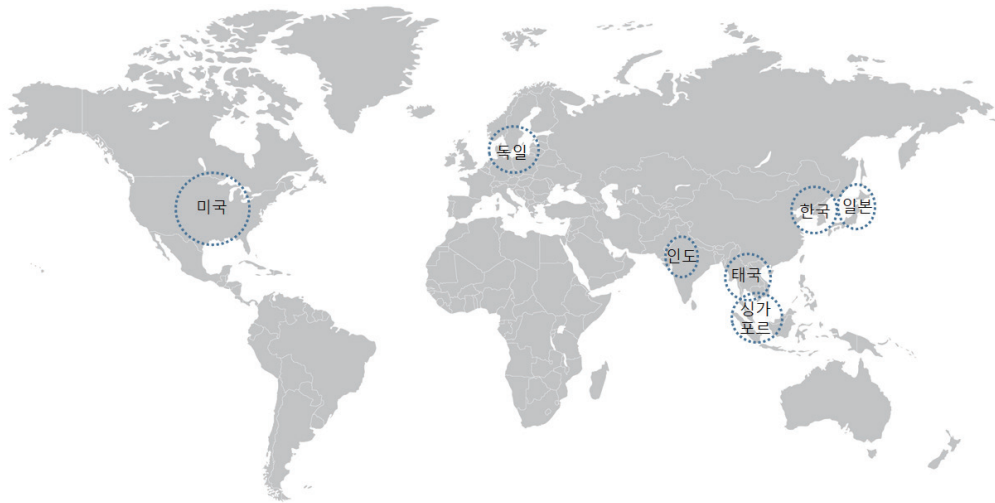
응대멘트

(사유를 여쭙어 본다. 조용한 상담실로 안내한다.) 고객님의, 우선 불편하게 해드린 점 죄송합 니다. 어떤 불편함이 있으셨는지 여쭙봐도 될까요? 편하게 상담실에서 말씀 부탁드립니다.

(고객이 소리를 크게 지르는 경우 클레임 담당자(상급자)에게 인계한다.)

7. 국제의료관광코디네이터

1) 의료관광



세계적인 인구의 고령화 현상과 융·복합 의료기술의 발달로 인한 글로벌 헬스 케어 산업이 지속적으로 성장하고 있다. 특히 아시아 지역의 지속적인 경제 성장과 더불어 삶의 질에 대한 인식 변화로 양질의 의료서비스를 받기 위해 이동하는 인구가 늘고 있다. 이로써 글로벌 헬스케어 산업은 각 국가의 경쟁력을 좌우하는 주요한 산업분야이다. 이에 각 국가는 양질의 의료서비스 수준, 길지 않은 대기 시간 등의 강점을 내세워 글로벌헬스케어 산업에 진출한다. 대한민국도 2006년 이후 의료관광 산업을 육성 지원한 결과, 의료관광산업은 고부가가치 산업으로 자리매김 하였다. 의료관광 상품은 고 전문 서비스에 속하며, 고 전문 서비스일수록 소비자는 상품 구매와 이용에 있어, 높은 지각된 위험을 느낀다. 의료관광 코디네이터는 의료관광객과의 서비스 접점에서 지속적으로 의료기관과 의료관광지의 서비스 품질을 생산하는 역할을 한다.

1 태국

태국 방콕의 변화가 수줍임에 위치한 범룽랏 병원은 미국 뉴스위크가 선정한 세계 10대 글로벌 병원 중 맨 처음으로 소개된 동남아 최대 규모의 병원이다. 연간 외래환자는 100만 명. 그 가운데 40만 명가량은 세계 154개국에서 찾아오는 외국 환자들이다. 의료산업의 국제화를

지향하는 한국에서도 많은 관계자가 이 병원을 벤치마킹하기 위해 방문한다.

휴가 차 태국에 왔다가 자동차 사고로 무릎을 다쳐 이 병원에서 수술을 받고 입원 중인 미국인 카신 스토프즈(68·여) 씨의 얼굴에선 불평이라곤 찾아볼 수가 없었다.

“쉬운 수술이 아니었는데 결과가 너무 만족스럽습니다. 미국에 비해 불과 4분의 1의 비용으로 수술을 마쳤어요. 전담 의사가 2명인 데다 간호사가 머리를 빗겨 주고 손발톱까지 다듬어 주는 서비스도 미국에선 보지 못한 서비스입니다.” 이 병원은 특히 미국인들에게 인기가 높다. 미국에서 9만 달러(8380만 원)가량이 드는 목 디스크 수술을 이곳에서는 불과 1만 달러(930만 원)에 받을 수 있다. 치료를 받은 뒤 관광지를 돌아보면서 경과를 지켜볼 수도 있다. 저렴한 의료 서비스와 지역적 특성을 결합한 ‘의료 관광’이 가능한 것이다. 항공료와 숙박비 등을 포함해도 전체 비용이 미국 치료비의 20~25%에 지나지 않는다.

이 병원에는 2600명의 직원이 근무하고 있으며 이 중 의사는 900명, 간호사는 700명이다. 의사 중 3분의 1은 미국 의사자격증 소지자들이며 높은 연봉으로 태국의 우수한 의사들을 지속적으로 유치하고 있다.

범룽랏 병원의 급성장은 저렴한 의료 서비스만으로는 다 설명할 수 없다. 이 정도의 저렴한 진료비의 의료기관은 동남아 도처에 많다. 범룽랏 병원의 성장은 세계와 눈높이를 맞춘 글로벌 마인드와 홍보력이 뒷받침된 결과다. 이 병원은 의료서비스와 경영을 철저히 분리했다. 미국 의료 전문가들이 경영과 해외홍보를 담당하고 있는 까닭에 운영시스템도 철저히 미국식이다. 범룽랏 병원은 아시아 최초로 미국과 캐나다의 의료수준에 맞춰 국제공인의료품질 심사를 통과했고 국제병원평가위원회(JCI)의 공인을 받았다. 이는 세계 의료시장의 흐름을 꿰고 있고, 국제 의료분야에 광범위한 인맥을 확보하고 있는 미국 전문가들이 운영하기에 가능했다. 남들은 생각지도 못한 사이에 획득한 ‘아시아 최초’의 국제인증 마크들은 병원의 대외적 신용도를 보장한다.

병원 내부에는 각국 환자를 유치하기 위해 22개 언어를 구사하는 30여 명의 통역사 인력이 배치되어 있다. 한국어 통역서비스도 보장되며 홈페이지는 한국어를 포함한 14개 국어로 운영된다. 미국 의사자격증을 갖춘 의료진이 24시간 진료하는 시스템, 국경을 넘어 치료를 받으려 온 외국인환자들에게 제공하는 원스톱 진료시스템은 특히 중동의 부호들이 태국의 범룽랏 병원을 즐겨찾는 이유이다. 모든 환자가 그러하지만 특히 중동 환자들은 값싼 의료비보다는 의료수준을 보고 병원을 선택한다. 이에 범룽랏 병원은 세계 각국의 환자 유치를 위한 시스템을 가장 일찍 마련한 의료기관이다.

② 싱가포르

1997년 동아시아국가에 동시다발적인 금융 위기가 닥쳤다. 이에 싱가포르 경제검토위원회

에서 경제 전반에 대한 전략을 대대적으로 구조조정했다. 30년간 유지해왔던 제조업은 중국으로 이전하는 상황이기 때문에 더 이상 국가의 성장엔진이 아니라는 결론을 내렸다. 그리고 새로운 국가전략으로 보건의료, 파이낸스, 물류 등 전문분야 서비스를 국가 경쟁력 차원에서 집중 육성하기로 하였다.

이를 정책적으로 뒷받침하기 위해서 당시 싱가포르의 고척동 총리는 의료를 의료산업(health industry)로 선언하고, 국공립병원과 민간병원의 차별화를 실시하였다.

싱가포르 정부는 아시아의 '의료 허브'와 병원산업 육성을 위해 의료서비스 차별화정책을 시행했다. 싱가포르 국민은 개인소득의 6~8%를 의료저축계정에 저금하는 Medisave제도를 운영하고 있다. 이 제도는 소득이 있는 개인의 의료저축계정으로 본인과 고용주가 50%씩 부담하여 저금하며, 총액이 일정액을 넘어서면 중앙적립금으로 이월되어 의료비 외 다른 용도(주택구입 등)로 사용할 수 있는 제도이다. 그리고 의료안전망으로 중증환자와 영세민들을 위해서 Medishield와 Medifund를 운영하고 있는데, 이는 정부보조금으로 중증환자와 영세민들의 국·공립병원의 입원·치료비를 지불하고 있다.

싱가포르는 환자의 80%가 국·공립병원에서 입원·치료를 받으며, 지불 능력이 있는 일부계층(20%)은 진료비가 비싼 민간 병원을 이용하고 있다. 이 같은 이원화 정책은 고척동 총리가 80년대 보건부 장관으로 있으면서 시작됐는데, 기본적인 의료수요와 고급의료 서비스가 조화를 이루어 의료의 사회안전망과 의료산업 발전이라는 두 가지 목표를 달성할 수 있다는 사례로 제시되고 있다.

싱가포르의 공공병원의 병상은 전체 병상의 80%를 차지하고 있으며, 민간영리병원의 병상은 20%에 해당한다. 공공의료기관은 전체 예산의 40~50%를 정부에서 보조를 받으면서 자국민에 대한 의료서비스를 수행한다. 외국인 환자 진료는 민간영리병원이 수행한다. 민간영리병원의 입원환자 70% 이상이 외국인 환자이다. 따라서 민간 병원들은 다양한 의료 서비스를 개발하여, 고소득층 자국민 환자는 물론 동남아시아 국가를 위주로 외국인 환자를 유치하려고 경쟁을 벌인다.

싱가포르 공공의료기관의 평균 재원일수는 4.5일, 민간영리병원의 평균재원일수는 3일정도로 집계된다. 이처럼 민간병원의 재원일수가 짧은 것은 외국인 환자가 입원할 경우 입원수속 → 검사 → 수술이 원스톱으로 가능한 시스템을 구축해 많은 외국인 환자를 유치하고 있기 때문이다.

특히 싱가포르 영리병원들은 세계적인 의료허브시스템 구축을 위해 외국환자가 싱가포르를 방문할 경우 적어도 4~5개 영역의 서비스를 동시에 제공한다. 의료기관 자체에서 각각의 서비스를 상호 보완적으로 지원하는데, 예를 들면 민간병원의 직원은 관광가이드 자격증을 보유하여 환자가족에게는 환자가 입원중인 기간 동안 관광서비스를 제공하기도 한다. 그리고 의료기

관 호텔예약서비스, 비자발급 서비스 등을 민영 의료기관 소속의 직원이 제공해 주기 때문에 고객은 안정감과 신뢰감 있는 상태로 의료기관의 서비스를 이용하고 있다.

2) 국제 진료 센터

국내에서 거주하는 외국인, 해외에서 진료를 받고자 찾아오는 환자들에게 원활한 진료 서비스를 제공하는 부서이다. 인종, 언어, 문화, 국적에 구애받지 않고, 외국인의 진료가 원활하게 이루어진다. 외국인환자유치지원법 제2조 제3호에 따르면 외국인 환자 유치 행위란 외국인의 국내 의료기관 이용 증진을 위하여 진료예약, 계약 체결 및 그 대리, 외국인 환자에 대한 진료 정보 제공 및 교통, 숙박안내 등 진료에 관련된 편의를 제공하는 활동을 의미한다.

의료법에서 정하는 외국인 환자는 국민건강보험법에 따른 가입자나 피부양자가 아닌 외국인이다. 즉 외국인 중에서 출입국관리법에 따라 외국인 등록을 한 자, 재외동포의 출입국과 법적 지위에 관한 법률에 따라 국내거소신고한 외국 국적동포는 의료법에서 정하는 외국인 환자라 볼 수 없다. 해외에 거주하며 국적이 대한민국이 아닌 외국인, 관광 중 의료서비스가 필요한 외국인, 의료를 목적으로 방문하는 외국인 등이 의료법에서 정하는 외국인 환자라 볼 수 있다.

우리나라 의료기관이 외국인 환자 유치지원 사업을 할 수 있는 근거는 2009년 “의료법” 개정을 통한 외국인 환자 유치 허용되었기 때문이다. 유치기관과 유치업자가 국내에 거주하지 않는 외국인 환자를 대상으로 소개, 유인, 알선 등을 통한 외국인 환자 유치 행위가 허용되었다. 그리고 2016년에는 “의료 해외진출법 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률”이 제정되면서, 의료기관이 해외로 진출하여 영리를 취득할 수 있게 되었다.

외국인환자가 의료 비용을 지불하는 유형은 다양하다. 가장 먼저 구분해야 할 환자군은 국민건강보험적용을 받는 외국인이다. 예를 들면, 직장가입자로 가입되어있는 외국인, 또는 피부양자로 가입되어있는 외국인들은 국내 환자들과 같은 수가를 적용받는다. 급여 진료는 급여 처리되고, 비급여 진료는 비급여 처리하면 된다.

국민건강보험이 적용되지 않는 외국인인 경우는 일반수가 또는 국제수가를 적용하는데, 국제수가란 의료기관이 외국인환자 유치를 위해 적극적인 마케팅과 경영을 하고 있다면 국제수가표를 만들어 구비해둔다. 국제수가는 일반수가의 2~3배의 가격으로 의료기관이 책정하는 비용이다.

의료기관의 경영방침에 따라 외국인 환자를 유치하는 경로는 다양하다. 이에 외국인 환자가 의료기관을 이용하고, 개인 지불하거나, 의료기관과 선계약을 체결한 기관으로 유입된 경우는 계약을 통한 지불을 한다. 예를 들면 글로벌 보험사와 병원 간 지불 계약, 대사관, 미군 등 유관 기관과 병원 간 지불 계약, 중동 국비 환자 등 국가 간 지불 계약이 있다.

3) 국제의료관광코디네이터



의료관광 코디네이터는 국제화되는 의료시장에서 의료관광객을 유치하고 관리하기 위한 구체적인 진료서비스 지원업무, 관광지원업무, 국내의 의료기관의 국가 간 진출을 지원할 수 있는 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크 관리 및 행정업무 등을 담당한다. 우리나라 글로벌 헬스케어산업의 발전 및 대외경쟁력을 향상시키는 업무를 수행하는 의료관광 전문가이다. 의료관광객에게 받은 문의 내용은 최대한 신속하게 전달하는 것이 좋다. 의료관광객은 적어도 3~4개 이상 예상 상세견적을 받아 들고 비교하기 때문에 국내 의료기관에 유치하기 위해서는 정확한 견적내용과 차별화된 서비스를 가지고 있다는 것으로 어필해야한다.

① 의료관광 코디네이터의 업무

✓ 문의 및 상담

의료관광객과의 상담이 시작되면 우선 확보 되어야 하는 것이 의료관광객의 정보(개인정보, 진료기록, 각종 검사결과물과 현지진단서 등)이다. 의료관광객이 관심을 보이는 진료상품과 관광상품을 확인한다.

✓ 의료관광 의뢰 및 체류계획 설정

의료관광객 정보를 수집하게 되면 환자의 상황에 따라 진료과목을 결정하고, 국내 의료기관에 진료계획 및 진료비 산정을 의뢰하게 된다. 의료관광객으로부터 정확한 자료를 받는 것이 병원에서 진료계획을 세울 때 도움이 된다.

의료관광객이 국내에서 체류해야 하는 기간과 비용에 대해 정확하게 예상할 수 있도록 진료계획은 되도록 상세하게 산출하는 것이 중요하다. 진료계획안에는 치료 일정에 따른 입원일수 및 외래 진료횟수, 치료 전 검사, 예상 진료항목, 부가서비스 등이 제시되어야 한다.

산출된 진료비는 의료관광객이 입국을 결정하게 하는 예민한 요소로, 입국 후에 진료비가 변동될 수 있음을 고지해야 한다.

사전에 진료비 변동사항에 대해 충분히 숙지가 되지 않으면 불만을 제기하기도 한다.

각 서비스 항목을 일목요연하게 볼 수 있도록 서비스 체크 리스트와 진료비 예상 견적서를 정리하여 환자에게 제시한다.

✓ 의료기관 예약 및 비자업무

의료관광객이 국내 의료기관에서 치료받기로 결정이 되면, 그 다음 절차로 입국 비자신청을 해야 한다. 법무부는 외국인 환자와 동반자의 합법적인 장기체류를 위하여 2009년 5월 이후 출입국관리법 시행규칙을 개정하여 ‘의료관광비자’를 발급하고 있다.

미용치료 등 90일 이하의 간단한 진료에는 90일 이하 단기비자인 C-3-M, 90일 이상의 장기 치료와 재활이 필요한 경우엔 1년짜리 장기비자인 G-1-M 비자를 발급받는다. 의료관광비자(C-3-M, G-1-M)를 받기 위한 준비서류는 사증발급 신청서, 여권 및 신분증, 의료기관(목적지)에서 발급한 의료목적 입증서류, 치료 및 체류비용 조달능력을 입증할 수 있는 서류(통장 사본), 외국인환자 유치 의료기관 또는 유치업자 등록증 사본이 필요하다.

✓ 숙박시설 예약 및 공항영접

의료관광객이 입원을 해야 하는 경우에는 공항에서 바로 입원 할 수 있도록 사전에 의료기관 측과 병실예약 부분을 확인한다. 입국 당일 입원하지 않아도 되는 경우에는 의료관광객이 선택한 숙박시설을 예약하고 확인하여 일정에 차질이 없도록 한다. 공항 영접시 미팅 장소로 국제공항 출구를 정확히 정하여 혼선이 없도록 한다.

✓ 의료기관 방문, 검사 및 치료

환자의 외래 접수단계부터 통역 업무가 시작된다. 환자 정보를 의료기관에 보내 사전예약을 해 둔다. 정보수집 단계에서 환자의 개인정보를 의료 기관에 공개한다는 의료기록 및 개인정보 이용 동의서를 받아두도록 한다. 의료관광객이 접수 할 때 의료서비스의 진행과정에 대해 다시 한번 알려주어 의사소통이 안되어 생길 수 있는 불안감과 불편함을 줄여주도록 한다. 의료서비스의 모든 과정에서 의료관광객이 결정할 수 있도록 충분히 설명해주고, 생각할 시간을 주어 정확히 이해하고 결정했는지 확인하는 것이 좋다.

☺ 접수시 확인해야 할 사항

의료관광객의 비자종류와 체류기간

보험 가입여부와 가입 증명서 확인, 해당 보험사에 지급보증 여부 확인

퇴원 시 병원으로부터 발급 받아야 되는 보험청구 서식확인(진료비 세부 내역서)

☑ 입원시 확인해야 할 사항

입원기간 중에는 가급적 하루에 한번 이상 의료관광객 요구사항을 파악하여 병원에 전달하도록 한다.

병원코디네이터와 핫라인을 교환하여 언제든지 연락을 유지한다.

환자의 진료 진행사항을 의료진에게 확인하여 초기견적 내용상 입원일수가 늘어나지 않도록 관리해준다.

☑ 검사 및 수술(시술)할 때 주의사항

각종 검사 및 수술은 시행 전에 검사 내용과 방법, 부작용 등을 의료 관광객의 자국 언어로 준비된 서면 자료(브로셔)를 통해 사전에 충분히 알려주고 동의서에 서명하도록 한다.

✓ 퇴원

외래 진료가 끝나거나 입원을 했던 환자가 퇴원을 하는 경우 수납을 하게 된다.

수납은 돈과 관련된 업무이기 때문에 의료관광객이 납득할 수 있도록 진료내역에 대한 자세 한 설명과 진료비 납입방법을 상의하여 결정한다.

퇴원시에는 환자의 의무기록과 복용해야 할 약 설명, 추후 관리 방법에 대해 구두로만 설명 하지 말고 의료관광객이 사용하는 언어로 서면 작성하여 전달한다. 환자의 보험 청구 관련 서 식, 환자의 의무기록 및 의사진단서, 소견서를 전달한다.

의료관광객이 의료기기나 약을 항공기에 가지고 가야 한다면 항공사나 세관에 제출할 소견서를 별도로 작성하여 준비해 준다. 거동이 불편한 환자의 경우 앰블런스나 이동수단 확인·예 약해 준다.

퇴원 후 관광을 하거나 쇼핑을 할 경우, 의료관광객이 원하는 곳으로 안내하거나 기존 관광 프로그램을 통하여 가이드한다.

✓ 체류기간 연장

의료관광객의 경우 의료관광으로 단기 입국할 시에는 체류기간 연장 사유가 발생하기 어렵지만, 상병치료를 목적으로 들어오는 경우에는 허가를 받은 체류기간(보통 90일 기준, 최장 1년)을 넘기는 경우가 발생하기도 한다. 의료관광객 본인 및 대리인이 체류기간 연장 신청을 하고 국내 체류 기간을 재허가 받아야만 한다. 전국 해당지역의 출입국관리사무소 또는 출장소에서 업무를 담당하고 있으며, 전자민원(<http://www.immigration.go.kr>)신청 또는 방문예약을 통해 처리할 수 있다. 필요서류는 체류기간연장허가서, 여권, 체류기간 연장 필요성을 입증할 수 있는 소명자료이다. 체류기간 연장을 위한 비자연장 신청서류는 체류기간연장 허가서, 여권, 체류기간 연장 소명자료(진단서)가 있다.

✓ 후속관리(Follow up)

의료관광객이 의료서비스 및 관광을 마치고 자국으로 돌아가는 길에도 의료관광코디네이터의 도움이 필요하다. 입국시 공항영접 서비스와 마찬가지로 출국시에도 공항까지 가는 교통편을 준비하고 환송서비스를 제공한다.

의료관광객이 한국에서 부가가치세 면제품목(Tax Free)을 구입한 경우 면세구역 안에 있는 세금환급코너(Tax Refund)등에서 세금환급을 받을 수 있도록 신고서를 작성하거나 절차를 숙지시킨다. 의료관광객이 자국으로 돌아간 이후에도 지속적인 건강관리나 추가진료에 대한 상담이 필요하다. 치료를 받고 7~10일 정도 지난 시점에 치료효과와 약 복용 후의 반응 등에 대하여 물어 봐주고, 문제가 있을 시 주치의에게 물어 개선할 수 있는 방안을 제시할 수 있어야 한다.

기존 의료관광객의 만족도가 높은 경우, 자국으로 돌아가서 추가 의료관광객을 보내주거나 주변에 한국행을 적극적으로 추천하기 때문에 지속적인 관리는 필수적이다.

만약의 부작용 및 의료사고 발생 시 보험사, 의료기관 등과 협조체계를 구축하여 이에 대한 신속하고 명확한 대응이 이루어져야 한다.

4) 의료분쟁 리스크 관리

진행일정	위험요인	내용
최초 상담	사전정보 오류로 인한 분쟁	• 의료관광객의 국적, 성별, 나이, 병력, 재정상황 등 체크 • 입국비자 필요시 비자유형은 확인하였는가? • 현재 진료현황 자료는 확인하였는가?(의료관광객 국적병원의 진단서) - 환자 진료 설계 범위는 확정하였는가?(진료요청기간, 진료범위, 질병여부에 따른 추가진료 사항, 진료기간, 재조정 등) • 전염병 예방 접종 및 관련 서류 확인 하였는가? • (안전사고 발생시 책임범위 확인) 환자가 가입한 보험의 범위는 확인하였는가? • 입국에 필요한 준비사항은 충분히 설명하였는가? • 예상치 못한 추가 병력 발견시 진료기간 연장 및 상호조정사항에 대해 확인하였는가? • 사고 발생시 상호 책임범위 및 분쟁해결방안에 대해 협의하여 진료계약서에 반영하였는가?
	통역오류로 인한 분쟁	• 의료관광객 국적별 통역 가능한 코디네이터가 있는가? • 코디네이터의 통역내용은 상담일지에 작성하였는가? • 의료관광객에게 코디네이터의 연락처를 정확하게 전달하였는가? • 상호연락처가 변경되었을 경우 올바르게 수정 후 변경사항을 교류하였는가? • 상담 시 안내 매뉴얼은 구비되어 있는가? (영어, 일어, 중국어 등 최소 3개 언어정비 필요)

상담 내용 분석 및 비용 산출	상담 내용 분석 오류	• 상담 내용에 대해 국제진료 담당자와 정확히 논의 후 분석하여 프로세스를 설계하였는가? • 알레르기 유무, 식사 후 주의사항 등 환자 특이사항을 올바르게 체크 하였는가? • 과거 병력은 상세히 체크하였는가? • 현재 복용중인 약물은 체크하였는가?
	비용 산출 오류	• 세부 진료 내용별 검사항목, 투약여부(양약/한약), 옵션 사항 등의 의료관 광객의 요청사항을 올바르게 반영하여 전체 치료비용을 산출하였는가? • 예상 진료비용을 에이전시 및 의료관광객에게 미리 설명하였는가? (의료관광객 개인 부담이 될 경우 준비 필요)
	체류자격 및 비자기간 체크 오류	• 비자가 필요한 국적을 가진 의료관광객의 경우 비자발급 및 기간은 체크 하였는가? • 만료 7일전 일 경우 담당의사 소견서 및 체류연장 신고서는 제출하였는가? • 체류자격에 따라 조치 계획을 수립하였는가?
예약	진료설계 오류	• 진료 설계(진료범위, 절차, 기간, 비용산정 포함) 완료 후 예약 확인서를 발급하였는가?
	대사관과의 분쟁	• 입국비자를 위해 대사관에서 요청한 사전 필요서류를 확인하였는가? • 대사관 요청서류를 충족하여 제출하였는가?
입국	진료불가	• 필요서류를 구비하였는가? • 입국비자 종류를 확인하였는가?
교통 편의 제공	안전사고	• 의료관광객 입국, 출국 시 교통편의 제공이 옵션사항인가? • 공항픽업은 누가 할 것인가?(업체위탁여부 결정) • 안전사고 예방을 위한 주의사항은 충분히 설명하고 계약 체결시 반영하였는가? • 사고 보험의 외국인 보장여부는 확인하였는가? • 사고발생시 보고체계 및 대응조치는 수립되어 있는가?

5) 의료관광비자

① 의료관광비자 발급현황

의료관광객이 국내 병원에서 치료받기로 결정이 되면, 그 다음 절차로 입국 비자신청을 해야 한다. 우리나라는 의료관광객의 합법적인 장기체류를 위하여 ‘의료관광비자’를 발급하고 있다. 의료관광비자는 미국, 일본 등 선진국보다는 러시아, 몽골 등에서 더 선호되고 있다.

비자면제협정 또는 무비자 입국 허가대상국가의 의료관광객은 병원의 예약상황과 비행기 일정, 숙박시설예약 등 간소한 절차에 의해 입국이 가능하다.

② 의료관광비자 발급절차

법무부는 2009년 5월 이후 출입국관리법 시행규칙을 개정하여 기존의 단기종합(C3·90일), 일반(G1·1년) 비자에 치료 목적 입국을 의미하는 메디컬 코드 M 표기를 더해 C-3-M, G-1-M 두 종류의 의료관광비자를 발급하고 있다. 미용치료 등 90일 이하의 간단한 진료에는 단기, 90일 이상의 장기 치료와 재활이 필요한 경우엔 1년짜리 비자를 발급받으면 된다.

의료관광비자의 경우 불법체류자의 장기체류 방편으로 쓰이는 것을 방지하기 위하여 비자 발급 심사시 병원 예약 확인서, 재정 입증서류, 초청 의료기관의 등록증 사본 등 진위여부 확인을 위한 별도의 서류 제출도 필요하다.

외국인유치 의료기관이나 유치업체를 통해 입국한 사람 중 3명 이상이 불법체류를 하면 해당업체의 초청 권한이 취소되므로 주의가 필요하다. 이 같은 서류는 일반인인 의료관광객 입장에서 개별적으로 준비하기에는 다소 부담스러워 비자와 관련해서 입국 준비기간만 2~3개월이 걸린다는 불편사항이 제기됨에 따라 의료법상 외국인 환자 유치의료기관 또는 유치업자로 등록한 자의 초청으로 '사증발급인정서'를 활용한 초청비자 발급이 가능해졌다.

의료관광비자 발급을 위해서 초청인측은 사증발급인정신청서, 초청사유서, 사업자등록증사본, 외국인 환자 유치 의료기관 또는 유치업자의 등록증 사본, 의료기관에서 발급한 의료목적 입증서류 등을 준비해야 한다. 재외공관에 준비된 서류를 보내면 해당 외국인에 대한 공관 개별 심사가 아닌 유치업체의 신뢰도가 심사되는 비자 절차가 이뤄진다.

의료관광객들의 편의 도모를 위하여 법무부에서는 2012년 1월 1일부터 전자사증 발급 시스템인 휴넷 코리아(HuNet KOREA)를 이용하여 출입국관리사무소 방문 없이 온라인으로 사증발급 인정서를 신청하고 처리과정 및 처리결과를 확인할 수 있도록 운영하고 있다. (www.visa.go.kr) 의료비자 발급을 위한 사증발급인정서를 신청 할 경우 3일 이내에 발급가능하며, 발급받은 사증발급인정서 번호만 해당 재외공관에 제출하면 3일 이내에 의료관광 사증 을 발급받을 수 있다.

국내 의료기관이 피초청인인 의료 관광객의 신원을 보증하면 재정 입증서류 제출을 생략할 수 있으며 의료기관이나 유치업체가 HuNet에 유치기관으로 등록하면 사증발급시 필요한 외국인환자 유치 의료기관 또는 유치업자 등록증을 별도로 제출하지 않아도 된다. 의료관광비자 발급서류는 사증발급신청서, 여권 및 신분증, 의료기관에서 발급한 의료목적 입증서류, 사업자등록증, 치료 및 체류 비용 조달 능력을 입증할 수 있는 서류, 초청장, 동반자 서류가 있다.

3 Korea Visa Portal 사증발급 절차



6) 국제의료관광코디네이터의 접점별 업무

1 환자 최초 Contact 단계

✓ 의뢰대상

- 개인환자
- 의뢰기관(해외환자유치업체, 해외보험사, 해외정부기관, 미군, 각국 대사관)

✓ 해외 환자 문의 목적

- Medical appointment(Health check-up 포함)
- Second Medical Opinion
- Only for a visa to enter Korea

✓ 의뢰방법

- 홈페이지를 통한 문의
- E-mail
- 전화
- SNS
- 직접방문

✓ 치료목적에 따른 예상 견적서 안내

- 환자의 예상 진료비 산정시 기준 : 병실등급, 병실료, 검사비, 수술/치료비, 식비 등 항목화한다.
- 실제 진료 받으면서 필요한 검사/치료가 처방됨에 따라 비용이 추가 될 수 있음을 환자 및 보호자에게 충분히 설명한다.

② 예약상담 단계

✓ 예약 상담 시 : 환자의 개인적 특성을 고려하여 예약 상담 진행한다.

- 입국 치료 목적/목표 명확히 확인
- 입국 치료 적절성 판단 및 감염성 질환 여부 확인
- 치료비 지불 능력 파악

✓ 일정 계획

- 환자의 입국 희망 일정 및 의료진의 일정을 고려하여 진료 일정을 계획한다.
- 사용 언어 및 통역 필요 유무 확인

✓ 일정 확정

- 입국 전 체크 사항 안내 : 의무 기록 여부, 신용카드 종류 및 한도, 메디컬 비자
- 병원 내 미팅 장소, 담당자 및 연락처 안내

③ 내원 후 의료서비스 제공 단계(외래진료 전)

✓ 도착 및 접수

- 환영 인사
- 첫 방문 환자 : 여권 등 신분증 확인 후 환자 등록(차트 생성)
- 진료 일정 확인 및 안내
- 현지에서 가지고 온 소견서 등 의무기록 및 영상 자료 확인
- 진료비 지불 절차 안내(보험사, 기관, 국비환자, 개인)

④ 외래진료 단계

✓ 진료실 안

- 정확한 통역
- 환자와 의료진의 원활한 관계 유지
- 상호간의 문화적 차이를 충분히 수용
- 환자 향 후 일정 및 치료 계획을 정확하게 이해하고 설명
- 추가 질문이 있는지 확인

5 외래 진료 후

✓ 진료 후

- 약 처방 확인
- 검사 예약
- 검사 및 시술 : 필요 시 검사 및 시술 동의서 통역 지원
- 재진 예약
- 입원 필요 시 입원 예정일에 대한 설명
- 진료비 수납

6 입원

✓ 입원 전 통역 사항

- 예상 입원 기간, 치료 방법, 수술 일정 등
- 입원 생활 안내문 제공
- 입원 약정서 작성
- 예상 진료비

✓ 입원 중 통역 사항

- 입원 생활에 대한 자세한 설명 및 안내(통역 연락처, 불만, 고충 처리절차안내)
- 검사, 시술, 수술 동의서
- 의사 회진 및 환자 간호 통역
- 입원 시 시행되는 환자 교육

7 퇴원

✓ 퇴원 계획 및 퇴원 시 통역 사항(안내)

- 필요한 서류 확인 : 의사소견서, 검사결과지, 영상자료 등
- 퇴원 약 설명
- 재진 일정 설명
- 퇴원 후 주의사항에 대한 설명
- 퇴원 설문지 작성 및 분석
- 퇴원 진료비 정산

7) 국제의료보험

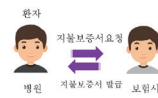
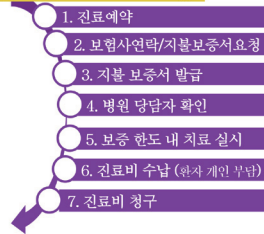
① 직불보험 Direct billing

직불보험은 의사 또는 의료 제공자가 청구서와 환자의 의무기록을 가지고 의료기관이 환자 대신 보험 회사에 직접 청구서를 보내 지불 요청 하는 것을 의미한다.

환자는 보험 회사와 보험 청구를 위해 직접 소통 할 필요가 없지만 환자의 보험 회사의 약관에 따라 커버 되지 않는 항목에 대해서는 직접 의료기관에 지불한다.

★ 글로벌 보험사와 의료기관의 보험 청구 업무

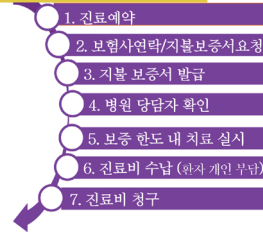
직불보험 Direct billing



의료기관자 지불 보증 요청

- 병원이름 / 담당자이름/ 연락처
- 환자이름
- 환자 보험카드번호
- 환자 생년월일
- 환자 증상/ 재학내역

직불보험 Direct billing



청구 시 제출 자료

- 청구서 form
- 진료비 상세내역서
- 지불 보증서
- Medical report
- 환자 진료비 영수증

② 글로벌 보험사 용어 정리

- **Direct Billing** : 병원(Provider)이 보험사에 직접 진료비를 청구
- **지불 보증서** : 환자의 보험 가입 여부 및 보장 범위를 확인하는 방법
(Guarantee of Payment, Letter of Authorization, Verification of Benefit)
- **Deductible** : 보험 보장을 받기 전 환자 부담 금액
- **Co-Insurance** : Deductible 완납 후 환자 부담 비율 (%) = 본인부담금
- **Co - Pay** : 특정 항목에 대한 환자 부담 금액 (\$) 또는 비율 (%)
- **최대 환자 부담액** : Max-cap / Out of Pocket Maximum(OOPM)
- **보험소지자** : Name of Policy holder
- **보험증번호** : Policy Number / Identification Number

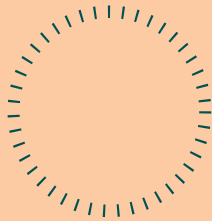
[Roleplaying 외국인환자 의료수가 상담]

유학생, 외국인 주부 (건강보험에 가입이 되어있는 외국인)	외국인 환자 인 경우, 대한민국 국민건강보험 가입여부에 따라서 수가가 다릅니다. 유학생은 건강보험에 가입이 되어야 하는 환자이고, 건강보험 가입하신 유 학생인 경우, 라섹수술은 비급여로, 일반 비급여 ○○만원입니다. 혹시, ○○치료 관련해서 글로벌보험, 사보험가입이 되어있나요? 가입이 되어있다면, 보험사의 급여청구에 도움을 드리겠습니다. (보험청구 기본서류를 전달한다.)
관광 중인 외국인, 메디컬비자로 입 국한 외국인 (건강보험 가입되어 있지 않은 외국인)	외국인 환자 인 경우, 대한민국 국민건강보험 가입여부에 따라서 수가가 다릅니다. 관광비자, 메디컬비자로 입국하신 경우에는, 건강보험 가입자가 아니기 때문에, 국제수가로 적용됩니다. 라섹수술은 국제수가로 ○○만원입니다. 혹시, ○○치료 관련해서 글로벌보험, 사보험가입이 되어있나요? 가입이 되어있다면, 보험사의 급여청구에 도움을 드리겠습니다. (보험청구 기본서류를 전달한다.)



