



NCS 기반 병원코디네이터를
위한 핵심 직무 능력
정리노트



학습 목차

차시	차시명	주요 훈련내용
1	의료서비스 환경과 코디네이터	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원과 현대 의료서비스의 특성 2. 병원코디네이터의 정의와 직무 3. 병원코디네이터의 전망과 종류
2	진료접수하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진료접수의 의의와 진료과 안내를 위한 체크리스트 2. 초진여부 파악을 통한 진료접수 응대 3. 내원경로 파악 및 진료접수 방법
3	고객진료정보 파악하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보험 유형별 환자 분류 2. 진료정보를 통한 관련 부서 전달 방법 3. 환자 내원 시 진료정보 접수 방법
4	대기고객 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 대기시간 관리의 중요성과 안내방법 2. 대기시간 서비스 안내방법 3. 대기고객 응대요령 및 불만고객 응대방법 4. 고객별 대기 안내방법
5	고객정보 분류하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 내원여부 및 진료유형에 따른 고객 분류 2. 고객정보 분류를 위한 문진표 작성 방법 3. 고객의 요구사항 파악을 통한 고객 유형 분류 방법
6	고객매뉴얼 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 접점(MOT)의 중요성과 고객접점별 제공서비스 관리 방법 2. 파트별 업무 사항과 주의사항 3. 고객의 요구사항 파악을 위한 고객 매뉴얼 점검 방법 4. FAQ 매뉴얼 작성 방법
7	고객 사후관리	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객 불편사항 파악을 위한 리콜서비스 2. 내원 예정 고객에 대한 사전 준비 안내 3. 고객 유형별 관리
8	온라인 예약 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 온라인 예약 시스템 2. 예약스케줄 사전 준비 3. 병원 예약일지 기록
9	오프라인 예약 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객 내원 시 예약 2. 고객 사전 안내 3. 예약정보 기록
10	예약일정 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객의 예약 상태 파악 2. 진료과별 예약정보 공유 3. 예약 변경사항 관리 4. 병원 정보 시스템에 따른 예약 현황 관리
진행단계평가(중간고사)		선다형 5문항 출제

학습 목차

차시	차시명	주요 훈련내용
11	고객정보 전달하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객정보 등록 및 관리 2. 고객정보의 관련부서 전달 3. 병원 내 예진표 작성 지원
12	진료대기시간 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진료대기시간 파악 2. 진료 및 검사의 예상대기 소요시간 설명 3. 진료 및 검사 지연 시 설명
13	진료 전 설명하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진료 전 준비사항 사전 설명 2. 병원 내 정해진 수가 안내 3. 진료 예후에 대한 정보 사전 제공
14	청구 수납하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 진료비 청구(진료비 내역 조회, 고객 정보 확인, 진료비 계산) 2. 처방전 발행과 진료예약증 발행 및 완납과 미수금 알림
15	미수금·환불 관리	<ol style="list-style-type: none"> 1. 미수금관리 매뉴얼 2. 미수금 발생 관련 사항 고지 관리 3. 미수금 수납 4. 환불 원인 분석 및 고지 5. 환불 동의서
16	증명서 발급하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객의 내원 여부와 진료 이력 확인 2. 고객의 증명서 발급여부 확인 3. 주치의 승인하에 고객의 증명서 발급 4. 발급처 구분 및 발행
17	보험 청구하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보험가입 여부에 따른 고객 구분 2. 진료비 청구서 정리 3. 보험 청구서 작성 및 청구영수증 접수와 요청 서류 처리
18	병원정보 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 병원 경쟁력 향상을 위한 보고서 작성 2. 병원계시물 점검 3. 병원 홈페이지 점검 4. 타 병원과의 차별화를 위한 게시판 업데이트 방법
19	온라인 고객 관리하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 온라인 문의 내용 관리 2. 고객의 개인정보 보호 3. 정보 수집 4. 온라인을 통한 병원 홍보
20	고객 만족도 조사하기	<ol style="list-style-type: none"> 1. 조사계획 수립 2. 문제점 파악 및 개선방안 제안 3. 서비스만족도 조사
최종평가(기말고사)		선다형 15문항, 단답형 5문항 출제



Chapter
01

의료서비스 환경과 코디네이터



중점 학습내용!

- 1 병원과 현대 의료서비스의 특성
- 2 병원코디네이터의 정의와 직무
- 3 병원코디네이터의 전망과 종류

1

병원과 현대 의료서비스의 특성

1. 병원의 기능과 특성

(1) 병원의 일반적인 특성

- ① 공공성 : 병원은 이윤추구를 목적으로 하기 보다는 국민의 건강과 생명을 우선으로 한다는 사회적 책무를 근간으로 하고 있다.
- ② 대인성
- ③ 전문성 : 전문적 지식이나 면허를 취득한 전문가만이 행할 수 있는 극도로 전문화된 서비스이다.
- ④ 긴급성 : 병원은 시간적 제약을 많이 받고 긴급성을 가지며 대체성이 없어서 적시에 치료하지 않으면 효과가 없거나 치료기회를 상실하게 된다.
- ⑤ 항상성

(2) 병원의 특성

- ① 조직 : 적정이윤 확보와 양질의 진료를 제공하는 이원상충적 구조를 배제하기가 쉽지 않다.
- ② 경영 : 자본집약적이고 노동집약적인 산업이다.

2. 병원코디네이터의 필요성

- (1) 병원 환경 개선
- (2) 병원 안내 및 홍보
- (3) 진료 스케줄 관리

퀴즈!

- 병원의 특성에 대한 설명으로 옳지 않은 것은 무엇인가?
- 병원코디네이터의 필요성으로 옳지 않은 것은?



Chapter
01

의료서비스 환경과 코디네이터



중점 학습내용!

- 1 병원과 현대 의료서비스의 특성
- 2 병원코디네이터의 정의와 직무
- 3 병원코디네이터의 전망과 종류

2

병원코디네이터의 정의와 직무

1. 병원코디네이터의 정의

(1) 병원코디네이터

- ① 코디네이터는 Coordinate(조정하다, 동등한, 대등한, 통합하다)+or(사람)로 만들어진 단어이다.
 - 조정자, 진행자 그리고 개체 간에 연사를 매끄럽게 연결시켜 주는 윤활유 같은 역할을 수행하는 사람을 의미
- ② 병원코디네이터의 역할
 - 고객의 불만을 해소하여 신뢰관계를 유지
 - 증상의 치료만이 아닌 고객의 마음까지 헤아려 고객 만족을 통해 병원의 이미지를 제고하는 주체이다.
 - 의사와 간호사 등 의료 전문 인력이 환자(고객)에게 집중할 수 있도록 도움
 - 고객 입장에서는 편안하게 진료를 받을 수 있도록 도와주는 역할을 하는 사람이다.
 - 병원코디네이터는 주로 병원 경영과 행정과 관련된 업무들을 담당하며 의료행위는 하지 않는다.

3

병원코디네이터의 전망과 종류

1. 병원코디네이터의 종류

분류	상세 업무
리셉션 코디네이터	접수와 수납, 전화응대와 예약업무, 고객 안내
서비스 코디네이터	대기실 환경관리 및 서비스 품질관리, 대기고객응대 및 각종 서비스 업무
진료 코디네이터	의사와 진료팀 간의 원활한 중재, 진료 전후 및 치료 중간 서비스 업무, 의료진 스케줄 관리
상담 코디네이터	진료 전, 후 상담업무 및 시술·수술 스케줄 관리 및 고객관리 업무
마케팅 코디네이터	의료시장 분석 및 경쟁병원 분석, 온라인 오프라인 마케팅 기획 및 실행
재무 코디네이터	병원의 재무관리, 세무 및 보험 관리 업무
통역 코디네이터	외국인 고객과 의료진 간의 원활한 의사소통을 유도, 외국인 고객관리 업무

퀴즈!

■ 접수와 수납, 전화응대와 예약업무, 고객 안내가 주업무인 코디네이터를 무엇이라고 하는가?



Chapter 02

진료접수하기



중점 학습내용!

- 1 진료접수의 의의와 진료과 안내를 위한 체크리스트
- 2 초진여부 파악을 통한 진료접수 응대
- 3 내원경로 파악 및 진료접수 방법

1

진료접수의 의의와 진료과 안내를 위한 체크리스트

1. 진료접수의 의의

(1) 진료접수의 개념

① 초두효과(Primacy Effect)

- 처음 입력된 정보가 나중에 습득하는 정보보다 더 강한 영향력을 발휘하는 것
- 다시 말하면 리셉션 데스크에서의 첫 이미지는 병원 전체의 인상과 병원에 대한 서비스 및 친절에 대한 일반적인 평가에 직접적인 영향을 미치므로 병원입장에서 볼 때 리셉션 코디네이터의 역할은 매우 중요하다.

(2) 진료접수의 중요성

① 주의사항

- 고객의 요구가 무엇인지 우선 신속하고 정확하게 파악해야 한다.
- 대기시간을 정보 공유나 고객에게 신뢰를 주는 기회로 만든다.
- 고객응대에 적극성을 가지고 접수, 대기과정에 능동적으로 행동한다.

