

外來患者 管理業務



鄭 東 光

〈순천향대학병원 원무과장〉

1. 머 리 말

종합병원에서는 외래환자 보다는 입원환자에 중점을 두고 진료를 하는 곳이고 정부에서도 그렇게 되도록 많은 연구를 하고 있는 것으로 알고 있다.

외래환자의 종합병원 집중현상을 해소하기 위하여 의료보험 본인부담률을 55%로 높이고 초·재진료는 전액을 본인부담토록 하고, 의원에서는 외래진료비 정액제를 실시하고 있으나 큰 효과를 거두지 못하고 있는것 같다. 왜 환자들은 종합병원을 찾고 있으며 종합병원은 이들 외래환자를 위하여 어떠한 서비스를 제공할 것인가? 급방 해답을 하기엔 어려운 일이지만 종합병원에 근무하는 최일선 원무부서 책임자로서 평소 느낌과 경험을 바탕으로 실무적인 측면에서 본 대학병원의 외래환자 관리업무를 중심으로 하여 살펴보기로 하겠다.

2. 외래환자의 구분(유형)

본 대학병원에서는 외래환자를 수가의 적용 기준과 진료비 지불 대상에 따라 7가지 유형으로 구분하고 있다.

가) 일반관행수가 적용 외래환자

- (1) 일반환자 : 치료비를 전액 본인이 부담하는 순수한 일반환자

- (2) 교통환자 : 교통사고 환자로 자동차보험을 적용 받는 환자
- (3) 근재환자 : 해외취업중 부상등으로 귀국 치료를 받는 환자로 재해보험을 적용받는 환자.
- (4) 계약환자 : 특정 단체나 기업체 등과의 의료계약에 의거 진료를 받는 환자

나) 의료보험수가 적용 외래환자

- (1) 의료보험환자 : 사업장근로자(1종) 및 직종조합(2종)과 공무원 및 사립학교 교직원이 대상
- (2) 산 재 환 자 : 산업재해보상 보험법에 적용을 받는 환자
- (3) 의료보호환자 : 영세민을 대상으로 의료보호카드가 발급되며 (1),(2),(3)종으로 구분된다.

다) 외래환자의 유형별 진료실적분석

본 대학병원의 3년간(84~86) 유형별 외래환자 구성비율은 별표와 같다.

별표의 유형별 진료실적에서 보는 바와 같이 일반관행수가를 적용받는 환자의 구성비율이 84년에 31.5%에서 85년에는 30.6%, 86년에는 27.5%를 나타내고 있는 반면에 의료보험 환자의 구성비율은 84년에 68.5%, 85년에 69.4%, 86년에는 72.5%의 구성비율로 증가 일로에 있다. 77년 의료보험 실시 이래 계속적으로 일반환자는 감소하는 추세에 있으며 의료보험은 상대적으로 많은 증가율을 보이

별표 : 유형별 외래환자 구성비율

유형별		연도별		'84	'85	'86
		구성비	구성비	구성비	구성비	구성비
일 반 수 가	일 반	27.9%	26.6%	24.2%		
	교 통	0.2%	0.4%	0.2%		
	근 재	2.9%	1.8%	1.3%		
	계 약	0.5%	1.8%	1.8%		
소 계		31.5%	30.6%	27.5%		
의료 보험 수가	의료보험	65.6%	66.6%	69.4%		
	산 재	0.8%	0.9%	1.1%		
	의료보호	2.1%	1.9%	2.1%		
소 계		68.5%	69.4%	72.5%		
합 계		100%	100%	100%		

고 있는 것은 당연한 이치이겠지만 이러한 구성비율을 따져보는 것도 89년 전국민의료보험시대를 목전에둔 이시점에서 별로 큰 의미가 없다고 본다. 전국민의료보험 시대의 개막을 앞두고 우리병원계가 경영적 측면에서 감수해야할 여러가지 어려운 당면 과제들을 어떻게 슬기롭게 대처 해야할 것인지 우리 모두의 연구과제이다.

3. 외래창구 업무

가) 초·재진 접수 창구

전체 외래환자중 25%~30%의 환자가 초진환자이며, 외래환자 1인당 월 통원 회수가 4회정도인 본 대학병원 외래환자수는 1일 평균 1천명 내외로서 병상규모(650병상)에 비하여 외래환자의 규모는 적은 편이다. 초·재진 접수 창구 담당직원 4명이 4대의 단말기와 1대의 진료등록권 카드 발급기를 이용하여 초·재진 접수 업무를 처리하고 있으며 현재 실정으로는 초·재진 접수를 위해 대기하는 사례는 별로 없다고 본다. 환자들이 병원을 방문하여 제일 먼저 접하게 되는 것이 「진료신청서」이다.