의료기관 조직문화와 마케팅





...

1. 고객접점의 매뉴얼(MOT) _196
2. 내부고객 _200
3. 고객관계경영(CRM) _202
4. 의료기관의 이미지 _215



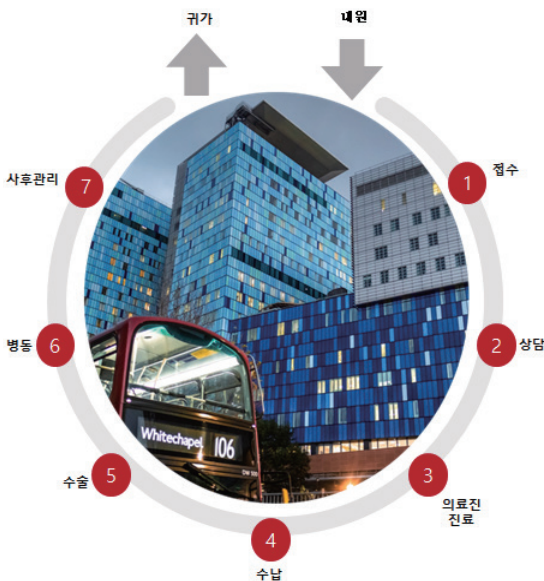
...



의료기관 조직문화와 마케팅

1. MOT 고객 접점의 매뉴얼

1) MOT 정의



MOT(Moment of Truth)란 직역하면 ‘진실의 순간’이다. 스페인의 투우경기에서 사용하는 용어로 투우사가 황소의 급소를 찌르는 순간, 즉 실패가 허용되지 않는 중요한 순간을 의미한다. 이를 기업 경영용어로서 쓰기 시작했는데, MOT는 기업이 고객과의 접점에서 절대 실패해서는 안되는 순간이라는 의미로 변형되었다. 즉 MOT란 고객과의 접점으로 고객이 기업의 상품의 질을 판단하는 중요한 순간이다.

2) 접점별 응대 매뉴얼

순서	세부사항	업무내용 및 응대멘트
1	업무준비	• 당일 예약 현황, 전일 인계사항 체크 및 특이사항 확인 후 필요한 서류를 준비한다. • 용모 및 주변환경을 재점검한다.

2	고객 맞이	상담 전 준비	• EMR 예약 일지, 차트확인 : 개인정보, 내원 경로, 수술경험, 상담항목, 특이사항, 검사 사진 등 • 1차 응대계획을 세운다. • 코디네이터의 호출 받은 후 종이차트 또는 아이패드를 가지고 배정된 상담실로 들어간다.
		현장 맞이	• 노크 후 상담실에 들어간다. • 명함을 건네며 인사를 나눈 후 본인소개를 한다. (고객과의 아이컨택, 미소, 30° 인사를 한다.) “안녕하세요? 000고객님, 00병원 000의료상담자입니다.” • 소개고객의 경우 “000님 소개로 오셨네요. 더 많이 신경 써드려야겠네요~”
3	상담	선 상담	• 고객과 인사를 나눈 후 진료차트를 통해 고객 정보를 확인한다. (아이스 브레이킹 → 고객 니즈 파악 → 공감 → 클로징)의 순서로 상담한다. • 아이스브레이킹 고객의 장점(의상,악세서리 등)을 찾아 칭찬한다. “00고객님, 오늘 의상이 정말 잘 어울리세요.” • 니즈 파악 자연스러운 질문을 통해 니즈를 파악한 후 적합한 수술항목 추천한다. “이전에 상담 받으신 적이 있으세요?” “연예인 중 평소에 좋아하는 눈매가 있으시나요?” “수술을 하신다면 대략 언제쯤으로 계획하고 계시는지요?” • 공감 고객의 대답에 긍정적으로 반응한다. “저도 그 연예인 눈매가 너무 예뻐서 좋아합니다.” “음~ 네~ 아~ ” 고객에게 적합한 수술방법을 소개한다. 자세한 사항은 원장 상담 시 들을 수 있다고 전달 후 대기시킨다. “혹시 다른 궁금한 사항 있으신지요? 미리 말씀해 주시면 만족스러운 상담이 이루어 질 수 있도록 원장님께 전달해드리겠습니다.” “네~ 자세한 상담을 위해 원장실 상담 연결해드리겠습니다. 잠시만 기다려 주세요.”
			• 코디네이터에게 의료진 연결 요청한다. • 의료진에게 환자에 대한 선 상담 내용 및 특이사항 인계한다.
4		의료진 인계	
		의료진 상담	• 상담실 노크 후 들어간 후 고객에게 원장님을 소개해 신뢰감을 높인다. “고객님, 말씀 드렸던 00분야 전문의 000원장님입니다.”

의료진 상담이 끝난 후 고객은 상담실에 대기시키고, 밖으로 나와 의료진으로부터 수술방안을 정확히 인계 받고, 특이사항이 있는 경우 전달받는다.

5	상담	후 상담	• 노크 후 상담실에 들어가, 진행된 상담에 대한 고객의 의견을 묻는다. “고객님, 원장님께 상담 받으셨는데 궁금한 점은 다 해소되셨나요?” • 수술일정 및 비용 상담한다. • 불확정 요인 확인 후 적극적으로 가이드라인을 세워 결정을 유도한다. • 000병원, 의료진의 장점을 어필한다. “붓기 걱정을 많이 하시는데, 매몰법으로 수술하시면 회복도 빠르고 자연스러우실 겁니다” “ 000병원은 보건복지부 인증병원으로써 병원급 안전기준과 시설을 갖추고 있습니다” • 비용부족 고객에게 후기작성 이벤트를 활용하여 수술결정에 도움되도록 한다.	
			[수술 확정 시] • 수술 예약 시 수술예약증 전달 수술 전 검사 안내, 예약금 규정을 안내한다. • 당일상담 OP일 경우 관련 서류 준비 후 안내 진행한다. “네, 알겠습니다. 선택 정말 잘 하셨습니다. 잠시만 기다려 주시면, 관련 서류 바로 준비해드리겠습니다.”	[수술 미확정 시] • 000병원, 의료진 장점을 어필한다. “고객님의 마음이 충분히 이해가 갑니다. 수술결정은 신중할수록 좋습니다. 고객님의게서 돌아가셔서 잘 생각해 보시고, 언제든지 다시 찾아주십시오. 저희 000병원은 병원급 안전시설뿐만 아니라 최고의 의료진이 진료해드린다는 점은 꼭 기억해 주시기 바랍니다.”
			• 상담 완료 후, 환자 차트에 상담 일시 작성 및 수술예약을 진행한다. • 당일 수술 추가 시 각 파트에 알린다.	
6	결제		• 고객과 데스크/원무과로 동행 후 결제를 안내한다.	
			[수술 확정 시] • 고객에게 예약금 결제 안내한다. • 코디에게 고객명, 담당의료진, 수술명, 수술비, 예약금 알림 “고객님, 수술 예약금 결제 도와드리겠습니다. 총 00만원입니다. 나머지 비용은 수술 당일 결제 부탁드립니다. 감사합니다.” • 코디에게 “00님, 000수술, 12월31일 OP, 총비용 00만원, 예약금 00만원 결제해주세요”	[수술 미확정 시] • 다시 한번 000병원, 의료진 장점을 어필하며 마무리 상담한다. • 검사비용 발생 시, 검사비 결제 안내한다. “충분히 생각해보신 후에 언제든지 다시 찾아주십시오. 언제나 고객님의 위해서 최선을 다해 상담해드리겠습니다.” 마지막까지 미소, 최선을 다하는 모습을 보인다. “금일 검사비용 결제 도와드리겠습니다. 총 000원입니다. 감사합니다.”

7	담당부서인계 (수술고객)	[수술 전 준비] • 고객은 결제, 검사 및 사진촬영 완료 후 상담실에서 대기한다. • 수술 전 체크리스트 확인 및 동의서를 작성한다. • 의료진이 환자 디자인을 진행한다. • 코디네이터의 호출을 받은 후 차트 및 수술카드를 가지고 수술실로 고객과 함께 이동한다. • 수술 층 이동 및 수술실 간호사에게 환자를 인계한다. “고객님, 지금 수술실로 이동해서 환복 먼저 하시겠습니다” • 락카 사용법 및 환복규정을 설명한다. “고객님, 팬티외 모두 벗으시고, 수술복으로 환복해주시구요. 옷과 소지품은 여기 락카에 넣어주시고 최종적으로 락카를 닫으신 후 비밀 번호 4자리를 설정해주시면 됩니다, 저는 밖에서 대기하고 있겠습니다” • 고객이 나오면 비밀번호를 묻은 후 차트에 적어 놓고, 화장실 여부 묻는다. “고객님 비밀번호 잊어 버리지 않도록 차트에 적어놓겠습니다. 지금 수술 실 들어가실 거구요, 화장실 가시기 원하시면 지금 다녀오시면 됩니다” • 수술실 벨을 누른 후 간호사가 나오면 차트와 고객정보를 인계한다. “안녕하세요. OO원장님 OO수술 하시는 OOO님이십니다” • 간호사에게 인계하며 고객 인사를 나눈다. “고객님, 수술 잘 받으시구요, 또 뵙겠습니다”
8	배웅 (상담고객)	• 엘리베이터 앞까지 배웅, 미소 유지, 30° 인사를 한다. “네! 조심히 들어가시고 수술할 때 뵙겠습니다” • “고객님, 오늘 정말 고생 많으셨습니다. 혹시 궁금한 사항 있으시면 언제든지 연락 주십시오. 감사합니다. 안녕히 가십시오.”

2. 내부고객

1) 내부 고객을 위한 혁신

① 아침조회

✓ **방법** : 근무 시작 전 내부직원들과 소통의 시간을 통해 행복한 근무 환경을 조성한다. 딱딱한 아침조회에서 벗어나 활기차고 즐거운 분위기로 하루를 시작하고 병원 업무에 동반되는 고객 서비스에 대한 가치를 향상 시킬 수 있는 작은 변화를 만들어가는 과정이다. 아침조회 운영매뉴얼을 토대로 전 직원이 로테이션으로 진행한다. 주제 선정은 진료과별 특성을 반영하고, 월별 테마를 선정하여 운영한다. 자발적인 참여를 유도하고 근무 상황, 진료과별 특성을 반영하여 탄력적으로 운영한다.

✓ **프로세스** : 집합 → 공지사항 전달 → 스트레칭, 용모, 복장점검, 인사, 따뜻한 말 한마디 (하루를 여는 멘트) → 구호제창 → 업무시작

② 칭찬마일리지 제도

고객에게 칭찬을 받으면 본 의료기관에서 현금처럼 사용 가능한 마일리지를 적립해주는 직원복지제도이다. 채널은 고객만족도, 통합 VOC, 소리샘, 후기 등이 있다.

2) DISC를 통한 동료 이해하기

① 정의

DISC 행동모델은 콜롬비아대학의 심리학 교수, 윌리엄 마스톤에 의해 모형화되었다. 기존의 인간에 대한 유형론들이 대체로 개인의 내적 성향에 집중되어 있었다면, 이 DISC 행동모델은 외부세계로 유출되는 관찰 가능한 인간의 행동패턴에 주목했다. 칼 융의 심리적 유형에서 4가지 성격유형을 직관성향, 사색성향, 감정성향, 감각성향으로 묘사하며, 이것이 나중에 Myers-Briggs에 의해 MBTI라는 성격진단도구로 발전하게 되었다.

2 DISC를 통한 동료 이해하기

D 주도형 결과를 성취하기 위해서 주변의 장애를 극복하고 스스로 환경을 조성한다.	• 빠르게 결과를 얻는다. • 도전을 받아들인다. • 의사결정을 빠르게 내린다. • 기존상태에 문제를 제기한다. • 리더십을 발휘한다. • 복잡한 사안들을 잘 처리한다. • 문제를 빠르게 해결한다. • 개인적 성취욕이 높다. • 통제와 감독으로부터 자유롭다. • 새롭고 다양한 활동을 좋아한다.
I 사교형 다른 사람을 설득하거나 영향을 미침으로써 스스로 환경을 조성한다.	• 사람들과 접촉한다. • 호의적인 인상을 준다. • 말 솜씨가 있다. • 다른 사람들을 복돋운다. • 열정적이다. • 사람들을 즐겁게 한다. • 사람과 상황에 대해서 낙관적이다. • 그룹활동을 좋아한다. • 사회적 인정, 인기를 원한다. • 통제로부터 자유롭게 행동하길 원한다. • 의사표현이 자유롭다.
S 안정형 과업을 수행하기 위해서 다른 사람들과 협력한다.	• 예측가능하고 일관성 있게 일을 수행한다. • 참을성을 보인다. • 다른 사람을 돕고 지원한다. • 충성심을 보인다. • 남의 말을 잘 듣는다. • 안정되고 조화로운 환경을 만든다. • 갈등이 적은 환경을 원한다. • 그룹의 일원으로 인정을 받는다. • 변화가 없는 한 현상을 유지한다.

C 신중형

일의 완벽성과 정확성을 높이기 위해 기존의 환경 안에서 신중하게 일한다.

- 중요한 지시나 기준에 관심을 둔다.
- 세부 사항에 신경을 쓴다.
- 분석적으로 사고한다.
- 갈등에 우회적으로 접근한다.
- 정확성을 점검한다.
- 일에 대해 비판적으로 분석한다.
- 상황, 활동에 체계적으로 접근한다.
- 업무를 수행할 때 기준이 명확하다.
- 전문기술과 성취를 인정받고자 한다.
- 왜 라는 질문을 요구한다.

3. 고객관계경영(CRM)

1) 마케팅(Marketing)

마케팅은 조직이나 개인이 자신의 목적을 달성시키는 교환을 창출하고 유지할 수 있도록 시장을 정의하고 관리하는 과정이다. 매매가 발생하는 예로는 판매자와 구매자 간 교환가치가 성립할 때인데, 여행사는 관광객에게 일련의 관광 수배일정을 만들어 판매한다. 이때 관광수배일정은 교환가치가 생겼다고 말한다. 의료진은 환자에게 진료서비스를 제공하고 환자는 진료비를 낸다. 이 또한 진료서비스에 ‘교환가치’가 있다고 할 수 있다.

2) 마케팅 패러다임의 변천 과정

✓ 생산 중심의 마케팅

생산 중심의 마케팅 컨셉은 불특정 다수를 하나의 시장으로 간주, 규격화된 재화와 서비스를 공급하는 대중마케팅(Mass Marketing)이다. 공급보다 수요가 절대적으로 많은 경우 고객의 기호에 따른 다양한 상품보다는 단품종 대량 생산(Mass Production)과 대량 유통(Mass Distribution)에 따른 규모의 경제(Economies of Scale)를 달성하는 것이 기업 이윤을 극대화 할 수 있다는데 착안했다. 우리나라는 1960년대까지 적용된 패러다임으로, 고객 입장에서는 상품의 선택권이 없다는 단점이 있지만 저렴한 가격으로 쉽게 구입할 수 있다는 장점이다.

✓ 상품 중심의 마케팅

생산중심의 마케팅은 남과 다르게 보이고 싶어 하는 인간의 심리를 반영하지 못한 한계를 지니고 있다. 따라서 우수하고 다양한 상품으로 고객에게 접근하려는 시도가 일어나 다양한 상품들을 다양한 고객에게 접근하려는 시도가 일어난다. 상품 수를 늘이는 전략이다.

✓ 판매 중심의 마케팅

상품 중심의 마케팅으로 상품의 수가 급격히 증가 하였다. 이는 공급 초과현상으로 역전된다. 기업들은 우수하고 다양한 상품, 곧 상품 중심의 마케팅으로 돌파구를 찾았다. 이에 상품 중심의 마케팅에 더해 공격적인 판매와 대규모 홍보 정책을 펼치는 강력한 판매 조직이 필요하다고 생각하게 되었다. 생산된 상품을 잘 팔기 위한 전략을 강구하였다. 이에 상품 판매를 위한 홍보, 이벤트를 적극 활용하였다.

✓ 세분화 그룹 중심 마케팅

인구통계학적으로 구매력을 갖춘 인구가 감소하고 아울러 수많은 기업이 시장에 등장함에 따라 경쟁은 더욱 치열해진다. 따라서 판매 중심의 마케팅에서 한걸음 나아가 어떻게 하면 더 잘 팔 수 있을지 고객에 대해 연구 하기 시작한다. 오늘 날 CS(Customer Satisfaction), 즉, 고객 만족이라는 개념이 등장하였다. 이렇게 고객을 연구한 결과 고객은 각각 모두 다르지만 대략의 공통점으로 세분화(Grouping, Segmentation)할 수 있다는 사실을 알게 된다. 그리고 여러 집단 가운데서 기업의 역량과 전략에 따라 최적의 집단을 선정(Targeting)하여 이 집단에 집중적으로 마케팅을 전개함으로써 자사의 상품을 선정된 고객의 마음속에 자리잡게(Positioning)하는 이른바 STP를 실행하게 되었다.

세분화 그룹(Segmented Group)중심의 마케팅에서 주목할 점은 과거의 패러다임이 기업 내부에 초점이 맞추어져 있었다면, 세분화 그룹 중심의 마케팅 단계부터는 기업이 외부·고객 만족으로의 무게 중심을 이동했다는 것이다.

✓ 개인 중심의 마케팅

생산, 상품, 판매 중심의 마케팅은 산업사회에 속한 마케팅 패러다임이다. 기술의 눈부신 발전과 함께 정보사회에 들어서면서 세분화 그룹 중심의 마케팅 패러다임이 등장하였다. 나아가 IT기술의 발전으로 현대사회는 기업 중심에서 개인 중심의 마케팅으로 발전하였다. 이는 고객세분화의 기준이 과거에는 공통분모를 가진 그룹단위였다면, 발전된 정보통신의 기술(ICT:Information&Communication Technology)로써, 현대는 개개인으로 세분화가 가능하다는 점이다. 현재

기업들은 이미 개인 중심의 마케팅 컨셉을 위한 BI(Business Intelligence)를 도입하고, CRM(Customer Relationship Management)을 통한 고객 관리를 수행하고 있으며 앞으로도 IT의 비중과 활용은 더욱 활발해질 것이다. BI기술은 기업 내 여러 곳에 산재된 데이터를 수집하여 체계적이고 일목요연하게 정리하여, 경영자가 필요로 하는 정보를 적기에 원하는 형태로 제공할 수 있는 정보기술을 의미한다.

3) 의료기관의 STP 전략

✓ 시장 세분화 (Segmentation)

- 의료시장 내의 고객들의 니즈(Needs)를 파악한다.
- 동일한 니즈(Needs)를 가진 고객별로 세분시장을 구분한다.
- 구분된 세분시장별 특성을 분석하여 정리한다.

세분시장 내 고객의 특성 분석방법은 개인적 특성과 고객의 행동적 특성으로 크게 구분할 수 있다. 개인적 특성에는 사회인구학적 요인(성, 연령, 질병, 직업)과 심리적 요인(개성, 라이프스타일)이 있다. 고객의 행동적 특성에는 객의 기대가치 의료서비스 이용계기, 의료서비스 애호도가 있다.

✓ 표적시장(Targeting)의 선정

- 각 세분시장의 매력도를 분석한다.
- 가장 효과적으로 공략할 수 있는 세분시장을 표적시장으로 선정한다.

표적시장 선정 방법의 예로 한의원을 개원하는데 환자군을 소아로 제한한다면 단일 세분시장에 집중하는 케이스이다. 요양 전문 병원은 특정 세분 시장에 광범위한 상품을 제공하는 표적시장 전략이라 할 수 있다. 모발이식 병원은 전문적 상품을 취급하는 세분시장을 선택했다고 볼 수 있다.

✓ 포지셔닝(Positioning)

- 고객의 마음속에 인식시키고자 하는 자신의 병원 이미지를 결정한다.
- 병원이 지향하는 병원의 이미지를 고객의 마음속에 가장 효과적인 마케팅 믹스 전략을 사용해서 각인시킨다.
- 고객의 마음속에 각인된 병원의 이미지를 지속적으로 추적하고 관리한다.

4) 의료기관의 마케팅

① 마케팅 믹스 (7P)

☉ Product(상품)

마케팅믹스전략의 가장 기본요건으로 좁은 의미에서는 고객에게 팔려고 하는 상품 그 자체이다. 넓은 의미에서는 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 유형·무형의 모든 것을 말한다.

☉ Price(가격)

상품과 화폐의 교환비율이다. 병원입장에서 가격전략은 수익을 창출하고 의료서비스 소요비용을 충당한다. 고객의 입장에서 이러한 가격뿐만 아니라 그 서비스를 구매하기 위해 들어가게 되는 시간과 노력 등을 비용으로 인식한다.

☉ Place(장소)

상품과 서비스가 생산자로부터 최종 소비자에게 전달되는 구조적인 과정을 의미한다.

의료서비스를 고객들에게 제공하는 것은 언제, 어디서, 어떻게 고객에게 전달할 것인가의 문제로써 전달방법과 경로가 포함된다. 전달과정은 의료서비스의 특성에 따라 물리적 혹은 사이버 공간상에서 이루어지는 전자적 경로도 포함한다. 전달과정의 속도와 편의성에 대한 중요성이 갈수록 높아져 이러한 요소들이 주요 변수로 자리잡아 가고 있다.

☉ Promotion(촉진)

현재의 고객과 잠재고객과의 커뮤니케이션 활동을 전개하여 상품을 알리고 다른 병원상품과 비교하여 설득하고 고객의 구매 성향을 바꾸어 나가는 마케팅 활동이다.

☉ People(사람관리)

합리적인 인사관리와 교육을 통해 환자에게 제공되는 의료서비스 질을 높인다.

☉ Physical Evidence(시설)

의료기관의 시설, 외관, 장비 등 눈에 보이는 유형적·외형적 이미지를 통해 고객에게 만족을 추구한다.

☉ Process(작업진행)

지속적인 고객서비스의 원활한 흐름을 위한 시스템을 뜻함. 의료기관의 MOT 개발과 활용

을 통해 고객에게 만족을 주는 마케팅믹스의 요소이다.

② 의료기관 마케팅 7P 전략

㉠ 의료서비스 및 상품(Products, Service)

의료서비스 및 상품은 병원에서 환자들에게 제공하는 진료의 종류와 스타일 및 품질 그리고 치료 후 관리서비스 등을 말한다. 오늘날 상품의 범위는 상품의 기획에서부터 생산과 판매, 구매 및 사용 그리고 고객의 만족 여부에 이르는 전범위로 확장되어 있다. 따라서 고객의 만족 여부에 따라 해당 상품의 재구매가 결정 될 수 있기 때문에 병원은 상품의 기획에서부터 고객만족에 이르는 모든 과정에서 고객의 반응을 파악하고 분석하여 이에 적절히 대응해야 한다.

㉡ 의료서비스 가격(Price)

가격은 의료서비스와 환자의 니즈를 연결하여 상호 교환을 실현하는 매개체 역할을 한다. 현재 우리나라는 대부분의 많은 의료서비스에 대한 가격을 의료수가로 정해 놓고 있기 때문에 병원이 자체적으로 의료서비스의 가격을 정하여 마케팅을 실시하는데 제한이 많은 편이다. 그러나 병원에서는 비급여 항목에 대해서는 가격을 정할 수 있기 때문에 일반적으로 고가정책은 병원이 수익 제고를 위해 고급화 전략이나 차별화된 마케팅 능력이 가능한 경우에 사용할 수 있다. 할인가정책은 병원이 시장점유율의 확대 등을 추진하는 경우에 사용할 수 있다. 그리고 중용가정책은 전체의료시장을 대상으로 시장 공략을 목표로 하는데 적합한 방법이다.

㉢ 의료서비스 유통경로(Place)

의료서비스 유통경로란 의료서비스를 받고자 하는 고객들에게 원하는 의료서비스가 가장 효과적으로 전달될 수 있도록 이와 관련된 흐름을 원활하게 하는 활동을 말한다.

의료서비스 유통경로에는 병원의 위치, 교통의 접근성, 고객이 자신의 조건에 적합한 진료의 종류의 선택 용이성, 진료시간의 배분과 스케줄 등이 포함된다.

우리나라 의료전달체제도 유통경로에 해당하며 이는 의료자원을 효율적으로 활용하기 위해 국가차원에서 제도화한 것이다. 따라서 모든 국민은 질병이 발생하면 먼저 1,2차 의료기관을 이용해야 하고 중증질환인 경우에는 1,2차 의료기관에서 진료의뢰서를 발급받아 3차 의료기관을 이용할 수 있도록 하고 있다. 따라서 3차 의료기관은 1, 2차 의료기관의 협력 및 든든한 연계를 통해서 고객 확보를 꾀하는 마케팅 전략이 필요하다.

고객이 병원에 접근하기 쉽고, 병원을 편리한 하나의 생활공간으로 인식하고 야간 및 휴일

진료로 시간이 제약을 허물고 병원의 정보에 쉽게 접근할 수 있게 한다면 효과적인 유통전략이 될 것이다.

대기시간의 단축, 의사와 충분한 면담시간의 제공, 검사시간의 단축과 신속한 결과통보, 입원 등의 행정 절차의 간소화 등은 병원의 접근성과 전달력을 높여주는 방법이 될 수 있다.

최근 정보통신기술과 인터넷의 발달로 병원과 고객간의 직접적인 상호 커뮤니케이션이 다양해지고 있다. 이에 따라 온라인 유통경로를 통해 병원이용이 결정되는 경우가 많이 발생하고 있는 추세이다.

㉠ 의료서비스 촉진(Promotion)

의료서비스 촉진이란 고객이나 잠재고객에게 병원의 상품이나 서비스에 대한 장점 및 효과성 등에 대한 정보를 지속적으로 제공하고 설득하여 의료서비스를 이용하게 하는 마케팅 활동이다. 병원의 촉진활동은 의료서비스와 의료수가 그리고 접근성 등에 대한 합리적인 정보를 제공하여 고객이 자신 병원의 의료서비스를 이용할 수 있도록 노력하는 활동이다. 병원의 촉진활동은 불특정 대중을 대상으로 광고나 홍보 등을 통해 펼칠 수도 있지만, 병원 내에서 환자들에게 의료진의 신기술, 진료실적, 새로 도입한 검진 및 시술 장비 등에 대한 적극적인 홍보활동과 더불어 무료 건강교육 등을 실시하여 병원의 신뢰를 구축하고 병원의 브랜드 가치를 높일 수 있다.

광고는 TV, 신문, 라디오, 잡지 등의 매체를 통해 병원의 상품 또는 서비스를 알려서 소비자의 인식 제고를 목표로 하는 촉진방법으로, 버스나 지하철 등을 이용한 외부 오프라인 광고와 블로그, 인터넷 카페, SNS 등을 활용한 온라인 광고로 구분된다.

인적판매는 한사람 또는 그 이상의 고객과 직접 대면하여 대화를 통하여 고객이 상품이나 서비스를 구매하도록 설득하는 방법이다. 병원의 건강검진 상담이나 보험회사 및 제약회사 등에서 사용하는 방법이다.

판매촉진은 비급여 진료항목의 할인, 판촉물, 이벤트 등을 이용하여 상품이나 서비스 매출 증가나 병원의 이미지 향상시키려는 방법이다.

홍보는 병원이 커뮤니케이션 활동을 통하여 병원의 계획과 활동 및 업적 등을 널리 알리는 활동이다. 병원 홍보의 목적은 고객이나 지역 주민을 대상으로 병원에 대한 인식 및 신뢰감을 높여서 호의적 이미지 구축, 우호적인 관계 조성하는데 있다. 봉사활동, 건강강좌 및 음악회, 방송 및 신문 기사 등이 있다.

㉡ 물리적 증거(Physical Evidence- hardware)

의료서비스는 무형성의 특성으로 인해 고객이 의료서비스 구매를 선택할 때 쉽게 결정을 하

지 못하는 경우가 많다. 물리적 증거는 이와 같은 고객의 우려를 최소한으로 줄여서 구매 결정을 보다 쉽게 할 수 있도록 무형적인 것을 유형화하는 전략이다.

병원에서 물리적 증거를 활용하는 방법으로는 진료에 사용되는 병원의 시설과 장비, 병원 내부 시설의 디자인이나 인테리어 및 색상, 병원 시설의 청결상태, 병원 구성원의 단정한 유니폼, 편리한 주차장 등을 고객이 쉽게 파악할 수 있도록 홈페이지를 통해 보여주는 것이다.

☉ 프로세스(Process- software)

서비스프로세스란 서비스가 수행되는 절차나 과정. 병원의 고객접점관리 및 고객대기 관리 등의 절차나 과정이 이에 해당된다. 서비스의 품질은 서비스가 제공되는 시간이나 공간에 따라 달라질 수가 있으므로 서비스 프로세스를 표준화 하는 것이 필요하다. 병원에서는 MOT(Moment of Truth) 개념을 도입하여 “고객인식”에 대한 관리가 시도되었고 운영시스템을 문서화하거나 매뉴얼을 만들어 서비스 프로세스를 관리하고 있다.

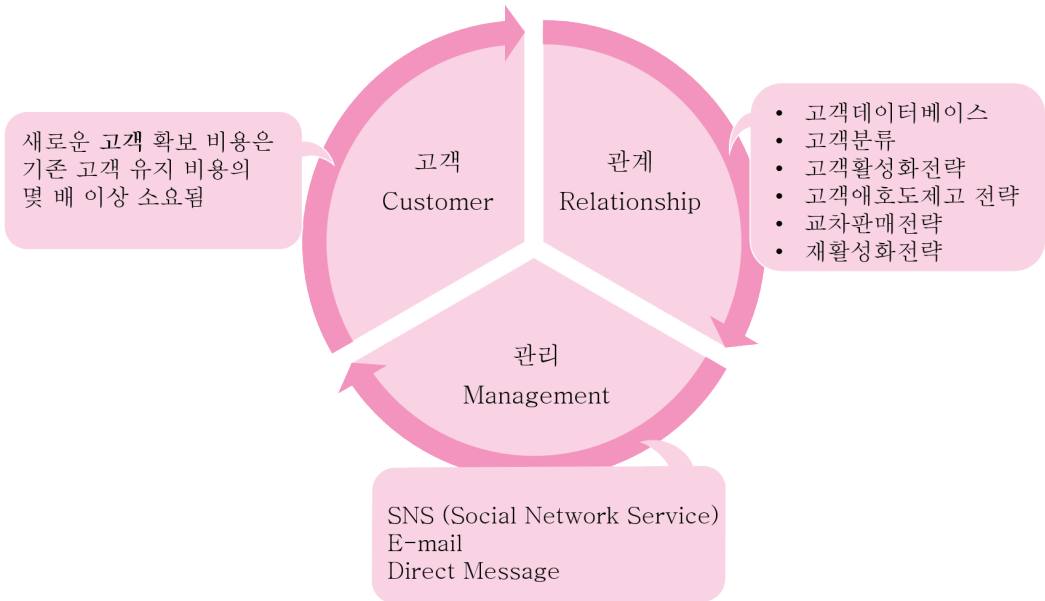
이와 관련해 서비스 프로세스 등 모니터링과 고객의 소리 (VOC) 및 고객 만족도 조사 등을 통해 고객에 대한 의견 수렴을 지속적으로 실시하여 개선하는 노력을 하고 있다.

☉ 사람(People- humanware)

병원은 고객과 만나는 거의 모든 접점(MOT)에 병원 구성원이 위치하고 있으며, 이 접점에서 고객에 대한 서비스가 제공되고 있다. 따라서 병원의 구성원은 병원과 고객 사이에서 병원이 지향하고 고객이 요구하는 수준의 서비스를 제공해주는 역할을 담당하고 있으므로 병원 구성원은 고객만족을 실현시키는데 매우 큰 영향을 미친다.

병원 구성원은 서비스제공자로서 고객만족을 충족시킬 수 있는 적합한 역량을 갖추어야 한다. 즉, 병원 구성원은 고객 요구에 대한 배려심과 신뢰성, 단정한 외모와 예절, 커뮤니케이션 능력과 사고의 유연성, 적절한 말투와 자질 등을 갖추어야 하며, 항상 이에 대한 체크리스트를 관리하여 부족한 부분을 끊임없이 개선하고 유지해야 한다.

5) CRM(Customer Relationship Management: 고객관계관리)



고객과 관련된 자료를 분석하여 고객특성에 기초한 마케팅 활동을 계획, 지원, 평가하는 관리체계를 CRM이라한다. CRM은 고객과 관련된 병원의 내, 외부 자료를 통합하고 분석하여 고객 특성에 기초한 마케팅 활동을 계획하고, 지원하며, 평가하는 전 과정을 말한다.

고객의 선호도 및 라이프 스타일 등과 같은 기업에 의미있는 고객정보를 추출하여 해당 고객별로 욕구분석을 통해 고객이 원하는 바를 파악한다. 고객의 욕구에 부응 할 수 있는 상품을 적절한 가격과 다양한 채널을 통해 제공함으로써 고객 만족을 통한 매출 극대화한다.

의료기관 CRM은 고객의 다양한 욕구에 맞는 고객관리시스템을 개발하여 고객들에게 대응해야한다. 의료기관의 규모와 지역 및 진료과목별 특성, 의료수준 차이 등에 따라 고객의 요구사항이 다르므로, 적합한 형태의 CRM을 개발·적용한다.

6) 고객 관계 관리

의료서비스를 이용한 고객 정보를 각 의료기관별 데이터베이스를 구축하여 정기적으로 의료, 건강 및 관광관련 뉴스를 e-매거진 형태로 발송하여 고객들의 재구매 욕구를 가지도록 관리하기 위함이다.

☑ CRM(Customer Relationship Management) 고객관계관리

고객과 관련된 병원의 내·외부 자료를 통합하고 분석하여 고객 특성에 기초한 마케팅 활동을 계획하고, 지원하며, 평가하는 과정을 말한다.

CRM은 고객의 선호도 및 라이프 스타일 등과 같은 의미있는 고객정보를 추출하여 해당 고객별 욕구분석을 통해 고객이 원하는 바를 파악하고, 고객의 욕구에 부응 할 수 있는 상품을 적절한 가격과 다양한 채널을 통해 제공함으로써 고객 만족을 통한 매출 극대화하는 방법이다.

