

# 의료기관 정화운동의 활성화 방안

## 의료기관 불친절의 해소방안

本稿는 지난 11월 8일부터 9일까지 사회정화위원회가 주관한 직장정화추진위원장 교육에서 실시된 분임토의 결과이다.

병원정화위원장을 대상으로한 제 1 분임 토의에서는 의료기관정화운동의 活性化方案을 주제로 하여 의료기관 불친절 해소 방안을 토의하고 있다. ……………〈編輯者註〉

### 1. 부제선정동기

사회정화의 차원에서 항상 문제가 되고 있기 때문이다.

### 2. 문제점

친절의 용어 개념에서 의료인과 환자간의 상대적인 문제를 내포.

#### 가. 의료기관의 문제

- (1) 안내 및 접수창구에서의 문제.
- (2) 대기시간.
- (3) 의사의 설명부족.
- (4) 일부 젊은 의료인의 위압적 자세.

#### 나. 환자측의 문제

- (1) 피해의식-보험환자나 자기 부담이 없는 환자인 경우 오히려 더 심함.
- (2) 환자가 지킬것은 안지키고 지나친 요구를 함.
- (3) 환자의 질서의식의 문제.

### 3. 해결방안

#### 가. 의료기관의 문제에 대한 해결방안

- (1) 안내 및 접수: 병원 직원 교육을 철저히 시켜 명랑하고 구체적인 설명을 하여 주고, 그래도 부족할시에는 목적하는 장소에까지 안내.

#### (2) 대기시간의 단축.

(가) 진료대기시간-불필요한 시간의 낭비가 없도록 의료인을 계속 교육.

(나) 약국 대기시간-가능한 범위 내에서 인원을 보강하고, 약포장을 자동화 한다.

약국을 들여다 보이게 하여 직원들이 일하고 있는 모습을 보여줌으로써 이해를 시킨다.

(다) 각층마다 대기장소에 VTR을 설치하여 지루함을 덜어주고 병원 업무의 설명 및 홍보를 강화 하며, 주기적으로 의사가 처방전을 끊을 때부터 약타는

시간을 Check하여 시간 단축에 힘쓴다.

(3) 의사의 설명부족

의사가 시간이 부족할시에는 의료보조원을 교육시켜 활용한다.

(4) 의료인의 위압적 자세

책임있는 직원들에게 영향력이 있는 의사들이 솔선수범하여 모범을 보임.

나. 환자측의 문제에 대한 해결방안

(1) 피해의식-최대한의 설명을 하여 환자진료에는 차별을 둘 수 없다는 것을 인식시킨다.

T. V 또는 Radio 등의 매체를 통하여 환자와 의료인간의 공개토론을 가짐으로써 서로 이해를 증진시킨다.

#### 4. 효 과

병원정화운동을 지속적으로 수행함으로써 사

회전반에 걸친 정화운동에도 보탬이 될 것임.

#### 5. 실천결의

우리는 직장정화추진위원장으로서는 병원으로 돌아가는 즉시 솔선수범하여 앞에 열거한 문제점 해결에 앞장선다.

#### 6. 건의사항

가. 환자진료의 신속한 처리를 할 수 있도록 Computer 등의 자동화 장비 도입시에는 관세감면 등의 세제혜택 요망.

나. 의료수가의 현실화-원가계산을 보다 정밀하게 하여 수가에 반영토록 요망.

다. 의사와 환자간의 이해증진 및 대다수 선량한 의료인의 고충을 이해시킬 수 있도록, 대중매체를 통한 공개토론회의 실시 확대 요망. ■