(3) 고객유형별 진료

① 신환과 구환

- 신환 : 내원한 병원에 처음 방문한 환자로 내원정보가 없는 환자
- 구환 : 내원한 병원에 환자의 정보가 등록되어 있고 해당병원에서 진료를 받은 경험이 있는 환자

퀴즈!

- 처음 입력된 정보가 나중에 습득하는 정보보다 ... 병원을 이용할 수 있게 하는 것을 무엇이라고 하는가?
- 진료접수 시 주의사항에 대한 내용으로 옳지 않은 것은?
- 신환의 반대말로 내원한 병원에 환자의 정보가 등록되어 있는 고객을 무엇이라고 하는가?



Chapter
02

진료접수하기



중점 학습내용!

- 1 진료접수의 의의와 진료과 안내를 위한 체크리스트
- 2 초진여부 파악을 통한 진료접수 응대
- 3 내원경로 파악 및 진료접수 방법

2

초진여부 파악을 통한 진료접수 응대

1. 진료접수 응대

(1) 진료 접수에 따른 업무

단계	내용
사전 서비스 (Before service)	① 자기관리 및 리셉션 환경관리 ② 전화상담 : 진료상담, 위치, 진료시간, 안내, 예약 불평응대 등 ③ 예약 관련된 업무 ④ 기타 업무
제공 서비스 (On service)	① 환자응대 업무 : 방문 시 응대, 신규환자 상담 ② 접수 및 대기시간 관리 ③ 수납 및 예약 관리 : 상담 안내, 진료약속, 진료비 정산 ④ 불만사항 및 사후상담 ⑤ 주차안내 및 배웅 ⑥ 기타 업무
사후 서비스 (After service)	① 환자관리 : 해피콜, 리콜 ② 미수금 관리 ③ 보험심사 청구 ④ 세무 관련된 업무 ⑤ 기타 업무

퀴즈!

■ 진료접수에 따른 업무 중 사후 서비스로 볼 수 없는 내용은 무엇인가?



Chapter

03

고객진료정보 파악하기



중점 학습내용!

- 1 보험 유형별 환자 분류
- 2 진료정보를 통한 관련 부서 전달 방법
- 3 환자 내원 시 진료정보 접수 방법

1

보험 유형별 환자 분류

1. 급여기준에 따른 환자의 구분

- (1) 일반환자 : 건강보험에 가입되어 있지 않은 환자이거나 건강보험환자라 하더라도 보건복지부에서 고시한 요양급여기준에 열거되어 있는 비급여 대상 질환자와 국민건강보험법에 의하여 급여가 제한되는 환자
- (2) 국민건강보험 환자
- (3) 의료급여 환자
 - ① 의료급여 수급권자 : 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 주민에 대하여 질병, 부상·출산 등으로 의료서비스가 필요한 경우 국가로부터 최대한의 의료보장을 받을 수 있도록 지정한 사람
- (4) 산재보험환자 : 산업장 근로자가 업무수행 중 그 업무에 기인하여 재해를 입은 환자
- (5) 자동차보험환자 : 자동차손해배상보장법에 의한 책임보험 또는 종합 보험에 가입된 차량과 육운진흥법에 의한 공제조합에 가입한 차량으로 인하여 부상을 당한 환자
- (6) 민영의료보험 : 질병 및 상해로 인해 발생하는 의료비용(치료·수술·입원·약) 중 국민건강보험에서 보장하지 않아 환자가 내야 하는 의료비를 보상해주는 상품

퀴즈!

- 보험유형에 따른 환자의 분류와 그에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 주민에 대하여 ... 의료보장을 받을 수 있도록 지정한 사람은?



고객진료정보 파악하기



중점 학습내용!

- 1 보험 유형별 환자 분류
- 2 진료정보를 통한 관련 부서 전달 방법
- 3 환자 내원 시 진료정보 접수 방법

2

진료정보를 통한 관련 부서 전달 방법

1. 상황별 진료정보 파악 시

(1) 상담일 경우

초진 상담의 경우는 환자의 기대치도 크고, 병원에 요구하는 바도 많은 편이다. 병원의 형태에 따라 설명 간호사나·상담실장의 직함을 가진 직원이 고객과 상담을 진행함으로써 1차로 고객이 원하는 진료에 대한 부분을 파악하고, 2차로 의사 상담을 통해 진료진행 부분을 확정해야 한다. 만약 상담이 필요한 환자는 바로 원장과 연결하기보다는 상담실장부터 연결해야 병원의 업무진행이 원활하게 이루어진다. 하지만 초진이 아닌 재진이라면 예전에 상담이 있었기 때문에 원장과의 상담을 연결해야 한다.

(2) 원하는 의사가 있는 경우와 소개로 내원한 경우

최근 의사들의 방송매체 출현이 빈도가 많아짐에 따라 사전에 진료를 원하는 의사를 염두에 두고 내원하는 고객들도 있다. 또한 입소문이나, 지인의 추천, 인터넷 카페의 게시글 등을 보고 오는 고객들도 있기 때문에 차트 작성 시나 진료 접수 시에 환자에게 확인하는 것이 좋다. 특히 공동개원인 병원이나 동일 진료과목에 여러 명의 의사가 배치되어 있는 경우에는 잊지 말고 확인을 요한다.

(3) 여러 병원을 거쳐 내원한 경우

고객들 중에는 작은 규모의 병원을 거쳐 큰 규모나 상급병원으로 오는 경우도 있고, 미용병원의 경우나 비보험분야의 병원 고객들은 본인에게 적합한 병원을 선택하기 위해 여러 병원을 전전하다가 내원하는 경우도 있다. 이때 여러 병원을 거쳐 내원하는 환자들의 심리를 파악하여 응대하여야 한다.

퀴즈!

- 환자의 내원 경로를 파악하여 원하는 치료를 연결 안내하는 상황에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?



Chapter

04

대기고객 관리하기



중점 학습내용!

- 1 대기시간 관리의 중요성과 안내방법
- 2 대기시간 서비스 안내방법
- 3 대기고객 응대요령 및 불만고객 응대방법
- 4 고객별 대기 안내방법

1

대기시간 관리의 중요성과 안내방법

1. 대기고객을 위한 안내와 응대 방법

(1) 접수 고객별 대기시간 안내 요령

- ① 초진상담고객 : 병원에 머무르는 시간이 많고, 각종 검사 및 작성할 문서가 많으므로 세심한 배려가 필요하다. 여건이 허락한다면 사전예약 단계에서 병원에 머무르는 소요시간 등을 미리 공지하면 좋다.
- ② 재진상담고객 : 초진환자에 비해 대기시간이 줄어들 수 있지만 한 번 이상 서비스를 이용해 봤기 때문에 특정한 인상을 가지고 있을 수도 있다. 병원에 머무를 수 있는 시간 등에 대한 질문을 통해 환자고객의 시간을 관리해 주는 느낌을 전달하면 좋다.

퀴즈!

■ 대기 고객의 응대 방법 중 다음에서 설명하는 고객의 유형은?



Chapter 04

대기고객 관리하기



중점 학습내용!

- 1 대기시간 관리의 중요성과 안내방법
- 2 대기시간 서비스 안내방법
- 3 대기고객 응대요령 및 불만고객 응대방법
- 4 고객별 대기 안내방법

2

대기시간 서비스 안내방법

1. 대기시간 관리 방법

(1) 대기시간 고객 안내를 위한 원칙

- ① 아무 일도 하고 있지 않는 시간이 무엇인가를 할 때보다 더 길게 느껴진다.
 - 대기시간에만 신경을 쓰기보다는 고객이 어떻게 인식하는가에 집중해야 한다.
 - 병원에서 이용되고 있지 않은 자원은 보이지 않도록 한다(고장 난 커피자판기, 인터넷이 안 되는 노트북, 전원이 연결되어 있지 않은 발마사지 기계 등).
- ② 대기시간을 효율적으로 관리하기 위해서는 사전 진료 예약제를 적극 활용한다.
- ③ 불공정한 대기시간이 더 길게 느껴진다.
 - '차별한다'는 부당한 대우를 느끼지 않도록 공정한 대기 시스템을 구축한다.
 - 부분 부분의 대기시간이 아닌 총 예상 대기시간을 알린다.
- ④ 서비스가 더 가치 있을수록 고객들은 더 오랫동안 기다릴 수 있다.
 - 접수와 동시에 고객에게 관심을 가지고 적극적인 서비스가 시작되었다는 느낌을 주도록 한다.
 - 고객과 직원 간의 원활한 커뮤니케이션을 활용한다.
- ⑤ 고객을 유형별로 대응한다.

(2) 대기시간을 줄이기 위한 프로세스관리

- ① 병원은 환자의 대기시간을 줄이기 위해 노력해야 함
 - 대기시간 동안 대부분의 환자들은 지루하고, 피곤하고, 아프고, 두렵기 때문에 대기시간을 조금이라도 줄이면 환자들의 심리상태는 그만큼 편해질 수 있음
- ② 대기시간을 줄이기 위한 방법
 - 프로세스 개선하기 : 불필요한 업무 절차는 과감히 생략해 대기시간을 줄여야 함
 - 처방전 발행 프로세스 개선 : 수납과 동시에 바로 처방전을 발행할 수 있도록 원스톱서비스 실시

퀴즈!