☑ CEM(Customer Experience Management) 고객 경험관리

고객이 경험한 의료기관과의 모든 접점, 모든 경험을 관리하는 것이다. 예를 들어 어떻게 의료기관을 알게 되었는지, 어떤 광고에 노출되었는지, 의료기관에서는 어떤 상품을 소비했는지, 상담실장과는 어떤 대화를 했고, 고객의 성향, 주 관심 기술, 욕구 등이 무엇인지 등 고객이 의료기관에 대해 노출되는 모든 접점을 관리하여 고객의 만족도를 높이는 방법이다.

7) 고객 분석

① RFM 기법

일정기간 동안 높은 매출을 달성한 고객이 가장 가치 있다는 점에 착안한 고객분석방법으로, 일반적으로 가장 구현하기 쉬운 고객 분석 방법에 속한다.

Recently-얼마나 최근 시점에 구매했는지 분석한다. Frequency-얼마나 자주 구매하는지 분석한다. Monetary-일정기간 평균 구매금액이 얼마인지에 대한 정보를 만들어 고객 상태를 세분화하는 모델이다.

② 고객평생가치 LTV(life time value)

한명의 소비자가 기업의 소비자로 존재하는 기간을 통틀어 평생에 걸쳐 기업에 제공할 것으로 추정되는 재무적 공헌도를 분석하는 것이다. $LTV = \text{연간거래액} \times \text{수익률} \times \text{거래계속 연수}$ 로 계산한다. LTV 방정식에 따라 연간 거래액, 수익률, 거래 계속 연수를 높이는 것이 중요한데, 그러기 위해선 고객 단가와 재방문율을 높여야 한다. 이때 중요한 것은 고객과의 신뢰를 유지해야한다.

8) 구매연관성 분석

★ 고객의 충성도 측정

고객 충성도 측정의 연구 방향은 행동적, 태도적, 통합적 접근방법에서 추진되어왔다.

행동적 접근방법이란 특정 브랜드에 대해 일정기간동안 고객이 반복적으로 구매하는 경향으로 이를 측정하는 요인은 구매비율, 구매빈도, 반복구매행동, 구매가능성, 재구매가능성 등이 있다.

태도적 접근방법이란 특정 브랜드에 대한 선호, 호의적인 태도 및 심리적 몰입을 의미하며, 이를 측정하는 요인은 선호도, 상표에 대한 충성도, 구전의도, 우월한 경쟁대안에 대한 저항성, 프리미엄 가격 지불의사 등이 있다.

통합적 접근방법이란 반복구매 행동 또는 호의적인 태도만으로는 충분하지 않으며 이 두가지 모두 충족되어야 한다는 것으로 이를 측정하는 요인으로는 구매비율, 구매빈도, 선호도, 상표에 대한 충성도 등이 있다.

9) 유형별 고객 관계구축 전략

고객 관계 구축 전략을 위해 고객을 구분하여 접근한다. 가장 크게는 기존고객과 잠재고객으로 분류된다. 기존 고객은 다시 현재 고객과 과거 고객으로 구분하는데, 현재 고객에게는 기존 서비스를 활용하여, 고객활성화전략과 고객애호도 제고전략을 취할 수 있다. 고객활성화 전략이란 고객과의 거래관계를 지속적으로 기록하여 고객의 구매량에 따라 이에 상응하는 인센티브를 제공해주는 전략이다. 예를 들면 현금처럼 사용가능한 적립금 제도가 이에 해당한다. 고객애호도 제고전략이란 고객이 다른 기업의 제품이나 서비스로 브랜드를 전환하지 않도록 고객과의 유대 관계강화를 추구하는 전략이다. 예를 들면 VIP 초청 감사제, 고객데이 등의 이벤트가 있다. 현재 고객에게 새로운 서비스를 제안하여 교차판매 전략을 취하기도 한다. 교차판매 전략이란 기업이 여러 가지 제품을 판매하고 있는 경우에 하나의 제품에 대한 데이터베이스를 다른 제품의 판매를 위한 수단으로 사용하는 것을 의미하는데, 의료기관의 경우 성형외과, 피부과, 치과가 한 병원에서 운영되고 있다면 피부과 고객에게 치과 스케일링을 권하는 것이 교차판매 전략이다.

기존고객에서 과거고객, 즉 거래가 중단된 고객에게 취할 전략으로는 재활성화전략이 있다. 상품별 반복구매주기가 지났는데도 재구매하지 않은 고객 또는 오래전에 물품이나 서비스를 구입한 경험이 있는 고객을 대상으로 과거 실적을 면밀히 분석하여 접근해야한다. 특히 거래를 중단하게 된 이유를 분석해, 가치가 있다고 판단되는 고객에 대해 비용에 있어 효율적인 마케팅

팅을 시도해야 한다.

기업의 서비스에 이용경험이 없는 잠재고객은 신규고객으로써, 신규고객 확보전략을 시행한다. 성장기 기업의 경우 아주 중요한 전략인데, 지속적인 성장을 위해서는 신규고객확보를 위한 투자가 필요하다. 경쟁사의 고객을 직접 겨냥하는 공격적인형태로도 전개한다.

10) 고객행동 분석

① 고객의 정보처리과정 분석

마케팅의 주된 과업은 마케팅믹스를 고객행동과 부합시키거나, 고객들의 행동을 의료기관에게 가장 유리하게 유도하고 유지하는 일이다. 이에 고객행동은 곧 마케팅, 더 나아가서는 의료기관의 마케팅 활동 전체의 한 통제요인으로 작용한다.

고객 행동분석은 정보처리 과정과 구매의사결정 과정으로 살펴볼 수 있다.

고객의 정보처리 과정은 마케팅 자극에 대해 고객이 태도를 형성하는 일련의 과정을 분석한다. 고객의 구매의사결정과정은 고객의 구매와 관련된 결정과정을 분석한다.

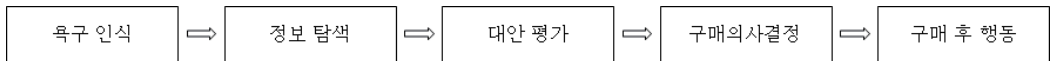
★ 고객의 정보처리과정 모델(AISAS 모형)

인터넷과 스마트폰 등이 발달하면서 고객은 더 이상 기업이 일방적으로 전하는 메시지에만 의존하지 않게 되었다. 이에 일본의 광고대행사 덴츠는 2005년에 AISAS라는 새로운 구매행동 이론을 만들었다. AISAS 모델에서 고객은 주의(Attention) → 흥미(Interest) → 검색(Search) → 행동(Action) → 공유(Share)의 단계를 거친다. 현대인은 흥미를 느끼면 검색을 해보는 형태이다. 어떤 상품에 흥미를 갖게 되면, 그 상품에 대해 포털 사이트의 후기, 가격정보 등을 검색하는 모습을 쉽게 상상할 수 있다. 또, 구매해서 상품을 써보고 난 후 그에 대해 블로그나 SNS에 후기나 인증샷을 찍어 올리게 된다.

이렇게 공유한 정보는 다른 누군가가 검색(search)하는 단계에 있을 때 노출이 되고 그 사람에게 영향을 미치게 된다. 이와 같은 순환 단계가 반복된다. 현대의 고객은 시간과 장소의 제약을 받지 않는 검색과 공유 덕분에 능동적인 고객으로 변화한 것이다. 또한 AIDMA가 1인의 소비를 설명하고 있다면, AISAS는 검색과 공유를 통한 고객 간 관계의 확장을 설명해주고 있다. 결국 새로운 시대의 새로운 고객은 Search와 Share라는 습관을 가지고 있으므로 기업은 고객의 Search와 Share를 고려한 마케팅 활동을 해야 한다.

★ 고객의 구매의사 결정과정 분석

고객은 매일 여러 가지 상품이나 서비스를 구매한다. 출근 할 때 ‘버스를 탈지? 지하철을 탈지? 택시를 탈지?’ 에 대한 의사결정을 시작으로 어떤 음료를 마시고 무슨 음식을 먹을지 다양한 상품과 서비스의 구매의사결정 과정을 거친다. 기업은 소비자들이 상품을 구매하는 과정을 이해하기 위해 노력한다. 고객은 구매의사결정을 위해 욕구(문제)의 인식, 정보의 탐색, 대안의 평가, 구매의사결정, 구매 후 평가의 단계를 거친다.



구매의사결정과정의 5단계

✓ 욕구(문제)의 인식

고객이 문제나 욕구를 인식하게 되는 의사결정 과정의 첫 번째 단계이다.

실제 상태와 바라는 상태 간의 괴리로 인해 문제가 발생하고 이로 인해 욕구가 유발된다. 예를 들어, 고객이 외모에 대한 관심을 가지고 특히 눈이 컸으면 하는 마음이 생겨, 쌍꺼플 수술을 하려는 욕구가 발생한다.

✓ 정보의 탐색

고객은 문제나 욕구를 해결하기 위해 탐색의 과정을 거친다. 탐색에는 내적 탐색과 외적 탐색이 있다. 내적탐색은 고객 본인의 기억에 있는 관련 정보를 탐색하고 이끌어내는 과정이다. 눈 성형을 하고 싶은 고객은 본인이 평소 기억에 있는 병원 브랜드를 떠올리며 검색하는 과정을 거친다. 외적탐색은 고객 본인의 기억 외의 원천으로부터 정보를 탐색하는 과정으로써 지인과 인터넷을 통해 쌍꺼플 수술 병원에 대한 정보를 수집하는 과정이다.

✓ 대안의 평가

고객은 정보 탐색과정을 거친 뒤 많은 상품 중 어떤 상품을 선택할지에 직면하는데 이 단계가 바로 대안 평가 단계이다. 이때 고객은 상품 선택을 위해 대안에 관한 정보를 처리하고 탐색된 정보를 기초로 욕구를 충족시킬 여러 대체안을 평가한다.

✓ 구매행동

고객은 대안 평가단계를 거쳐 구매의사결정, 즉 구매행동을 한다. 쌍꺼플 수술을 하고 싶은 고객은 판단근거(후기, 비용)에 따라 가장 만족도가 높은 병원을 선정하는 평가 단계를 거쳐,

선택한 의료기관을 방문하여 상담, 수술일정을 결정한다.

✓ 구매 후 행동

고객은 구매 후 고객의 경험한 상품을 평가하는데 이는 매우 중요하다. 왜냐하면 반복구매로 이어질지를 결정짓고, 특히 의료서비스는 고객이 서비스 품질을 판단하기 어려워 구매 후에도 만족, 불만을 인지하지 못하는 상황에 처할 수 있기 때문에 구매 후 부조화를 세심하게 관리할 필요가 있다.

★ 구매 후 부조화(post-purchase dissonance)

고객은 상품을 구매한 후에 자신의 의사결정에 대해 불안감을 느낀다. 고객은 자신이 구매한 상품이 의사결정 과정에서 고려한 다른 상품보다 과연 더 나은지 에 대한 심리적인 갈등이 있을 수 있는데 이를 구매 후 부조화라 한다. 고객은 구매 후 부조화가 긍정적으로 작용하면 만족을 느끼고, 그렇지 못하면 만족을 느끼지 못한다.

5. 의료기관 이미지

1) 의료기관 내부환경 관리

의료기관의 진료 상품이나 서비스 구매에 직접적 또는 간접적으로 연관되어 있는 사람들을 모두 고객이라 한다. 고객은 크게 내부 고객과 외부 고객으로 나누어지는데, 외부고객은 의료기관의 진료 상품과 서비스를 구매하는 환자를 의미하고, 내부고객은 진료상품이나 서비스를 제공하는 사람으로 의료기관 내부의 직원을 의미한다.

과거에는 외부 고객을 중시 여기고 내부고객의 만족에는 상대적으로 관심을 갖지 않았다. 그러나 내부고객의 만족도에 따라 외부고객에게 전달되는 서비스의 질이 달라진다는 연구결과가 발표되며, 의료기관은 점차 내부고객의 만족에도 관심을 기울이게 되었다.

특히 의료기관은 다른 사회조직에 비해 노동집약적인 환경을 가지고 있다. 환자에게 제공되는 모든 의료서비스는 의료종사자에 의해서 행해지고, 의료서비스 생산과정에 환자가 함께 참여하고, 생산과 동시에 소비를 하는 형태를 가지고 있다. 즉, 고객들은 의료기관 직원이 표현하는 감정과 행동을 그대로 전달받으며 의료서비스를 받게 된다. 따라서 직접적으로 외부고객에게 영향을 미치게 되므로, 의료기관 경영에 있어, 환자를 만족시키기 위해서 의료 종사자를 만족시키는 것은 선택이 아니라 필수이다.

2) 의료기관 편의시설

의료기관 편의시설이란 고객이 의료서비스를 처음으로 접하게 되는 의료기관 건물의 외관 및 주차장에서부터 실내 로비의 인테리어, 접수창구, 대기실과 그 외 병상을 비롯한 가구들이 있는 병실 등으로 이루어진다. 병원의 의료장비, 실내 인테리어, 외관과 공간배치, 공간의 크기 등은 물리적 성격을 지닌 품질 차원이며, 병원을 찾는 고객들이 편리하게 이용할 수 있는 공간이다.

① 병원 편의시설의 종류

병원의 편의시설은 대체로 병동, 외래 편의시설로 나뉜다. 우선 병동 편의시설은 기준 병실(환자 안전시설, 환자편의시설)과 병동으로 나뉘며, 화장실은 외래공용과 병동 공용화장실, 기준 병실 화장실로 나누어 관리한다.

✓ **병동편의시설** : 기준 병실 및 병동(환자안전시설, 환자편의시설), 이동도서관, 휴게실, 배선실, 공중전화, 중환자 보호자 대기실, 자판기 등이 있다.

✓ **외래편의 시설**

- **화장실** : 외래공용 화장실과 병동공용 화장실로 나뉘며, 휴지통, 손씻기 안내문, 비누 및 화장지 비치, 응급 벨 등이 있다.
- **장애인 편의시설** : 병동부와 외래부로 나뉘며, 병동의 복도 손잡이, 화장실, 욕실 등이 있으며 외래의 화장실, 승강기, 접근로 등이 있다. 추가로 장애인 전용 주차장도 해당된다.
- **화재관리** : 외래 및 병동 화재경보기, 소화기 등이 있다.
- **주차장** : 옥내, 옥외 주차장 및 주차관리 시스템 등이 있다.

② **병원 편의시설의 분류**

의료서비스는 일반적으로 의료행위 자체인 본질적인 의료서비스와 환자가 의료행위를 받게 되기까지 경험하는 부가적인 의료외적 서비스로 구분할 수 있다.

본질적인 서비스는 의료인이 제공하는 의료행위인 진찰, 처치, 수술 등 의료행위로서 고도의 전문성으로 인해 의료의 질에 대한 객관적인 평가가 불가능하다. 의료서비스 수요가 주로 의료 공급자인 의사로부터 제공되기 때문에 적정진료인지 과잉진료인지는 늘 논란의 대상이 되곤 한다. 하지만 부가적인 의료외적 서비스는 병원에서 제공하는 의료행위 이외의 각종 서비스로써 진료절차, 의료진이나 직원들의 친절성, 병실의 구조 등이며 의료이용자나 보호자들의 주관적인 평가가 가능하므로 고객만족도에 미치는 영향이 크다.

의료서비스는 기본시설 서비스, 접근편의성 서비스, 인적서비스, 제도적 서비스로 구분되며 의료외적 서비스는 환경적 서비스 등이 분류된다.

의료서비스의 기본시설 서비스로는 전문 진료시설, 장비,약품, 수술기구, 엠블런스 등이 있다. 의료외적 서비스로서 기본시설 서비스는 안내시설, 주차시설, 실내구조, 대기장소, 책자비치, 편의시설 등으로 구분한다.

의료적서비스의 접근 편의성 서비스로는 후송경로, 응급수술, 응급진료, 응급검사, 응급촬영 등이 있다. 의료외적 서비스의 접근 편의성 서비스로는 접수대기, 진료대기, 수납대기, 조제대기, 검사 대기, 촬영대기 시간의 단축, 교통의 편리성 등이 있다.

의료 서비스의 제도적 서비스로는 검진센터, 응급진료센터, 특수클리닉 등이 있다.

의료 외적 서비스의 제도적 서비스로는 주차요금의 적정, 진료예약제, 진료수가 적정성, 퇴원예약제, 카드결제, 휴일진료, 사후 환자 관리 시스템 등이 있다.

3) 의료기관 부분별 시설 관리 및 디자인

① 의료기관 편의시설의 서비스 디자인

우리 병원에 내원하는 고객의 이동 경로를 수시로 체크하여 평균적인 사이클을 만든다.

각각의 접점에서 고객이 병원에 대해 느끼게 되는 인상과 느낌을 점검하고, 고객의 입장에서 보완점을 모색한다. 대기시간동안 접하게 되는 편의시설 중 불편함을 느낄 수 있는 부분에 대해 시정을 위한 기획안을 작성한다. 예로 음료의 준비 미비가 지적되었다면 병원의 특색에 맞는 차를 준비하여 고객에게 제공할 수 있도록 기획안을 작성한다. 실행이 결정된 기획안의 내용은 충실하게 이행한다. 즉, 고객의 요구가 있는 음료를 분석하여 제공해 드릴 수 있도록 준비하고 실행하는 단계이다. 보완하여 실행하고 있는 부분을 분석하여 재시정 사항이나 검토해야 하는 부분은 없는지 재조사한다. 이렇듯 고객이 만족할 때까지 작은 곳 하나까지도 섬세하게 관리하고 점검하는 것이 필요하다.

② 병원 편의시설별 서비스 디자인

✓ 병원 입구 서비스 디자인

- 주차

자가운전자가 증가함에 따라 주차요원을 별도 채용하여 운영하는 병원들이 늘어나고 있다. 이 요원들은 고객을 대신하여 대리주차를 해주거나 주차안내 및 차에서 내리는 고객을 위하여 문을 열고 닫아주는 등의 서비스를 제공한다. 그런데 이용 차량 증가로 인해 발생하는 주차난의 경우 병원 고객 수요에 맞도록 준비하는 것이 매우 어려운 일이다. 이에 병원들은 원내에 주차타워를 새로 건설하거나, 주변의 공영주차장 또는 사설 주차장을 이용하여 주차료를 대신 지불해주는 방법으로 주차난을 해결하고 있다. 고객은 편리하고 빠른 주차를 원하기 때문에 병원 외부에 주차를 해야 하는 경우는 상대적으로 불만이 생길 수 있음을 유념해야 한다. 이렇게 병원 외부에 있는 주차장을 이용해야 하는 경우에는 더욱 친절한 안내가 필요하다.

병원 입구는 고객과의 첫 대면의 자리이므로 결코 소홀하게 관리해서는 안된다. 주차 요원의 서비스 질 관리와 주차시설의 효율적인 운영을 위해 우리병원에 맞는 대안을 모색해야 한다. 주차장에서 기분이 상한 고객은 최상의 진료를 받았다고 해서 병원에 대한 이미지가 좋게 형성되지 않을 가능성이 크기 때문에 더욱 세심한 관리가 필요한 점점이다.

- 간판

간판은 외부에서 보는 병원의 얼굴이라고 할 수 있다. 간판이 오래 되거나 청소가 되지 않아서 지저분하다면 병원 전체에 대한 이미지도 청결하기 못할 것이라는 생각을 가진다. 병원은 HI(Hospital Identity)작업을 통해 그 병원만의 특색을 살려 간판을 제작한다. 우리 병원만의 특징을 각인시켜 줄 수 있는 컨셉을 정하는 것도 중요하다.

- 문(유리문)

병원입구가 자동문으로 되어 있는 곳도 있고, 수동문으로 되어 있는 곳들도 있지만, 대부분 유리문으로 구성된 곳이 많다.

유리문은 손잡이를 잡지 않고 유리 부분만을 밀어서 사용하는 경우 손때가 묻어 얼굴이 보일 수 있다. 특히 어린아이들이 많이 방문하는 소아전문 병원에서는 이 같은 경우가 더 많이 생길 수 있기 때문에 지속적인 청결관리가 필요하다. 고객이 손자국과 얼굴이 있는 유리문을 열어야 한다면 손잡이를 잡는 것조차 비위생적이라고 생각할 수 있고, 병원전체의 이미지가 불결한 이미지로 느껴질 수 있다.

✓ 데스크 서비스 디자인

데스크는 내원한 고객과 병원 직원과의 첫 커뮤니케이션이 이루어지는 공간이다. 데스크는 고객의 눈높이에 맞게 설치하여야 하며, 성인이 주 고객인 병원들은 보통의 성인이 서 있을 때의 높이에 맞추어 데스크의 높이를 정한다. 접수대에서 예진상담이 이루어져야 하는 경우에는 앉아서 상담을 할 수 있도록 데스크를 조절하는 것이 좋다. 노인이 주 고객인 병원에서는 고객의 특성을 이해하고 편리성을 증대시키기 위하여 돋보기를 준비해 두기도 한다. 데스크 위에 항상 병원명함이 준비되어 있어야 하며, 간단한 필기구가 준비되어 필요시 메모를 할 수 있도록 배려해야 한다.

데스크는 고객이 접수를 하는 장소이기도 하고, 접수직원이 업무를 처리하는 공간이기도 하므로 이 공간은 혼잡한 느낌을 주지 않도록 심플하고 청결하게 관리해야하고, 고객의 시선이 닿는 곳에는 불필요한 물건을 두지 않도록 한다.

데스크 뒤쪽 벽면을 병원의 로고나 병원에서 추구하는 방향에 대한 이미지 또는 글로 구성하는 경우가 많은데 뒤쪽 벽면을 사용하면 고객이 접수 시에 병원에 대한 이미지를 무의식적으로 인식하게 된다.

✓ 대기실 서비스 디자인

대기실은 고객의 긴장감을 덜어주고 안정된 상태에서 진료를 받을 수 있도록 편안하고 쾌적한 공간이어야 한다. 또한 대기시간을 효율적으로 사용하는 공간이기도 하다. 진료를 받기 위해 10분 또는 1시간을 대기해야하는 경우, 그 시간을 활용하지 않고 그대로 무의미하게 써버린다면 고객은 병원에서 시간을 낭비 했다고 생각하는 경우가 많다. 그래서 고객을 위한 배려로 병원마다 대기실 문화를 형성해 나가고 있다.

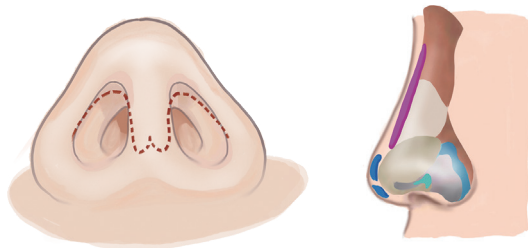
타 병원은 대기고객을 위하여 대기실에서 음악회를 열기도 하고 병원의 대기실을 화원처럼 꾸미기도 하며 미술관과 같이 그림을 전시하기도 한다.

여성을 주 고객으로 하는 성형외과나 피부과, 비만클리닉에서는 네일아트를 서비스로 제공하기도 한다.

내원 시간		CHART		No.												
실장 상담				photo												
원장 상담																
귀가 시간																
이름		성별: ☐ 남 ☐ 여	나이: 만 세													
전화 번호		E-mail														
주소		결혼여부														
내원경로: ☐ 인터넷 ☐ 방송 ☐ 광고 ☐ 지인소개 ☐ 이벤트 ☐ 타병원소개 ☐ 기타																
1. 어느 부위의 진료(상담)을 받고 싶으신가요? ☐ 윤곽 ☐ 양악 ☐ 코 ☐ 눈 ☐ 지방이식 ☐ 재수술 ☐ 보형물: 귀족(), 이마(), 무턱() ☐ 필러, 보톡스 ☐ 리프팅 ☐ 지방흡입 ☐ 기타 2. 수술을 고려하게 된 동기는 무엇입니까? ☐ 콤플렉스 극복 ☐ 자신감 회복 ☐ 사회생활 ☐ 취업 ☐ 기타 3. 본인의 외모에 대한 불만은 어느 정도입니까? ☐ 심하다 ☐ 약간 ☐ 없다 4. 외모에 대해서 고민한 기간은 얼마나 되십니까? ☐ 1년 이상 ☐ 1년 미만 ☐ 1개월 미만 5. 형제, 자매 중에도 비슷한 문제로 같은 고민을 하고 계신 분이 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오 6. 당신의 현재 직업은 어떤 종류이고 장래의 직업은 어떤 것입니까? ☐ 외모가 중요한 직업 (서비스업, 모델, 연예인) ☐ 대인관계가 많은 직업 (영업, 선생님, 간호사) ☐ 일반 사무직 (관리직, 생산직) ☐ 활동적인 일을 하는 직업 (운동선수, 군인) ☐ 기타 7. 원하시는 문제 해결 수준을 표시해주세요. ☐ 무엇이 문제인지 우선 알고 싶습니다. ☐ 당장은 아니지만 문제를 해결하고 싶습니다. ☐ 이번 기회에 문제를 해결하고 싶습니다. ☐ 최고, 최선의 치료를 원합니다. 8. 당신이 고려하는 치료 시기는 언제입니까? ☐ 1월 ☐ 2월 ☐ 3월 ☐ 4월 ☐ 5월 ☐ 6월 ☐ 7월 ☐ 8월 ☐ 9월 ☐ 10월 ☐ 11월 ☐ 12월 ☐ 내년 ☐ 미정(수술을 고려하는 구체적 시기는?) 9. 본인이 생각하고 있는 수술 예상비용은 어떻게 됩니까? () 10. 수술 후 어느 정도의 변화를 원하십니까? ☐ 획기적인 변화 ☐ 수술한 티가 나더라도 확실한 교정 ☐ 자연스럽지만 효과있게 ☐ 티나지 않게 살짝만 11. 휴가기간은 며칠입니까? () 12. 수술을 받는데 있어서 가장 걱정 되는 점은 무엇입니까? ☐ 효과가 적을까 ☐ 수술이 무서워서 ☐ 후유증 ☐ 통증 ☐ 회복기간 ☐ 기타 13. 다른 성형외과에서 상담을 받으시거나 수술을 받으신 적이 있습니까? ▷ 상담을 받은 적이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오 - 있다면 어느 부위? ▷ 수술을 받은 적이 있다. ☐ 예 ☐ 아니오 - 있다면 어느 부위? <병력> 1. 전신성 질환을 앓은 적이 있습니까? ☐ 고혈압 ☐ 당뇨 ☐ 천식 ☐ 갑상선 ☐ 결핵 ☐ 심장질환 ☐ 간염 ☐ 알레르기 질환 ☐ 기타 () 2. 질병으로 인한 수술을 받으신 적이 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오 - 있다면 어느 부위? - 무슨 수술? 3. 현재 약을 복용하거나 약물에 대해 과민반응이 있습니까? ☐ 예 ☐ 아니오 - 있다면 무엇? 4. 현재 임신 가능성이 있거나 임신 중이십니까? ☐ 예 ☐ 아니오 5. 신장: cm 체중: kg <tr> <td>상 담 일</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>상 담 일</td> <td></td> <td>수 술 명</td> <td></td> </tr> <tr> <td>실 장</td> <td></td> <td>원 장</td> <td></td> </tr>					상 담 일				상 담 일		수 술 명		실 장		원 장	
상 담 일																
상 담 일		수 술 명														
실 장		원 장														

실장 상담	S&O	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	P

[Nose]



OP PLAN

RHINOPLASTY

☐ Primary ☐ Secondary ☐ Tertiary

APPROACH

☐ OPEN ☐ Closed(Endonasal)

IMPLANT

☐ Silicone

· Height - 2 3 4 5 6 <

· Width - 8 9 9.5 10 <

· Golden Point

☐ below (m) ☐ D.F.L ☐ above (m)

☐ No Silicone

DORSUM-TIP

☐ Strong Curved ☐ Weak Curved ☐ Straight

TIP

☐ Projection (+ | - 1 2 3)

☐ Cephalic Rotation (1 2 3)

☐ Caudal Rotation (1 2 3)

☐ Dome Width (+ | - 1 2 3)

GRAFT

☐ Septal extension ☐ Only

☐ Alar rim ☐ Shield

☐ Columellar strut

CARTILAGE

☐ Septal Cart. (New | Old)

☐ Conchal Cart. (Rt | Lt)

☐ Tragus

DERMIS

☐ Retroauricular (Rt | Lt)

☐ Alloplastic Dermis

COLUMELLA

☐ to Cephalic (mm)

☐ to Caudal (mm)

ETC.

• Osteotomy (B/L | U/L (Rt | Lt))

• Alar Resection
(Rt 1 2 3 | Lt 1 2 3)

• Alar retraction

• ANS-augmentation

• O-C Hump Resection (mm)

• Septoplasty

• Turbinoplasty

REMARK

[FAT GRAFT]

[1차]



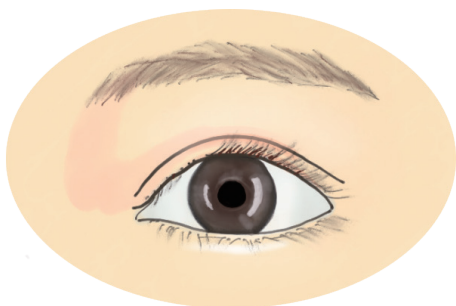
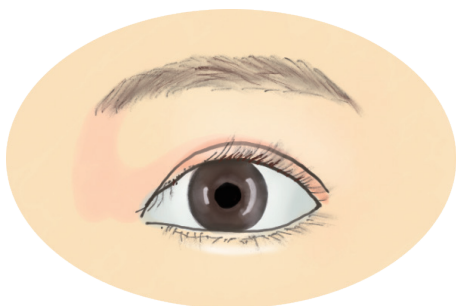
FAT GRAFT

Site	Plan		Post	
	Rt	Lt	Rt	Lt
Forehead				
Temple				
Sub-Orbital				
Para-Nasal				
Cheek				
Chin				
Total				

Donor Site ☐ Abdomen ☐ Med. Thigh ☐ Buttock
Suction : ML | Remain : ML

[EYE]

[1차]



OP PLAN

CATEGORY

☐ EI ☐ PI ☐ NI ☐ MOP ☐ EC ☐ LC ☐ LF
☐ LH ☐ UB ☐ LB ☐ Blow Lift

MEDIAL CANTHUS

☐ IN FOLD ☐ OUT FOLD ☐ IN-OUT FOLD

DOUBLE FOLD

☐ LOW FOLD ☐ NATURAL
☐ NATURAL-HIGH ☐ HIGH

LATERAL CANTHUS

☐ FAN ☐ PARALLEL

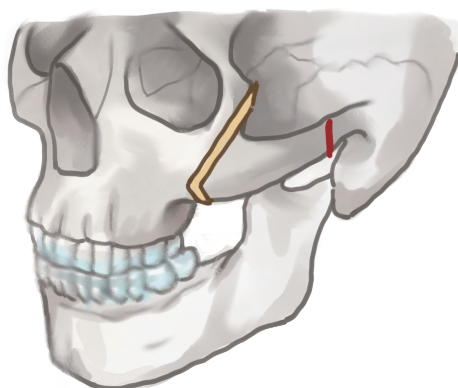
LOWER BLEPHAROPLASTY

☐ Removal of Fat
☐ Reposition of Fat

LOWER FAT

☐ Removal of Fat
☐ Reposition of Fat
☐ Fat infection

OP PLANNING



Mandible

Posterior : Sub-earlobe(mm) Posterior resection(mm)

Contouring : Angle() body() Chin()

Anterior extent ; (spur only angle body full 1,2,3 to genio)

Sagittal resection : Angle () body() Chin()

Muscle (IIIIIIIV) Cheek fat removal ()

Zygoma

Width reduction (Anterior Posterior arch) Body (Volume Width)

Body resection (/) Osteotomy (medial/normal)

Body posterior setback (/) Abundant soft tissue/Thin skin Overcorrection/smooth transition

ST medialization Body vertical ()

Arch medial impaction (/) Posterior arch shaving ()

Genioplasty

Advancement/Setback() Vertical Reduction/Lengthening()

Narrowing() Midline to (Rt/ Lt)

Orthognathic

Mx Adv / Setback

Mx Canting ____

Gummy smile ____mm

incisor show ____mm

yawing Rt/Lt

Midline facial/U dental/L dental/chin

Orthod (SF/OF/MONO/AC)

[개인정보 수집·활용 동의서]

수집하는 기본 개인정보 항목	이름, 주소, 연락처, E-mail			
개인정보의 수집 및 이용목적	• 성명, 주소, 연락처 : 병원 업무와 의학정보 안내 등 서비스 이용 안내 • 이메일 주소 : 소식 및 고지사항 전달, 불만처리 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보 등			
개인정보의 보유 및 이용기간	• ○○병원은 수집된 고객의 개인정보를 의료법상 진료기록부를 보관하는 법정기간(10년) 동안만 보유하며 그 이후는 삭제하고 있습니다. • 정보제공자가 개인정보 삭제를 요청할 경우 즉시 삭제합니다. 단 타법령의 규정에 의해 보유하도록 한 기간 동안은 보관할 수 있습니다.			
기본 개인정보 제공 및 활용	• 수집 및 이용 목적 : 본 업체 소식, 의료정보, 의료서비스, 사은행사 안내 등 • 제공대상 정보 : 개인정보(이름, 주소, 연락처, E-Mail) • 보유 및 이용기간 : 법령상 규정된 기간 동안 보유·이용할 수 있습니다.			
개인정보 제공 동의 거부 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용 또는 제한사항	귀하는 위 개인정보 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부에 따른 불이익은 없음. 다만, 진료와 관련한 안내 서비스를 받을 수 없음.			
* 만 14세 미만 아동인 경우 법적대리인의 동의필요 [법적 대리인 동의서] 본인은 미성년자의 법정 대리인으로 의료서비스 이용 신청에 동의합니다.				
성명	(인)	연락처	관계	
* 개인정보 제공자가 동의한 내용 외의 다른 목적으로 활용하지 않으며, 제공된 개인정보의 이용을 거부하고자 할 때에는 개인정보 관리책임자를 통해 열람, 정정, 삭제를 요구할 수 있음.				
「개인정보보호법」 등 관련 법규에 의거하여 상기 본인은 위와 같이 개인정보 수집 및 활용에 동의함.				
202__년 __월 __일 이름 :			(인)	
			귀중	

Clinical pathway

수술실	T main/T total		마취과
	transfusion	N / Y	마취과
	oral wound 상태	good / bad	PA
	특이사항		수술실간호사
회복실	swelling(Mx/Mn)	1/2/3/4/5	회복실간호사
	Oral/nasal bleeding	N / Y	회복실간호사
	특이사항		회복실간호사
병실	환자인수자		병실간호사
	drain site oozing	N / Y	병실간호사
	oral/nasal bleeding	N / Y	병실간호사
	swelling (Mx/Mn)	1/2/3/4/5	병실간호사
	breathing difficulthy	1/2/3/4/5	병실간호사
	사용한 antibiotic		병실간호사
	특이사항		병실간호사
수술후#1	수술 후 1일 아침 Hb	(pre:)	치료실
	수술 후 1일 occlusion	5/4/3/2/1	치료실
	수술 후 1일 swelling	1/2/3/4/5	치료실
	ear problem 여부	N / Y	치료실
	특이사항		치료실
POD #1	X-ray	N / Y	병실간호사

참고문헌

- 건강보험심사평가원 심사평가연구소⁽²⁰¹⁵⁾ 국내 의료기관의 표준화된 전자의무기록시스템(EMR/EHR)도입지원 방안
- 공공병원종합정보시스템 <http://rhs.mohw.go.kr/>
- 류종형⁽²⁰¹⁷⁾ 류종형의 사상체질 실전 심리학
- 문화체육관광부 홈페이지 <http://www.mcst.go.kr>
- 보건산업진흥원⁽²⁰¹⁹⁾ 보건의료R&D우수성과 사례집
- 보건산업진흥원⁽²⁰²⁰⁾ 주요 유치국별 외국인환자 진료수입 확대전략
- 보건복지부 홈페이지 <http://www.mw.go.kr>
- 보건복지부, 한국보건복지인력개발원 의료통역사양성과정 공통과목 표준교재
- 이훈영⁽²⁰¹⁶⁾ 이훈영 교수의 의료서비스 마케팅
- 정기택 외⁽²⁰¹³⁾ 의료관광산업의 국제경쟁력 분석과 정책과제
- 중앙대학교의료원 <https://ch.cauhs.or.kr/> 건강칼럼
- 한국의료분쟁조정중재원 <http://www.k-medi.or.kr>
- 한국관광공사⁽²⁰¹⁶⁾ 한국의료관광마케팅
- 한국관광공사⁽²⁰¹³⁾ 한국의료관광총람
- 휴넷코리아 www.visa.go.kr
- Henderson⁽²⁰⁰⁴⁾ Healthcare tourism in Southeast Asia, Tourism Review International
- NCS 국가직무능력표준 <https://www.ncs.go.kr/>

누구나
병원코디네이터 직을
할 수 있다

해외/강남 병원 근무한 저자가 알려 주는 꿀팁!



