

교정 Staff를 위한 특강 I

· 13:30 ~ 15:00, 10월 31일
· Bexco 2층 Room C (205호)

교정 병원에 꼭 필요한 교정 매니저(코디네이터)

공승주 / 메디루크(주) 이사



공 승 주

교정치과는 기능적인 문제 외에도 심미적인 문제로 병원을 찾는 이들이 대부분이다. 그리고 일반치과와는 달리 그 대상도 감수성이 예민한 여성이 많고, 젊은 세대들이 주 고객대상이다. 젊은 세대들의 병원선택기준과 병원방문 시 주요하게 생각하는 (의료서비스)구매 키워드에 대해서 알아보도록 한다. 교정과 혹은 교정치과 스태프로서 환자들과의 상담에서나 환자 매니지먼트에서 꼭 실행해야 할 필수 요건과 병원에서 준비해 두어야 할 사항에 대해서 알아보도록 한다. 교정환자들의 특수성을 인식하고 환자들에게 교정 기간 동안 협조적이고 충실하게 진료를 받을 수 있도록 하기 위해 스태프들은 다음과 같은 질문에 대한 답변을 고민해 보자.

1. 환자들과 자주 접하는 스태프로서 몸에 베어있어야 할 매너는?
2. 환자들은 어떤 방식의 상담을 좋아할까?
3. 홈페이지는 어떻게 활용할 수 있을까?
4. 교정환자들이 연차별료, 혹은 시기별료 궁금해 하는 내용은 뭘까?
5. 진료에 협조적인 환자들에게는 어떻게 보상해 주는 것이 필요할까?

교정치료는 타 진료에 비해 환자들과 스태프간의 관계가 무척 중요하다. 진료실에서 환자에게 직접 제공하는 스태프의 업무가 많고, 환자관리(환자교육, 방문예약확인, 미수금관리 등 까지)도 스태프가 직접 하게 된다. 교정환자의 특성에 적합한 환자응대 매너와 치료과정 중에 환자를 격려하고 칭찬하는 기법 등은 환자들에게 교정치료를 잘 받을 수 있도록 하는 동기부여 방법이 될 수 있다. 그리고 홈페이지는 교정치과에 힘이 되는 커뮤니케이션 수단이므로 게시판 활용방법에 관해서도 염두 해 두어야 한다. 교정환자들은 교정기간에 따라 많은 고민들은 한다. 각 시기별 환자들의 고민을 미리 앞서서 준비해주는 스태프야말로 환자들의 진정한 친구가 될 수 있겠다.