- 대기시간의 심리적 시간 개념에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- 대기고객의 불만을 예방하기 위한 설명으로 옳지 않은 것은?
- 대기시간을 '()한다'는 부당한 대우를 느끼지 않도록 공정한 대기 시스템을 ... 괄호 안에 들어갈 단어는?



Chapter

05

고객정보 분류하기



중점 학습내용!

- 1 내원여부 및 진료유형에 따른 고객 분류
- 2 고객정보 분류를 위한 문진표 작성 방법
- 3 고객의 요구사항 파악을 통한 고객 유형 분류 방법

1

내원여부 및 진료유형에 따른 고객 분류

1. 고객의 분류

(1) 진료 형태 : 입원환자와 외래환자

① 외래환자

- 입원하지 않고 진단·치료를 받는 환자
- 병원을 방문하여 입원을 하지 않고 당일에 간단하게 의료서비스를 받고 귀가하는 환자

(2) 내원 유형 : 초진환자와 재진환자

(3) 보험 급여 적용 유형 : 일반 환자, 건강보험 환자, 의료급여 환자, 산업재해보험 환자, 공무원 요양 환자, 자동차보험 환자 등

2. 초진과 재진환자

(1) 초진과 재진의 비교

① 초진

- 병원을 처음 방문하는 만큼 낯설고 긴장된 심리상태임을 고려해 세심한 안내와 편안함을 느낄 수 있는 친절함 응대가 매우 중요하다.
- 절차와 예상 대기시간, 담당 의료진에 대한 사전 안내 등 병원에 대한 정보를 간단히 전달하는 것도 좋은 방법이다.
- 초진고객의 경우 행정적인 절차보다는 고객의 증상에 따른 문의가 먼저 이루어지는 것이 좋다.
- 고객의 요청이 있기 전에 화장실, 음료테이블 등에 대해 설명해주는 것이 좋다.

퀴즈!

- 내원유형에 따른 고객 분류에 해당되지 않는 것은 무엇인가?
- 병원코디네이터의 초진고객 응대서비스에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?
- 병원을 방문하여 입원을 하지 않고 당일에 간단하게 의료서비스를 받고 귀가하는 환자를 무엇이라고 하는가?



Chapter

05

고객정보 분류하기



중점 학습내용!

- 1 내원여부 및 진료유형에 따른 고객 분류
- 2 고객정보 분류를 위한 문진표 작성 방법
- 3 고객의 요구사항 파악을 통한 고객 유형 분류 방법

3

고객의 요구사항 파악을 통한 고객 유형 분류 방법

1. 문진표를 활용한 고객 요구사항 파악을 위한 진료 커뮤니케이션

- (1) 환자의 호소를 듣고 진료기록부에 작성할 때 환자가 언급하는 내용에 대한 '사실'과 '의견'을 잘 구분하여 작성
- (2) 개인의 추측이나 사적인 의견을 절대 예측하여 기록하는 것은 바람직하지 않다.
- (3) 환자와 대화 중 기록할 수 있는 주 호소증상에 대해서는 가능하면 전문용어로 기록
- (4) 질병에 관한 기록은 의학용어로 환자의 개인적인 성향에 관한 기록은 성향분석에 관련된 전문용어 (예 : DISC)로 문진표 혹은 차트, 전자차트 프로그램에 표시해 두며 이런 표시들은 고객의 눈에 띄지 않게 주의하도록 한다.

퀴즈!

- 문진표를 활용한 커뮤니케이션에서 주의해야 할 점에 대한 설명이 아닌 것은?



Chapter

06

고객매뉴얼 관리하기



중점 학습내용!

- 1 접점(MOT)의 중요성과 고객접점별 제공서비스 관리 방법
- 2 파트별 업무 사항과 주의사항
- 3 고객의 요구사항 파악을 위한 고객 매뉴얼 점검 방법
- 4 FAQ 매뉴얼 작성 방법

1

접점(MOT)의 중요성과 고객접점별 제공서비스 관리 방법

1. 접점의 개념 및 유래

(1) MOT란?

- ① 영어로 Moment of Truth이며, 통상 MOT라고 표현하는데, 스페인의 투우 용어를 영어로 옮긴 것으로, '진실의 순간'이라고 해석할 수 있다.
- ② '진실의 순간'은 병원의 종사자 또는 특정 자원과 접촉하는 순간으로, 그 병원서비스의 품질에 대한 인식에 영향을 미치는 상황으로 정의할 수 있다.
- ③ 원래 이 말은 투우사가 소의 급소를 찌르는 순간을 말하는데 '피하려 해도 피할 수 없는 순간' 또는 '실패가 허용되지 않는 매우 중요한 순간'을 의미한다. 따라서 MOT란 '진실의 순간'이라는 통상적인 해석보다 '결정적 순간'이라는 말이 더 적합하다.

2. 고객접점(MOT)의 관리과정

(1) 관리과정

- ① 고객이 처음부터 끝까지 경험하는 실제 과정을 염두해 그 과정을 각 단계로 나눈다.
- ② 고객만족에 영향을 미치는 부분을 중요성에 따라 빠짐없이 나열한다.
- ③ 과정의 매 단계에서 고객 기대를 충족시킬 수 있는 아이디어를 모으고 서비스 방법을 개발한다.
- ④ 각 방법에 대해 각자 개선안과 실천방법 등을 작성해 보고 각 방법에 대해 매뉴얼을 만들고 지속적으로 숙지하도록 교육한다.
- ⑤ 각 접점에서의 서비스에 대한 고객의 반응을 모니터링하여 수정, 개선해 나간다.

퀴즈!

- 빈 칸에 알맞은 것을 고르시오. "() 개념은 스페인의 투우용어를 영어로 옮긴 것으로 ..."
- 고객접점(MOT) 관리과정에 대한 설명으로 맞지 않는 것은?

**중점 학습내용!**

- 1 접점(MOT)의 중요성과 고객접점별 제공서비스 관리 방법
- 2 파트별 업무 사항과 주의사항
- 3 고객의 요구사항 파악을 위한 고객 매뉴얼 점검 방법
- 4 FAQ 매뉴얼 작성 방법

2

파트별 업무 사항과 주의사항**1. 고객접점 사이클 차트(MOT Cycle Chart)의 의의와 특징****(1) 고객접점 사이클(MOT Cycle)**

- ① 고객이 처음으로 서비스를 접촉해서 서비스가 마무리 될 때까지의 서비스 행동의 전체 과정을 고객의 입장에서 그려보는 방법이다.
- ② 시계 모양의 도표로서 '서비스 사이클 차트'라고도 하며 원형 차트의 1시 방향에서 시작하여 순서대로 기재한다.
- ③ 우선적으로 고객과의 접점들을 목록화하여 고객이 서비스를 받는 시점부터 완료 시점까지를 정리한다. 이 과정에서 서비스의 접점에서 부족한 시점이 있는지를 고객의 입장에서 분석한다.

2. 각 파트별 업무 사항과 주의 사항**(1) 매뉴얼 준비를 위해 점검해야 할 사항**

- ① 직원들이 동참해야 한다.
- ② 직무 기술서를 준비한다.
- ③ 재검토한다.
- ④ 정보를 업데이트하고 수정한다.

(2) 매뉴얼 제작 시 주의 사항

- ① 매뉴얼의 실질적인 활용을 위해서는 병원 임직원 스스로 고객접점 체크가 필수이다.
- ② 신입직원 교육용 교재로 활용하기 위해서 부서별 업무 분담에 대한 기록을 체계적으로 다룬다.
- ③ 매뉴얼 제작 시 직원들의 동참에 대해 격려를 아끼지 않고 무리한 작업 일정을 피하도록 한다.
- ④ 적극적인 활용을 위해 매뉴얼을 교재로 정기 교육을 시행한다.

퀴즈!

- 매뉴얼 작성을 위한 유의사항이 아닌 것은?
- 고객이 처음으로 서비스를 접촉해서 서비스가 ... 고객의 입장에서 그려보는 방법을 무엇이라고 하는가?



Chapter

06

고객매뉴얼 관리하기



중점 학습내용!

- 1 접점(MOT)의 중요성과 고객접점별 제공서비스 관리 방법
- 2 파트별 업무 사항과 주의사항
- 3 고객의 요구사항 파악을 위한 고객 매뉴얼 점검 방법
- 4 FAQ 매뉴얼 작성 방법

4

FAQ 매뉴얼 작성 방법

1. FAQ 매뉴얼의 작성 방법

- (1) 부서별로 고객들이 자주 하는 질문들을 빈도 순으로 순위를 정해 정리한다.
- (2) 질문과 관련한 해당 부서 및 담당직원이 답변을 정리한다.
- (3) 답변 작성 시 '내용'만 아니라 '서비스 커뮤니케이션'도 고려한다.
- (4) 해당 질문들을 부서별로 정리하여도 좋고 내용이 많지 않은 경우 전체적으로 내용을 정리하여 홈페이지 혹은 원내 게시판을 통하여 고객에게 제공한다.