누구나 병원코디네이터 직을 할 수 있다

해외/강남 병원 근무한 저자가 알려주는 꿀팁!

문제집-비매품

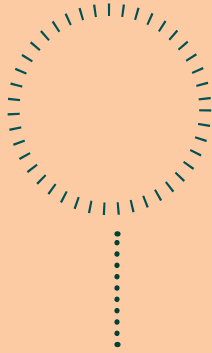
저자 | 박다연





NCS 기출문제





1. 접수·수납·배웅 _6
2. 매뉴얼관리 _18
3. 온라인상담·불만고객 응대 _27
4. 온라인 예약관리 _41
5. CRM·온라인마케팅 _49
6. 직원CS교육 _65



1. 접수,수납,배웅

1. 진료접수에서 병원코디네이터가 수행해야하는 자세로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 진료접수단계는 방문 고객의 첫인상을 좌우하므로 초두효과(Primary Effect)에 대한 인지가 필요하다.
- ② 병원코디네이터는 방문 고객을 ‘환대’하여, 병원에 대한 좋은 인상과 이미지를 형성하는데 적극적으로 동참하여야 한다.
- ③ 리셉션코디네이터는 고객응대와 대기실 관리에 그 영역이 집중되므로, 원내 타부서가 제공하는 서비스 분야는 관여하면 안된다.
- ④ 병원코디네이터는 동반고객응대, 전화응대, 기본상담, 대기실 환경관리, 병원행정 등 접수에 관한 모든 상황을 예상하고 점검하는 역할을 해야 한다.

해설 : 리셉션코디네이터라는 것은 역할의 구분을 위해 붙여진 말이다. 원내 병원코디네이터의 역할은 서비스 전반에 걸친 고객만족에 관여해야 하며, 리셉션코디네이터라 하더라도 타부서로 인계된 고객들의 편의를 위해 끊임없이 관심을 가져야 한다.

2. 직접응대의 첫 접점인 진료접수의 중요성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 병원을 찾은 환자들의 의존하고 싶고, 이해받고 싶어하는 심리를 잘 파악해야 한다.
- ② 환자의 요구가 무엇인지 우선 신속하고 정확하게 파악하여야 한다.
- ③ 대기시간을 정보공유나 환자에게 신뢰를 주는 기회로 만든다.
- ④ 신속한 응대를 위해 충분한 설명은 상담실에서 받으라고 권유한다.

해설 : 신속한 응대도 중요하지만, 신속한 응대를 위해 설명을 충분하게 하지 않으면 접수에서 좋은 인상을 주기 어렵다.

3. 진료접수 절차에 관한 설명으로 옳은 것은?

- ① 환자가 의료기관에 요양급여를 신청하는 때에는 본인확인을 위한 신분증을 반드시 제시해야한다.
- ② 요양급여 절차는 3단계로 나누어 실시하는데, 1,2,3차 기관 순서에 상관없이 진료가 가능하다.
- ③ 의료급여 대상자는 1차 의료기관 이용 후, 의료진에게 의료급여 의뢰서를 받은 후 2차 의료기관을 이용한다.
- ④ 국민건강보험 가입자의 경우 1단계 요양급여 후 의사소견이 기재된 건강검진보고서 또는 요양급여 결과서를 2차 의료기관에 제출해야한다.

4. 종합검진 진행 프로세스 중 진행상황과 세부사항의 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 기본정보입력 - 성명, 주민등록번호, 전화번호, 휴대폰번호, 주소 등
- ② 문진표 작성 - 일반사항, 과거력, 현재력, 계통별 설문 등

- ③ 검사종류/예약일정 안내 - 검사종류 및 예약날짜 입력, 프리미엄 검사 (연령 및 증상 반영) 추가 권유
- ④ 예약조회/ 변경 - 실명과 주민등록 번호 등을 이용한 본인의 예약 내역 조회, 예약 취소

해설 : “ 개인건강검진 ”은 연령과 증상에 따라 추가로 검사 하는 것으로, 사전 예약에 협의가 되어야 하는 부분이다.

5. 진료접수 시 자격확인내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 의료급여환자의 의료급여증
- ② 산재보험환자의 질병의 상태
- ③ 건강보험환자의 수급절차 준수여부
- ④ 건강보험환자의 건강보험증

해설 : 산재보험환자는 환자의 직장명과 근로복지공단의 요양승인을 반드시 확인해야 하며 질병정도는 진료 후 진단서에 의해 확인할 수 있는 사항이다.

6. 인사에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인사는 상대방에게 호감을 받을 수 있는 첫 관문이다.
- ② 인사는 상대에 맞추기 보다는 내가 처한 환경에 따라 달라질 수 있는 것이다.
- ③ 인사는 상호간의 인간관계의 본질을 보여준다.
- ④ 인사는 상대가 누구든지 기본자세를 갖추어야 한다.

해설 : 인사는 내 환경이 아닌 상대방의 상황을 고려한 적절한 인사를 실행해야 한다.

7. 다음 중 올바른 인사 자세 매너와 가장 거리가 먼 것은 무엇인가?

- ① 발꿈치가 떨어지지 않도록 모으고 서고, 양발의 각도는 15도-30도로 벌린다.
- ② 손의 자세는 여성은 왼손이 위로, 남성은 오른손이 위로 가도록 하여 공수 자세를 한다.
- ③ 인사를 하기 전과 후에 상대방과 아이컨택을 한다.
- ④ 인사를 할 때 표정은 밝고 부드럽게 유지한다.

해설 : 여성은 오른손이 위로, 남성은 왼손이 위로 가도록 공수하는 것이 기본자세이다.

8. 인사의 종류와 설명이 올바르게 연결된 것은 무엇인가?

- ① 정중례 - 오른손을 들어 올려서 하는 경례를 말하며 주로 군복이나 제복을 입은 사람들이 한다.
- ② 목례 - 엘리베이터나 화장실 등 좁은 공간에서 마주쳤을 때 목을 깊게 숙여 인사하는 인사법이다.
- ③ 보통례 - 일상적인 맞이 인사와 배웅 인사를 할 때 사용하는 인사법이다.
- ④ 거수경례 - 깊은 감사와 진심어린 사과, 정중하고 격식 있는 자리에서 사용하는 인사법이다.

해설 : 정중례는 정중하고 격식있는 자리에서 사용하는 인사방법이며, 목례는 15도 각도의 가벼운 눈인사이다. 거수경례는 오른손을 들어 올려서 하는 경례로 제복을 입은 사람들이 하는 경례이다.

9. 전화응대 3요소에 해당하지 않은 것은?

- ① 신속 ② 정확 ③ 친절 ④ 안전

해설 : 전화응대 3요소는 신속, 정확, 친절이다.

10. 바람직한 전화예절에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① “우리병원을 대표해서 받는다.” 라는 마음가짐으로 받는다.
- ② 보이지 않지만, 실제 고객을 맞이하는 밝은 표정과 목소리로 받는다.
- ③ 전화벨이 4번 울리기 전에 받는다.
- ④ 대면하고 있지 않으므로, 어조, 톤에 신경쓰면서 더욱 친절히 응대한다.

해설 : 전화벨이 2~3번 울리기 전에 받는다. 4번 이상 울리면 “늦게 받아 죄송합니다.”를 말한다.

11. 올바른 방향안내에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 사람을 가리킬 때는 양손을 사용하고 방향이나 물건을 가리킬 때는 한손을 사용한다.
- ② 손등이 보이거나 손목이 굽지 않게 한다.
- ③ 시선의 방향은 가리키는 방향 → 상대의 눈 → 가리키는 방향으로 한다.
- ④ 방향을 설명하기 어려울 때는 이석이 가능한 경우 그 지점까지 동행하여 안내한다.

해설 : 상대의 눈 → 가리키는 방향 → 다시 상대의 눈으로 한다.

12. 명함 수수에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 명함을 건넬 때에는 간단한 소개와 함께 정중한 인사를 한다.
- ② 명함은 상대방이 바로 읽기 좋은 방향으로 건넨다.
- ③ 목례를 하며, 가슴선 위로 건넨다.
- ④ 일어서서 명함을 드리는 것이 예의이다.

해설 : 명함을 건넨 경우는 가슴선과 허리선 사이에서 포물선을 그리듯이 자연스럽게 건넨다.

13. 악수예절에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 악수를 할 때는 반드시 상대방과 눈을 맞추고 한다.
- ② 악수는 원칙적으로 손아랫사람이 손윗사람에게 먼저 청한다.
- ③ 남성은 악수할 때 장갑을 벗는 것이 격식에 맞다.
- ④ 악수는 오른손으로 한다.

해설 : 악수는 손윗사람이 아랫사람에게 청하는 것이다.

14. 소개 예절 중 내용이 옳지 않은 것은?

- ① 소개 받을 때에는 소개되는 사람과 소개 받는 사람 쌍방이 모두 일어서서 인사한다.
- ② 앉은 채로 인사를 하는 것은 예의에 어긋나는 행동이다.
- ③ 대화중 상대방의 이름을 부르면 결례가 될 수 있다.
- ④ 소개 받을 때 건넨 명함은 미리 준비하여 인사말로 함께 한다.

해설 : 소개될 때, 상대방의 이름을 정확히 기억하고 있다가 이름을 불러주면 좋다.

15. 병원코디네이터의 이미지로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 환자와 병원 간 교량적 역할을 할 수 있는 책임감 있는 이미지
- ② 고객 지향적이고 밝은 이미지
- ③ 뛰어난 외모와 전문적 능력을 갖춘 이미지
- ④ 적극적이고 긍정적인 이미지

해설 : 뛰어난 외모와 능력을 소유한 이미지보다는 고객에게 좋은 서비스를 제공하기 위한 표정과 자세가 중요하다.

16. 병원에서 전화응대 시 올바른 표현은?

- ① “칠, 하나, 구, 둘, 맞습니까?” 라고 숫자를 표현한다.
- ② 진료를 끝내고 돌아가는 환자에게 “들어가세요 ” 라고 인사한다.
- ③ “성함이 홍길동님 맞으십니까?” 라고 재차 확인한다.
- ④ 찾는 사람의 이름은 한번에 잘 듣고 복창하지 말아야 한다.

해설 : 숫자는 고객이 전화상으로 잘 구분할 수 있게 표현한다.

17. 병원코디네이터로서 올바른 용모 복장이 아닌 것은?

- ① 구두는 매일 닦고 신발은 구겨 신지 않는다.
- ② 유니폼과 명찰을 갖추고 스타킹, 시계 등을 올바르게 착용한다.
- ③ 머리는 잔머리나 애교머리가 흘러내리지 않게 단정하게 하나로 묶거나 깔끔하게 정리한다.
- ④ 손톱은 고객들에게 세련되게 보이도록 네일 케어를 받아 화려하게 꾸민다.

해설 : 손톱은 손이 깔끔하게 보이도록 짧게 자르고, 손톱 밑의 이물질이 보이지 않게 베이지색이나, 옅은 스킨색 또는 투명색을 바르기도 하지만 화려하게 꾸미는 것은 적절하지 않다.

18. 병원코디네이터로서의 이미지 관리를 위한 노력이 아닌 것은?

- ① 신뢰감을 줄 수 있도록 단정한 용모와 복장을 한다.
- ② 환자에게 호감을 주는 밝고 부드러운 음성으로 대화를 한다.
- ③ 병원 전체적인 흐름보다는 환자 상담에 대한 기술을 높이지는 데 관심을 기울인다.
- ④ 환자에 대한 호칭뿐만 아니라 직원간의 호칭에도 신경을 쓴다.

해설 : 환자의 상담도 중요한 부분이지만 병원을 이용하는 고객들의 편의를 위한 흐름을 체크하는 것이 올바르다.

19. 보험유형에 따른 환자의 분류와 그에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 일반환자 - 건강보험에 가입되어 있지 않거나 건강보험 환자라도 보건복지부에서 고시한 요양급여 기준에 열거되어 있는 비급여 질환자와 국민건강보험법에 의하여 급여가 제한되는 환자
- ② 산재보험환자 - 사업장 내 근로자가 업무수행 중에 그 업무에 기인하여 재해를 입은 환자로 산업재해 보상보험법 적용 대상인 경우의 환자
- ③ 자동차보험환자 - 자동차손해배상보장법에 의한 책임보험 또는 종합보험에 가입된 차량으로 인한 부상을 당한 환자
- ④ 민영의료보험 - 각 개인의 개별적 선택에 의해 보험회사에 가입하여 보장받는 개인의료보험으로 국민건강보험에서 보장하는 부분을 제외하고 환자가 미용치료 등의 목적으로 납부하는 의료비를 보상해 주는 보험 상품

해설 : 미용치료 등의 목적이 아니라 질병 및 상해로 인해 발생하는 의료비용(치료·수술·입원·약) 중 국민건강보험에서 보장하지 않아 환자가 내야 하는 의료비를 보상해주는 상품을 말한다.

20. 예약에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 예약서비스는 고객이 병원을 내원하기 전 원하는 의료진에게 치료를 받을 수 있으며, 대기시간을 줄이기 위한 방안으로 운영되는 제도이다.
- ② 병원의 입장에서 “예약제”를 운영하면 고객을 분산하여 배치함으로써 병원의 혼잡도 및 대기시간

을 줄이는 효율적인 운영으로 병원과 고객 모두 만족할 수 있게 할 수 있다.

- ③ 비예약인 고객은 병원근처를 지나가다 또는 예약하지 않고 걸어 들어온다고 하여 워킹환자라고 말하며, 병원 스케줄 운영에 있어 워킹환자는 예상하지 못한 고객유입 경로 이므로 예약제 운영을 위해 다시 돌려보내 예약 후 방문하도록 한다.
- ④ 최근에는 쌍방향 소통으로 네이버 톡톡, 카카오톡, 실시간 상담창 등을 통해 예약을 하고 내원하는 고객들도 증가하고 있다.

21. 접수대의 이미지 관리 중 적절하지 않은 것은?

- ① 접수대는 병원의 전문성이 느껴질 수 있도록 병원소개 자료들을 많이 비치해야 한다.
- ② 접수대에는 병원 명함과 필기구가 준비되어 있어야 한다.
- ③ 예진 상담을 접수대에서 하는 경우에는 고객용 의자를 구비해야 한다.
- ④ 접수대는 되도록 심플하고 청결하게 관리하는 것이 좋다.

해설 : 접수대는 되도록 깔끔하게 관리하는 것이 좋다. 병원소개 자료는 대기실 벽면이나 병원 내 특정 장소를 정하여 통일감 있게 배치하는 것이 더 효과적이다.

22. 진료과와 대표 질환에 대한 연결이 옳지 않은 것은?

- ① 내분비내과 - 당뇨, 갑상선질환, 골다공증, 뇌하수체 질환, 부신질환 등 호르몬의 과잉이나 부족으로 인하여 발생하는 질환을 진단 및 치료하는 과이다.
- ② 신경외과 - 중추신경계 문제가 있는 두부 및 척추질환 환자의 치료를 위해 수술요법, 약물요법, 항암요법, 방사선요법을 시행하는 과이다.
- ③ 성형외과 - 일상적으로 아름다움을 추구하는 미용성형뿐만 아니라, 선천성 기형 및 후천적으로 받은 변형(외상)에 대해 조직의 이식 등을 진행하는 과이다.
- ④ 정신건강의학과 - 뇌신경 전달물질의 불균형으로 인한 사고, 감정, 행동의 이상으로 초래되는 정신 질환 및 증상을 치료하는 과로서 일상생활에 문제가 있는 사람만이 찾는 과이다.

해설 : 정신건강의학과는 정신질환을 비롯한 다양한 정신 문제와 건강 및 병적 상태에서의 개인의 행동을 연구하고 치료하는 분야이다.

23. 환자의 내원경로를 파악하여 원하는 치료를 연결 안내하는 상황에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 초진 상담일 경우는 환자의 기대도 크고, 병원에 요구도 많기 때문에 ‘설명간호사’ 나 ‘상담실장’ 등이 응대하는 것이 좋다.
- ② 원하는 의사가 있거나 소개로 내원한 환자는 차트 작성 시에 질문을 통하여 환자에게 확인하는 것이 좋다.
- ③ 여러 병원을 거쳐 내원한 환자는 환자의 심리를 파악하여 응대해야 하는데, 만성질환의 환자는 심신이 많이 지치고 지속적인 고통으로 예민해진 상태임을 인지하고 응대해야 한다.
- ④ 미용 및 비급여 항목의 병원을 찾는 환자는 유명한 의사나 TV에 소개된 치료법에 열광하므로 무조건 최신방식의 치료나 고급의 치료를 권유하는 것이 좋다.

해설 : 사용하는 비용대비 최대의 효과를 원하기 때문에 가격 등에 민감하고, 병원이 제공하는 모든 서비스를 합산하여 병원을 선택하기 때문에 고급치료나 최신치료보다는 환자와의 많은 대화를 통해 염두해 둔 치료를 파악하여 실행해주는 것이 좋다.

24. 환자유형에 따른 접수와 문진표 작성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 환자의 병원 내원 유무에 따라 신환과 구환으로 구분되며, 해당 상병명이 치료종결 후 30일 이내 내원한 경우도 초진으로 판단한다.
- ② 자동차 사고로 인해 병원에 내원한 환자는 자동차 보험 또는 일반환자로 진료 받아야 함을 사전에 안내해야 한다.
- ③ 환자가 문진표를 작성할 때에는 특정 대답을 하도록 유도하거나 암시하지 않도록 주의한다.
- ④ 여러 진료과가 있는 병원은 문진표의 종류가 다양하므로 환자의 상태에 알맞은 문진표를 제공하도록 주의한다.

해설 : 치료종결 후 30일 내 내원, 완치여부가 불분명하고 치료 종결여부가 명확하지 않은 경우 90일 이내 내원한 경우는 재진으로 본다. 자동차 사고 환자는 자동차보험환자로 분류되기 때문에 국민건강보험의 적용을 받을 수 없다.

25. 접수완료 후 대기시간을 적절하게 이용하기 위한 원내 대기 공간에 대한 설명이다. 해당 공간으로 가장 적절한 것은?

이 공간은 병원에서 고객에게 병원의 정보를 제공하거나 의료상식을 알려주는 역할을 하며, 환자 교육의 공간으로도 활용된다. 이곳에서 고객은 병원소식과 담당 의사의 칼럼 등을 접하게 되고 그로 인해 병원에 대한 신뢰를 더 갖게 된다.

- ① 병원 대기실 ② 접수대 ③ 게시판 ④ 상담실

26. 대기시간 안내에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 대기시간이 짧은 고객을 안내할 때에는 ‘잠시만 기다려 주세요’ 라고 말씀드리는 것이 좋다.
- ② 대기시간이 길어질 경우 고객에게 상황을 설명하고, 검사 등을 먼저 받을 수 있도록 프로세스를 진행한다.
- ③ 부분 부분의 대기시간이 아닌 총 예상 대기시간을 미리 알려 드린다.
- ④ 예상 외로 대기 시간이 길어질 경우 고객에게 양해를 구하고 대기시간이 길어지는 사유를 설명해 드린다.

해설 : ‘잠시’는 시간이 정해져 있지 않기 때문에 환자는 불안감을 느낄 수 있다. 잠시의 시간을 정하여 고객에게 안내하거나, ‘몇 번째 진료’라는 것을 안내하는 것이 더 효과적이다.

27. 대기실 관리 중 적절하지 않은 것은?

- ① 대기시간을 효율적으로 활용할 수 있도록 잡지, PC 등을 준비하여 배려한다.
- ② 진료정보, 칼럼, 병원 소식지 등을 비치하여 병원과 진료 상품에 대한 소개를 간접적으로 한다.
- ③ 음료대는 지저분해 보일 수 있으므로 잘 보이지 않는 곳에 준비해 둔다.
- ④ TV 프로그램과 음악 등은 시간대별, 요일별, 날씨별로 구분하여 준비한다.

해설 : 대기실에는 음료대가 준비되어 있어야 하는데, 정수기는 눈에 띄는 곳에 설치하여 고객이 불편해 하지 않고 이용할 수 있도록 해야 한다.

28. 대기 고객을 위한 서비스 관리 업무로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 대기실의 온도, 습도, 향기 등이 고객에게 불편감을 주지 않는지 확인하고 관리한다.
- ② 신문, 잡지, 책 등은 고객이 이용한 후 정리가 되지 않는 경우가 많으므로 자주 점검하여 정리해야 한다.
- ③ 음료대는 청결하게 관리하고 차나 종이컵 등이 부족하지 않도록 자주 점검한다.
- ④ 대기실에는 조용한 음악을 틀고, TV는 음악소리와 겹치지 않도록 항상 음소거 상태를 유지한다.

29. 대기시간관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 대기시간에 습득된 고객의 정보는 진료 담당의사에게 알릴 필요가 없다.
- ② 접수가 끝난 고객은 대기시간을 알리고 대기실로 안내한다.
- ③ 바로 진료에 들어갈 수 없는 상황일 경우에는 예상 대기시간을 고객에게 알린다.
- ④ 고객의 '심리적 시간개념'을 고려하여 가급적 정확한 대기시간을 알려야 한다.

해설 : 대기시간동안 얻어진 고객 정보는 진료를 담당하게 될 의사에게 진료 전에 전달하거나 차트에 기재하여 고객에 대한 사전 정보를 공유하도록 한다.

30. 대기시간관리에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 대기시간 단축은 병원 서비스의 핵심적인 사항이다.
- ② 대기하는 고객 수는 의사의 유명세를 반영하는 지표이다.
- ③ 고객 불만족의 주원인은 대기시간이 지연될 때이다.
- ④ 대기시간 관리는 고객의 입장이 되어 면밀히 검토되어야 한다.

해설 : 간혹 의사 중에는 대기하는 고객 수를 자신의 유명세로 착각하는 사람도 있지만 그보다 대기시간관리가 잘 이루어지지 않고 있다고 평가되는 것이 옳다.

31. 대기시간의 심리적 시간 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 아무일도 하지 않고 있는 시간이 뭔가를 하고 있을 때보다 더 길게 느껴진다.
- ② 불편한 마음과 몸은 대기시간을 더 길게 느껴지게 한다.
- ③ 대기 지연의 원인이 설명된 대기시간이 더 길게 느껴지게 한다.
- ④ 언제 서비스를 받을지 모른 채 무턱대고 기다리는 것이 더 길게 느껴진다.

해설 : 원인이 설명되지 않은 대기시간이 더 길게 느껴진다.

32. 대기고객의 불만을 예방하기 위한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 어떻게 인식하는가 보다 실질적인 대기시간에 신경을 쓴다.
- ② 대기시간을 효율적으로 관리하기 위해서는 사전 진료 예약제를 적극 활용한다.
- ③ 고객을 차별적으로 대한다는 부당한 대우를 느끼지 않도록 공정한 대기 시스템을 구축한다.
- ④ 접수와 동시에 고객에게 관심을 가지고 적극적인 서비스가 시작되었다는 느낌을 주도록 한다.

해설 : 실질적인 대기시간에만 신경을 쓰기보다는 고객이 어떻게 인식하는가에 집중해야 한다.

33. 대기고객의 응대 방법 중 다음에서 설명하는 고객의 유형은?

초진환자에 비해 대기시간이 줄어든 수는 있지만, 한번 이상 병원에서 제공하는 서비스를 이용해 봤기 때문에 특정한 인상을 가지고 있을 수 있다. 그러므로 병원에 머무는 시간 등에 대한 질문을 통해 환자고객의 시간을 관리해주는 느낌을 전달하면 좋다.

- ① 초진상담고객 ② 재진상담고객 ③ 수술 및 시술 상담고객 ④ 소개환자고객

34. 진료유형에 따른 상담 중 다음에서 설명하는 고객의 유형은?

고객의 호소와 요구에 집중해야 한다.
먼저 신속히 다가가 적극적인 관심을 보인다.
시급성의 문제로 논리에 어긋나는 말을 하더라도 앞뒤 정황을 충분히 고려하여 상담에 임한다.
행정적인 절차보다는 고객의 질환과 응급성을 고려하나 진료프로세스를 제시한다.

- ① 정신과적 질환을 가진 환자 ② 초진환자 ③ 만성질환환자 ④ 응급환자

해설 : 고객의 이해 정도를 중간 중간에 파악하여야 하며, 반드시 기록을 원칙으로 하여 향후 발생할 수 있는 여러 가지 오류들에 대비해야 한다.

35. 불만고객에 대한 응대와 불만처리방법에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 고객의 입장을 고려해서 응대하지만, 병원의 규정에 대한 부분도 주장한다.
- ② 신속한 해결을 위해 일단 고객이 원하는 것을 모두 수용해 준다.
- ③ 고객의 불만에 감정적으로 대응을 하지 않고 불만에 대한 전체적인 내용을 듣고 해결하도록 노력한다.
- ④ 불만을 처리하는 과정은 병원내부의 사정이므로 처리결과를 고객에게 전달할 필요는 없다.

36. 고객 내원 시 고객 응대 순서에 맞게 가장 적절한 것은?

- ㉠ 고객님, 오늘 어디가 불편하셔서 내원하셨습니까?
- ㉡ 실례지만 저희 병원은 어떻게 알고 내원하셨습니까?
- ㉢ 안녕하십니까! ○○○병원입니다.
- ㉣ 고객님, 오늘 받게 되시는 진료는 비급여 진료에 해당됩니다.

- ① ㉠→㉡→㉢→㉣
- ② ㉢→㉠→㉡→㉣
- ③ ㉢→㉡→㉠→㉣
- ④ ㉢→㉣→㉠→㉡

37. 고객 접수 절차에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 초진 고객인 경우 불편한 증상을 확인하고 질병과 진료에 대한 두려움이 있는지 확인한다.
- ② 병원을 선택하게 된 동기를 물어본 후 초진 고객의 인적사항을 받는다.
- ③ 재진 고객인 경우 이름을 기억해 호명해드리고 진료 상태를 확인하고 추가증상이나 호전 증상에 대해 기록 후 접수 한다.
- ④ 진료대기시간이 생길 경우 그 이유를 설명하고 진료절차는 나중에 진료실에서 설명한다.

해설 : 진료절차는 진료를 시작하기 전에 미리 설명한다.

38. 수납관리에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 비용 적용에 따라 보험수납, 비보험수납으로 구분
- ② 지급시기에 따라 진료 중 수납, 진료 후 수납으로 구분
- ③ 수납정도에 따라 카드수납, 현금수납, 수표수납으로 구분
- ④ 지급방법에 따라 완불수납, 분할수납으로 구분

해설 : 수납은 보험적용에 따라 보험수납, 비 보험수납으로 구분되고, 지급방법에 따라 카드 수납, 현금수납, 수표수납이 있으며, 수납정도에 따라 완불수납, 분할수납, 지급시기에 따라 진료 중 수납, 진료 후 수납 등으로 나뉜다.

39. 수납절차에 맞게 가장 잘 배열된 것은?

- ㉠ 진료 내용을 고객에게 전달하고 진료 세부 내역을 설명한다.
- ㉡ 고객의 차트를 확인하여 진료 내역을 명확히 확인한다.
- ㉢ 고객에게 결제비용을 재확인시켜 비용의 오류가 발생하지 않도록 한다.
- ㉣ 카드결제영수증, 현금결제영수증 및 관련 영수증을 반드시 챙겨드린다.

- ① ㉠→㉡→㉣→㉢
- ② ㉡→㉠→㉢→㉣
- ③ ㉡→㉠→㉣→㉢
- ④ ㉢→㉣→㉠→㉡

40. 불평고객의 응대 원칙에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객의 입장이나 상황에서 감정이입을 한 후 어떤 서비스를 받기 원하는지, 무슨 말을 듣고 싶은지를 생각한다.
- ② “고객님, 왜 화가 나셨는지 이해가 됩니다. 정말 저라도 화가 났겠습니다.” 라고 고객의 입장에 공감을 표시하여 고객의 마음을 풀어드린다.
- ③ 화가 난 것은 감정적인 것이므로 이성적 논리로 대응하며 병원의 규정이나 기준을 설명하여 고객 오해의 원인을 정확하게 인지시키는 것이 중요하다.
- ④ 고객의 몰상식한 행동 등에 훈계를 하거나 고객의 가치관이나 생각과 반대되는 기준을 이해 또는 설득시키려 하지 말아야 한다.

해설 : 화가 난 것은 감정적인 것이므로 이성적 논리로 대응해서는 안된다. 병원의 규정이나 기준을 설명하려나 보다 고객의 감정을 더 상하게 만드는 경우가 있다.

41. 환자의 수납과 배움에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 수납관리의 경우 고객의 차트를 확인하고 진료 내역을 명확하게 확인한 후에 수납 절차를 진행한다.
- ② 만일 고객이 진료비용에 대한 의문이 있는 경우, 진료상담자를 연결하거나 비용담당자를 호출하여 진료비용에 대한 불쾌한 감정이 없게 응대하도록 한다.
- ③ 진료 중 불편함이 없었는지 등에 대한 스몰토크를 진행하여 만족도를 체크하며 수납일지에 따로 기록해 둔다.
- ④ 진료 후 주의사항은 치료실에서 담당하는 부분이므로 수납시에는 확인을 하지 않고 다음 내원일만 정확하게 확인한다.

해설 : 진료 후 주의사항은 병원에서 근무하는 직원이라면 부서에 상관없이 한번 더 확인하면 좋다.

42. 진료별 주의사항 중 가장 거리가 먼 것은?

- ① 치과 - 치료 중 금지해야 할 행동이나 음식에 대한 안내도 같이 한다.
- ② 안과 - 검사나 수술에 대한 안내를 하고, 수술 환자의 경우 수술 당일 보호자 케어 여부 등을 확인해야 한다.
- ③ 한의원 - 진료에 따라 주기적인 방문 안내와 복용약에 대한 안내를 한다.
- ④ 피부과, 성형외과 - 시술과 수술에 대한 안내와 담당의 확인에 앞서 치료비 수납에 대한 통보를 우선한다.

해설 : 금액수납도 중요하지만, 의사가 여러명인 경우 담당의나 집도의의 재확인 절차가 필요하다.

43. 병원 코디네이터의 직장예절에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 근무예절에 있어서 함부로 자리를 비우지 말고, 부득이 할 경우는 주변의 동료에게 행선지에 대해 말해야 한다.
- ② 공적이든 사적이든 외출할 때에는 반드시 상사의 허가를 받고 외출한다.
- ③ 출근하여 동료와 상사를 만날 때에는 밝은 표정으로 먼저 인사한다.
- ④ 개인 휴대폰의 경우 항상 소지하며, 환자 치료와 응대 시 시계대용으로 사용하여 시간을 준수하는 방법으로 활용하도록 한다.

해설 : 개인휴대폰은 업무 중에는 가능한 가까이에 두지 않는다. 만약 병원에서 사용하는 상담용이라면 달라지지만, 시간을 볼 때는 시계를 사용하여 환자고객을 응대하는데 신뢰를 떨어뜨리는 행위는 삼간다.

44. 서비스 제공자의 보행 자세에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 제공자의 보행 자세는 신발의 뒷꿈치를 끌지 말고 경쾌한 발걸음을 한다.
- ② 턱을 당기고 나아가야 할 방향을 응시한다.
- ③ 진행방향을 향해 주변을 고려하지 말고 빠른 속도로 걷는다.
- ④ 한줄 선 위를 걷는 것처럼 걷는다.

해설 : 서비스제공자는 빠른 속도보다는 주변 상황을 배려해서 움직여야 한다.

45. 상석예절로 옳지 않은 것은?

- ① 회의실의 경우 출입문에서 먼 자리가 상석이다.
- ② 엘리베이터 이용 시에는 상석(가장 좋은 자리)는 조작버튼 대각선 방향 뒤이다.
- ③ 자동차의 경우는 운전자의 위치에 따라 상석이 정해진다.
- ④ 회의실에서는 스크린(TV)에서 무조건 가까운 곳이 상석이다.

답지

1	③	2	④	3	③	4	③	5	②
6	②	7	②	8	③	9	④	10	③
11	③	12	③	13	②	14	③	15	③
16	①	17	④	18	③	19	④	20	③
21	①	22	④	23	④	24	①	25	③
26	①	27	③	28	④	29	①	30	②
31	③	32	①	33	②	34	④	35	③
36	②	37	④	38	②	39	③	40	③
41	④	42	④	43	④	44	③	45	④

2. 매뉴얼관리

1. 내원유형에 따른 고객 분류에 해당되지 않는 것은 ?

- ① 초진고객 ② 신환고객 ③ 재진고객 ④ 의료급여고객

해설 : 의료급여고객은 의료보험 적용유형에 따른 분류이다.

2. 다음은 어떤 고객 유형의 설명인가?

해당 병원에 내원한 경험은 있으나 오늘 진료 받기 위하여 내원한 진료과에는 처음 내원한 환자. 두 번째 방문이라도 처음과 다른 진료과로 오시는 경우, 환자가 장기간 내원하지 않아 전산상의 자료가 없는 경우

- ① 초진고객 ② 신환고객 ③ 재진고객 ④ 일반고객

해설 : 해당병원에 내원한 경험이 없는 첫 방문고객은 신환고객이라고 한다.

3. 병원코디네이터의 초진고객 응대서비스에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?

- ① 병원을 처음 방문하는 만큼 낯설고 긴장된 심리상태임을 고려해 세심한 안내와 편안함을 느낄 수 있는 친절한 응대가 매우 중요하다.
 ② 절차와 예상 대기시간, 담당 의료진에 대한 사전 안내 등 병원에 대한 정보를 간단히 전달하는 것도 좋은 방법이다.

- ③ 행정적인 절차를 빠른 시간 내에 진행할 수 있도록 제일 먼저 안내한다.
- ④ 고객의 요청이 있기 전에 화장실, 음료테이블 등에 대해 설명해주는 것이 좋다.