2. FAQ 매뉴얼의 활용 방법

- (1) FAQ 매뉴얼은 특히 신입직원이나 전 직원이 교육, 숙지하여 고객응대 시 고객만족도 부분에서 큰 효과를 볼 수 있다.
- (2) 파워포인트로 작성하여 원내 PC화면을 통해 슬라이드 쇼로 대기시간 활용 및 정보제공에 도움이 된다.
- (3) 대부분 병원 홈페이지인 온라인 공간을 통해서만 정보제공이 되는 경우가 많은데 오프라인 공간에서도 볼 수 있도록 인쇄하여 파일로 만들어 원내 대기실에 비치한다
- (4) 대부분 진료 및 시술 관련된 내용에 대한 FAQ가 대부분이다. 하지만 병원의 규모가 클수록 행정적인 절차가 다르거나 병원 접점의 특이 사항이 있을수록 행정적인 부분이나 병원 이용에 관련된 내용을 FAQ 매뉴얼로 만들어 정보를 제공하는 것도 좋은 방법이다.

퀴즈!

- FAQ 매뉴얼 작성방법에 대한 설명으로 옳바르지 않은 것은?
- FAQ 매뉴얼 활용방법에 대한 설명 중 옳바르지 않은 것은?



Chapter

07

고객 사후관리



중점 학습내용!

- 1 고객 불편사항 파악을 위한 리콜서비스
- 2 내원 예정 고객에 대한 사전 준비 안내
- 3 고객 유형별 관리

1

고객 불편사항 파악을 위한 리콜서비스

1. CRM의 의의와 중요성

(1) 고객관계관리(CRM ; Customer Relationship Management)

- ① 관계마케팅의 일환으로써 고객정보를 효과적으로 이용하여 고객과의 관계를 유지, 확대, 개선함으로써 고객의 만족과 충성도를 높이고, 기업 및 조직의 지속적인 운영, 확장, 발전을 추구하는 고객과 관련된 제반 프로세스와 활동을 말한다.

2. 고객 사후관리를 위한 리콜의 방법

(1) 리콜 서비스의 개념 및 중요성

- ① 개념 : CRM 전략의 일환으로, 내원한 환자, 치료나 상담을 받은 환자 등에게 치료나 상담 후 불편 사항이나 기타 궁금한 사항 여부 등을 유선 및 온라인 등으로 제공하는 서비스

퀴즈!

- 아래 내용을 설명하고 있는 용어는 무엇인가? "관계마케팅의 일환으로서 고객정보를 효과적으로 이용 ..."
- 아래 내용을 설명하는 용어는 무엇인가? "CRM 전략의 하나로 내원한 환자, 치료나 상담을 ..."
- 관계마케팅의 일환으로서 고객정보를 효과적으로 이용하여 ... 제반 프로세스와 활동을 말하는 용어는?



Chapter 08

온라인 예약 관리하기



중점 학습내용!

- 1 온라인 예약 시스템
- 2 예약스케줄 사전 준비
- 3 병원 예약일지 기록

1

온라인 예약 시스템

1. 온라인 예약의 이해

(1) 예약 경로

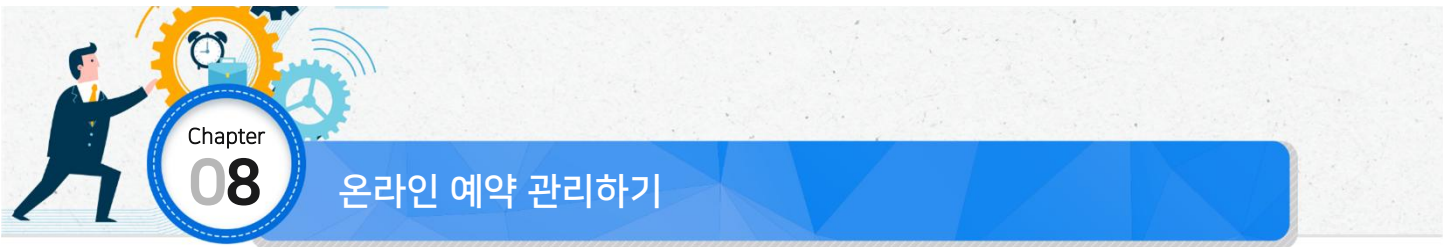
- ① 전화예약
- ② 인터넷예약
- ③ 모바일예약
 - 모바일 문자서비스(SMS)로 활용되는 문자
 - 예약이 정해지는 날 부도 방지를 위한 일정 확인 문자
 - 오전 진료 고객은 전날 오후에 확인 문자
 - 당일 늦은 오후 진료고객은 오전에 확인 문자
 - 진료 받은 날 진료 잘 받으셨는지와 내원에 감사 문자
 - 진료 받은 날과 다음 예약일 간의 기간이 긴 고객에게 중간 확인 문자
 - 예약 불이행 고객 확인 문자
 - 예약 취소 고객 확인 문자

(2) 온라인 예약의 목적

- ① 방문예약에 따른 병원의 혼잡을 피하고, 병원의 공간을 쾌적하게 활용하여 고객에게 양질의 의료서비스를 제공하고자 한다.
- ② 병원 인적자원의 시간과 자원배분을 적정하게 조정하여 고객의 의료서비스 이용 만족을 향상시키는 한편, 이를 통해 병원수입을 증대시키고 재무구조를 개선시키고자 한다.
- ③ 예약을 위해 내원해야 하는 고객의 시간과 불편을 최소화함으로써 고객이 편익을 얻도록 한다.
- ④ 고객이 병원을 긍정적으로 생각하고 편리하게 이용할 수 있도록 한다.

퀴즈!

- 모바일 문자서비스(SMS)로 활용되는 문자로 적합하지 않은 것은?
- 온라인 예약의 목적이 아닌 것은?



1

온라인 예약 시스템 (계속)

1. 온라인 예약의 이해 (계속)

(3) 온라인 예약의 특징

- ① 온라인 예약을 하는 고객은 병원의 예약 담당자 혹은 병원 직원을 대면하지 않고 병원의 실체만을 믿고 예약을 한다.
- ② 예약을 하려는 고객은 병원까지 내원하지 않고 자신이 원하는 날짜에 예약을 할 수 있으므로 시간을 절약할 수 있다.
- ③ 병원은 예약을 위해 내원하는 고객의 혼잡을 피하고 쾌적한 병원을 유지할 수 있다.
- ④ 예약은 다른 일반 재화와 달리 재고로 쌓아 둘 수 없는 소멸적인 특징이 있다.

(4) 예약의 대상

- ① 외래진료 예약
- ② 입원진료 예약
- ③ 검사 예약
- ④ 치료 예약 : 고객을 치료한 후 다음 치료를 예약하도록 하는 방법
- ⑤ 수술 예약

(5) 진료예약제의 장점

- ① 환자가 편리한 시간에 진료를 받을 수 있다.
- ② 병원의 진료 능력에 맞게 내원 환자수를 조정해 병원이용률을 높일 수 있다.
- ③ 내원 환자에게 양질의 의료 서비스를 제공할 수 있다.

퀴즈!

- 온라인 예약의 특징이 아닌 것은?
- 진료예약제의 장점이 아닌 것은?
- 고객을 치료한 후 다음 치료를 예약하도록 하는 방법은?



Chapter

08

온라인 예약 관리하기



중점 학습내용!

- 1 온라인 예약 시스템
- 2 예약스케줄 사전 준비
- 3 병원 예약일지 기록

2

예약스케줄 사전 준비

1. 예약스케줄 사전 준비

내원 1~2일 전날까지 예약담당자는 예약스케줄을 파악하고 이를 고객에게 미리 안내하여 진료의 차질이 없도록 도와야 한다. 환자에게 내원 전 준비사항에 대한 안내는 앞서 예약확정 안내와 마찬가지로 담당의사, 진료장소, 예약날짜, 예약시간, 준비물, 도착시간 등이 있어야 한다.

3

병원 예약일지 기록

1. 병원 예약일지 작성의 목적

병원에서는 여러 직원들이 근무하기 때문에 예약받은 사람이 다를지라도 업무를 잘 이행하고 환자에게 중복된 질문이나 응대를 하지 않기 위해서는 공통된 예약일지를 작성해야 한다. 그리고 예약일지에는 전화를 받은 시간, 전화 받은 사람, 고객성명, 진료과, 상담내용, 고객의 내원 목적 등을 기록해야 한다.

퀴즈!

- 고객에게 내원 전 준비사항 안내로 적절하지 않은 것은?
- 병원 예약 일지에 기록되는 내용이 아닌 것은?



Chapter

09

오프라인 예약 관리하기



중점 학습내용!