해설 : 초진고객의 경우 행정적인 절차 보다는 고객의 증상에 대한 문의가 먼저 이루어지는 것이 좋다.

4. 입원고객에 대한 병원코디네이터의 응대로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원의 낯선 환경에 잘 적응 할 수 있도록 병실 및 시설물에 대한 안내를 사전에 하는 것이 좋다.
- ② 매일 오전 의료진 회진 시 짧은 시간에 이루어져야 하므로 고객 요청사항은 회진이 끝난 후 의료진에게 전달하도록 한다.
- ③ 입원 중에도 각종 검사나 촬영이 계속 진행되므로 막연히 두려워하지 않도록 내용을 충분히 설명한다.
- ④ 특히 수술 전 후의 고객은 더욱더 세심한 서비스가 이루어질 수 있도록 고객의 상황을 자주 체크 한다.

해설 : 매일 오전 짧은 시간에 면담이 진행되는 의료진의 회진 특성상 원활한 커뮤니케이션이 이루어질 수 있도록 사전 고객 상담 내용을 회진 시 고객의 요청 및 주요 질문사항을 간결하게 정리하여 의료진에게 전달하도록 한다.

5. 응급환자에 대한 병원코디네이터의 안내로 적절하지 않은 것은?

- ① 응급환자의 경우 대체로 침착하지 못한 행동과 언사를 보이므로 엄격하게 병원규정을 설명하는 것이 좋다.
- ② 특히 환자가 어린이나 노인일 경우 불안심리가 더욱 크므로 세심하게 배려하여 안내한다.
- ③ 환자나 보호자가 예민한 반응을 보이거나 큰 소리로 불만을 표시하더라도 불편한 표정을 보여서는 안된다.
- ④ 응급환자의 경우 중간 중간 진행과정을 계속 설명하여 인정될 수 있도록 한다.

해설 : 응급으로 병원을 내원하게 되는 경우 대체로 침착하지 못한 행동과 언사를 보이는 경우가 많으므로 이런 경우 불편한 표정을 내보여서는 안되며, 의료서비스 제공자들이 최선을 다하고 있음을 차분히 설명하여 환자가 의료진에 대하여 신뢰하는 마음을 가질 수 있도록 도와야 한다.

6. 문진표 작성에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?

- ① 문진표는 증세나 가족력 등의 파악보다는 환자의 심리를 파악하는데 중요하게 쓰이게 되는 서식이다.
- ② 문진표란 의사의 진찰을 받기 전에 작성하는 건강에 관한 기본 정보이다.
- ③ 문진표의 가장 큰 장점은 의사가 원하는 문제목록을 체계적으로 빼놓지 않고 얻을 수 있다는 것이다.
- ④ 문진은 의사가 질문을 통해 증세와 가족병력사항을 파악하는 진단법을 말한다.

해설 : 문진표는 환자의 증세나 가족력 등을 파악하는데 중요하게 쓰이게 되는 서식이므로 환자에게 문진표의 중요성을 알리고, 환자의 현재 상황이나 과거력 등에 대해 자세하게 기록하도록 한다.

7. 문진표를 활용한 커뮤니케이션에서 주의해야 할 점에 대한 설명이 아닌 것은?

- ① 진료기록부에 작성할 때 사실과 의견을 잘 구분하여 작성할 수 있어야 한다.
- ② 개인의 추측이나 사적인 의견을 예측하여 기록하는 것은 금물이다.
- ③ 주 호소증상에 대해서는 가능하면 전문용어로 기록하는 것이 좋다.
- ④ 개인적인 정보이므로 진료진행에 있어서 부서간 정보를 공유하지 않는다.

해설 : 문진표 혹은 차트에 표시하여 진료진행에 있어서 병원에서 정보를 공유하여 고객이 보기도 전문적인 느낌을 줄 수 있으며, 환자 고유의 성향을 파악하고 맞춤형 응대를 하는 데에 확실한 체계성을 유지할 수 있다.

8. 병원코디네이터가 수집해야 할 문진표 정보로 적합하지 않은 것은?

- ① 방문이유와 원하는 검사
- ② 건강 위험 요인과 가족력
- ③ 과거 병원 치료 경험과 계통적 증상
- ④ 고객의 개인적인 경제사정

해설 : 문진표의 가장 큰 장점은 의사가 원하는 문제목록을 체계적으로 빼놓지 않고 얻을 수 있다는 것이다. 예산에 관련된 질문을 체크해야 한다면 문진표 수집시가 아닌 치료동의율 상담시 확인하는 것이 더 바람직하다. 진료 전 비용은 합의된 비용 (병원의 결정된 가격) 안내 정도가 적절하다.

9. 병원코디네이터의 문진표 작성 안내에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?

- ① 고객이 방문 전 사전 전화 혹은 인터넷 상담내용이 있었는지 체크하여 문진표 관련 내용을 미리 파악해 둔다.
- ② 문진표 작성 중 고객의 치료에 대한 사전 기대치를 파악하는 것은 매우 중요하다.
- ③ 문진표 작성 시 환자의 호소를 환자가 언급하는 내용 그대로만 작성하는 것이 바람직하다.
- ④ 문진표 작성 후 진료 전 진료 과정에 대해 상세히 미리 설명하는 것이 좋다.

해설 : 문진표 작성 시 환자의 호소를 듣고 진료기록부에 작성할 때 환자가 언급하는 내용에 대한 사실과 의견을 잘 구분하여 작성할 수 있어야 하며, 개인의 추측이나 사적인 의견을 절대 예측하여 기록하는 것은 바람직 하지 않다.

10. 진료전 상담인 SOAP에 대한 설명이 적절하지 않은 것은?

- ① S(subjective) - 주관적인 데이터로 환자의 호소를 기록한다.
- ② O(objective) - 객관적인 데이터로 환자의 표정, 체온, 혈압, 맥박 등을 체크한다.
- ③ A(assessment) - 환자에게 치료비용에 대한 설명을 중점적으로 진행하는 과정이다.

- ④ P(planning) - 앞으로 해야 할 진료에 대한 계획을 작성한다.

해설 : A(assessment)는 환자에 대한 분석, 고찰, 평가 등의 내용을 기록하는 과정이다.

11. 고객유형별 분류가 옳지 않은 것은 무엇인가?

- ① 진료형태 - 입원, 외래
- ② 내원유형 - 자동차보험, 공무상요양환자
- ③ 보험급여 적용유형 - 일반, 건강보험, 의료급여, 산업재해보험
- ④ 내원유형 - 초진, 신환, 재진

해설 : 자동차보험과 공무상요양환자는 보험급여 적용유형에 따른 분류이다.

12. 다음은 어느 서비스 법칙을 설명하고 있는 것인가?

여러개의 나무조각을 묶어 하나의 물통이 만들어진다. 어느 한 나무 조각이 깨지거나 낮으면 그 낮은 높이만큼 밖에 물이 담기지 않는 최소물의 법칙으로 고객 서비스 또한 여러 서비스 전달 과정 중에 가장 나빴던 접점만을 잘 기억하는 점을 설명해준다.

- ① 통나무물통 법칙 ② 99%=1%의 법칙 ③ 100%의 법칙 ④ 100-1의 법칙

13. 빈 칸에 알맞은 것을 고르시오.

()개념은 스칸디나비아 항공사의 얀칼슨 회장이 고객접점의 중요성을 강조하기 위해 사용하면서 유명해진 용어이다. 기업이 고객에게 제공하는 서비스 전달과정 중 각각의 접점 관리를 통해 고객 만족도를 높이는 전략으로 쓰인다.

- ① MOT ② VOC ③ CRM ④ Benchmarking

해설 : 고객접점이라는 용어는 Moment of Truth 의 약자로 고객이 조직의 어떤 일면과 접촉하는 접점으로서, 서비스를 제공하는 조직과 그 품질에 대해 어떤 인상을 받는 순간이나 사상을 말한다.

14. 고객접점의 3가지 요소 중 하드웨어에 속하는 것은 무엇인가?

- ① 직원의 용모, 유니폼, 서비스 매너
- ② 주차장 시설, 화장실의 청결상태
- ③ 직원의 업무처리 능력, 대기시간
- ④ 온라인 예약 서비스

15. MOT 개념 및 유래에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 스페인의 투우용어를 영어로 옮긴 것인데 실패가 허용되지 않는 매우 중요한 순간을 의미한다.
- ② 서비스를 제공하는 조직과 그 품질에 대해 어떤 인상을 받는 순간이나 사상을 말한다.
- ③ 스칸디나비아 항공의 안칼슨 회장이 MOT경영 방침을 실시하며 큰 효과를 본 방법이다.
- ④ 결정적 순간은 고객이 서비스를 제공하는 조직과 면대면으로 만나는 때에만 발생한다.

해설 : 결정적 순간(MOT)은 고객이 서비스를 제공하는 조직과 어떤 형태로 접촉하든지 간에 발생하며 이 결정적 순간들이 하나하나 쌓여 서비스 전체의 품질이 결정된다.

16. 매뉴얼의 필요성에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?

- ① 고객의 요구와 기대의 변화에 항상 귀를 기울이며 재빠른 대응을 할 수 있다.
- ② 고객을 위한 명확한 서비스를 찾아 이것을 전 직원이 공유할 수 있다.
- ③ 고객지향의 서비스 제공시스템을 개발하여 제공할 수 있다.
- ④ 병원을 처음 방문하는 초진고객을 위해서 만들어진 서비스 시스템이다.

해설 : 매뉴얼은 초진고객 뿐만 아니라 병원을 방문하는 모든 경우의 고객을 위해 만들어진 서비스 시스템이다.

17. MOT의 구성요소가 아닌 것은?

- ① Hardware ② Software ③ Dataware ④ Humanware

해설 : 고객접점(MOT)의 3요소는 hardware(물리적 체험요소), Software(의료시스템), humanware(인적요소)이다.

18. 다음은 어느서비스 접점에 대한 설명인가?

만족도의 주요요인 → 목소리, 태도, 상담지식
성공요인 → 정보의 활용, 직원의 상담지식, 친절한 태도

- ① 원격접점 ② 대면접점 ③ 서면접점 ④ 전화접점

19. 서비스 접점 종류별 고객만족도의 성공요인의 연결이 올바르지 않은 것은?

- ① 인터넷 홈페이지 – 이해하기 쉬운 절차, 접근이 쉬운 기술, 신속한 반응
- ② 다양한 채널의 SNS – 표준화된 서비스의 제공
- ③ 전화상담 – 정보의 활용, 직원의 상담지식, 친절한 태도
- ④ 상담방문 – 서비스 마인드, 서비스 매너

해설 : 표준화된 서비스의 제공은 대면접점의 성공 요인이다.

20. 매뉴얼 작성을 위한 유의사항이 아닌 것은?

- ① 전 직원이 동참하는 것은 작성기간이 길어지므로 부서장들만 진행한다.
- ② 적극적인 활용을 위해 매뉴얼을 교재로 정기 교육을 시행한다.
- ③ 병원의 환경변화나 정책변화 등에 의해 정기적으로 수정해 나가야 한다.
- ④ 직무 기술서를 준비한다.

해설 : 매뉴얼의 수정과 업데이트 시에는 각 부서장만 모여 진행하는 것이 바람직하나 처음 진행하는 매뉴얼 작성 시에는 전 직원이 동참하는 것이 효과적이다.

21. 고객 접점 (MOT)과 예시가 잘못 연결된 것은?

- ① Hardware – 병원의 환경과 분위기, 의료기관에서는 진료의 질, 진료비 등
- ② Software – 대기시간, 이용의 편리성, 병원의 정책이나 제도, 고객의 소리(voc) 대응체계
- ③ Humanware – 고객의 욕구에 대한 배려, 친절 서비스 태도
- ④ Software – 고객응대의 신속성, 적극성, 서비스 마인드

해설 : 고객응대의 신속성, 적극성, 서비스 마인드는 Humanware(인적요소)에 대한 설명이다.

22. MOT Cycle chart (고객접점 사이클 차트)에 대한 설명 중 옳바르지 않은 것은?

- ① 부분으로서의 서비스뿐만 아니라 전체로서의 서비스를 관리하기 위한 도구이다.
- ② 고객서비스 사이클은 진료과나 병원의 규모에 따라 다르게 설계된다.
- ③ 병원입장에서 바라본 서비스 과정을 나타낸 것이다.
- ④ 같은 진료과라도 내부의 서비스 프로세스에 따라 다르게 나타난다.

해설 : 고객의 입장에서 바라본 서비스 과정을 나타낸 것이 MOT cycle chart (고객접점 사이클 차트)이다.

23. 고객접점 (MOT) 관리과정에 대한 설명으로 맞지 않는 것은?

- ① 고객이 처음부터 끝까지 경험하는 과정을 염두에 두고 각 단계로 나뉜다.
- ② 각 접점에서의 서비스에 대한 고객의 반응을 모니터링 하여 개선해 나간다.
- ③ 고객만족에 영향을 미치는 부분을 중요성에 따라 빠짐없이 나열한다.
- ④ 개선안과 실천방법 등을 작성해 보고 매뉴얼을 만들고 처음 한번만 교육한다.

해설 : 개선안과 실천방법 등을 작성, 각 방법에 대한 매뉴얼을 만들고 지속적으로 숙지, 교육을 한다.

24. FAQ 매뉴얼 작성방법에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?

- ① 부서별로 고객들이 자주 하는 질문들을 빈도순으로 순위를 정해 정리한다.
- ② 질문에 대한 해당 부서 및 담당직원이 질문에 대한 답변을 정리한다.
- ③ 답변 작성 시 정확한 의미전달을 위해 전문용어와 의학용어로만 설명한다.
- ④ 질문 내용을 정리하여 홈페이지 혹은 원내 게시판을 통하여 고객에게 제공한다.

해설 : 전문용어와 의학용어만으로 설명 할 경우 고객입장에서는 난해한 용어로 이해하기 어려울 수 있으므로 전문용어와 의학용어를 쉽게 풀어서 설명해주는 것이 좋다. 그리고 답변 작성 시 내용 뿐만 아니라 내용전달 시 서비스 커뮤니케이션도 고려한다.

25. FAQ 매뉴얼 활용방법에 대한 설명 중 옳바르지 않은 것은?

- ① 전 직원이 교육, 특히 신입직원이 숙지하여 고객 응대시 활용하는 것이 효과적이다.
- ② 파워포인트로 작성하여 원내 PC화면을 통해 슬라이드 쇼로 대기시간 및 정보제공용으로 활용한다.
- ③ 진료 및 시술관련된 내용으로만 FAQ를 작성하여 활용하는 것이 효과적이다.
- ④ 오프라인 공간에서도 볼 수 있도록 인쇄하여 파일로 만들어 원내 대기실에 비치한다.

해설 : 대부분 진료 및 시술관련된 내용에 대한 FAQ 가 대부분이다. 병원의 규모가 클수록 행정적인 절차가 다르다거나 병원접점의 특이사항이 있을수록 행정적인 부분이나 병원이용에 관련된 내용을 FAQ 매뉴얼로 만들어 정보를 제공하는 것도 좋은 방법이다.

26. 아래 내용을 설명하는 용어는 무엇인가?

CRM 전략의 하나로 내원한 환자, 치료나 상담을 받은 환자등에게 다음 내원일정을 안내하거나 치료나 상담 후 불편사항이나 기타 궁금한 사항여부 등을 유선 및 온라인 등으로 제공하는 서비스

- ① 웹진 ② 해피콜 ③ 리콜 ④ FAQ

해설 : 해피콜은 당일 상담이나 진료를 받고 간 고객에게 병원에 대한 만족도를 직접 확인하는 커뮤니케이션이다.

27. 고객관계관리(CRM)의 도입효과에 대한 설명 중 바르지 않은 것은?

- ① 고객수의 증가
- ② 신규고객의 창출
- ③ 수익성 낮은 고객 유지비용의 증가
- ④ 중점고객의 로열티 및 매출증대

해설 : 수익성 낮은 고객 유지비용이 감소되는 효과가 있다.

28. 온라인에서 진행하는 고객 사후 관리 방법이 아닌 것은?

- ① 리콜 ② 해피콜 ③ 웹진 ④ 건강강좌

해설 : 건강강좌는 온라인이 아닌 오프라인에서 진행하는 고객 사후 관리 방법이다.

29. 아래 내용을 설명하는 용어는 무엇인가?

당일 상담이나 진료를 받고 간 고객에게 병원에 대한 만족도를 직접 확인하는 커뮤니케이션으로 환자가 혈액검사나 X-ray 촬영 후 이상이 없을 경우, 이상이 없음을 알려줘 환자가 결과를 확인하고 병원에 나오는 번거로움을 제거하는데 사용되기도 한다.

- ① 웹진 ② 해피콜 ③ 리콜 ④ FAQ

30. 내원예정 고객에게 DB(Data Base)를 활용한 관리전략이 아닌 것은?

- ① 재활성화 전략 ② 고객 애호도 전략 ③ 교차판매 전략 ④ 고객 활성화 전략

해설 : 재활성화 전략은 진료종료 고객에게 활용하는 방법이다.

31. 다음 중 고객 유형별 사후관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 진료종료 고객 - 꾸준히 진료관련 사후관리 정보를 제공하여 관계를 유지하는 것이 좋다.
② 정기적인 내원고객 - 중간 만족도 체크와 관리가 매우 중요한 그룹이다.
③ 수술 후 고객 - 부작용이나 경과체크가 매우 중요한 진료과목이다.
④ 진료중단 고객 - 고객의 방문 시 접점의 만족도를 체크하여 관리하도록 한다.

해설 : 진료 중단고객의 경우 진료 중단이 된 원인 파악을 적극적으로 해야한다.

32. 내원예정 고객에 대한 병원코디네이터의 응대로 적절하지 않은 것은?

- ① 진료 종료 후 다음 예약 내원일정을 친절한 상담으로 안내한다.
② “오늘 진료 중 불편한 점은 없으셨나요?” 와 같이 접점의 만족도를 체크한다.
③ 다음 예약 일정은 병원의 원활한 진료 진행을 중심으로 알아보고 잡아드린다.
④ 불편사항을 메모하며 꾸준히 관리하는 것이 좋다.

해설 : 병원의 원활한 진료진행 중심이 아닌 고객일정을 더 우선시 하여 알아본다.

33. 아래 내용을 설명하는 용어는 무엇인가?

기존의 종이매체의 특성을 십분 활용하여 멀티미디어적 요소의 도입, 쌍방향 커뮤니케이션으로 젊은 층의 호응을 얻고 있다. 병원 소식을 비롯해 건강캘린더, 건강칼럼, 영화, 음악, 각종 생활 정보들에 이르기까지 다양한 내용을 담고 있으며 홈페이지에는 물론 신청자에 한해 이메일로도 전송된다.

- ① 웹진 ② 해피콜 ③ SMS ④ 리콜

해설 : 웹진은 월드 와이드 웹(world wide web)과 잡지(magazine)의 합성어로 인터넷상에서 발간되는 잡지를 말한다.

34. 아래 내용을 설명하고 있는 용어는 무엇인가?

관계마케팅의 일환으로서 고객정보를 효과적으로 이용하여 고객과의 관계를 유지, 확대, 개선함으로써 고객의 만족과 충성도를 제고하고, 기업 및 조직의 지속적인 운영, 확장, 발전을 추구하는 고객과 관련된 제반 프로세스와 활동을 말한다.

- ① CEM ② CRM ③ Benchmarking ④ Monitering

35. 고객관계관리(CRM)의 특징에 대한 설명이 아닌 것은?

- ① CRM은 고객 개개인을 대상으로 하는 일대일 마케팅이다.
② CRM은 서비스제공자 중심적이다.
③ CRM은 고객에 대한 상세한 데이터베이스의 구축이 필요하다.
④ CRM은 조직내부의 모든 프로세스의 통합과 매뉴얼화를 요구한다.

해설 : CRM은 고객지향적이다. 고객에게 필요한 서비스의 차별화를 통하여 적절한 편의의 제공과 고객관계관리에 의료기관의 초점을 맞추는 고객중심적 사고방식이다.

답지

1	④	2	①	3	③	4	②	5	①
6	①	7	④	8	④	9	③	10	③
11	②	12	①	13	①	14	②	15	④
16	④	17	③	18	④	19	②	20	①
21	④	22	③	23	④	24	③	25	③
26	③	27	③	28	④	29	②	30	①
31	④	32	③	33	①	34	②	35	②

3. 온라인상담, 불만고객 응대

1. 온라인 상담에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객은 보다 정확한 정보와 본인에게 적합한 병원 선택을 위해 비대면 서비스인 온라인 상담을 선택하는 경우가 많고, 온라인 상담의 여부에 따라 병원을 선택하는 경우가 많다.
- ② 병원에서 수집된 환자의 정보는 의료상담이나 치료 이외의 다른 용도로 사용되지 않도록 철저히 관리하되, 환자 동의하에 온라인 마케팅에 활용할 수 있다.
- ③ 정확한 답변 보다 빠른 답변이 중요하므로, 자주 묻거나 많이 묻는 질문에 대해 준비해두고 복사(Ctrl+C)와 붙이기(Ctrl+V)를 사용하여 응대한다.
- ④ 온라인 상담일 경우 빠른 회신과 편리한 이용방법이 중요하다. 홈페이지의 게시판, SNS의 답글, 또는 운영하고 있는 블로그나 카페에 올라오는 문의사항을 수시로 체크해야 한다.

해설 : 정확한 답변만큼 중요한 것이 비대면상태의 환자의 마음을 읽는 것이다. 단순히 준비된 상담 리스트의 글을 Ctrl+C, Ctrl+V를 반복하여 사용한다면 글을 남긴 고객 뿐만 아니라 그 게시판을 읽는 또 다른 고객에게도 좋지 않은 인상을 줄 수 있다.

2. 온라인 상담 중 전화응대에 대한 적절하지 못한 대응은?

- ① 전화응대가 병원전체의 이미지와 서비스의 좋고 나쁨을 좌우한다는 생각으로 주인의식과 책임의식을 가지고 응대해야 한다.
- ② 전화응대의 신속, 정확, 친절의 3대 요소를 생각하며 응대해야 한다.
- ③ 상대방을 보지 않고 의사전달을 하기 때문에 의사소통에 주의해야 한다.
- ④ 환자의 질문에 대해 정확하고 효율적인 관리를 위해서는 ‘고객응대 스크립트’를 작성하여, 모든 질문에 대한 응대를 스크립트대로만 시행한다.

해설 : ‘고객응대스크립트’를 작성하여 응대하는 것은 좋지만 환자 개개인의 사정과 치료내용은 다르다. 특히 보이지 않고 응대하기 때문에 병원에 대한 신뢰감을 증대시키기 위해서는 각각의 고객에 맞춘 전화응대가 필요하다.

3. 온라인 상담에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객은 병원 내원 전 정확한 정보와 본인에게 적합한 병원 선택을 위해 온라인 상담을 하게 되고, 온라인의 상담 결과에 따라 방문 여부가 결정되는 경우가 많다.
- ② 비대면 서비스의 일종으로 전화응대와 인터넷 응대 서비스로 구분할 수 있으며, 각 매체는 고객과의 첫 접점의 역할을 하는 경우가 있기 때문에 첫인상에 대해 매우 중요한 역할을 한다.
- ③ 환자와의 대화는 매우 중요하며 경청의 자세를 취하여 응대하고, 환자 내원 시 반복 설명을 줄이기 위해 의료진에게 확실한 상담내용을 전달하여야 한다.
- ④ 환자의 정보는 병원 입장에서는 매우 중요하므로 환자의 동의가 없더라도 수집된 환자 정보를 다양한 온라인 마케팅으로 활용이 가능하다.

4. 온라인 상담의 매체에 따른 상담방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 홈페이지 게시판은 환자들의 실시간 질문에 답변을 달아 신뢰감을 구축한다.
- ② 홈페이지 상담글은 개인이 올리는 상담내용이므로, 병원홈페이지에 가입 후 글을 올리고 비밀번호를 설정하여 정보의 접근을 구분할 수 있게 한다.
- ③ 온라인 상담 중 전화응대는 목소리만 전달하는 커뮤니케이션으로 눈에 보이지 않기 때문에 음성 크기나 말하는 속도 등도 중요하다.
- ④ 병원에 콜센터가 구비된 경우는 환자 한명 한명에 대한 응대가 중요하기 때문에 정형화된 '고객응대 스크립트'를 작성하기 보다는 콜센터 직원의 개인 역량에 맡기도록 한다.

해설 : 콜센터에 근무하는 직원 누구나 응대가 가능하도록 '고객응대 스크립트'를 작성하여 훈련 후 응대하도록 해야한다.

5. 온라인 상담을 운영하는 데 적절한 설명이 아닌 것은?

- ① FAQ는 자주 묻는 질문들(frequently asked questions)이라는 뜻으로, 이용자가 자주 하는 질문에 대한 대답을 미리 정리하여 게시판에 올려놓은 파일을 말한다.
- ② FAQ 온라인 상담의 '무형성'이란 담당자는 대기상태로 환자의 문의가 있을 경우에는 즉시 반응하여 환자와 대화를 하도록 하는 것을 말한다.
- ③ 경우에 따라서는 온라인상에 동영상이나 플래시 프로그램을 이용한 상담내용을 게시할 수도 있다.
- ④ 담당자는 소속병원에서 가장 많이 진행하는 치료에 대한 부분과 가장 많은 문의를 받는 치료에 대한 부분을 우선으로 하는 상담리스트를 보유한다.

해설 : 신속성에 대한 설명이다.

6. 자주 묻는 질문 (FAQ, frequently asked questions)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 병원마다 FAQ를 사전에 작성하여 업무 진행에 있어 효율적인 방법을 고려해야 한다.
- ② 담당자는 소속병원에서 가장 많이 진행하는 치료에 대한 부분과 가장 많은 문의를 받는 치료에 대한 부분을 우선으로 하는 상담리스트를 보유한다.
- ③ 경우에 따라서는 온라인상에 동영상이나 플래시 프로그램을 이용한 상담내용을 게시할 수도 있다.
- ④ FAQ는 상담자가 임의대로 작성한다.

7. 전화상담에 대한 부분 중 전화고객에 대한 심리로 가장 적절한 것은?

- ① 고객들은 병원 내원 전 단순한 정보인 위치, 진료시간, 필요한 구비서류에 대한 필요로만 전화문의의를 한다.
- ② 고객은 치료는 가능한지, 비용은 얼마나 드는지, 아프지는 않은지 등에 대한 확답을 받기 위해 전화문의를 한다.
- ③ 고객들은 내원 전 자신의 상태를 미리 설명한 후 본인에게 적합한 병원을 선택하기 위해 전화로 상

답을 원하는 경우가 많다.

- ④ 콜센터가 운영되는 병원은 환자와의 상담을 녹취할 수 있으므로, 환자의 내원 유도를 위해 녹음한 내용을 다시 듣고 연락을 하면 환자는 더욱 안심할 수 있을 것이다.

해설 : 전화상담하는 환자들은 [저 잘 몰라요. 저 걱정돼요. 저 불안해요] 등의 심리가 작용하기 때문에 병원에 대한 정보를 얻고, 병원을 내원하기 전 본인에게 가장 적합한 병원을 선택하기 위해 전화상담을 한다.

8. 다음은 온라인 고객센터 중 전화응대에 대한 부분을 설명한 것이다. 어떠한 특징을 설명하고 있는지 고르시오.

눈앞에 고객을 맞이하는 마음으로 전화응대 한다.
상대방을 존중하면서 잘 듣고자 하는 열린 마음으로 응대한다.
필요 이상으로 소리를 크게 낸다든지, 웃지 않는다.
말을 가로 챌다든지, 혼자서 말하지 않는다.
상대가 감정적으로 말을 하면 이쪽에서는 한발 뒤로 물러서서 언쟁을 피한다.
경박한 단어는 사용하지 않는다.

- ① 정확성 ② 친절성 ③ 신속성 ④ 호응성

9. 전화상담에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 전화상담은 환자가 문의하는 내용을 쉽게 파악할 수 있으며, 문의내용에 대해 병원 매뉴얼에 따라 안내가 가능하다.
② 전화상담을 하기 위해서 진료 흐름에 따른 지식뿐만 아니라 의료커뮤니케이션 관련 지식 등과 병원 전화응대와 서비스 매너에 대한 역량도 갖추어야 한다.
③ 전화상담자의 태도에는 환자를 이해하고 배려하는 태도, 친절하고 신속하며 정확한 업무처리 태도와 더불어 전화응대의 중요성을 인식하는 태도 등이 필요하다.
④ 전화상담에도 기술이 필요한데 의사소통 능력과 환자유형을 구분하여 응대하는 커뮤니케이션 기술, 환자 상황을 이해하여 유연하게 대처하는 기술, 소속 병원의 입장을 표명할 수 있는 기술이 필요하다.

10. 온라인 전화고객 상담 수행 방법으로 적합한 것을 모두 고르시오.

- ㉠ 신속한 응대
㉡ 환자 고객 질문에만 대응
㉢ 쿠션언어 사용
㉣ 강조, 쉴 틈 구분 도박도박 전달
㉤ 단답형 부정적인 표현
㉥ 바른 말씨와 억양

- ① ㉠, ㉡, ㉢
- ② ㉠, ㉡, ㉣, ㉤
- ③ ㉠, ㉣, ㉤, ㉥
- ④ ㉠, ㉡, ㉣, ㉤, ㉥, ㉦

11. 전화응대 접점 포인트를 바르게 나열한 것은?

- ㉠ 대기자세
- ㉡ 간단한 환자 정보 복창
- ㉢ 명확하게 신분 밝히기
- ㉤ 마무리 인사
- ㉥ 용건 듣기
- ㉦ 간단한 인사

- ① ㉠→㉣→㉡→㉥→㉤→㉤
- ② ㉠→㉣→㉥→㉥→㉡→㉤
- ③ ㉥→㉡→㉣→㉤→㉤→㉠
- ④ ㉥→㉣→㉡→㉤→㉤→㉠

12. 전화응대 기본 매너에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 내용의 요점이 상대방에게 정확하게 전해졌는지 확인하고 복창한다.
- ② 말을 가로채거나 혼자서 말하지 않는다.
- ③ 전화를 걸기 전에 5W1H(육하원칙)로 순서를 정리한 후 진행한다.
- ④ 상대가 감정적으로 나오더라도, 정확하게 요점을 말하며 시시비비를 가린다.

해설 : 시시비비를 가리는 것이 중요한 것이 아니라 상대방의 감정도 고려하면서 상담을 이끄는 것이 좋은 매너이다.

13. 상황에 따른 전화상담 고객응대 방법에 대한 것으로 적절하지 않은 것은?

- ① 치료비에 대해 꼬치꼬치 묻는 전화 - 환자와 상담을 통해 확실하게 치료 비용을 제시하고 환자의 상태에 따라 비용이 달라질 수 있다는 것을 분명히 이야기 한 후 가급적 내원 하도록 유도한다.
- ② 약속취소 및 변경전화 - 약속은 가능한 변경 또는 취소하지 않도록 하는 것이 좋으며 부득이 하게 발생하는 경우 변경된 약속시간 만큼은 환자가 반드시 지키도록 그 중요성을 인식시킨다.
- ③ 신환의 내원을 유도 - 처음 전화한 환자의 경우 병원의 위치를 다시 알려주고 전화로 상담한 내용을 기록해 둔다. 환자의 방문예정시간을 재확인하여 오시기를 기다리고, 기대한다는 느낌을 주도록 한다.
- ④ 환자가 아닌 외부인 전화 - 전화 받기 곤란한 경우 “ 죄송합니다만, 지금 진료 중이라 전화 받기가 곤란합니다. 메모를 전해 드릴까요?” 라고 이야기 한다.

14. 커뮤니케이션에 대한 설명으로 옳지 않은 것은 ?

- ① 인간의 욕구충족을 위한 인간의 행동이며, 둘 이상의 사람과 생명체들의 감정, 태도, 사실, 신념 등을 전달하는 과정이다.
- ② 앨버트 메라비안에 의하면 커뮤니케이션은 시각적인 요소 55%, 청각적인 요소 38%, 기타 언어적인 요소가 7%를 차지한다고 하였다.
- ③ 커뮤니케이션의 화법 중 레어드화법은 단호한 표현보다는 미안함의 마음을 먼저 전해서 사전에 쿼션의 역할을 할 수 있는 말을 전하는 화법
- ④ 맞장구 화법은 상대방의 호감을 살 수 있는 대화의 가장 기초적인 요령으로 적절한 피드백을 통해 상대방이 하는 이야기를 관심 있게 귀담아 들어주는 것이다.

해설: 쿼션화법에 대한 설명이다.

15. 전화상담에 대한 응대방법으로 적절하지 못한 설명은?

- ① 전화상담의 경우 상담담당자의 응대태도와 상담내용의 질이 매우 중요하다.
- ② 얼굴을 보지 않고 내용을 전달해야 하므로, 전화상담을 하는 직원의 음성의 높낮이, 어투, 어감, 태도 등에 영향을 많이 받는다.
- ③ 전화상담은 고객이 병원과 만나는 거의 최초의 통로이지만 불시에 걸려오는 것은 아니므로 매뉴얼대로만 응대하면 된다.
- ④ 한사람의 응대가 병원전체의 이미지와 서비스의 좋고 나쁨을 좌우할 수 있으므로 주인의식을 가지고 응대한다.

16. 다음에서 설명하고 있는 것은 경청의 5가지 요소 중 어느 부분에 해당 하는가 ?

상대의 표정을 잘 살펴본다거나 상대가 취하고 있는 제스처를 보면 상대가 하고자 하는 말이 현재 말하고 있는 내용과 일치하는지 알 수 있다. 사람은 가끔 자신이 하고자 하는 말과 현재 하고 있는 말의 내용이 일치하지 않는 경우가 있다. 그것이 겉으로 드러나 보일 때는 상대가 그 마음을 알아주길 바라기 때문이다. 상대의 입장에서 생각해 본다면 상대의 마음의 소리까지도 들을 수 있을 것이다.

- ① 얼굴을 쳐다 볼 것 (Look at customer's face)
- ② 고개를 끄덕일 것 (Lift head)
- ③ 상체를 5°정도 기울일 것 (Lean Forward)
- ④ 상대방이 말하지 않은 마음 속 깊은 내용까지 들을 것 (listen more and get to know more)

17. 경청 시 주의할 점이 아닌 것은?

- ① 눈을 쳐다보지 않고 무관심한 태도를 보이는 것
- ② 말끝이나 실언을 트집 잡고 늘어지는 것
- ③ 상대를 너무 뚫어지게 쳐다보는 것
- ④ 듣고, 말하고, 끄덕거리는 것

18. 치료 후 상담 목적으로 옳지 않은 것은?

- ① 환자가 느끼지 못하는 좋아진 점들을 알려준다.
- ② 환자에게 감사 받는 즐거움을 우리에게 준다.
- ③ 환자가 가지고 있는 불만이 있다면 이 때 객관적이고 분명하게 짚어주도록 한다.
- ④ 환자가 치료에 만족을 느꼈다면 ‘감사의 마음으로’ 비슷한 문제를 가지고 계신 주위분들을 소개해 달라고 ‘자연스럽게’ 이야기한다.

해설 : 치료 후 고객불만이 생겼다면 고객의 입장에서 어떤 점이 불쾌했는지, 그리고 의료종사자의 입장에서 어떤 상황이었는지 등 각각도로 상황 파악하는 것이 먼저이다.