- 1 고객 내원 시 예약
- 2 고객 사전 안내
- 3 예약정보 기록

2

고객 사전 안내

1. 내원 전 준비사항

- (1) 고객이 예약한 날짜를 잘못 기억하여 실제로 병원에 내원한 날짜가 예약한 일이 아니거나 고객이 병원을 방문할 때 준비사항을 잊는 경우가 있다. 이와 같은 경우 사전에 예약날짜와 장소를 고객에게 환기시켜 주면서 동시에 준비사항을 안내하면 진료의 차질을 감소시킬 수 있다.
- (2) 고객에게 사전 준비사항을 알리는 방법으로 전화, 문자(카카오톡), 이메일 등을 활용할 수 있다.
 - ① 문자(카카오톡) : 문자의 경우에는 기록으로 남길 수 있어, 시간과 장소의 구애를 덜 받는다. 환자들이 관련 내용을 지속적으로 상기시키는 장점이 있다.
 - ② 전화 : 예약 내용과 준비사항을 가장 확실하게 상기시키는 방법이나, 장소와 시간의 제약을 받는 것이 큰 단점이다.
 - ③ 이메일 : 정보 전달에 있어 문자보다 다양하고 많은 내용을 담을 수 있고, 전화와 달리 장소나 시간의 구애를 받지 않는다. 반면, 컴퓨터를 능숙하게 다루기 힘든 사람이나 인터넷 메일 계정이 없는 사람에게는 사용할 수 없는 매체라는 단점이 있다.

3

예약정보 기록

1. 고객의 예약정보 기록

- (1) 병원은 고객의 진료내용에 따라 예약정보를 정확히 기록해 두어야 한다.
- (2) 대부분의 병원 치료는 한번으로 끝나지 않고 지속적인 단계를 거쳐야 한다. 예약 과정에서도 현재 고객의 치료 단계와 완치 정도를 숙지하고 관련 내용을 기록하면 양질의 서비스를 제공하는 데 도움이 된다.

2. 진료흐름도

- (1) 개념 : 각 치료과정을 설명하는 것으로, 각 단계별로 치료 절차와 완치 정도에 따른 과정을 도식화한 것

퀴즈!

- 고객에게 내원 전 준비사항을 안내하는 방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?
- 병원이 양질의 서비스를 제공하기 위하여 환자에 대한 예약정보를 기록할 때 필요하지 않은 것은?
- 각 단계별로 치료 절차와 완치 정도에 따른 과정을 도식화한 것을 무엇이라고 하는가?



Chapter 10

예약일정 관리하기



중점 학습내용!

- 1 고객의 예약 상태 파악
- 2 진료과별 예약정보 공유
- 3 예약 변경사항 관리
- 4 병원 정보 시스템에 따른 예약 현황 관리

1

고객의 예약 상태 파악

1. 예약 부도 상황별 개선 방법

(1) 연락 없이 예약시간에 오지 않은 고객

- ① 중요한 수술이나 시술의 예약취소는 특별히 시간을 비워두고 기다렸다는 것을 부각시키도록 한다.
- ② 상습적인 예약 부도 고객이라면 부도에 대비하여 예약을 잡도록 하며, 사전에 전화로 직접 예약이행을 확인하도록 한다.

(2) 사전에 연락하여 예약을 옮기고자 하는 고객

- ① 개인적인 사정으로 부득이하게 예약이행이 어려운 경우에는 그 이유에 관심을 표한 후 다음 원하는 시간대에 다시 예약을 잡는다.

(3) 습관적으로 지각하는 고객

- ① 사전 연락을 하여 내원 여부를 확인한다.

(4) 예약 없이 아무 때나 내원하는 고객

- ① 예약제로 운영되고 있다는 것을 인지시키고, 예약 없이 올 경우 대기시간이 길어질 수 있음을 알린다.
- ② 상습적으로 예약제를 여기는 고객은 지속적인 설득과 안내를 하도록 하며, 오랫동안 기다리는 시간들을 통해 고객이 스스로 예약일과 시간을 준수할 수 있도록 만들어 간다.

(5) 병원사정은 고려하지 않고 예약하고자 하는 고객

- ① 예의를 갖추어 예약이 어려운 병원 사정에 대해 이해하기 쉽게 충분히 설명한다.
- ② 그럼에도 불구하고 예약을 원하는 고객에게 예약시간이 제대로 지켜지지 않을 수도 있음을 사전에 공지한다.
- ③ 본인 및 다른 고객에게 불이익이 갈 수 있음을 알린다.

퀴즈!

- 예약 부도 상황별 대처로 옳지 않은 것은?
- 상황에 따른 예약 부도 개선 방법으로 적절하지 않은 것은?



Chapter 10

예약일정 관리하기



중점 학습내용!

- 1 고객의 예약 상태 파악
- 2 진료과별 예약정보 공유
- 3 예약 변경사항 관리
- 4 병원 정보 시스템에 따른 예약 현황 관리

4

병원 정보 시스템에 따른 예약 현황 관리

1. 병원 정보 시스템의 범위

- (1) 병원 정보 시스템은 이용 범위에 따라 또는 이용자가 누구냐에 따라 크게 업무 처리 시스템(TPS ; Transaction Processing System)과 의사 결정 지원 시스템(DSS ; Decision Support System)으로 구분된다.
- (2) 업무 처리 시스템은 대상 업무의 성격에 따라 진료 지원 시스템(Medical-Supporting Subsystem) 및 관리 시스템 (Management-Subsystem)으로 구분될 수 있다.

구분	대상 업무
진료 업무 시스템	· 의사가 시행하는 진찰과 치료를 보조하는 일 · 진단, 병력관리, 처방관리, 검사 및 치료결과 관리, 문헌 검색교육, 연구관리
진료 지원 시스템	· 진료를 지원하는 일 · 검사, 약제, 간호, 중앙공급실, 환자지원
관리 지원 시스템	· 인사 및 급여, 회계, 고정자산, 재고자산관리, 원가관리

퀴즈!

- 병원정보시스템에서 진료지원시스템에 해당하지 않는 업무는?
- 병원정보시스템 중 DSS를 무엇이라고 하는가?



Chapter
11

고객정보 전달하기



중점 학습내용!

- 1 고객정보 등록 및 관리
- 2 고객정보의 관련부서 전달
- 3 병원 내 예진표 작성 지원

3

병원 내 예진표 작성 지원

1. 초진

초진의 경우 내원이유, 병원을 알게 된 동기, 다른 병원 내원 경험 여부, 요구사항 파악, 고객 성함과 기타 행정 처리를 위한 고객정보 등을 수집하여 등록하는 것이 중요하다.

(1) 초진고객 정보수집 응대 프로세스

	구분	병원코디네이터 응대
증	증상에 대한 설명을 듣는다.	불편하신 증상, 고객의 궁금증 위주로 먼저 질문하여 중요한 부분을 기록하며 듣는다. 증상이 많을 경우 가장 불편한 증상 순서로 체크하여 진료 시 의뢰진이 참고할 수 있도록 한다.
고	진료에 대한 공포심이나 두려움이 있는지 묻는다.	언론매체나 주변 지인 등을 통한 올바르지 않은 정보나 특이사항 등의 정보로 진료에 대한 두려움이나 의구심을 가지고 있으며 치료동의율을 낮게 하는 가장 핵심적인 원인이므로 사전에 고객의 정보를 체크해 진료 시 꼭 논의될 수 있도록 한다.
소	소개자에 관하여 묻는다.	소개로 오는 고객의 경우 알아주길 바라는 심리가 강하다. 그러므로 소개자에 대한 긍정적인 메시지로 인사를 하고 소개를 해준 고객에게는 별도의 인사나 문자를 보내도록 한다.
건	건강보험 진료내용에 대해 알려준다.	진료 진행이 어떻게 되는지에 대해서 미리 설명해 드린다. 고객이 점점별로 기대하고 있거나 예상하고 있을 서비스를 사전에 미리 파악해 볼 수 있다.
대	대기시간을 알려준다.	대기 순서와 예상 대기시간을 설명하고 대기실 이용방법에 대해 미리 설명해 드리고 시간적 여유가 있다면 음료는 직접 대접해 드리는 것이 더욱 효과적이다.

퀴즈!

- 초진고객의 정보수집 방법 중 해당 내용이 아닌 것은?
- 초진고객 정보수집 응대 프로세스에 대한 설명 중 적절하지 않은 것은?



Chapter
11

고객정보 전달하기

3

병원 내 예진표 작성 지원

2. 재진

(1) 재진고객 접수 시 확인사항

- ① 지난 번 방문 후 치료경과 및 증상 진료 전 질문사항을 미리 체크해 둔다.
- ② 치료진행 과정 시 만족도를 체크해 둔다.

※ 재진고객은 초진고객과는 달리 병원의 전반적인 시스템과 환경에 대한 궁금증은 해결된 상태이므로 치료 진행 중 발생하는 증상, 그리고 진행과정 중 의료적·서비스적인 면의 만족도 체크를 꾸준히 하는 것이 매우 중요하다. 이러한 내용을 매번 접수 시 코디네이터가 일대일로 직접 체크하여 의료진에게 전달하는 것도 좋은 방법이며 고객이 작성할 수 있는 양식을 비치하여 직접 작성하도록 하는 것도 고객의 성향에 따라 좋은 방법이다.