19. 병원을 찾는 고객의 심리에 대한 설명으로 적절하게 짝지어진 것은?

- ① 환영기대 심리 - 고객은 언제나 환영받기 원하므로 항상 밝은 미소로 맞이해야 한다. 고객이 가장 바라는 심리는 병원을 찾아갔을 때 나를 왕으로 대접해 주길 바라는 것이 아니라 항상 나를 환영해 주고 나를 반갑게 맞이해주는 것이다.
- ② 독점심리 - 고객은 서비스 종사자보다 우월하다는 심리를 가진다. 그러므로 서비스 종사자는 고객의 자존심을 인정하고 자신을 낮추는 겸손한 태도가 필요하다. 고객의 장점을 잘 찾아내어 적극적으로 칭찬하고 실수는 덮어주는 요령이 필요하다.
- ③ 보상심리 - 고객은 다른 고객을 닮고 싶은 심리를 가진다. 반말하는 고객이라도 정중하고 상냥하게 응대하면 고객도 친절할 태도로 반응하게 되며 앞 고객이 서로 친절한 대화를 나누었다면, 그 다음 고객도 이를 모방하여 친절한 대화를 나누게 된다.
- ④ 독점심리 - 고객은 각자 자신의 가치 기준을 가지고, 자기 위주로 모든 사물이나 상황을 판단하는 심리를 가지고 있다. 따라서 의료서비스 제공자는 제공자 자신의 가치나 병원입장, 고객관리기준을 고객에게 무작정 강요하지 말아야 한다.

20. 환자고객 뿐만 아니라 동반 고객에 대한 중요성이 부각되고 있다. 다음 중 동반 고객에 대한 응대로 적절하지 못한 것은?

라포 형성을 한다.
내원동기를 묻는다.
고객의 불안감과 긴장감을 낮춘다.
상담의 주제와 진행과정을 간단히 전달한다.

- ① 보호자는 또 한분의 고객이다. 그들은 환자에 대한 책임과 의무감으로 상담에 임함으로 잦은 질문에 친절하게 상담한다.
- ② 보호자는 질병이나 환자의 상태에 대하여 개입이 가능하며 환자가 원할 경우 의사 결정을 대리할 수 있으므로 충분한 존중을 통한 상담이 되어야 한다.
- ③ 보호자 의견을 상담에 적극적으로 반영하여, 환자보다 동반 고객의 의견을 많이 반영하도록 상담을 이끌어 가도록 한다.

- ④ 때로는 보호자와 함께 상담 받는 것이 부담스러울 수도 있으므로 사전에 환자에게 확인하여 보호자 상담동참 유무를 결정한다.

21. 아래의 내용이 설명하고 있는 것은?

인간의 커뮤니케이션은 결코 언어로만 이루어지지 않는다. 만국 공통의 언어로 불리며, 앨버트 매라비안이라는 학자에 의하면 의미전달의 93%를 차지하며, 언어와 단어가 아닌 표정, 몸동작 등이 많은 의미를 내포하고 있다고 한다.

- ① 미소 ② 비언어커뮤니케이션 ③ 앵커링 기법 ④ 거울효과

해설: 앨버트 매라비안은 비언어적인 부분이 93%, 말(언어)이 7%라고 하였다.

22. 다음 중 커뮤니케이션의 언어적인 요소에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 말의 억양의 경우 중요하거나 강조해야 할 단어에 강세를 두어 말해야 한다.
 ② 말의 크기의 경우 이미 집중된 상태라면 목소리를 키울수록 집중력이 강해진다.
 ③ 말의 속도의 경우 상대방의 감정과 말의 속도에 맞춰 말한다.
 ④ 말의 속도의 경우 천천히 말하는 연습으로 습관을 들이도록 한다.

해설: 목소리를 낮출수록 집중력이 강해진다.

23. 다음 중 화법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 맞장구 표현법 - 상대방의 호감을 살 수 있게 관심을 가지고 들어주면서 추임새로 표현한다.
 ② 쿠션화법 - 부탁, 부정어 등을 전달하기 전에 “죄송합니다만..., 실례합니다만...” 등을 붙인다.
 ③ 레어드화법 - 명령에 관한 화법으로 환자에게 강하게 주의사항을 전달할 때 사용한다.
 ④ 칭찬화법 - 상대방을 칭찬하여 호감을 가지고 격려할 때 사용하는 화법이다.

24. 레어드 화법의 표현으로 옳은 것은?

- ① 진료가 끝났어요. - 죄송하지만 진료가 끝났습니다.
 ② 이쪽으로 오세요. - 이쪽으로 오시겠습니까?
 ③ 비켜주세요. - 실례지만 비켜주세요.
 ④ 저는 모릅니다. - 제가 알아봐 드리겠습니다.

25. 다음 중 화법에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 쿠션화법 : 단호한 표현보다는 미안함의 마음을 먼저 전해서 사전에 쿠션의 역할을 할 수 있는 말
- ② 신뢰화법 : 상대방에게 신뢰감을 줄 수 있는 대화는 말 어미의 선택에 따라 조금씩 달라질 수 있는데, 다가가체와 요조체를 7:3 정도의 적절한 비율로 섞어서 사용하면 된다.
- ③ yes, but 화법 : 나중에 들은 이야기가 더 강한 인상을 남긴다는 것으로 부정적인 것을 먼저 이야기 하고 긍정적인 내용으로 마무리하는 화법이다.
- ④ 나 메시지(나 전달법) 화법 : 주어를 나로 하는 대화법으로 자신의 감정을 표현하는 방법의 화법이다. 문제의 원인을 상대방에게 돌리는 것이 아니라 내가 느낀 감정을 솔직하게 상대방에게 표현해주는 방법이다.

해설 : 아론슨 화법을 말하고 있다. 나중에 들은 이야기가 더 강한 인상을 남긴다는 것으로, 부정적인 것을 먼저 이야기하고 긍정적인 내용으로 마무리 하는 화법. “가격은 좀 비싸지만, 유지기간이 더 오래 지속되는 장점이 있습니다”

26. 상담 응대 시 최초 응대 상황으로 옳지 않은 것은?

- ① 신환 상담은 고객이 기다리지 않도록 신속히 하고, 병원 브로슈어 등을 제공하여 병원에 대한 다양한 정보를 주는 것도 좋은 방법이다.
- ② 예약방문을 한 경우는 미리 연락 받은 내용을 확인하여 잘 알고 있고 기다리고 있었다는 느낌을 전달하도록 하는 응대 멘트를 준비한다.
- ③ 상담실 안내는 직원이 앞장서서 빠르게 걸어가 환자를 안내하여야 하며, 환자가 들어오기 전에 바로 상담실을 정리한다.
- ④ 증상 문의의 경우는 같이 동감하는 표정과 어감으로 응대하도록 한다.

해설 : 환자의 걸음 속도에 맞추어 같이 동행하며 안내하도록 해야 하며, 항상 정리 정돈하여 쾌적한 환경을 준비한다.

27. 상담과정의 주의사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 환자가 불안에 빠지는 것이 오히려 부정적인 결과를 초래할 수 있음을 인식시켜 긍정적 이야기로 환자의 심리상태를 회복할 수 있도록 협조하여 주기를 부탁한다.
- ② 상담자의 역할이 무엇보다 중요하며, 환자가 원하는 것이 무엇인가를 파악하며 상담해야 한다.
- ③ 상담을 할 때는 전문용어 사용을 자제하고, 환자가 이해하기 쉬운 말로 풀어서 설명하도록 한다.
- ④ 환자가 잘못된 의료지식이나, 상식을 가지고 있다고 생각되면 강한 표현방법을 사용하여 환자의 말을 반박하도록 한다.

해설 : 환자의 말이 틀렸다고 하더라도 반박하거나 창피주지 말고, 잘 설명하여 반감을 가지거나 불안을 가지지 않도록 한다.

28. 다음 중 고객 상담에 대한 상담자의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 상담실을 미리 정리하며, 환자 입장 전 상담에 필요한 차트 및 팸플릿 등 자료가 구비되었는지 확인한다.
- ② 미리 예약한 고객은 사전에 전화나 온라인을 통해 상담을 했으므로, 스몰토크 없이 바로 본론에 들어 상담을 진행한다.
- ③ 고객이 가지고 있는 우리병원에 대한 기대치를 파악하고, 치료 후에 예상되는 구체적인 결과를 전달하며 치료 동의서를 작성하도록 한다.
- ④ 상담과정에서 병원에 대한 긍정적인 이미지를 전달하려 노력해야 하며, 환자가 가질 수 있는 불안한 요소들을 자극하거나 사생활 등에 대한 질문 등을 하지 않도록 한다.

해설 : 환자는 의료기관의 환경, 상담실의 분위기가 익숙치않아, 낯설기 때문에, 스몰토크(칭찬, 날씨 등등)에 관련한 아이스브레이킹 대화를 해야한다.

29. 적극적 경청에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상대가 말하고 있는 의미 전체를 이해하고, 중간에 말을 자르는 등의 태도가 아닌 고객이하고자 하는 말이 무엇인지 차분히 파악한 뒤 응대하는 것이 바람직하다.
- ② 고객의 잘못된 지식이나 주변 지인들의 사례에 문제가 있다 하더라도 직접적으로 잘못된 부분을 말하는 것은 고객의 발길을 끊어버리는 것과 마찬가지로의 행동이다.
- ③ 고객과 대화할 때에는 같이 감정을 흥분시키고 동조하여 상대방으로 하여금 호감을 갖도록 한다.
- ④ 단어 이외의 표현이나 제스처 등에 신경을 쓰도록 하여, 고객에게 말을 내용 뿐만 아니라 직원의 말투나 손의 제스처를 긍정적으로 기억하게 할 수 있다.

30. 다음 성향은 DISC 유형 중 어떤 고객의 유형에 해당하는 가?

착실하고 안정된 성격을 가지고 있다.
과업을 수행하기 위해서 다른 사람과 협력한다.
예측가능하고 일관성 있게 일을 수행한다.
참을성을 보인다.
다른 사람을 돕고 지원한다.
충성심을 보인다.
상냥하며 남의 말을 잘 듣는다.
흥분한 사람을 진정시킨다.
안정되고, 조화로운 업무 환경을 만든다.

- ① D(주도형) ② I(사교형) ③ S(안정형) ④ C(분석형)

31. DISC 유형중 C(신중형)의 응대방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 육하원칙 중 일부를 활용하는 체계적이나 상세한 표현법을 활용한다.
- ② 정확한 수치를 가지고 논리적이고 체계적으로 접근한다.
- ③ 과장된 친절한 표정 보다는 예의있는 표정으로 응대한다.
- ④ 사고능력, 언변, 긍정적 태도에 대해 열정적이고 공개적으로 칭찬한다.

32. 설명하는 상담활용 응대법 중 다음에서 설명하는 기법은?

사람들은 자신이 좋아하는 사람에게 신뢰를 주고 그들과 관계를 맺고 싶어 한다. 만약 상담자와 고객의 성격이 크게 다르다면 신뢰감 형성에 많은 시간이 걸린다. 고객과의 상담 중에 그들의 움직임을 자세히 관찰한다.

만약 고객이 팔을 옆에 놓으면 상담자도 옆에 놓는다. 고객이 몸을 앞으로 기울이면 같이 앞으로 기울인다. 단 상대방이 감지하지 못할 정도로 행동을 따라 하면 상담자 자신도 서로 간의 빠른 신뢰감을 형성한다.

- ① 거울요법(Mirroring)
- ② 부응요법 (Matching)
- ③ 언어적 라포형성 (Verbal Rapport)
- ④ 앵커링법 (Anchoring)

33. 고객과의 대화 방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 알기 쉬운 용어를 사용하고 경어를 쓴다.
- ② 말끝을 흐리지 않고 명료하게 이야기 한다.
- ③ 맞장구를 치면서 모르면 물어보고 복창해주면서 한다.
- ④ 전문용어를 사용하여 고객의 이해를 적극 돕는다.

해설 : 전문용어를 쓰면서 고객이 모른다고 무시하지 않고 알기 쉬운 용어를 사용하여 이해를 돕는다.

34. 상담실에 대한 설명 중 옳지 않은 것은?

- ① 상담실 정리정돈 - 정리정돈으로 쾌적한 환경이 중요하며, 상담에 필요한 차트, 자료, 팜플렛이 준비되었는지 확인해야 한다.
- ② 상담실 안내 - 빠른 상담을 위하여 환자에게 먼저 안내하고 홀로 빨리 상담실로 들어가서 대기 한다.
- ③ 환자 응대 - 환영의 인사로 시작하여, 간단한 small talk, 아이스브레이킹 등을 통해 라포 형성을 한다.
- ④ 상담진행 - 상담자는 치료 후 주의해야 할 사항에 대해 말해 주는 것이 좋다.

35. 커뮤니케이션에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인간의 욕구충족을 위한 인간의 행동이며, 둘 이상의 사람과 생명체들의 감정, 태도, 사실, 신념 등을 전달하는 과정이다.

- ② 엘버트 메라비안에 의하면 커뮤니케이션은 시각적인 요소 55%, 청각적인 요소 38%, 기타 언어적인 요소가 7%를 차지한다고 한다.
- ③ 커뮤니케이션의 화법 중 레어드화법은 단호한 표현보다는 미안함의 마음을 먼저 전해서 사전에 쿤선의 역할을 할 수 있는 말을 전하는 화법이다.
- ④ 맞장구 화법은 상대방의 호감을 살 수 있는 대화의 가장 기초적인 요령으로 적절한 피드백을 통해 상대방이 편안함을 느끼게 하는 화법이다.

해설 : 레어드 화법은 명령형을 의뢰형, 질문형으로 표현하고 거부감을 줄이기 위한 화법이다.

36. 다음 중 경청하는 자세로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객에게 다가가서 상체를 고객의 방향으로 향한다.
- ② 상대방을 보면서 고객을 끄덕인다.
- ③ 주의를 기울여 상대방을 진지하게 바라본다.
- ④ 시선을 한곳에 고정하고 집중하여 조용히 듣는다.

37. 치료 상담 시 체크 사항으로 옳은 것은?

- ① Hardware – 환자 상담 시 필요한 자료집 및 치료동의서, 상담도구 등을 확인한다.
- ② Humanware – 환자 대기 시간이 발생하지 않는 것이 중요하므로 용모는 덜 신경써도 된다.
- ③ Software – 의료기관 위치, 규모 특징에 상관없이 진료시간은 정해져있다.
- ④ Humanware – 필요한 부분은 꼭 서명을 받아 환자의 동의와 병원운영의 원칙을 지킨다.

해설 : 수술동의서 제공은 하드웨어에 해당한다.

38. 다음은 상담 시 중요한 요소 중 어느 부분에 해당하는 가?

- ㉠ 치료 동의서 및 주의사항 등은 누락없이 정확하게 진행한다.
- ㉡ 환자에게 충분한 설명을 한다.
- ㉢ 추가 질문을 하며 고객의 이해 정도를 잘 파악하도록 훈련한다.
- ㉣ 담당 상담자가 휴무시에도 동료 상담자가 진행 할 수 있도록 훈련한다.

- ① 하드웨어 ② 소프트웨어 ③ 휴먼웨어 ④ 하이테크 웨어

39. 상담소프트웨어 중 상담 프로세스의 설명이 올바르지 않은 것은?

- ① 1단계 (결론제시) : 주제나 자기가 이야기하고 싶은 것을 간결하게 말한다.
- ② 2단계 (구체적인 설명) : 앞에서의 주제를 받아 세부적인 설명을 진행하며 진료내용이나 시술에 대한 시각적인 자료를 활용한다.
- ③ 3단계 (근거 및 사례제시) : 에피소드나 사례를 제시한다.
- ④ 4단계 (마무리 클로징) : 전체 상담에 대한 고객의 피드백을 요청하고, 상담자의 의견을 제시한다.

40. 고객과 라포(Rapport)의 형성에 사용하는 심리적 활용기법과 설명이 적절하게 연결된 것은?

- ① 인정요법(Approval) - 모든 사람은 다른 사람에게 관심과 인정받기를 원한다. 상대방을 단지 환자가 아닌 인격체로 인정해야 하며 고객의 의견을 충분히 수렴하고 반영하는 것이 상담에 도움을 준다.
- ② 앵커링 법(Anchoring) - 사람들은 자신에게 의미가 있는 특별하고 전문적인 단어를 구사한다. 만약 상담자가 고객의 독특한 구사단어를 감지하면 그들의 마음을 열 수 있는 열쇠를 갖게 되는 것이다. 상담자는 고객이 자주 사용하는 단어들을 같이 사용함으로써 원활한 의사 소통과 함께 관심분야를 공유할 수 있다.
- ③ 언어적 라포 형성(Verbal Rapport) - 상담자는 자신의 독특한 말이나 행동을 갖는다. 이러한 언어나 행동은 고객의 호의적인 느낌과 결부되어야 한다. 상담의 어느 순간 상담자의 습관적인 말이나 행동에 따라 고객은 앞서 느꼈던 느낌을 다시 되살리게 한다.
- ④ 거울요법(Mirroring) - 고통을 받고 있는 사람에게 가장 필요한 것은 따뜻한 위로이다. 그들을 치유할 수 있는 건 따뜻한 마음이며 진정한 사랑이 깃든 위로의 마음이다.

41. 진료유형에 따른 상담을 진행 할 때 “재진환자”에 대한 응대 기법으로 옳지 않은 것은?

- ① 재진이라서 소홀하게 응대 받는다는 느낌이 들지 않도록 지속적인 관심을 갖는 것이 중요하다.
- ② 고객이 이미 알고 있을 것이라고 생각하는 진료(시술)프로세스나 진료(시술)후의 유의사항 등도 재확인하여 고객 이해를 높인다.
- ③ 늘 항상 새로운 마음으로 매너있게 응대하며, 친해졌다고 해서 반말을 적당히 섞어쓰지 않는다.
- ④ 반갑게 맞이하지만, 환자에게 정확한 정보 확인 후 인사말을 건넨다.

해설 : 먼저 고객을 알아보고 반갑게 맞이하도록 하며, 성함이나 얼굴이 기억나지 않더라도 인사말로 환대하며 재진 환자의 기대치를 살피도록 한다.

42. 동반 고객에 대한 응대로 적절하지 못한 것은?

- ① 보호자는 또 한분의 고객이다. 그들은 환자에 대한 책임과 의무감으로 상담에 임함으로 잦은 질문에 친절하게 상담한다.
- ② 보호자는 질병이나 환자의 상태에 대하여 개입이 가능하며, 환자가 원할 경우 의사 결정을 대리할 수 있음으로 충분한 존중을 통한 상담이 되어야 한다.
- ③ 보호자 의견을 상담에 적극적으로 반영하여 환자 보다는 동반 고객의 의견을 많이 반영하도록 상담을 이끌어 가도록 한다.
- ④ 때로는 보호자와 함께 상담 받는 것이 부담스러울 수도 있으므로 사전에 환자에게 확인하여 보호자

상담 동참 유무를 결정한다.

해설 : 보호자 의견이 상담에 너무 많이 개입되어 환자를 배제한 상담으로 가지 않게 주의하며, 미성년자가 아닌 이상 최후의 치료결정 여부는 환자의 의견을 존중하는 방향으로 해야한다.

43. 상담일지 작성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 상담일지는 매일 매일 작성하여 환자 정보가 누락 되지 않아야 한다.
- ② 상담일지는 상담자 개인의견이 반영되기 보다는 고객의 자료와 대화 내용이 객관적으로 적혀 있어야 한다.
- ③ 상담이 치료로 이어지지 않아도 작성하여, 참고 자료로 삼고 이를 회의시간을 통하여 발표를 함으로 유사한 상담케이스에 대비할 수 있도록 사례로 삼는다.
- ④ 상담일지 작성은 상담실장의 노하우가 적힌 것이므로 혼자만 보며, 절대로 공유하지 않도록 한다.

44. 다음 중 환자고객을 화나게 하는 태도와 그 설명으로 적절한 것은?

- ① 무관심 - 고객의 불만을 못들은 체 하거나 별 것 아니라는 식, 그까짓 걸 가지고 그러냐는 식으로 대하는 태도이다.
- ② 경직화 - 마음을 담지 않고 인사나 응대, 답변 등이 기계적이고 반복적으로 고객을 대하는 태도를 말한다.
- ③ 발뺌 - 고객을 귀찮고 성가신 존재로 취급하여 차갑고 투명스럽게 대하는 태도이다.
- ④ 냉담 - 항상 병원의 규정만을 내세우며 고객에게 준수토록 강요하거나, 자기는 규정대로 한다는 식의 태도를 말한다.

해설 : ① 무시 ③ 냉담 ④ 규정제일

45. “좋은 불만처리법”을 할 수 있는 조직을 갖추기 위해 도입할 수 있는 항목이 아닌 것은?

- ① 불편 처리의 중요성을 구성원에게 인식시킨다.
- ② 불편의 원인을 분석한다.
- ③ 불만 발생 시 처리 및 보고 절차를 확립한다.
- ④ 불만 발생 시 직원의 인사고과에 반영하여, 절대 불만이 나올 수 없는 조직으로 만든다.

해설 : 불만의 발생의 원인은 직원이나 병원의 문제가 아닌 고객의 지나친 기대치 때문에 발생할 수도 있다. 인사고과에 반영하여 피해를 본다면, 더 친절해 지기 보다는 숨기려는 태도가 많아 질 것이다.

46. 상담일지 작성과 활용에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 각 진료과목별이나 각 팀별로 통계 데이터를 만들어 병원경영이나 환자상담에 활용한다.
- ② 상담일지는 책임있는 직원이 지정된 장소에 보관하여 정보 유출에 대해 대비한다.
- ③ 병원코디네이터나 상담자 뿐만 아니라 원내 직원들이 아는 정보도 같이 포함하여 정보의 질을 높이고록 한다.
- ④ 직원 및 지인소개 환자는 따로 관리하며, 환자의 치료 규모에 대해 많은 인센티브를 제공하여 환자 유입에 도구로 활용한다.

해설 : 소개환자(지인, 직원)에게는 CRM일지에 반영하여 관리하며, 소개자에 대한 내부규정의 인센티브 제공한다. 그러나 많은 인센티브를 제공하여 환자를 유입하는 도구로 사용하는 것은 적절하지 않다.

47. 불만고객의 유형에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 침묵고객 - 불평이 있어도 침묵한 채 피해를 그대로 수용하는 고객
- ② 전언고객 - 자신의 불편을 친구와 이웃에게 전하는 고객
- ③ 진정고객 - 불만이 생겼을 때 병원에 해결해 줄 것을 요구하는 고객
- ④ 토로고객 - 병원에 불만을 털어놓는 고객

해설 : 진정고객은 제3의 기관에 진정하는 고객이다. 이는 소송, 감사를 이야기할 수 있으며 여기에 언론까지 가세하게 되면 부정적 이미지의 급속한 확산을 초래할 수 있는 최악의 경우이다.

48. 불만고객 처리의 중요성으로 옳지 않은 것은?

- ① 불만고객의 지속적인 유지는 병원 발전에 기여한다.
- ② 병원에 대한 좋지 않은 평판을 가전에 방지하게 된다.
- ③ 불만이 심화되어 법적 소송으로 가는 비용이 절감된다.
- ④ 고객의 불만 장기화를 막아 자원과 시간이 절약된다.

해설 : 불만고객 처리는 장기적인 관점에서 병원 발전에 기여할 수 있지만, 불만고객이 지속적으로 발생되어 누적된다면 오히려 병원 발전에 해가 될 수 있다.

49. 고객불만 발생 시 응대태도로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객이 불만을 말하지 않는 이유는 서비스에 대한 불만이 대부분이므로 증거를 대기가 애매하기 때문이다. 그러므로 용기 내어 불만을 토로할 때는 적극적으로 응대해야 한다.
- ② 대부분의 불만고객은 대부분 말하지 않고 거래를 중단하므로 최선을 다한 응대로 불만발생 소지를 없앤다.
- ③ 고객이 몰상식한 행동 등을 할 때 고객의 가치관이나 생각을 바꾸도록 하는 것이 바람직 하다.

- ④ 불만고객은 주로 불만의 대상자가 아닌 책임자급에게 불평을 제기하는 경우가 많다. 이때 책임자는 고객의 입장을 이해하려고 최선을 다해야 한다.

답지

1	③	2	④	3	④	4	④	5	②
6	④	7	③	8	②	9	④	10	③
11	②	12	④	13	①	14	③	15	③
16	④	17	④	18	③	19	①	20	③
21	②	22	②	23	③	24	②	25	③
26	③	27	④	28	②	29	③	30	③
31	④	32	①	33	④	34	②	35	③
36	④	37	①	38	③	39	①	40	①
41	④	42	③	43	④	44	②	45	④
46	④	47	③	48	①	49	③	50	

4. 온라인 예약관리

1. 온라인 예약시스템을 갖추는데 필요하지 않은 것은?

- ① 전기통신설비 ② 컴퓨터 ③ 의료기술 ④ 컴퓨터 활용기술

해설 : 온라인은 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 및 수신하는 정보통신체계를 말한다.

2. 온라인 예약이 완료되었을 경우 병원이 고객들에게 안내 해 주어야 하는 사항이 아닌 것은?

- ① 진료비 금액 ② 예약시간 ③ 내원 전 준비사항 ④ 담당의사

해설 : 예약완료 후 고객들에게 안내해 주어야 하는 사항에는 담당의사, 예약날짜, 예약시간, 병원도착시간, 진료장소, 방문 전 준비사항(금식, 검사시료, 기타 등등) 등이 있다.

3. 온라인 예약이 완료된 후 고객에게 확정된 예약일정을 안내하는 방법으로 옳지 않은 것은?

- ① 전화통화 ② 우편발송 ③ 인터넷 이메일 ④ 모바일 문자메시지

4. 모바일 문자서비스(SMS)로 활용되는 문자로 적합하지 않은 것은?

- ① 예약이 정해지는 날 부도 방지를 위한 일정 확인 문자
- ② 당일 늦은 오후 진료고객은 오전에 확인 문자
- ③ 진료 받은 날 진료 잘 받으셨는지와 내원에 대한 감사 문자
- ④ 예약취소 고객에 대한 항의성 문자

5. 온라인 예약의 목적이 아닌 것은?

- ① 방문예약에 따른 병원의 혼잡을 피할 수 있다.
- ② 병원의 인적자원의 시간과 자원배분을 적정하게 조정하여 고객의 만족을 향상시킨다.
- ③ 고객의 시간과 불편을 최소화하여 고객의 편익을 돕는다.
- ④ 병원의 공간을 쾌적하게 활용하여 직원들의 업무 만족도를 향상시킨다.

해설: 병원의 공간을 쾌적하게 활용하여 고객에게 양질의 의료서비스를 제공하고자 한다.

6. 온라인 예약의 특징이 아닌 것은?

- ① 온라인 예약 고객은 병원직원을 대면하지 않고 병원의 실체만을 믿고 예약을 한다.
- ② 온라인 예약 고객은 자신이 원하는 날짜에 예약을 할 수 있으므로 자신의 시간을 절약할 수 있다.
- ③ 온라인 예약은 병원에 내원하는 고객의 혼잡을 피하고 쾌적한 병원을 유지할 수 있다.
- ④ 예약은 다른 일반 재화와 마찬가지로 시간이 경과하여도 재고로 쌓아 둘 수 있다.

해설: 예약은 재고로 쌓아 둘수 없고 자동적으로 소멸되는 특징을 가지고 있다.

7. 병원 예약의 대상이 될 수 없는 것은?

- ① 외래 진료 예약 ② 입원진료 예약 ③ 수술 예약 ④ 수납 예약

8. 병원의 효율적인 자원 활용, 고객진료의 대기시간 단축, 내원 고객수의불균형 등을 해소하기 위하여 마련된 제도는?

- ① 선택진료제 ② 야간진료제 ③ 진료예약제 ④ 진료전달체계

해설: 진료예약제는 내원하는 고객수를 요일별, 시간대별로 조정하여 원활한 고객진료가 이루어질 수 있도록 하는 방법이다. 이는 병원자원의 효율적 활용과 고객들의 대기시간을 단축하여 불만을 완화시킬 수 있다.

9. 온라인 예약의 종류가 아닌 것은?

- ① 전화 예약 ② 모바일예약 ③ 팩스예약 ④ 방문예약

해설: 온라인 예약의 종류에는 전화예약, 인터넷예약, 모바일예약, 팩스예약 등이 있다.

10. 전화응대의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 전화통화 중일 때 자세는 표정과 아무 관련이 없다.
- ② 수화기는 주로 왼손으로 잡는 게 좋다.
- ③ 고개를 너무 숙이거나, 수화기를 어깨에 기댄 채 전화를 받지 않는다.
- ④ 간단하고 명료한 통화가 되어야 한다.

해설 : 얼굴이 보이지 않아도 전화통화 중에 표정도 밝게 해야 한다.

11. 전화응대의 자세로 옳지 않은 것은?

- ① 주변의 소음이 들리지 않도록 주의한다.
- ② 전화통화의 내용 중에서 중요하거나 어려운 내용은 복창하여 재확인한다.
- ③ 앞에 손님이 있으면, 전화 응대고객보다 먼저 끊을 수 있다.
- ④ 고개를 너무 숙이거나, 수화기를 어깨에 기댄 채 전화를 받지 않는다.

해설 : 고객이 먼저 전화 수화기를 내려놓는 것을 확인하고 전화기를 내려놓도록 한다.

12. 모바일기기로 진료예약을 수행할 때 필요하지 않은 것은?

- ① 홈페이지를 방문하여 진료예약버튼을 클릭한다.
- ② 로그인 창에 고객의 아이디와 패스워드를 입력한다.
- ③ 고객의 진료내역을 입력한다.
- ④ 진료과의 의사와 진료시간을 선택한다.

해설 : 고객의 증상을 입력하는 공란이 있으면 기록하지만 진료내역은 진료예약에 필요하지 않는다.

13. 다음 중 진료예약제의 필요성과 거리가 먼 것은?

- ① 고객이 편리한 시간에 진료를 받을 수 있다.
- ② 병원이 진료할 수 있는 적절한 고객 수를 조정할 수 있다.
- ③ 고객이 진료 받을 때 의사 선택권을 보장 받을 수 있다.
- ④ 병원이 고객의 혼잡과 안전사고의 발생을 예방할 수 있다.

해설 : 진료예약제란 고객이 내원하기 전에 미리 진료시간을 정하는 것으로 고객이 편리한 시간에 진료를 받을 수 있고 병원의 진료 능력에 맞게 내원 고객수를 조정할 수 있다. 그리고 혼잡도를 완화하고 안전사고를 예방하며, 내원 고객에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다. 진료예약제가 고객의 의사선택권을 보장하기 위한 것은 아니다.

14. 진료예약제도에 관한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 예약제도는 고객이 많은 의료기관에서만 필요한 제도이다.
- ② 예약제도는 초진, 재진, 검사, 치료 등의 경우에 적용할 수 있다.
- ③ 예약방법에는 내원 예약 이외에 전화예약이나 인터넷을 이용한 예약도 고려될 수 있다.
- ④ 예약된 진료일정이 변경된 경우에는 즉시 고객에게 통보하여야 한다.

15. 진료예약제의 장점이 아닌 것은?

- ① 환자가 편리한 시간대에 진료를 받을 수 있다.
- ② 중증환자의 집중현상을 방지할 수 있다.
- ③ 병원이용률을 극대화 할 수 있다.
- ④ 내원환자에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다.

해설 : 진료예약제의 장점으로는 환자가 편리한 시간에 진료를 받을 수 있고 병원의 진료 능력에 맞게 내원 환자수를 조정해 병원이용률을 높일 수 있으며 내원 환자에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다.

16. 초진환자의 전화예약업무 응대로 옳은 것은?

- ① 환자등록번호를 받아 기본정보가 화면에 나타나면 인적사항을 확인한다.
- ② 진료 당일 환자는 예약 진료시간 10분 전에 각 진료과 접수창구에서 접수 수속을 마치도록 안내한다.
- ③ 초진환자에 한해서는 24시간 전화 응대를 해야 한다.
- ④ 초진환자는 무조건 희망하는 진료의사와 시간에 진료보도록 해야 한다.

해설 : 초진환자는 인적사항이 없기 때문에 환자의 인적사항을 파악하고 입력해야 하며, 초진환자라도 24시간 전화 응대할 필요는 없다. 초진환자라도 진료의사와 시간은 병원의 업무일정에 맞게 조정해야 한다.

17. 진료예약제도의 기대효과에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객들이 편리한 진료시간을 선택할 수 있다.
- ② 인력, 시설활용 효율성이 떨어진다.
- ③ 진료당일 접수 시간 및 대기 시간을 단축할 수 있다.
- ④ 병원의 진료능력에 맞게 고객수와 업무량을 조정할 수 있다.

해설 : 진료예약제도의 기대효과는 ① 고객수 분산, 사전진료준비, 진료시간조정 등 계획적인 적정진료로 의료서비스 향상, ② 고객의 편리 및 진료대기시간의 단축, ③ 의료진 및 지원 인력 관리의 효율화, ④ 예약시스템을 통한 내원고객수 증대와 이에 따른 경영이익의 긍정적 효과를 기대할 수 있다.

18. 병원 예약관리의 효과에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은 무엇인가?

- ① 병원 운영비용 증가
- ② 효율적인 진료 시스템 운영
- ③ 대기시간의 효율적인 관리
- ④ 고객불만 사전 예방

해설 : 병원의 진료예약시스템의 효과는 병원 이용자의 만족증대, 병원 업무 능력의 증대, 병원 인력 관리의 효율화, 병원관리의 용이, 병원고객의 증가, 비용절감 효과, 고객불만 사전 예방 등이 있다.

19. 진료예약관리에 관한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 고객, 의사, 스태프들은 진료진행 상황을 미리 예측하기 어려우므로 붐비는 시간, 그렇지 않은 시간을 사전에 조율하는 것은 불가능하다.
- ② 비슷한 진료(시술)의 고객을 일정 시점에 모아서 진료하는 것은 사실상 불가능함으로 재료비의 절감 효과는 기대하기 어렵다.
- ③ 예약 인원을 소화할 수 없다면 인원을 총원하여 병원 확장을 고려한다든지, 예약인원에 대비하여 유휴인력이 많아진다면 인원충원을 더 이상 하지 않아도 된다.
- ④ 효율적으로 예약관리를 한다고 하더라도 상시적인 인적 자원배치가 예측 불가능하여 유휴인력으로 인한 인건비의 낭비를 줄이기는 어렵다.

20. 전화 예약 응대의 기본 요령으로 틀린 것은?

- ① 전화벨이 2~3회 울릴 때 수화기를 든다.
- ② 병원의 상호가 정확하게 전달되도록 밝은 목소리로 한다.
- ③ 고객과 업무 중이라도 전화가 오면 우선 전화를 받는다.
- ④ 상대가 먼저 끊는 것을 확인하고 수화기를 조용히 내려놓는다.

해설 : 고객과 업무 중에 전화가 오면 “죄송합니다. 잠시만 기다려주십시오” 라고 고객에게 양해를 구하고 전화를 받는다.

21. 예약관리의 기본 원칙에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 하루 중 예약이 가장 많은 시간대는 이전 시간대의 고객이 뒤로 밀리지 않도록 여유 시간을 두도록 한다.
- ② 신환은 최대한 원하는 시간에 예약이 가능하도록 배려하며, 가능 예약일이 2~3일을 넘기지 않도록 한다.
- ③ 월요일 혹은 공휴일 다음날은 예약없이 갑자기 내원하는 고객이 많은 날이므로 이에 대비하도록 한다.
- ④ 가급적 예약 고객수는 최대 고객수 보다 초과한다.

22. 예약 절차에 관한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 예약일은 병원에서 제시한다.
- ② 예약일 하루 전 또는 이틀 전에 모바일 문자서비스를 보낸다.
- ③ 중요한 치료, 시술, 수술, 진료의 경우 전날 전화로 다시 한 번 예약일을 확인한다.
- ④ 문자, 전화, 메일 등을 이용하여 예약일을 알린다.

23. 예약관리에서 일반적으로 SMS문자 서비스를 보내야 하는 경우가 아닌 것은?

- ① 예약이 정해지는 날 부도 방지를 위한 일정 확인 문자
- ② 당일 수술이 예약되어 있는 고객이 시간 내 도착하지 않은 경우 확인 문자
- ③ 예약 불이행 고객과 예약 취소 고객 확인 문자
- ④ 진료 받은 날과 다음 예약일 간의 기간이 긴 고객에게 중간 확인 문자

24. 병원이 예약시스템을 도입하였을 때 얻을 수 있는 효과가 아닌 것은?

- ① 병원 이용자 만족의 증대
- ② 병원 업무 능력의 증대
- ③ 환자 불만 사전 예방
- ④ 환자의 진료비 부담 증가

25. 병원이 진료예약제도를 통해 얻을 수 있는 효과가 아닌 것은?

- ① 병원 이용자 만족의 증대
- ② 병원 환자수의 감소
- ③ 병원의 비용절감
- ④ 병원 업무능력의 증대

26. 모바일 문자서비스(SMS)를 활용으로 적합하지 않은 것은?

- ① 늦은 오후 진료 예약 고객을 위한 확인 문자
- ② 예약 불이행 고객 확인 문자
- ③ 진료 받은 날 진료 잘 받으셨는지와 내원에 대한 감사문자
- ④ 오전 진료 고객은 당일 아침 7시에 확인 문자

27. 예약스케줄에 따라 고객에게 내원 전 준비사항에 대한 안내 사항으로 옳지 않은 것은?

- ① 내원 1~2일 전에 예약 스케줄 목록을 확인하고, 고객의 연령에 적합한 이메일, 문자, 전화 등을 사용하여 예약을 확인한다.
- ② 환자에게 내원 전 담당의사, 진료장소, 예약날짜, 준비물 도착시간 등을 안내한다.
- ③ 상급종합병원의 경우 진료의뢰서 혹은 요양급여의뢰서를 지참하도록 안내한다.
- ④ 예약확인 후 환자가 다소 불편하더라도 예약 약속을 지키도록 시간과 날짜 등을 변경해주지 않는다.

28. 고객에게 내원 전 준비사항 안내로 적절하지 않은 것은?

- ① 담당의사 ② 예약날짜 ③ 도착시간 ④ 진료비 지참

29. 내원 전 사전 준비사항을 안내 할 때 국민건강보험법에 의거 건강보험 적용을 받을 수 있도록 진료의뢰서를 반드시 지참하도록 하는 의료기관은?

- ① 상급종합병원 ② 종합병원 ③ 병원 ④ 의원

30. 환자가 입원수속을 할 때 갖추어야 할 서류 목록에 해당하는 것은?

- ① 건강진단서 ② 입원약정서 ③ 수술동의서 ④ 검사신청서

해설 : 입원수속 시에 입원약정서와 상급병실에 입원하게 되면 기준 병실료와 차액을 확인한 상급병실사용신청서를 제출해야 한다.

31. 입원예약제도의 장점이 아닌 것은?

- ① 효율적인 병상배분이 가능하다.
 ② 의료진의 계획적인 진료가 가능해진다.
 ③ 재원일수 단축효과를 가져온다.
 ④ 환자가 편리한 시간에 입원수속이 가능해지고, 수속창구의 번잡함을 덜 수 있다.

해설 : 입원예약제도의 실시로 기대할 수 있는 효과에는 ① 환자의 편리 및 진료 대기시간 단축, ② 환자수 분산, 사전진료준비, 진료시간조정 등 계획적인 적정진료로 의료서비스 향상 ③ 의사와 환자간의 신뢰감 조성, ④ 환자수용능력 적정 활용으로 업무능률 향상, ⑤ 혼잡완화와 안정적인 분위기 유지, ⑥ 병상의 효율적 배분 등을 들 수 있다.

32. 병원예약제도의 문제점이 아닌 것은?

- ① 예약 불이행을 예상하고 공급보다 많은 예약을 하여 대기시간이 길어질 수 있다.
 ② 예약 불이행을 예상하고 초과 예약을 받는다.
 ③ 예약환자와 당일 접수 환자를 동시에 진료하므로 진료시간이 지연되고 있다.
 ④ 예약제도의 정착으로 환자의 진료대기 불만을 해소할 수 있다.

33. 퇴원예고제의 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 퇴원 당일의 신속한 퇴원을 도모한다.
 ② 고객의 퇴원절차가 간소화되는 편의를 제공하게 된다.
 ③ 의료진에게는 진료계획에 의한 진료가 가능해진다.
 ④ 추가 인력이 필요하다.

해설 : 퇴원 예고제란 퇴원시점을 미리 고객, 병동 원무부서에 알려주는 제도이다. 퇴원예고제의 효과는 고객들의 대기시간 단축 퇴원절차 간소화, 진료계획의 원활한 수행, 인력의 효율적인 관리 등을 들 수 있다.

34. 퇴원예고제의 효과에 해당되지 않는 것은?

- ① 의료진에게 진료계획에 의한 진료 가능
- ② 평균 재원일수 길어짐
- ③ 입원 대기시간 단축
- ④ 인력의 효율적인 관리 가능

해설 : 퇴원예고제란 퇴원고객의 퇴원시간을 조정하여 퇴원대기시간을 단축시킴으로써 평균재원일수를 단축하고 소요인력의 증원을 억제하고자 하는 방법이다. 개선효과로는 입·퇴원 고객들의 대기시간 단축으로 서비스 개선, 진료계획의 원활한 수행, 평균재원일수 단축과 수익증대, 인력의 효율적인 관리 등이 있다.

35. 퇴원예고제의 기대효과로 볼 수 없는 것은?

- ① 재원일수 단축
- ② 입원 대기시간 단축
- ③ 의료 인력 감소
- ④ 퇴원 대기시간 단축

36. 병원예약일지를 작성할 때 필요한 내용으로 옳지 않은 것은?

- ① 병원의 진료 과목
- ② 병원의 규모와 의사의 수
- ③ 진료범위에 적합한 치료에 소요되는 시간
- ④ 각 의사별로 특별히 잘 보는 질환에 대한 지식

37. 병원예약일지에 기록되는 고객의 예약정보가 아닌 것은?

- ① 환자 이름 ② 환자 연락처 ③ 환자의 직업 ④ 진료과

38. 병원예약일지에 기록되는 내용이 아닌 것은?

- ① 고객 이름 ② 전화 받은 사람 ③ 고객진료내용 ④ 진료과

해설 : 예약일지에는 전화를 받은 시간, 전화 받은 사람, 고객이름, 진료과, 상담내용, 고객의 내원 목적 등을 기록해야 한다.

답지

1	③	2	①	3	②	4	④	5	④
6	④	7	④	8	③	9	④	10	①
11	③	12	③	13	③	14	①	15	②
16	②	17	②	18	①	19	③	20	③
21	④	22	①	23	②	24	④	25	②
26	④	27	④	28	④	29	①	30	②
31	③	32	④	33	④	34	②	35	③
36	④	37	③	38	③				

5. CRM, 온라인마케팅

1. 병원 마케팅의 필요성으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 수익의 악화
- ② 경쟁 병원의 증가
- ③ 고객 취향의 다양성
- ④ 충성고객의 증가

해설 : 충성고객의 증가는 병원 마케팅의 필요성 보다는 병원 마케팅의 효과로서의 의미가 크다.

2. 의료계 관련 최신 정보의 수집방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 의료 관련 홈페이지의 자료 검색
- ② 사회복지 시설의 방문
- ③ 보건복지부의 의료 관련 공문 분석
- ④ 신문이나 잡지에서 의료 관련 기사 검색

해설 : 사회복지시설은 의료기관이 아니므로 의료계 관련 최신 정보를 수집하는 데는 한계가 있다.

3. 병원의 강점과 약점을 분석하고 그에 따른 기회요인과 위협요인을 파악하여 병원의 경쟁력 강화 전략을 수립하는 방법은?

- ① 기업내부 영향분석 ② STP전략 ③ 상품포트폴리오 분석 ④ SWOT 분석

해설 : SWOT 분석이란 병원의 강점과 약점 및 기회요인과 위협요인을 분석하여 병원의 경쟁력을 강화시키는 전략이다.

4. SWOT 분석 시 병원의 강점으로 위협을 회피하는 전략은?

- ① Strength(강점) - 교통편리
② Weakness(약점) - 주차공간 협소
③ Opportunity(기회) - 보험수가 인하
④ Threat(위협) - 경쟁병원 증가

해설 : 보험수가 인하는 진료비가 감소로 병원에게 기회로 작용하지 않고, 위협으로 작용한다.

5. SWOT분석에서 병원의 내부역량에 해당하는 것은?

- ① 정부규제완화
② 전염병 발생
③ TV프로그램 협찬
④ 병원의 기술력

해설 : 정부규제완화, 전염병 발생, TV프로그램 협찬은 모두 조직 외부 환경요인이다.

6. SWOT 분석에 대하여 알맞게 설명한 것은?

- ① 우리 병원의 강점과 약점을 분석하고 그에 따른 기회와 위협요인을 파악하는 것
② 고객을 이해하고 접근할 수 있도록 고객의 니즈에 따라 고객을 분류하는 것
③ 기업이 가장 효과적으로 공략할 수 있는 세분시장을 선택하는 것
④ 타 병원과 차별화되는 전략을 수립하여 고객의 마음 속에 각인시키는 것

해설 : ②는 시장세분화, ③은 표적시장 선정, ④는 포지셔닝에 관한 내용이다.

7. SWOT 분석 시 병원의 강점으로 위협을 회피하는 전략은 ?

- ① SO전략 ② ST전략 ③ WO전략 ④ WT전략

해설 : SO전략 → 강점으로 기회를 살리는 전략, WO전략 → 약점을 보완하여 기회를 살리는 전략,
WT 전략 → 약점을 보완하여 위협을 극복하는 전략

8. 경쟁병원의 분석 시 반드시 분석해야 하는 요소로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 경쟁병원의 시장 점유율 ② 경쟁병원의 강점과 약점
- ③ 경쟁병원의 전략 ④ 경쟁병원의 임직원 구조

9. 목표(Target) 고객을 찾기 위해 고객의 니즈와 트렌드 등을 분석하여 동일한 특성을 갖는 고객별로 그룹을 짓는 것은?

- ① 포지셔닝 (Positioning)
- ② 고객차별화 (Customer Differentiation)
- ③ 시장세분화 (Segmentation)
- ④ 표적시장 선정 (Targeting)

해설 : 시장세분화는 수익성이 보장된 표적시장을 선정하기 위한 단계로서 인구통계학적이거나 진료과목 등에 따라 고객의 니즈를 파악하여 그룹화 하는 것을 말한다.

10. STP 전략 중 표적시장의 선정(Targeting)과정에서 고려사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 병원의 이미지 ② 병원의 역량 ③ 병원의 물적 자원 ④ 경쟁병원의 수익

해설 : 표적시장을 선정하기 전에 먼저 우리병원의 현황과 역량 등을 파악하여 적절한 타겟 시장을 선정하여야 한다.

11. 목표(target) 고객으로부터 원하는 반응을 얻기 위해서 마케팅 변수들을 이용하여 마케팅 프로그램을 계획하는 과정은?

- ① 표적시장 선정 (Targeting) ② 마케팅 믹스 (Marketing Mix)
- ③ 전략집단화 (Strategic Grouping) ④ 시장세분화 (Segmentation)

해설 : 포지셔닝 (Positioning)이란 고객의 마음 속에 우리병원의 이미지와 브랜드 등이 차별적 우위와 특성이 있음을 각인시키기 위한 활동을 말하는데, 포지셔닝을 위해 마케팅 믹스 전략을 사용한다.

12. 의료서비스의 특성으로 인해 주로 이용가능성과 접근가능성을 검토해야 하는 마케팅 믹스 전략은?

- ① 가격 (Price) ② 상품 (Product) ③ 유통 (Place) ④ 촉진 (Promotion)

해설 : 유통 (Place)이란 의료서비스를 받고자 하는 고객들에게 원하는 의료서비스가 효과적으로 전달될 수 있도록 관련된 흐름을 원활하게 하는 것이다. 유통에는 이용가능성과 접근 가능성이 포함된다.

13. 병원시설의 현대화와 진료장비의 최신화를 통해서 고객들에게 높은 수준의 진료와 고객서비스를 제공할 수 있음을 간접적으로 전달하는 마케팅 믹스 전략은?

- ① 절차 (Process) ② 유형화 (Physical evidence)
- ③ 촉진 (Promotion) ④ 인적자원 (People)

해설 : 유형화 전략이란 고객의 구매결정을 보다 쉽게 할 수 있도록 무형적인 것을 유형화시키는 전략이다. 병원시설의 현대화와 장비의 최신화가 이에 속한다.

14. 다음의 마케팅 믹스에 관한 설명으로 적합한 것은?

환자고객의 진료대기시간 관리를 체계화하여 고객 서비스 질의 향상

- ① 절차 (Process) ② 인력 (People) ③ 촉진 (Promotion) ④ 상품 (Product)

15. 병원마케팅 믹스 전략과 그 예시가 서로 잘못 연결된 것은?

- ① 상품 (Product) - 의료행위
- ② 가격 (Price) - 진료수가
- ③ 촉진 (Promotion) - 의료광고
- ④ 절차 (Process) - 병원의 접근성

해설 : 절차(Process)는 병원의 진료나 행정 등에 대한 체계화를 의미하며, 병원의 접근성은 유통(Place)과 관련된다.

16. 마케팅 믹스 (marketing mix)에 해당하지 않는 것은?

- ① Product (상품) ② People (인적자원)
- ③ Promotion (촉진) ④ Positioning (포지셔닝)

해설 : 마케팅믹스에는 상품, 가격, 유통, 촉진, 물리적 증거, 프로세스, 인적자원이 해당한다. 그러나 포지셔닝은 STP 전략 중의 하나에 해당한다.

17. 다음 마케팅 믹스 전략에 해당하는 것은?

의료광고, 홍보, 건강검진 활동, 지역봉사 등

- ① Product (상품) ② People (인적자원) ③ Place (유통) ④ Promotion (촉진)

해설 : 의료서비스 촉진이란 고객이나 잠재고객에게 병원의 상품이나 서비스에 대한 장점 및 효과성 등에 대해 정보를 지속적으로 제공하고 설득하여 의료서비스를 이용하게 하는 마케팅 활동이다.

18. 다음 내용은 어떤 마케팅 믹스 전략에 해당하는가?

병원 대기실, 주차공간, 청결 상태

- ① Promotion (촉진) ② People (인적자원)
- ③ Price (가격) ④ Physical evidence (유형화)

해설 : 고객의 결정에 대한 고민을 최소화시키기 위해 무형적인 것을 유형화 시키는 것으로 병원내부의 고품격 인테리어, 청결상태 유지, 병원 구성원의 단정하고 세련된 유니폼 등을 유형화라 할 수 있다.

19. 고객이 의료진에 대해 신뢰감을 가질 수 있도록 의료지식과 기술 수준을 높이고, 간호사나 병원코디네이터들의 태도나 복장까지 매우 중요하게 생각하는 마케팅 믹스 전략은 ?

- ① Product (상품) ② Price (가격) ③ People (인적자원) ④ Promotion (촉진)

해설 : 병원은 고객과 만나는 거의 모든 접점에 사람이 자리하고 있으며, 이 모든 접점에서 고객에 대한 서비스가 제공되고 있다. 따라서 병원의 구성원은 고객만족을 실현시키기 위해 고객요구에 대한 배려심과 신뢰성, 단정한 외모와 예절, 커뮤니케이션 능력과 사고의 유연성을 갖추어야 한다.

20. 병원마케팅 조사의 실행과정이다. 빈칸에 들어갈 말로 가장 적절한 것은?

문제 인식 → □ → 자료수집 → 자료 분석 및 해석 → 대안마련

- ① 조사 실행 여부 결정 ② 조사 업체에 의뢰
- ③ 조사계획 수립 ④ 표본 선정방법 결정

해설 : 병원마케팅 조사를 실시하기 위해서는 문제인식 후 조사계획을 수립하여 자료수집 등의 다음 단계로 진행한다.

21. 병원 경쟁력 향상 기획서의 작성 시 고려사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 주제가 명확하게 부각되어야 한다.
- ② 두괄식 문장 전개를 권장한다.
- ③ 전문용어 사용을 권장한다.
- ④ 짧은 문장 사용을 권장한다.

해설 : 전문용어의 사용 보다는 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 명확하게 전개되어야 한다.

22. 기획서의 작성 시 고려해야 할 사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 읽는 사람의 관점에서 작성한다.
- ② 많은 내용을 인용하여 기획의 의도를 자주 강조한다.
- ③ 오자나 탈자 및 어색한 문장이 없도록 확인한다.
- ④ 전달하고자 하는 핵심에서 벗어나지 않도록 한다.

해설 : 기획서는 많은 내용을 인용하여 복잡하게 작성하기 보다는 전체의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 간결하고 명료하게 체계적으로 작성하는 것이 바람직하다.

23. 기획서의 작성의 순서가 가장 적절하게 연결된 것은?

㉠ 자료수집 및 분석	㉡ 기획방향 및 컨셉 결정
㉢ 초안 작성	㉣ 기획서 수정 및 완성
㉤ 레이아웃 및 디자인 구성	

- ① ㉠→㉡→㉢→㉣→㉤
- ② ㉠→㉣→㉡→㉢→㉤
- ③ ㉡→㉠→㉣→㉢→㉤
- ④ ㉡→㉢→㉠→㉣→㉤

해설 : 기획서의 작성은 ① 기획방향 및 컨셉 결정, ② 자료수집 및 분석, ③ 기획서 초안 작성, ④ 레이아웃 및 디자인 구성, ⑤ 세부내용작성, ⑥ 수정 및 완성 순으로 한다.

24. 병원 마케팅 전략 보고서에 포함될 내용으로 적합하지 않은 것은?

- ① SWOT 분석
- ② 시장세분화 전략
- ③ FAQ 전략
- ④ 마케팅 믹스 전략

해설 : 병원 마케팅 전략 보고서는 보통 의료시장환경분석 → SWOT 분석 → STP전략 → 마케팅 믹스 전략 등의 순으로 작성한다. FAQ란 고객들이 자주 묻는 질문을 의미한다.

25. 의료서비스 질에 대한 개념으로 가장 적절한 것은?

- ① 의료서비스의 질은 의료진의 진단으로만 구성된다.
- ② 병원의 이미지는 고객이 인지하는 의료서비스의 질에 영향을 미치지 않는다.

- ③ 의료서비스의 수요가 절정에 이르렀을 때 품질을 통제하는 일은 간단하다.
- ④ 의료서비스의 질은 고객이 기대하는 병원의 이미지와 가격 및 병원의 촉진기능 등에 의해 영향을 받는다.

26. 병원 게시물에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 게시물은 고객과의 소통 및 정보의 공유를 목적으로 한다.
- ② 병원 게시물은 주로 내원환자들의 관심 사항에 맞추어 제작한다.
- ③ 병원 게시물은 병원의 내부고객을 주 대상으로 게시한다.
- ④ 병원 게시물은 고객들의 시선을 사로잡을 수 있도록 제작되는 것이 좋다.

해설 : 병원 게시판은 고객이 원하는 정보를 잘 파악하여 제공함으로써 병원의 마케팅 수단으로 활용할 수 있다.

27. 병원 게시물 점검 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 내부의 최신 정보를 주기적으로 업데이트 한다.
- ② 게시 내용은 모두 병원의 공지사항으로 구성하여 신속히 전달한다.
- ③ 기한이 지난 공지사항은 즉시 제거하여 혼동을 주지 않도록 관리한다.
- ④ 게시물은 꼭 부착되어야 할 곳에 정확한 내용이 부착될 수 있도록 한다.

해설 : 병원 게시물은 고객이 관심을 갖는 최신의 정보를 신속하고 정확하게 전달해야 한다. 단지 모두 공지사항으로만 구성하는 것은 고객의 요구를 충분히 충족시키는 데는 부족할 수 있다.

28. 병원 게시판에 게시할 정보로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 새로 도입한 의료장비 정보
- ② 병원이 외부기관으로부터 수여받은 수상 정보
- ③ 병원에서 도입한 신의료기술 정보
- ④ 병원 입원환자 명단

해설 : 병원 입원환자의 명단은 개인정보보호에 해당하는 사항이므로 함부로 게시판에 공지해서는 안된다.

29. 병원 게시물의 관리 순서가 가장 바르게 연결된 것은?

- ㉠ 준비한 게시물의 내용이 올바른 정보인지 의료진과 협의한다.
- ㉡ 게시물의 주제를 월별로 기획한다.
- ㉢ 결정된 게시물을 공지한다.
- ㉣ 게시물의 교환이 일정기간 원활하게 이루어지도록 점검한다.
- ㉤ 게시물의 주체에 따라 게시할 내용을 준비한다.

- ① ㉠→㉡→㉢→㉣→㉤
- ② ㉡→㉢→㉠→㉣→㉤
- ③ ㉡→㉢→㉠→㉤→㉣
- ④ ㉠→㉤→㉡→㉢→㉣

해설 : 병원 게시물의 관리 순서는 다음과 같다. ㉠ 게시물 주제 기획 → ㉡ 게시 내용 준비 → ㉢ 게시물 내용 검토 → ㉣ 게시물 공지 → ㉤ 게시물 교환

30. 병원 홈페이지의 제작 시 고려사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 활용 목적
- ② 고객 유입에 필요한 키워드 선정
- ③ 병원 마케팅의 방법
- ④ 직원들의 취미 활동

해설 : 병원 홈페이지는 활용 목적, 마케팅 방법, 키워드 등을 고려하여 제작하면 효과가 더 클 수 있다.

31. 병원 홈페이지 관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원의 이벤트 정보를 꾸준히 제공한다.
- ② 병원 홈페이지의 개편은 비용이 거의 들지 않기 때문에 수시로 개편한다.
- ③ 최신 의료정보와 병원상품에 대한 정보를 주기적으로 신속하게 제공한다.
- ④ 고객의 주요 관심 저보를 여러번 나누어 지속적으로 제공하여 고객이 자주 방문하게 한다.

해설 : 병원 홈페이지 개편은 비용이 많이 들기 때문에 개편의 목적과 방향을 명확히 정하여 수시로 개편하기 보다는 체계적인 계획을 수립하여 정기적으로 개편해야 한다.

32. 병원 홈페이지 관리 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 타 병원의 홈페이지 분석
- ② 고객과의 커뮤니케이션 방법의 개선
- ③ 고객의 개인정보 확보
- ④ 병원 홍보 방안의 활성화

해설 : 병원 홈페이지 운영을 통해 알게 된 고객의 개인정보를 통해 마케팅 전략을 수립할 수 있지만 고객의 개인정보를 확보할 목적으로 홈페이지를 운영하는 것은 바람직하지 않다.

33. 병원 홈페이지 로그분석에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 고객이 어느 부분에 관심을 보였는지를 알 수 있다.
- ② 고객이 언제 병원 홈페이지를 방문했는지를 알 수 있다.
- ③ 고객이 어떻게 병원 홈페이지를 방문했는지를 알 수 있다.
- ④ 고객이 홈페이지를 둘러보기만 했을 경우에는 어떤 고객이 방문했는지를 알 수 없다.

34. 병원 홈페이지 관리 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 홈페이지 게시판의 활성화 ② 고객 문의에 즉각적인 응대
- ③ VIP고객 중심관리 ④ 최신정보의 지속적인 업데이트

해설 : 병원 홈페이지를 효과적으로 운영하기 위해서는 고객의 요구와 관심사항에 대한 최신의 정보를 지속적으로 제공하고 즉각적으로 응대하여 고객이 병원을 이용할 수 있도록 관리하는 것이다.

35. 병원 홈페이지 게시판의 관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 홈페이지 관리는 고객의 관심과 반응을 최대로 끌어올려 고객이 병원을 이용할 수 있도록 하는 것이 주 목적이다.
- ② 병원 홈페이지 게시판을 효율적으로 운영하기 위해서는 게시판의 수를 최대한 많이 만들어 고객들의 다양한 창구를 열어 주어야 한다.
- ③ 병원 홈페이지 게시판이 활성화 되어 있지 않으면 병원에 대한 고객들의 신뢰도가 낮아지기 때문에 병원 이용에 관심을 보이지 않게 된다.
- ④ 병원 홈페이지 게시판에 고객의 문의사항과 관리자의 답변이 꾸준히 활성화 되면 고객의 관심이 커지고 병원 이용의 가능성도 커지게 된다.

해설 : 병원 홈페이지 게시판을 효율적으로 운영하기 위해서는 병원 홈페이지 관리 능력을 감안하여 게시판의 수를 적절한 수로 정해야 한다.

36. 병원 홈페이지의 개편에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 홈페이지의 개편은 고객들에게 병원의 변화된 모습과 신선한 이미지를 제공할 수 있다.
- ② 병원 홈페이지의 개편은 많은 비용이 소요될 수 있기 때문에 개편의 목적과 방향을 명확히 정하여 체계적으로 추진하여야 한다.
- ③ 병원 홈페이지의 디자인은 크게 고려하지 않고 홈페이지 내용의 충실에 힘쓴다.
- ④ 병원 홈페이지는 최신의 트렌드나 고객의 욕구를 반영하여 개편하는 것이 바람직하다.

해설 : 병원 홈페이지의 디자인은 고객이 편안하고 효과적으로 이용할 수 있도록 체계적으로 설계되고 세련된 느낌을 주는 것이 바람직하다.

37. 병원 홈페이지 관리 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 지속적인 병원 정보의 제공 ② 병원 홈페이지의 개편
- ③ 병원 외부환경 분석 ④ 병원 홈페이지 로그 분석

해설: 병원의 홈페이지 관리는 온라인 마케팅의 일부이기 때문에 병원 외부 환경분석과는 거리가 있다.

38. 병원 홈페이지를 활용한 온라인 마케팅 방법으로 거리가 먼 것은?

- ① 병원의 특화된 의료 기술력을 소개한다.
- ② 최신 도입한 의료장비에 대한 정보를 게시한다.
- ③ 병원의 내원고객 위주로 상담하고 관리한다.
- ④ 최신 개발된 의료 상품 및 서비스를 소개한다.

해설: 병원의 내원고객 및 잠재고객 모두를 대상으로 상담하고 관리하는 것이 병원의 수익 증대에 효과적인 방법이다.

39. 병원 홈페이지 게시판에 게시할 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 이벤트 행사 계획 ② 수술 장면의 게시
- ③ 새로 도입된 시술 방법의 소개 ④ 새로 도입한 의료기기의 소개

해설: 의료법에서 수술 장면의 공개는 의료광고를 할 수 없다.

40. 병원 홈페이지 게시판의 활성화 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 고객문의는 병원 홈페이지 게시판 외에도 고객이 편리한 카카오톡 상담, 트위터, 페이스북, 전화, 팩스 등의 다양한 방법을 사용하도록 하는 것이 좋다.
- ② 고객 문의와 이용후기에 대한 이메일은 캡처해서, 팩스는 스캔하여, 전화는 글로 옮겨서 그 내용을 그대로 게시판에 올리면 더 사실적이어서 효과가 좋다.
- ③ 고객의 이용후기는 이미지와 함께 올리면 고객들의 더 큰 반응을 불러올 수 있다.
- ④ 한달에 몇 건 안되어 게시판의 활성화가 어려운 고객문의라도 게시판으로 계속 운영한다.

해설: 한달에 몇건 안되어 게시판의 활성화가 어려운 고객 문의는 게시판으로 운영하지 않고 고정형으로 전환하는 것이 보다 효과적이다.

41. 병원 홈페이지에 글을 작성할 때 유의할 사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 인터넷 홈페이지에 올라가는 글은 네이버나 다음 등의 인터넷 검색 사이트에서 검색이 가능하므로 홍보효과를 염두에 두고 글을 작성한다.
- ② 병원 홈페이지에 작성하는 글의 제목은 선정한 키워드를 5회 이상 삽입하여 검색이 잘 되도록 작성한다.

- ③ 병원 홈페이지에 올리는 글은 인터넷에서 검색이 잘 되도록 키워드를 잘 선정하여 작성하는 것이 중요하다.
- ④ 병원 홈페이지 관리자는 홈페이지에 글을 올릴 때 병원 홍보를 염두에 두고 전략적으로 작성하여 고객들의 방문을 유도하는 데 활용하여야 한다.

해설 : 병원홈페이지에 작성하는 글의 제목은 선정한 키워드를 2회 정도 삽입하여 15자 내외로 작성한다. 본문의 내용은 3줄씩 문단을 나누어 작성하되 키워드는 3회 정도 삽입하여 작성한다. 키워드를 지나치게 반복하여 삽입하여 작성하면 광고성 글로 인식하여 검색 자체가 안될 수 있으므로 유의해야한다.

42. 병원 홈페이지 관리에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 스팸성 글이 병원 홈페이지에 자주 올라와 있으면 고객들에게 홈페이지 관리가 부실한 병원이라는 부정적 이미지를 줄 수 있어 이를 즉시 차단하는 것이 필요하다.
- ② 병원 홈페이지에 병원의 이벤트 행사 후거나 봉사활동 등의 내용이 올라가면 고객들은 홈페이지를 외면하게 된다.
- ③ 고객 문의 시 즉각적인 응대를 하지 않으면 고객은 다른 경쟁병원으로 이동하게 된다.
- ④ 로그분석을 통해 고객의 요구 상품 및 서비스를 파악할 수 있기 때문에 병원 마케팅 전략의 수립에 활용할 수 있다.

해설 : 정보로 가득 찬 홈페이지 보다는 병원의 이벤트 행사 후거나 봉사활동 등을 통해 느낀 감동을 에세이 형식으로 작성하여 올리게 되면 고객들은 오히려 더 큰 관심과 반향을 보일 수가 있으므로 이를 잘 활용하는 것이 필요하다.

43. 병원 홈페이지 답글 작성에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 답글이 많이 달린 글은 고객의 관심을 불러일으키고 신뢰감을 줄 수 있으므로 답글을 즉시 작성하여 올리는 것이 중요하다.
- ② 특히 고객의 문의나 상담을 요청한 글에 대해서는 즉각적으로 답글을 작성하여 올리는 것이 고객과의 신뢰형성의 첫걸음이다.
- ③ 고객은 자신이 올린 글에 답글이 작성되면 병원에 대해 관심을 갖게 되고 향후 병원이용에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.
- ④ 답글 작성은 시간이 많이 소요되는 작업이므로 주 1회 시간을 정해서 진행한다.

44. 병원 온라인 게시판의 효과적으로 효율적인 관리 방법으로 적절하지 않은 것은 ?

- ① 온라인 마케팅을 전담하는 직원을 배치한다.
- ② 게시판의 업데이트는 분기별로 연 4회 실시한다.
- ③ 게시판에 올라온 문의사항은 신속한 응답을 통해 병원의 신뢰도를 높인다.
- ④ 카페나 블로그 운영에 경험이 많은 인재를 채용하여 관리하게 한다.

해설 : 병원 온라인 게시판은 관리자가 수시로 확인하여 업데이트해야 고객들의 신뢰를 받을 수 있다.

45. 병원 온라인 고객 관리 서비스로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 병원 홈페이지 상담 게시판 답변 완료 시 고객에게 SNS로 알려준다.
- ② 병원 상담게시판에 올라온 문의를 신속하게 처리한다.
- ③ 병원 온라인 고객 중 불만내용을 게시한 고객은 차후 오프라인으로도 사후관리를 하도록 한다.
- ④ 병원의 홈페이지나 블로그 등의 고객 중에서 실제 내원고객 외에는 큰 신경을 쓰지 않아도 된다.

해설 : 병원의 내원고객 및 잠재고객 모두를 대상으로 상담하고 관리하는 것이 고객의 병원 이용이 증대되어 수익에 기여할 수 있다.

46. 병원 온라인 마케팅의 특징으로 가장 적절한 것은?

- ① 병원 홈페이지를 통한 마케팅은 일반적으로 비용이 적게 든다.
- ② 병원 홈페이지를 통한 마케팅은 고객과의 커뮤니케이션이 어렵다.
- ③ 고객 맞춤형 정보 전달이 가능하다.
- ④ 시공간의 제약이 있지만 정보 공유가 활발하다.

해설 : 병원 온라인 마케팅은 병원 홈페이지 등의 구축 비용이 많이 드는 편이며, 시공간의 제약이 없어 정보의 제공자와 수용자간의 커뮤니케이션이 쉬운 편이다.

47. 병원 온라인 마케팅의 특징으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원과 환자 간의 커뮤니케이션에 제약이 있다.
- ② 시간과 공간적 제약이 없다.
- ③ 환자 맞춤형 정보전달이 가능하다.
- ④ 다양한 병원 온라인 콘텐츠 활용이 가능하다.

해설 : 병원 온라인 마케팅은 병원과 환자(고객)가 실시간으로 커뮤니케이션이 신속히 이루어 질 수 있도록 하기 위한 목적으로 실시하는 방법이다.

48. 온라인 실시간 상담의 장점으로 거리가 먼 것은?

- ① 고객들의 접근을 보다 쉽게 할 수 있다.
- ② 병원의 수익 증대에는 직접적인 연관이 적다.
- ③ 고객들의 주 관심사를 파악할 수 있다.
- ④ 1대1 상담이 가능하며 비밀이 보장된다.

해설 : 온라인상담을 실시하는 이유는 상담을 통해 고객들이 병원을 이용하도록 촉진하여 병원의 수익 창출에 기여하고자 하는 것이다.

49. 온라인 상담에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 고객이 이해하기 쉬운 용어와 표현을 사용한다.
- ② 고객의 문의에 최대한 빨리 답변이 이루어질 수 있게 한다.
- ③ 고객에게 정확하고 유익한 정보를 제공하여 신뢰감을 주는 상담이 되도록 한다.
- ④ 고객의 상황별 치료방법에 대한 답변은 시간관계상 접점 직원이 직접 하도록 한다.

50. 온라인 마케팅을 통해 병원의 강점을 부각시키는 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원의 유명한 의료 기술력을 소개한다.
- ② 최신 도입한 의료장비에 대한 정보를 게시한다.
- ③ 방문고객들 중 VIP 고객을 선정하여 게시한다.
- ④ 타병원의 성공사례를 분석하여 병원의 마케팅 전략을 개선한다.

해설 : 병원 홈페이지에 멤버십과 유사한 VIP 고객들의 혜택 사항은 게시할 수 있으나, VIP 고객을 선정하여 게시하는 것은 바람직하지 않다.

51. 개인정보보호를 위한 병 의원의 기본 준비사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 개인정보 수집 및 활용 동의서
- ② 개방형 차트 보관시설
- ③ 개인정보 처리방침
- ④ 개인정보보호 관련 내부관리 계획 수립

해설 : 병·의원은 개인정보보호를 위하여 차트 보관시설에 잠금장치를 해야한다.