(2) 칼 알브레히트(Karl Albrecht)의 고객 가치 4단계

단계	가치	내용
1	기본가치	고객이 병원을 찾는 일차적인 가치이다. 병원에서 고객들은 수술이나 치료결과가 좋고, 완쾌되기를 바라는 가치이다.
2	기대가치	병원에 내원했을 때 의사와 간호사의 깔끔한 복장, 친절함 미소, 편리한 시설, 쾌적한 환경과 자신의 이야기를 잘 들어주고, 자세한 상담을 해주는 등 병원의 모든 절차와 시스템이 편리하기를 원하는 것이다.
3	희망가치	적극적으로 희망하지는 않지만 마음속으로 원하고 있었던 가치를 말한다. 기다리는 동안 따뜻한 차 한 잔을 제공하는 것 등이 그 예이다.
4	미지가치	환자가 전혀 예상하지 못한 서비스를 받고 놀라는 고객감동의 단계이다. 퇴원하고 집에 도착한 날 오후에 담당의사가 불편한 점이 없는지 전화한다거나, 몸이 불편한 환자를 병원차를 이용하여 무료로 집으로 바래다주는 것 등이 그 예이다. 예1) 퇴원 후 집에 도착한 날 오후에 담당의사 혹은 병원코디네이터가 불편한 점이 없는지 전화를 한다거나, 몸이 불편한 고객을 병원차를 이용하여 무료로 집으로 바래다주는 것 예2) 치과에서 치료받은 후 수납 시 식사가 불편하실 고객님을 위해 따뜻한 죽을 제공해 주는 등의 서비스형태

퀴즈!

- 재진고객에 대한 병원코디네이터의 응대로 올바르지 않은 것은?
- 칼 알브레히트의 고객가치 4단계의 순서가 올바르게 나열된 것은?
- 칼 알브레히트의 고객가치 4단계 중 어느 가치를 설명하는 것인가?



Chapter

12

진료대기시간 관리하기



중점 학습내용!

- 1 진료대기시간 파악
- 2 진료 및 검사의 예상대기 소요시간 설명
- 3 진료 및 검사 지연 시 설명

1

진료대기시간 파악

1. 대기시간 관리의 중요성

- (1) 개념 : 고객이 서비스를 받을 준비가 되어 있는 시간으로부터 서비스가 개시되기까지의 시간
- (2) 진료 및 검사를 위한 대기시간 : 병원에서는 진료의 과정에서 진료 및 검사 흐름이 순간순간 끊어지는 현상

2

진료 및 검사의 예상대기 소요시간 설명

1. 대기시간의 실제적인 관리 방법

- (1) 예약제의 적극적인 활용 : 예약을 할 때는 미리 예약 불이행자를 엄두에 두어야 하며, 아울러 당일 내원하는 고객의 진료도 감안하여 여유 있게 예약시간을 정한다.
- (2) 커뮤니케이션 활용 : 고객을 비수기에 유도하기 위해 커뮤니케이션을 이용하는 방법으로 혼잡하거나 한가한 시간을 미리 알려주는 것이다.
- (3) 공정한 대기시스템 구축 : 먼저 도착한 고객이 먼저 서비스를 제공받는다는 원칙이 지켜져야 하며, 이러한 원칙이나 사전 약속된 시간을 무시하거나 어길 경우 고객의 대기시간 인식에 많은 악영향을 미치게 된다.
- (4) 지각된 대기시간의 관리
 - ① 서비스가 시작된 느낌 제공
 - ② 예상대기시간의 제공
 - ③ 불필요한 자원의 정리

퀴즈!

- 실제적인 대기시간 관리 방법에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?
- 고객이 서비스를 받을 준비가 되어 있는 시간으로부터 서비스가 개시되기까지의 시간을 무엇이라고 하는가?



Chapter 12

고객정보 전달하기

2

진료 및 검사의 예상대기 소요시간 설명 (계속)

2. 효과적인 대기시간 관리를 위한 커뮤니케이션

(1) 대기 상황별 효과적인 커뮤니케이션 응대방법

① 비예약 고객의 대기시간 컴플레인의 경우 → Yes/But화법

- 간접적인 부정형 화법으로 고객의 입장을 먼저 수용하고 긍정적인 후 의견과 생각을 표현한다.

② 접수 후 대기공간 안내 시 → 레어드화법(의뢰형 화법)

- 사람은 명령조의 말을 들으면 반발심이나 거부감이 들기 쉽다. 의리나 질문형식으로 바꿔 말하면 훨씬 더 부드러운 커뮤니케이션이 될 수 있다.

- 명령형을 의뢰형, 질문형으로 바꾸어 표현한다. 특히 단발적인 지시어를 습관처럼 사용할 수 있는 안내와 고객의 양해를 구해야 하는 대기시간 안내의 경우 조금 더 부드러운 표현을 사용하는 것이 좋다.

- “저쪽에 앉으셔서 기다리세요.” → “고객님 저쪽 대기실에서 잠시만 앉아서 기다려 주시겠습니까?”

③ 대기순번의 문제가 발생된 경우 자리 이동을 여러 번 반복하며 대기할 경우 → 쿠션화법

④ 비예약고객의 진행이 어려운 무리한 요구 양해를 부탁할 경우 → 긍정화법

⑤ 진료지연으로 인해 대기시간 재안내를 해야 할 경우 → 신뢰화법

퀴즈!

■ 다음 대화내용은 어떤 커뮤니케이션 화법으로 변환한 것인가?



Chapter

13

진료 전 설명하기



중점 학습내용!

- 1 진료 전 준비사항 사전 설명
- 2 병원 내 정해진 수가 안내
- 3 진료 예후에 대한 정보 사전 제공

1

진료 전 준비사항 사전 설명

1. 진료 전 설명의 중요성

- (1) 병원 고객만족 서비스의 핵심 키워드는 의사와 환자 간의 소통이다.
- (2) 병원코디네이터는 진료 전 고객의 증상과 관련된 이야기들을 충분히 듣고 핵심 내용들이 의료진에게 전달 될 수 있도록 하는 것이 진료 전 설명의 목적이다.
- (3) 병원코디네이터와 충분한 상담을 하고 진찰실로 들어온 환자는 의사의 상담을 쉽게 이해하게 되고 그에 대한 동의율이 매우 높아지게 된다.
- (4) 진행될 진료상황에 대해서도 자세히 안내하는 것이 불안한 고객심리를 해소하는 데 도움이 되는 좋은 방법이다.

2

병원 내 정해진 수가 안내

1. 의료 수가

- (1) 개념 : 건강보험공단과 환자가 의사나 약사 등 의료서비스 제공자에게 제공하는 금액

퀴즈!

- 진료 전 설명의 중요성에 대한 설명으로 올바르지 않은 것은?
- 건강보험공단과 환자가 의사나 약사 등 의료서비스 제공자에게 제공하는 금액을 무엇이라고 하는가?



Chapter

13

진료 전 설명하기



중점 학습내용!

- 1 진료 전 준비사항 사전 설명
- 2 병원 내 정해진 수가 안내
- 3 진료 예후에 대한 정보 사전 제공

3

진료 예후에 대한 정보 사전 제공

1. 고객의 접점과 서비스의 응대

- (1) 접수 - 일단 증상에 대해 여쭙본 후 신속하게 절차를 진행한다.
- (2) 대기 - 대기시간에 대해 미리 설명을 드리고 양해를 구한다.
- (3) 진료종료 후 - 고객의 경우 예후의 여부조차 모를 수 있으므로 고객이 원할 경우 외에도 미리 설명하는 것이 바람직하다.
- (4) 수납 - 의료비용은 매우 민감한 부분이므로 안내 시 고객이 이해할 수 있는 충분한 설명을 한다.

퀴즈!

■ 고객의 접점과 서비스의 응대가 적절하지 않은 것은?



Chapter

14

청구 수납하기



중점 학습내용!

- 1 진료비 청구(진료비 내역 조회, 고객 정보 확인, 진료비 계산)
- 2 처방전 발행과 진료예약증 발행 및 완납과 미수금 알림

1

진료비 청구(진료비 내역 조회, 고객 정보 확인, 진료비 계산)

1. 진료비의 내역 조회 및 고객 정보 확인을 위한 본인부담액 안내

(1) 진료비

- ① 진료비는 의료기관이 내원한 환자의 상병을 치료하기 위하여 제공한 의료서비스에 대한 대가를 의미한다.
- ② 진료비의 산정
 - 국민건강보험 법령에 의해 보건복지부에서 고지하는 「건강보험 요양급여 비용의 내역」과 「건강보험 행위 급여·비급여 목록 및 급여 상대가치 점수」 및 「질병 군 급여·비급여 목록 및 급여 상대가치점수」를 근거로 이루어진다.
- ③ 진료비의 청구는 환자별 또는 특정 청구기관별로 내용을 총괄하여 진료비 지급의무자에게 진료비의 지불을 요구하는 행위이다.

퀴즈!

- 의료기관이 내원한 환자의 상병을 치료하기 위하여 제공한 의료서비스에 대한 대가를 무엇이라고 하는가?



2. 진료비 계산을 위한 급여 및 비급여 적용 방법

(1) 진료행위 급여목록

- ① 야간(공휴일) 진료 : 평일 오전 9시~오후 6시와 토요일 오전 9시~오후 1시 이외의 시간 및 공휴일에는 기본진찰료의 30%를 가산한다(단, 환자의 도착시간이 기준이 된다).
- ② 본인일부부담금 : 본인부담률은 일반 입원환자의 경우 요양급여비용총액의 20%이며, 외래환자는 요양기관종별, 지역별, 총 진료비에 따라 다르게 적용된다.