52. 보존기간이 10년에 해당하는 환자의 개인정보에 해당하는 것은?

- ① 진료기록부 ② 진단서 ③ 환자명부 ④ 처방전

해설 : 진료기록부 및 수술기록은 보존기간이 10년이다. 처방전의 보존기간은 2년, 진단서는 3년이다. 환자명부는 5년이다.

53. 법률에 따라 의료인이 개인정보를 제공해야 하는 의무에 관한 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 감염병 환자 신고의무 ② 응급환자 이송의무
- ③ 초진환자 신고의무 ④ 뇌사 추정자 신고의무

해설 : 의료인은 법률에 따라 감염병환자 및 응급환자, 뇌사 추정자 등의 개인정보를 제공할 의무가 있지만 초진 환자의 경우는 그렇지 않다.

54. 병원의 고객 개인정보보호에 관한 설명으로 거리가 먼 것은?

- ① 진료과정상 알게 된 고객의 개인정보를 발설해서는 안된다.
- ② 의료기관의 공동 개설자가 독립하여 의료기관을 개설하였을 경우 병원 전체 환자의 진료정보를 복사해서 가져갈 수 있다.
- ③ 병원은 개인정보 보호법에 의거하여 개인정보를 관리해야한다.
- ④ 개인정보의 보존기간이 경과되면 파기해야 한다.

해설 : 의료기관의 공동 개설자가 독립하여 의료기관을 개설하였을 경우 동일한 개인정보처리자로 볼 수 없기 때문에 병원 전체 환자의 진료 정보를 임의로 복사해서 가져갈 수 없다.

55. 의료기관에서 CCTV를 설치할 수 없는 장소는 ?

- ① 응급실 내의 접수창구 ② 진료실 ③ 복도 ④ 대기실

해설 : 의료기관의 입원실과 진료실은 의료인과 환자만이 출입할 수 있는 특정 다수가 출입할 수 있는 공개된 장소가 아니므로 CCTV를 설치할 수 없는 곳이다. 다만, CCTV 등의 영상촬영기기를 설치하여 촬영하기 위해서는 진료실에 출입하는 모든 사람의 동의를 받아야만 녹화가 가능하다.

56. 의료기관의 개인정보보호에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 환자의 입원정보는 환자의 동의 없이는 알려주지 않아야 한다.
- ② 전자서명은 환자 본인의 자필서명과 같은 효력을 가지 못한다.
- ③ 환자 본인이 확인된 경우에는 환자의 검사결과를 전화나 문자로 통지할 수 있다.
- ④ 자동차보험진료수가 청구를 받은 보험회사는 정보주체의 본인 동의가 없더라도 의료기관에 대해 관계 진료 기록의 열람 및 사본 교부를 청구할 수 있다.

해설 : 전자서명은 환자 본인의 자필서명과 같은 효력을 갖는다.

57. CRM (Customer Relationship Management)의 설명으로 가장 적절한 것은?

- ① 고객과 관련된 병원의 자료를 분석하여 고객특성을 기초로 한 마케팅 활동을 계획하여 지원하고 평가하는 과정

- ② 경쟁병원과의 성과차이를 분석하여 경쟁력 향상 마케팅 전략을 수립하는 방법
- ③ 인터넷 신문이나 잡지 등에 광고를 통한 마케팅 활동
- ④ 고객이 병원에 갖는 전반적인 경험을 전략적으로 활용하는 마케팅 활동

해설 : CRM은 고객의 정보를 분석해서 고객의 선호도, life cycle 등과 같은 의미있는 정보를 추출하여 해당 고객의 욕구에 부응하는 상품을 적절한 가격과 다양한 채널로 제공하여 고객만족을 통해 수익 창출을 꾀하는 방법이다.

58. 고객이 병원의 브랜드를 경험하는 심리적 과정이나 상태를 분석하여 고객이 병원에 갖는 전반적인 경험을 전략적으로 관리하는 프로세스이며, 결과보다는 과정과 실행에 중점을 두어 고객이 감동적인 경험을 갖도록 하는 전략은 ?

- ① CPR ② CRM ③ CEM ④ HRM

해설 : CEM은 Customer Experience Management 의 약자로 고객경험관리를 말한다.

59. CEM(Customer Experience Management)을 활용하는 경우로 적절하지 않은 것은?

- ① 병원이 제공하는 서비스와 고객의 기대가 일치하지 않아 리뉴얼이 필요할 때
- ② 고객의 충성도와 만족도를 높이하고자 할 때
- ③ 시상품을 사용해 볼 포커스 그룹을 선정할 때
- ④ 다수의 고객을 대상으로 매스 마케팅을 실시할 때

해설 : 대수의 고객을 대상으로 마케팅을 실시하는 방법은 과거에 수요가 공급을 초과하던 시장에서 대량생산을 통한 대량 판매가 가능한 매스 마케팅을 말한다.

60. 병원고객의 정보를 분류하는 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 초진 고객, 초진 소개 고객, 재진 고객 등으로 분류한다.
- ② 현재 진료 중이 고객들로만 분류한다.
- ③ 성별, 연령별, 지역별로 고객을 분류한다.
- ④ VIP 고객, 컴플레인 고객, 온라인 고객 등으로 각각 분류한다.

해설 : 현재 진료 중인 고객과 진료 완료 고객 등으로 분류하는 방법이 바람직한다.

61. 병원 마케팅 고객의 정보 수집 순서로 가장 적절한 것은?

- 가. 병원 고객을 세분화한다.
- 나. 병원 고객의 정보를 분석한다.
- 다. 병원 목표 고객을 선정한다.
- 라. 병원 고객 데이터베이스를 구축한다.

- ① 나→라→가→다 ② 나→라→다→가
- ③ 라→나→가→다 ④ 라→가→나→다

해설 : 병원 마케팅 실시를 위한 정보 수집 순서는 '고객 DB구축 → 고객 정보분석 →고객 세분화 → 목표고객 선정' 순으로 진행한다.

62. 병원 고객의 정보 분석 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 고객의 내원시기, 내원방법, 진료내용, 향후 처치방법 등을 분석한다.
- ② 우수고객, 충성고객, 불만고객, 이탈고객 등을 분석한다.
- ③ 치료 종류별로 고객을 분류한다.
- ④ 타병원의 고객에 대한 정보를 입수하여 비교 분석한다.

해설 : 타병원의 고객정보를 획득하여 분석하는 것은 개인정보보호법에 위배되는 사항으로 적절한 분석방법이 아니다.

63. 고객이 병원에서 제공받은 의료 상품이나 서비스를 자신의 직접적인 체험 등과 결합하여 자발적으로 이메일이나 블로그 및 SNS 등의 다양한 매체를 통하여 다른 사람들에게 그 내용을 전파하는 마케팅은 ?

- ① 블로그 마케팅 ② 바이럴 마케팅 ③ 웹진 마케팅 ④ 카페 마케팅

해설 ; 바이럴 마케팅이란 병원의 상품이나 병원에 대한 정보가 바이러스처럼 인터넷을 타고 급속도로 빠르게 전파된다는 의미를 가지고 있다.

64. 바이럴 마케팅의 장점으로 적절하지 않은 것은?

- ① 입소문을 통한 마케팅이 가능하여 적은 비용으로 큰 효과를 얻을 수 있다.
- ② SNS를 이용하므로 양방향 커뮤니케이션이 가능하다.
- ③ 전문성이 높은 고객이 정보를 전달하므로 소비자가 오해가 발생할 소지가 없다.
- ④ 정보전달의 주체가 소비자이므로 고객의 입장을 고려한 정보 획득이 가능하다.

해설 : 병원이나 상품에 대한 전문성이 낮은 고객이 정보를 잘못 전달할 경우 소비자가 오해가 발생할 수 있다.

답지

1	④	2	②	3	④	4	③	5	④
6	①	7	②	8	④	9	③	10	④
11	②	12	③	13	②	14	①	15	④
16	④	17	④	18	④	19	③	20	③
21	③	22	②	23	③	24	③	25	④
26	③	27	②	28	④	29	②	30	④
31	②	32	③	33	④	34	③	35	②
36	③	37	③	38	③	39	②	40	④
41	②	42	②	43	④	44	②	45	④
46	③	47	①	48	②	49	④	50	③
51	②	52	①	53	③	54	②	55	②
56	②	57	①	58	③	59	④	60	②
61	③	62	④	63	②	64	③		

6. 직원CS교육

1. CS (Customer Satisfaction)교육 프로그램을 계획할 때 고려되어야 하는 내용으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 교육목표를 선정해야 한다.
- ② 병원 직원에게 교육의 중요성을 인식시켜야 한다.
- ③ 교육이 진행된 후 직원들의 CS 향상 여부를 측정하여 인사고과에 반영할 수 있도록 점수화 한다.
- ④ 병원의 당해 년도 사업계획에 적합한 교육 주제를 선정하여 전 직원을 대상으로 하는 교육을 기획한다.

해설 : CS 교육 프로그램은 직원들의 CS역량을 강화하기 위해서 진행하지만, 교육 후 점수화 하여 인사고과에 반영하는 것은 긍정적인 효과를 기대하기 어렵다.

2. CS(Customer Satisfaction) 교육시기를 선정하는 기준으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 교육효과를 높이기 위하여 전 직원이 참석 가능한 휴일 전후나 명절 전후에 하는 것이 효과적이다.
- ② CS 역량강화 프로그램은 전 직원이 참석해야 하므로 근무시간에 지장을 받지 않는 시간으로 정해야 한다.
- ③ 신입 CS 교육은 입사후 한달 이내에 교육을 시행하는 것이 좋다.
- ④ 근무시간이 긴 야간진료일은 피하는 것이 좋다.

3. CS(Customer Satisfaction) 교육장 환경을 구성할 때 가장 적절한 것은 무엇인가?

- ① 내부 교육장을 이용할 경우에는 교육 당일 오전에 환경 점검을 해도 문제가 없다.
- ② 내부 교육장에 빔프로젝트나 노트북이 없다면 반드시 외부 교육장에서 교육해야 한다.
- ③ 외부 교육장을 선정할 때에는 가격, 시설, 접근성 등을 비교하여 선정해야 한다.
- ④ 외부 교육장을 이용할 때에는 병원과 거리가 멀더라도 시설이 좋은 곳을 선택하는 것이 더 좋다.

해설 : 내부 교육장 이용 시 참석 인원을 미리 파악해야 하고, 빔프로젝트나 노트북이 없어도 TV나 유인물을 통해 교육할 수 있다. 외부 교육장을 이용할 시에도 미리 사용가능한 기기와 환경 등을 미리 파악해야 한다.

4. CS(Customer Satisfaction) 교육 프로그램을 개발하고 준비할 때의 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 교육프로그램 준비 단계에서 제일 먼저 해야하는 부분은 조직 외부 환경분석이다.
- ② 교육프로그램을 구성할 때에는 의료 환경의 트렌드 변화와 교육니즈 조사 결과, 분석결과를 토대로 해야한다.
- ③ 교육일정이 수립되면 전 직원에게 교육일정과 교육과정에 대한 공지를 해야한다.
- ④ 교육에 필요한 강의안 개발, 교육물품, 교재 등도 차질없이 준비되어야 한다.

해설 : 준비단계에서 제일 먼저 해야하는 부분은 조직 내부 환경 분석이다.

5. CS(Customer Satisfaction) 문제점이 발생한 경우 개선하기 위한 노력으로 가장 적절한 것은?

- ① VOC를 통해 접수된 고객불만은 소수의 의견이므로 바로 개선하기 보다는 지속적으로 같은 불만이 접수되는지를 관찰하는 것이 좋다.
- ② CS의 직접적인 문제를 발생시킨 해당 직원은 내규에 의해 징계절차를 진행한다.
- ③ CS 문제가 발생한 경우에는 원인을 파악하고, 개선방안을 마련한 후 개선계획에 따라 실행하고 피드백해야 한다.
- ④ CS 문제가 발생했을 때에는 문제가 발생된 해당 부서만 별도로 CS교육을 하여 문제가 재발하지 않도록 해야 한다.

해설 : VOC를 통해 고객불만이 접수되면 원인을 먼저 파악하고 개선하기 위한 노력을 해야 한다. 문제를 일으킨 직원을 징계하는 것보다는 CS문제가 개인의 문제인지, 시스템의 문제인지를 먼저 파악해야 한다. 만약 한 부서에서 CS문제가 발생했다면 일부만의 문제가 아니므로 전직원이 문제에 대해 함께 인식하고 향후 변경된 CS프로세스를 공유해야 한다.

6. CS (Customer Satisfaction) 관련 문제 발생시 병원코디네이터의 역할로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 원내에서 발생하는 서비스 문제의 원인을 파악하고 개선안을 찾는다.
- ② 발생된 문제에 따라서 조직별, 개인별 특성에 맞는 교육을 기획하고 실행한다.

- ③ 발생한 문제와 관련된 적합한 교육주제를 선정한다.
- ④ 문제가 발생한 점점의 담당 직원을 집중 모니터링하여 같은 문제가 재발되지 않도록 한다.

해설 : 서비스관련 문제는 직원 개인의 문제로 단정하기보다는 하드웨어, 소프트웨어, 휴먼웨어적인 측면을 모두 분석하여 원인을 정확하게 찾아 해결하는 것이 중요하다.

7. 다음 중 직원 CS(Customer Satisfaction) 교육프로그램을 운영할 때의 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 교육강사와 교육 참가 대상자를 선정한다.
- ② 교육 실시 안내문과 교육일정을 상세하게 작성하여 내부 직원 게시판에 부착한다.
- ③ 교육에 필요한 물품은 누락되지 않도록 체크리스트를 작성하여 관리한다.
- ④ 교육에 필요한 교재와 유인물은 교육 당일에 출력하여 준비한다.

해설 : 교재와 유인물은 사전에 준비하여 교육 당일 사용하는데 문제가 없도록 해야 한다.

8. 원내 강사가 강의를 준비할 때의 과정으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 교육 목적을 명확히 알고 강의를 준비한다.
- ② 쉽게 이해할 수 있도록 적절한 교육방법으로 강의한다.
- ③ 사용할 강의자료에 문제가 없는지 사전 점검해야 한다.
- ④ 시각적인 강의자료나 유인물을 준비해서 하는 것 보다는 구두로만 강의하는 것이 좋다.

해설 : 강의와 효과를 높이기 위하여 유인물과 시각적인 강의자료(PPT)등을 활용하면 좋다.

9. 다음은 무엇에 관한 설명인가?

강의를 어떻게 실행할 것인가에 대한 진행계획을 기록하는 것을 말한다. 보통 3단계로 구성하는 것이 일반적인데 서론, 본문, 결론으로 나누어 구성한다.

- ① 교수계획안 ② 체크리스트 ③ 매뉴얼 ④ 유인물

해설 : 교수계획안에 대한 설명이다. 줄여서 교안이라고도 한다.

10. 다음은 강의 교안의 3단계 중 어느 단계에 대한 설명인가?

교유참가자와 강사간의 공통된 기반을 형성하는 단계이다.

- ① 도입단계 ② 전개단계 ③ 종결단계 ④ 전환단계

11. 원내강사의 강의자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 강사는 교육대상자와 시선을 맞추며 강의해야 한다.
- ② 강단 한자리에서만 강의하여 교육에 집중되도록 해야한다.
- ③ 강의내용을 보충하는 효과로 적절한 제스처를 사용하면 좋다.
- ④ 교육대상자에게 되도록 등을 보이지 않도록 주의한다.

해설 : 한자리에서만 강의하게 되면 교육대상자들은 관심을 잃게 된다.

12. 외부 강사를 통한 교육프로그램 운영방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 외부 강사를 초빙할 경우에는 먼저 예산확보를 위해 승인을 받아야 한다.
- ② 교육 목적과 주제에 맞는 강사를 섭외해야 한다.
- ③ 강사의 프로필과 경력은 확인하지 않아도 된다.
- ④ 병원이 원하는 커리큘럼과 유의사항에 대해 미리 외부 강사와 조율해야 한다.

해설 : 외부 강사의 프로필과 경력은 확인해야 한다.

13. CS(Customer Satisfaction) 교육프로그램 진행 후 평가방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 교육프로그램 시행 후 피드백을 살펴보고 비용과 시간대비 효과가 있었는지 확인한다.
- ② 교육 후 실무에서 얼마나 활용 가능하고 도움이 되었는지를 확인한다.
- ③ 우리 병원에서 원하는 적합한 수준의 교육 진행이었는지를 평가한다.
- ④ 교육프로그램 만족도는 각 부서의 관리자급만 조사한다.

해설 : 교육에 참가한 대상자에게 설문조사를 하여 정확한 평가결과를 얻어야 한다.

14. 교육프로그램 만족도 조사 설문지에 포함되지 않아도 되는 항목은 무엇인가?

- ① 강사외모 ② 강의장 분위기
- ③ 교육내용 이해도 ④ 교육내용 만족도

해설 : 강사의 만족도는 강의내용, 전달력, 진행속도, 제공된 자료 등을 평가하는 것이다.

15. 원내 교육에서 활용되는 교육자료에 대한 설명이다. 이중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 교육시에 시작적인 자료를 활용하면 집중도를 높여주는 효과가 있다.
- ② 파워포인트는 도표와 이미지 등을 활용하여 보기 좋게 만드는 것이 좋다.
- ③ 동영상을 첨부할 경우에는 사전에 테스트를 하여 음량과 화면크기 등을 점검해야 한다.
- ④ 강의 시 사용할 파워포인트에는 정보전달을 위하여 글자를 많이 삽입하는 것이 좋다.

해설 : 글자가 너무 많이 삽입하는 것보다는 이미지, 도표 등을 활용하거나 핵심이 되는 글자 위주로 단순하게 구성하는 것이 집중도를 높일 수 있다.

16. 내부고객이란 누구를 의미하는 것인가?

- ① 입원 중인 환자
- ② 입원 고객의 보호자
- ③ 진료상품이나 서비스를 제공하는 병원 내부 직원
- ④ 진료상품과 서비스를 구매하는 사람

해설 : 내부고객은 진료상품이나 서비스를 제공하는 사람으로 병원 내부의 직원을 의미한다.

17. 내부고객과 외부고객 만족도와외 상관관계에 대한 설명 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 내부고객이 만족감을 가지고 있어야 외부고객에게도 만족스러운 서비스를 제공할 수 있다.
- ② 내부고객의 만족은 직원의 이직률을 증가시키고 새로운 직원이 외부고객 만족도에 긍정적인 영향을 미친다.
- ③ 장기 근속하는 근무자들을 통해 병원을 이용하는 고객은 안정감을 느끼게 된다.
- ④ 내부 고객의 만족은 병원 종사자들 간의 유대관계를 깊게 형성하게 하여 병원 이미지와 분위기에 많은 영향을 미치게 된다.

해설 : 내부고객의 만족은 직원의 이직률을 감소시킨다. 또한 장기 근속자를 통해 외부고객은 안정감과 만족감을 느끼게 된다.

18. 내부고객 만족도 관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 내부직원 만족도는 1:1 직원 면담을 통하거나 직원 간담회를 열어 직원의 소리를 듣는 방법이 있다.
- ② 내부고객 만족도 관리를 할 때 가장 많이 사용되는 방법으로는 설문조사를 활용하는 것이다.
- ③ 내부 고객 설문지를 통해 직원만족도를 파악하는 것이 목적이기 때문에 개선에 대한 활동은 꼭 필요하지 않다.
- ④ 내부고객 설문조사는 조직문화 흐름을 파악할 수 있고, 부서간의 갈등요인과 기타 여러 문제점을 파악하고 개선하는데 도움이 되기 때문에 정기적으로 하는 것이 좋다.

19. 내부고객 만족도 설문지의 설문항목으로 적합하지 않은 것은 무엇인가?

- ① 회사에 대한 만족감 ② 업무에 대한 만족감
- ③ 리더쉽과 팀웍에 대한 만족도 ④ 좋아하는 직원에 대한 조사

해설 : 개인적인 부분은 조사항목에 넣지 않는다. 전반적인 만족도와 여러 요소별 만족도(비전/평가/보상/인사제도/의사소통/팀웍/리더쉽/복지/근무환경 등) 그리고 특정 이슈에 대한 설문을 하는 것이 좋다.

20. 좋은 리더의 모습과 가장 거리가 먼 것은?

- ① 좋은 리더는 직원들에게 비전과 방향을 제시하고 공유하며 소통하는 역할을 한다.
- ② 좋은 리더는 올바른 성품과 올바른 인격을 가지고 있어야 한다.
- ③ 좋은 리더는 직원의 마음을 이해하고 좋은 관계를 유지할 수 있는 인간관계 능력을 가지고 있어야 한다.
- ④ 좋은리더는 과거의 관습을 지키기 위해 변화보다는 안정과 유지를 최우선으로 해야 한다.

해설 : 좋은 리더는 열정을 가지고 도전을 하고 조직원의 열정에도 좋은 영향을 미치도록 해야한다.
외부 환경과 내부 환경의 변화에 따라 변화할 수 있는 도전정신도 가지고 있어야 한다.

21. 팔로워(Follower)가 가지고 있어야 하는 핵심 요소가 아닌 것은?

- ① 실력 ② 열정 ③ 조화 ④ 배타

해설 : 실력, 열정, 조화, 헌신, 자기주도성이다.

22. 내부고객 만족도 조사 후 결과를 토대로 개선활동을 하고자 한다. 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 문제가 있는 구성원은 색출하고 징계한다.
- ② 문제점이 발견된 부분은 원인을 파악한다.
- ③ 문제를 개선하기 위해 충분히 논의하고 대응 방안을 마련한다.
- ④ 조사 결과를 토대로 개선활동을 해야 한다.

해설 : 문제가 있는 구성원 개인을 색출하기 위해 만족도 조사를 하는 것이 아니다. 문제가 발생된 원인을 먼저 파악하고 해결하도록 노력해야 한다.

23. 내부고객 만족도 조사 후 관리 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ① 만족도 조사만 시행하고 아무런 개선활동이 이루어지지 않으면 직원들은 설문조사에 대한 신뢰를 잃게 되므로 개선활동을 해야 한다.
- ② 내부고객의 만족도는 외부고객과의 만족도와 밀접한 관계가 있으므로 잘 관리해야 한다.
- ③ 내부고객 만족도 조사는 일회성보다는 정기적으로 시행하여 변화와 추이를 지속적으로 관찰하고 파악해야 한다.
- ④ 내부고객 만족도 조사 결과는 개인별로 모두 공개하여 전체가 공유하도록 해야 효과적이다.

해설 : 내부고객 만족도 조사는 익명으로 진행하는 것이 좋다. 또한 조사 결과를 통계자료화 하여 공유하는 것은 좋은 방법이지만, 누구의 의견인가가 노출되는 것은 좋지 않다.

24. 원내 팀워크 향상 프로그램 개발을 할 때 기획단계에서 준비해야하는 내용으로 적합하지 않은 것은?

- ① 팀워크 향상 프로그램의 목표 및 주제를 선정한다.

- ② 교육대상과 장소, 교육시기 등을 결정한다.
- ③ 팀워크 향상 프로그램을 선정한다.
- ④ 프로그램을 통해 문제 있는 직원을 선정할 수 있도록 계획한다.

해설 : 문제 직원을 선정하기 위하여 팀워크 향상 프로그램을 진행하는 것이 아니다.

25. 조직 내 팀워크 강화에 도움이 되는 팀워크 향상 프로그램 과정 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 내부직원 설문조사 결과를 토대로 팀워크 향상 프로그램 주제를 정해야 한다.
- ② 팀워크 저해요인 분석자료, 조직 상태 진단 결과 등을 토대로 하여 프로그램 주제를 선정해야 한다.
- ③ 팀워크 향상 프로그램은 조직원들이 스스로 문제를 인식하고 자발적으로 해결할 수 있도록 도와주는 역할을 해야 한다.
- ④ 업무 역량을 강화할 수 있는 교육만 프로그램으로 구성하는 것이 효과적이다.

해설 : 팀워크 향상 프로그램은 조직 간 갈등 완화에 도움되는 프로그램, 상하좌우 직원 간의 조율을 위한 교육, 의사소통 향상을 위한 교육, 협력증진 프로그램, 변화관리 및 갈등관리 교육, 연차별 업무 교육 등 필요에 따라 다양한 주제로 구성된다.

26. 팀워크 향상 프로그램을 효율적으로 운영하는 방법으로 가장 거리가 먼 것은?

- ① 병원 코디네이터는 프로그램이 매끄럽게 진행될 수 있도록 작은 부분까지도 관리해야 한다.
- ② 교육이 이루어지는 동안 직원들의 참여도, 프로그램의 적합성, 교육 및 프로그램의 시간 배정 등에 문제가 없는지 지속적으로 모니터링 해야 한다.
- ③ 프로그램을 운영하는 동안 체크리스트와 매뉴얼을 준비하여 업무수행에 차질이 없도록 해야한다.
- ④ 사전에 완벽하게 준비하더라도 프로그램을 진행하는 당일에 돌발적인 문제가 발생할 수 있으므로 여유있게 준비한다.

해설 : 아무리 철저하게 준비해도 예상치 못한 일들이 발생할 수 있으므로 지속적으로 점검하고 관리해야 한다.

27. 프로그램을 조직내부에서 운영하는 경우에 준비해야 되는 부분이 가장 적절하게 설명된 것은?

- ① 팀워크 향상 프로그램을 내부에서 진행할 경우에도 모든 준비는 외부 업체를 통해 한다.
- ② 프로그램에 필요한 물품구매는 모두 행사 전문 외부 업체를 통해 진행하는 것이 비용면에서 더 효과적이다.
- ③ 프로그램 운영시간을 정해도 현장에서는 막상 지켜지기 어렵기 때문에 프로그램 운영시간표를 작성할 필요가 없다.
- ④ 프로그램이 원활하게 진행 될 수 있도록 담당자들 간에 소통채널을 확보해야 한다.

해설 : 팀워크 향상 프로그램을 내부에서 진행 할 경우에는 모든 준비는 내부에서 담당자가 하고, 프로그램에 필요한 물품 준비는 경우에 따라서 외부 업체를 통해 구매나 대여를 할 수 있으나 비용면에서 더 부담이 되는 편이다. 프로그램은 프로그램 운영시간표에 이해 최대한 잘 진행될 수 있도록 시간 조율을 해야한다.

28. 팀워크 향상 프로그램 운영 평가 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 팀워크 향상 프로그램 비용이 최소 비용으로 운영되었는지를 평가한다.
- ② 팀워크 향상 프로그램이 적합했는지를 평가한다.
- ③ 팀워크 향상 프로그램 후 병원 구성원들의 팀워크가 향상되었는지를 평가한다.
- ④ 팀워크 향상 프로그램의 구성과 진행이 적절했는지를 평가한다.

해설 : 무조건 최소 비용으로 운영되어야 하는 것은 아니다. 투입된 시간과 비용에 대비하여 효과가 있었는지를 평가해야 한다.

29. 팀 공식 커뮤니케이션을 증진하기 위한 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 상향적 커뮤니케이션이 원활하게 이루어질 수 있도록 제도화 한다.
- ② 매일 오전에 진행되는 회의는 병원장님 전달사항으로만 진행하여 짧게 운영한다.
- ③ 회의는 시간이 많이 소요되므로 가급적 문서로 커뮤니케이션을 한다.
- ④ 팀 공식 커뮤니케이션은 많을수록 좋으므로 매일, 매주, 매월 다양하게 기획하여 모든 구성원이 참여할 수 있도록 한다.

해설 : 매일 오전 회의시간은 중요한 전달사항을 알리고 각 팀별 정보를 교류하는 시간으로 활용하면 좋다. 문서로 커뮤니케이션을 주로 하게 되면 의미 전달에 오해가 생길 수 있으므로 회의를 통해 커뮤니케이션을 하는 것이 좋다. 팀 공식 커뮤니케이션은 병원에 따라 모두 다르게 운영된다. 공식 커뮤니케이션이 많다고 해서 반드시 좋은 것은 아니므로 우리 병원의 규모와 성격에 맞는 공식 커뮤니케이션을 구성하는 것이 좋다.

30. 조직 체계에 따라 지시와 보고, 공식회의, 결재, 환자고객 인수인계 등이 이루어지는 의사전달을 무엇이라고 하는가?

- ① 공식 커뮤니케이션 ② 비공식 커뮤니케이션
- ③ 마케팅 커뮤니케이션 ④ 그래프바인

해설 : 공식 커뮤니케이션에 대한 설명이다.

31. 다음은 공식 커뮤니케이션 중 어떤 커뮤니케이션에 대한 설명인가?

조직 구성원의 업무성과, 조직의 정책, 제안제도, 보고, 고충 등 업무와 관련된 내용과 조직 구성원 개인의 문제 등 다양한 정보를 상사에게 전달할 때 주로 사용되며, 조직의 하부에서 상부로 올라가는 커뮤니케이션을 말한다.

- ① 상향적 커뮤니케이션 ② 하향적 커뮤니케이션
- ③ 수평적 커뮤니케이션 ④ 대등적 커뮤니케이션

32. 조직내에서 상하 관계에 있지 않은 동일 계층의 사람들 간의 의사소통을 무엇이라고 하는가?

- ① 상향적 커뮤니케이션 ② 하향적 커뮤니케이션
- ③ 수평적 커뮤니케이션 ④ 대등적 커뮤니케이션

해설 : 수평적 커뮤니케이션에 대한 설명이다.

33. 조직내에서는 개인적인 친분이나 학연, 지연, 입사동기 등을 기반으로 조직원들 간의 자발적인 커뮤니케이션이 이루어진다. 이러한 커뮤니케이션을 무엇이라고 하는가?

- ① 동기 커뮤니케이션 ② 비공식 커뮤니케이션
- ③ 업무 커뮤니케이션 ④ 사내 커뮤니케이션

해설 : 비공식 커뮤니케이션에 대한 설명이다.

34. 직장내에 물이나 음료를 마실 수 있는 휴식 공간이 있으면 사람들이 모여서 대화를 나눌 수 있게 되어 조직원 간의 의사소통이 활발해지는 효과를 무엇이라고 하는가?

- ① 자이가르닉 효과 (Zeigarnik effect)
- ② 워터쿨러 효과 (Water cooler effect)
- ③ 호손 효과 (Hawthorne effect)
- ④ 플린 효과 (Flynn effect)

해설 : 워터쿨러 효과에 대한 설명이다. 자이가르닉 효과는 마치지 못한 일을 마음속에서 쉽게 지우지 못하는 현상을 말한다. 호손 효과는 다른 사람의 시선을 인식 할 때 본래 의도나 천성과 다르게 행동하는 현상을 말한다. 플린효과란 시간이 지날수록 세대들의 IQ 검사 평균 성적이 계속 높아지는 현상을 말한다.

35. 팀 공식 커뮤니케이션을 계획할 때 프로그램 구성에 포함되는 않는 것은?

- ① 참가자 선정 ② 일정 확정 ③ 장소 확정 및 환경 조성 ④ 성과 측정 결과

해설 : 구성 단계에서는 성과측정 결과는 필요하지 않다. 프로그램 구성단계에서는 참가자, 일정, 프로그램, 장소 등이 포함된다.

36. 회의록에 반드시 포함되지 않아도 되는 것은?

- ① 참가자 명단 ② 회의날짜와 시간 ③ 회의 제목과 안건 ④ 예산 상황

해설 : 회의록에는 회의 날짜와 시간, 참가자 명단, 회의 제목, 토의한 안건들과 결정사항 등은 반드시 기입해야 하지만 예산은 반드시 포함되어야 하는 것은 아니다.

37. 원내 공식 커뮤니케이션 중 회의를 진행할 때 회의 진행자의 역할로 적절하지 않은 것은?

- ① 참석자에게 균등한 발언 기회를 주어야 한다.
② 토의순서 및 안건별 시간 관리를 해야 한다.
③ 원활한 회의 진행을 위하여 장시간 발언을 하거나 논쟁을 하는 참석자는 퇴장시킨다.
④ 회의 진행 절차와 시간 계획을 참가자에게 알린다.

해설 : 일부 참석자들의 장시간 발언이나 논쟁, 불필요한 발언에 대해서 적절하게 조치하고 조정해야 한다.

38. 다음은 회의 준비 및 진행 순서를 나타내는 표이다. 빈칸에 알맞은 말이 잘 짝지어진 것은 ?

회의 목적과 회의주제 선정 → ㉠ → ㉡ → 자료 준비 및 사전 배포 → 회실 점검 → 회의 진행 → ㉢
→ 회의결과에 따른 업무진행 점검

- ① ㉠-회의 참가자 선정, ㉡- 회의공지, ㉢- 회의록 작성
② ㉠- 회의 공지, ㉡- 회의 참가자 선정, ㉢- 회의록 작성
③ ㉠- 회의자료 수집, ㉡- 회의공지, ㉢- 회의록 작성
④ ㉠- 회의공지, ㉡- 회의자료 수집, ㉢- 회의록 작성

해설 : 회의 목적과 회의주제 선정 → 회의 참가자 선정 → 회의공지 → 자료 준비 및 사전 배포 → 회실 점검 → 회의 진행 → 회의록 작성 → 회의결과에 따른 업무진행 점검

39. 공식적인 팀 커뮤니케이션이 아닌 것은 무엇인가?

- ① 퇴근 후 개별적인 식사모임 ② 중간관리자급 회의
③ 월례회의 ④ 부서별 회의

해설 : 퇴근 후 개별적인 식사모임은 비공식적 팀 커뮤니케이션에 속한다.

40. 다양한 비공식 커뮤니티를 활성화하여 얻을 수 있는 효과와 가장 거리가 먼 것은?

- ① 조직 구성원 간의 소통을 원활하게 해준다.

- ② 긍정적인 조직문화를 만들어 갈 수 있다.
- ③ 동기부여 되는 조직문화를 형성할 수 있다.
- ④ 조직에 충성할 수 있게 해 준다.

해설 : 비공식 커뮤니티는 직원간의 소통을 원활히 해주고, 긍정적인 조직문화와 동기부여되는 조직문화를 형성하는데 도움이 된다.

41. 다음 중 동기부여를 위한 비공식 커뮤니티 활성화의 방법으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 책을 좋아하는 직원들의 독서모임 활성화를 위하여 도서구입을 지원해준다.
- ② 봉사활동 참여를 독려하기 위하여 참여한 직원에게는 인사고과 평가에 반영한다.
- ③ 직원 스스로가 체력단련을 위해 자유롭게 참여하는 등산모임에 식사비와 같은 활동 보조금을 지원해준다.
- ④ 외국어를 배우고 싶어하는 직원들에게 원내에서 원어민 교육을 받을 수 있도록 지원해준다.

해설 : 비공식 커뮤니티는 인사고과에 반영하면 부정적인 효과가 나타날 수 있으며, 인사고과 신뢰도와 공정성에 영향을 주기 때문에 좋은 방법이 아니다.

답지

1	③	2	①	3	③	4	①	5	③
6	④	7	④	8	④	9	①	10	①
11	②	12	③	13	④	14	①	15	④
16	③	17	②	18	③	19	④	20	④
21	④	22	①	23	④	24	④	25	④
26	④	27	④	28	①	29	①	30	①
31	①	32	③	33	②	34	②	35	④
36	④	37	③	38	①	39	①	40	④
41	②								

누구나
병원코디네이터 직을
할 수 있다

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) —

값 28000 원

95510



9 791198 301307
ISBN 979-11-983013-0-7



(PDF)



한국의료통역코디네이터협회
Korea Medical Interpreter Coordinator Association