(2) 요양급여와 비급여항목

- ① 급여 : 보험 적용이 되는 진찰, 검사, 약제, 치료재료, 처치, 수술, 입원, 간호 등으로 일부본인부담(본인부담금, 공단부담금)과 전액본인부담으로 이루어진다.
- ② 비급여 : 건강보험이 적용되지 않은 항목 등에 대해 의료기관이 고지하는 비용의 전액을 환자가 부담하는 것을 말하며, 치료적 비급여, 제도 비급여, 선택 비급여로 크게 분류된다.
 - 선택 비급여
 - 업무 또는 일상생활에 지장이 없는 경우
 - 신체의 필수 기능개선 목적이 아닌 경우
 - 보험급여 원리에 부합하지 않는 경우

퀴즈!

- 요양급여 대상에서 제외되는 비급여 항목의 설명으로 옳지 않은 것은?
- 평일 야간 진료시간대는 몇 시부터 몇 시까지인가?



Chapter

15

미수금·환불 관리



중점 학습내용!

- 1 미수금관리 매뉴얼
- 2 미수금 발생 관련 사항 고지 관리
- 3 미수금 수납
- 4 환불 원인 분석 및 고지
- 5 환불 동의서

1

미수금관리 매뉴얼

1. 진료비미수금의 정의

- (1) 개념 : 병원이 환자에게 의료서비스를 제공하고 아직 받지 못한 진료비의 대금
- (2) 종류 : 발생 미수금, 청구 미수금, 카드 미수금, 자원 미수금

3

미수금 수납

1. 행려처리

- (1) 청구미수
- (2) 행정소송 미수
- (3) 결손처리
 - ① 아무리 미수금 관리를 잘한다 하더라도 실제로는 채무자의 파산, 행방불명, 사망 등 여러 사유로 인해 진료비 미수금을 회수할 수 없는 경우가 발생한다.
 - ② 미수를 그대로 두면 부실 자산만 남게 되므로 매 결산기마다 소정의 절차를 거쳐 회수할 수 없는 것으로 확정된 미수는 대손 처리하여 세제상이라도 혜택을 받을 수 있도록 한다.
 - ③ 진료비미수금에 대한 채권 소멸시효의 기간은 3년이지만, 회계상 보통 결손처리 기간은 발생일로부터 약 5년이 경과한 후 시행한다.

퀴즈!

- 병원회계상 진료비 미수금의 종류에 해당하지 않는 것은?
- 진료비 미수금에 대한 채권 소멸시효의 기간은?



Chapter

15

미수금·환불 관리



중점 학습내용!

- 1 미수금관리 매뉴얼
- 2 미수금 발생 관련 사항 고지 관리
- 3 미수금 수납
- 4 환불 원인 분석 및 고지
- 5 환불 동의서

5

환불 동의서

1. 진료비 환불관리 업무 수행 매뉴얼

- (1) 환자가 진료비 환불을 요청할 때 기 계산된 진료비 수납영수증을 회수한다. 진료비 수납영수증을 분실한 경우 분실사유를 환불동의서에 기재한 후 미지참 서명을 받는다.
- (2) 환불사유 및 대상, 환불 가능 여부, 투약검사 여부, 미수금 여부 등을 확인한다.
 - ① 건강보험증 미지참 시 : 영양기관은 공단에 자격확인을 의뢰하여 처리한다. 수진자 자격확인이 불가능한 경우에는 일반수가로 전액 본인부담처리하고 7일 이내에 건강보험증을 제시하는 경우 해당 보험을 적용하여 금액을 재산정한다.
 - ② 진료의뢰서 사후 제출 : 영양급여 절차에 의하지 않고 상급요양급여 기관을 이용한 경우 100% 본인 부담으로 처리하고 7일 이내 진료의뢰서를 제출한 경우에 수가를 다시 산정한다.
 - ③ 진료 후 수가유형 변경 등 사후자격관리 : 수납완료 후 실직, 산업재해로 판정, 건강보험에서 자동차보험으로 변경 된다면 하는 경우에 보험유형을 변경한 후 진료비를 다시 계산한다.
 - ④ 진료신청 후 환자 측 혹은 병원 측 사정으로 해당 진료를 받지 못한 경우 : 해당 진료과 확인 혹은 문의하여 사실을 확인한다.
 - ⑤ 처방 입력오류, 진료비 계산착오, 처방변경 : 해당 진료과 입력확인 및 진료사실을 확인 후 수가를 재산정한다.
 - ⑥ 기타 분쟁

퀴즈!

■ 환자가 진료비 환불을 요청할 때 확인해야 하는 사항이 아닌 것은?



Chapter 16

증명서 발급하기



중점 학습내용!

- 1 고객의 내원 여부와 진료 이력 확인
- 2 고객의 증명서 발급 여부 확인
- 3 주치의 승인하에 고객의 증명서 발급
- 4 발급처 구분 및 발행

1

고객의 내원 여부와 진료 이력 확인

1. 고객의 내원 여부와 진료 이력 확인

- (1) 내원 여부와 진료 확인을 위한 유의 사항 : 본인 확인, 인적 사항 확인, 사망진단서의 외인사 확인, 진단기간 및 숫자 확인
- (2) 본인 방문 시(신분증 제시) : 주민등록증, 운전면허증, 여권 등(공공기관에서 발급하는 본인을 인정하고, 주민등록번호와 사진이 같이 기재되어 있는 신분증)
- (3) 대리인 방문 시 환자 직계 가족인 경우 : 환자본인 신분증 사본, 사본발급 신청자의 신분증, 가족관계증명서, 주민등록등본 등 친족관계임을 증명할 수 있는 서류(의료보험증은 제외), 의무기록 사본 신청서, 환자가 자립 서명한 동의서(보건복지부에서 배포 한 별지 제9호의2서식 진료기록 열람 및 사본발급동의서)
- (4) 환자가 지정하는 대리인 신청 시 : 환자본인 신분증 사본, 사본발급 신청자의 신분증

4

발급처 구분 및 발행

1. 발급처 구분 및 발행

- (1) 병원양식에 따라 진단서 발급대장에 발급내역(일련번호, 발급일, 등록번호, 환자명, 진단서 종류, 발급의사 등)을 기록한다
- (2) 진단서는 그 부분을 진료기록부와 별도로 진단서 종류별[일반진단서, 입원확인서, 사망진단 및 사체검안서, 병사용진단서, 장애진단서(동사무소 제출용), 상해진단서, 소견서, 산재증명서, 수술확인서 등]로 연도별, 발급 일자별, 일련번호 순으로 구분하여 편철한다.

※ 병원이 제증명서를 발급해 주고 수수료를 받을 수 없는 경우 : 통원치료 중 발급한 입·퇴원 확인서

퀴즈!

- 환자 직계 가족이 내원 여부와 진료 이력 확인이 필요한 증명서의 발급을 원할 시 필요 없는 서류는?
- 병원이 제증명서를 발급해 주고 수수료를 받을 수 없는 경우는?



Chapter 17

보험 청구하기



중점 학습내용!

- 1 보험가입 여부에 따른 고객 구분
- 2 진료비 청구서 정리
- 3 보험 청구서 작성 및 청구영수증 접수와 요청 서류 처리

1

보험가입 여부에 따른 고객 구분

1. 병원이 진료비를 청구할 때 보험가입 여부에 따른 환자의 종류

- (1) 건강보험
- (2) 산재보험
- (3) 의료급여
- (4) 자동차보험 등

3

보험 청구서 작성 및 청구영수증 접수와 요청 서류 처리

1. 자동차보험 청구업무의 수행

- (1) 진료비 청구절차
 - ① 입원 또는 외래환자의 진료비를 매월 단위로 구분하여 해당 보험회사 등에 직접 청구하거나 보험회사 등이 건강보험심사평가원에 업무를 위탁한 경우에는 의료기관이 건강보험심사평가원에 청구한다.
 - ② 진료비를 건강보험심사평가원에 EDI, 진료비 청구포탈 등 정보통신망으로 청구하는 것이 원칙이다.
 - ③ 건강보험심사평가원은 자동차보험회사의 진료비청구, 심사 조정 업무를 위탁 받아 수행하므로 의료기관이 청구한 진료비 청구내역 및 심사결과를 해당 보험회사에 통보하고 보험회사에서 진료비를 의료기관에 지급할 수 있도록 각각 구분 작성한다.
 - ④ 의료기관이 보험회사에 진료비를 청구하면 보험회사는 30일 이내에 청구금액을 지급

퀴즈!

- 병원이 진료비를 청구할 때 보험가입 여부에 따른 환자의 종류에 해당되지 않는 것은?
- 자동차보험회사가 교통사고 환자의 진료비 청구, 심사, 조정하는 업무를 위탁한 기관은?



Chapter

18

병원정보 관리하기



중점 학습내용!

- 1 병원 경쟁력 향상을 위한 보고서 작성
- 2 병원게시물 점검
- 3 병원 홈페이지 점검
- 4 타 병원과의 차별화를 위한 게시판 업데이트 방법

1

병원 경쟁력 향상을 위한 보고서 작성

1. 의료계 최신 정보 수집 방법

(1) 의료계 최신 정보 수집 방법

- ① 보건의료기관 관련 협회 및 학회에 참여하여 관심있는 정보를 수집한다.
- ② 의료신문 및 잡지 등을 통해 의료정책 및 의료환경 변화를 파악한다.
- ③ 보건복지부, 국민건강보험공단, 건강보험심사평가원, 보건의료기관 등으로부터 의료 정책 관련 자료를 수집한다.
- ④ 보건의료정책 관련 세미나 및 포럼 등에 참석하여 관심이 있는 정보를 수집한다.

퀴즈!

■ 의료계 관련 최신 정보의 수집방법으로 가장 거리가 먼 것은?



Chapter

18

병원정보 관리하기



중점 학습내용!

- 1 병원 경쟁력 향상을 위한 보고서 작성
- 2 병원게시물 점검
- 3 병원 홈페이지 점검
- 4 타 병원과의 차별화를 위한 게시판 업데이트 방법

3

병원 홈페이지 점검

1. 병원 홈페이지 로그분석

(1) 로그분석의 활용

- ① 로그분석을 통해 고객에 대한 정보를 분석하면 홈페이지의 세부 페이지의 구성 방향, 고객의 요구 상품과 서비스, 목표 고객층 등의 기초자료를 얻을 수가 있다.
- ② 이와 같이 도출된 자료를 활용하여 홈페이지의 개선 및 마케팅 전략의 수립에 활용하면 좋은 효과를 볼 수 있다.

2. 홈페이지 최신 정보 관리

(1) 지속적인 정보 제공

(2) 홈페이지 개편

(3) 홈페이지 방문 유도를 위한 전략적 글 작성

(4) 병원 홈페이지 답글 작성

(5) 병원 홈페이지 스팸성 글 차단

- ① 병원 홈페이지에 스팸성 글이 자주 올라와 있으면 고객들의 생각에 병원 운영이 소홀한 병원이라는 이미지를 줄 수가 있기 때문에 스팸성 글을 차단하는 것이 필요하다.
- ② 스팸성 글을 차단하는 방법을 사용하여 스팸성 글이 올라오는 것을 막아야 한다.

퀴즈!

- 병원 홈페이지 관리에 대한 설명으로 가장 거리가 먼 것은?



Chapter

18

병원정보 관리하기



중점 학습내용!

- 1 병원 경쟁력 향상을 위한 보고서 작성
- 2 병원게시물 점검
- 3 병원 홈페이지 점검
- 4 타 병원과의 차별화를 위한 게시판 업데이트 방법

4

타 병원과의 차별화를 위한 게시판 업데이트 방법

1. 고객과 직원들의 사적인 경험 공유와 고객 요구의 즉각적 응대를 위한 관리

(1) 병원과 직원들의 사적인 경험 공유

병원의 이벤트 행사 후기, 고객과의 오해를 풀어나간 이야기 봉사활동을 통해 느낀 감동 등을 에세이 등의 형식으로 작성하여 올리게 되면 고객의 관심과 반향을 일으키는 효과를 거둘 수 있을 것이다.

(2) 고객의 요구에 즉각적인 응대

고객이 홈페이지를 방문하여 문의하거나 게시판 글에 댓글을 남기거나 상담 등을 요청하게 되면 홈페이지 운영자는 적어도 반나절이 넘지 않게 즉시 응대하여야 한다. 응대를 즉각적으로 하지 않을 경우에 고객은 병원이 응대할 때까지 계속해서 기다려 주지는 않을 것이다. 바로 즉시 다른 경쟁병원으로 이동하여 해당 병원에 대해 쉽게 등을 돌릴 수도 있게 될 것이다.



Chapter

19

온라인 고객 관리하기



중점 학습내용!

- 1 온라인 문의 내용 관리
- 2 고객의 개인정보 보호
- 3 정보 수집
- 4 온라인을 통한 병원 홍보

1

온라인 문의 내용 관리

1. 온라인 게시판의 지속적인 관리 방법과 답변을 위한 표준 업무 매뉴얼

(1) 온라인 게시판의 지속적인 관리 방법

- ① 온라인 문의자들이 병원에 직접 내원하도록 하기 위해서는 문의에 대하여 신속한 응답을 통해 병원의 신뢰도를 높이는 것이 중요하다.
- ② 따라서 병원은 온라인 게시판의 효율적인 운영을 위해 온라인 마케팅 전담 부서를 운영하기도 하며, 온라인 홍보 기획능력과 콘텐츠 제작 및 가공능력 그리고 포토샵과 블로그 운영 등에 경험이 있는 유능한 인재를 배치하여 온라인 마케팅의 효과를 극대화 시키려는 노력을 하고 있다.

(2) 온라인 문의에 대한 답변 표준 업무 매뉴얼

- ① 온라인 문의자들을 직접 내원하도록 하기 위해서는 병원이 가지고 있는 호의를 적극 표현하는 것이 중요하다. 질의에 대한 신속한 응답이 병원의 신뢰도를 높이고 직접 내원으로 연결될 수 있다.

4

온라인을 통한 병원 홍보

1. 온라인을 통한 병원 홍보의 종류별 의의와 특징

(1) 바이럴 마케팅(Viral Marketing)

- ① 장점
 - 입소문을 통한 마케팅이 가능하여 적은 비용으로 큰 효과를 얻을 수 있다.
 - SNS를 매개체로 활용하므로 양방향 커뮤니케이션이 가능하다.
 - 정보의 전달자인 소비자가 주체가 되므로 고객 입장에서 보다 신뢰성 있는 정보를 얻을 수 있다.

퀴즈!

- 병원 온라인 게시판의 효과적이고 효율적인 관리 방법으로 적절하지 않은 것은?
- 바이럴 마케팅의 장점으로 적절하지 않은 것은?



Chapter 20

고객 만족도 조사하기



중점 학습내용!

- 1 조사계획 수립
- 2 문제점 파악 및 개선방안 제안
- 3 서비스만족도 조사

2

문제점 파악 및 개선방안 제안

1. 문제점을 파악하고 개선방안을 도출하여 실행하는 세부활동

- (1) 고객 만족도 결과 분석
- (2) 고객 만족도 개선안 도출
- (3) 고객 만족도 개선안 실행
 - ① 개선안의 실행은 개선활동에 필요한 투입 비용 대비 그 효과를 분석하여 실행여부를 결정하게 된다.
 - ② 개선활동은 일회성에 그치지 않도록 정기적인 관리가 필요하다.
 - ③ 개선활동을 전개하는 동안 서비스 표준매뉴얼을 개발하여 병원 구성원들이 함께 공유하고 현장에서 적용하게 되면 개선 효과가 더 증대된다.
 - ④ 개선활동 계획의 순차에 따라 개선활동을 지속적으로 실행하는 것이 개선의 효과 향상에 중요하다.
- (4) 고객 만족도 개선활동 평가 및 피드백

퀴즈!

- 고객 만족도 개선안의 실행에 관한 내용으로 적절하지 않은 것은?



Chapter 20

고객 만족도 조사하기



중점 학습내용!

- 1 조사계획 수립
- 2 문제점 파악 및 개선방안 제안
- 3 서비스만족도 조사

3

서비스만족도 조사

1. 고객 만족도 조사 방법의 구분

- (1) 실시 방법에 따라 : 외부평가, 내부평가
- (2) 정량적 방법, 질적 방법
 - ① 정량적 방법 : 대인 설문조사, 전화 설문조사, 우편 설문조사, 온라인 설문조사
 - ② 질적 방법 : 심층 면접법, 초점집단 조사(FGI: Focus Group Interview), 고객 소리함(VOC) 설문, 고객불만 사항의 분석 등
 - 고객 소리함(VOC) 설문
 - 의료기관 각 층마다 고객의 눈에 잘 띄는 곳에 고객 소리함을 설치하고, 고객제안카드와 펜을 비치하여 고객요구를 조사하는 방법
 - 고객제안카드는 매주 수거하여 분석을 한 후 고객요구의 개선에 활용
 - 장점 : 익명성의 보장되기 때문에 많은 정보를 획득할 수 있음
 - 단점 : 회수율이 낮음

2. 고객 만족도 조사를 위한 설문 문항의 작성 시 유의사항

- (1) 문항의 구성은 간결하고 명확하게 한다.
- (2) 각 문항의 구성은 단 하나의 질의로 한다.
- (3) 이중 부정하는 표현은 사용하지 않는다.
- (4) 해석이 두 개 이상으로 될 수 있는 문장은 사용하지 않는다.
- (5) 응답자들이 이해하기 쉬운 단어를 사용한다.
- (6) '항상', '모두', '절대로', '아무도' 등의 전체 긍정이나 전체 부정어를 포함하는 문장을 사용하지 않는다.
- (7) '만약에', '왜냐하면' 등의 단어를 포함하여 쓰지 않는다.

퀴즈!

- 고객 만족도 조사를 위한 설문 문항의 작성 시 유의사항으로 적절하지 않은 것은?
- 의료기관에서 고객의 눈에 잘 띄는 곳에 고객 소리함을 설치하여 고객요구의 개선에 활용하는 방법은?