본 대학병원에서는 7가지 유형의 외래 환자들이 공통적으로 사용할 수 있도록 진료신청서 서식을 작성 비치하고 있으며 다만 초진은 흰색, 재진은 노랑색으로 같은 서식을 색깔로 구분하였다. 또 과거에는 종이에 평생 진료권을 작성하여 비닐케이스에 넣어 환자에게 교부하던 것을, 3년 전부터 각

종 신용카드와 유사한 평생진료권을 발급하여 주고 있다. 이는 보관하기도 좋고 각 외래 진료과에서 진료 후 처방전을 발행시 간편하게 환자의 인적 사항을 기록할 수 있어 편리하다. 평생진료권에는 환자의 이름과 성별, 환자등록번호, 주민등록번호가 표시되어 있다.

나) 외래진료비 수납 창구

외래 진료비 수납을 담당하는 직원은 8명이며 프린터가 부착된 5대의 단말기를 이용하여 4곳에 수납창구를 열고 있다. 본 대학병원의 건물 구조상 환자의 편의를 도모한다는 측면에서 여러곳에 수납창구를 열지 않을 수 없는 실정이지만 초·재진 접수 소요시간 보다는 2~3배 가까운 시간이 더 소요되고 있다. 외래환자 1백56명을 대상으로 하여 진료 수속절차에 대한 설문을 조사한 결과 아래와 같은 대답을 얻을 수 있었다.

- (1) 초·재진 접수시 10분이내 대기 하였다는 응답이 56명 (21.8%)
- (2) 진료를 받기 위해 30분~1시간 소요되었다는 응답이 1백 75명 (68.3%)
- (3) 진료비 수납을 하기위해 10~30분 정도 소요되었다는 응답이 65명 (25.3%)
- (4) 투약을 받기위해 30분~1시간 소요되었다는 응답이 1백 61명 (62.8%) 이었다.

이상 설문에 대한 응답을 분석하여 볼 때 원무과 창구에서의 대기시간은 거의 없는 것으로 판단되나, 본 대학병원에서도 타 종합병원과 비슷한 진료 대기시간, 투약 대기시간에 많은 환자들이 많은 시간을 소요하는 결과를 나타내고 있다고 보여진다. 위의 설문조사 시기가 좀 오래된 것이긴 하지만 날로 봄비는 외래환자들을 생각하여 볼 때 진료를 받기 위해 대기하는 시간을 줄이기 위하여 진료의사의 외래 진료 일정을 조정하고, 진료과 사정에 따른 진료 예약 제도등의 과학적이고도 병원 나름대로의 실정에 맞는 연구 검토가 이루어져야 될것이다.

전산을 이용한 외래수납이기 때문에 과거에 수작업에 의한 수가산정 및 수납시보다 수납창구에서 민원발생은 거의 찾아 볼 수 없을 정도이다. 다만 현재 외래진료비 수납후 발급하는 영수증에 진료행

위 별로 금액이 표시되지 않고 합계 금액만을 표시하기 때문에 장차 개선이 요구 된다고 본다.

다) 시간외 외래창구

모든 병원이 응급실을 통하여 24시간 연중 무휴로 가동 되듯이 원무 부서도 당직근무를 통하여 24시간 연중 무휴로 환자를 접수하고 수납을 하여야 한다. 본 대학병원에서 현재 시행되고 있는 당직제도를 살펴보면 오전만 근무하는 공휴일이나 토요일의 오후는 남자직원 1명에 여직원 3명이 1개조가 되어 모든 원무 창구 업무를 수행하고 있으며, 공휴일에는 계장급 이상 책임자 1명과 여직원 3명이 1조가 되어 업무를 수행한다. 야간(17:30~08:30)에는 야간 근무 전담 근무 직원 4명중 2명이 1개조가 되어 교대로 근무하고 있다.

시간외 근무자들은 전체의 원무업무를 축소판으로나마 수행하여야 하기 때문에 자기담당 업무외에도 모든 원무 업무를 익히고 있어야 하며 그러기 위하여 평소 자기노력과 교육을 통하여 지식을 쌓아야 한다. 또 시간외 근무중에는 사고환자나 불량채권 발행률이 높은 환자 또는 행정처리가 곤란한 환자등이 응급실을 통하여 많이 내원하기 때문에 예리한 판단력과 즉각 상급자에게 연락하여 협의할 수 있는 비상연락망이 항상 준비되어야 겠다. 비상연락망은 원무부서 직원 뿐아니라 전산과 직원이나 컴퓨터 단층 촬영실 직원등의 긴급 연락망까지 비치하여 만약에 사태에 대비하는 것이 좋을 것이다. 시간외 당직 근무자들은 근무가 끝나면 꼭 시간외 환자 처리대장에 해당 사항을 기입하여 수납 진료비와 함께 담당 직원에게 정확하게 인계후 퇴근하여야 한다.

라) 외래환자 접수창구

본 대학병원에서는 86년 4월에 인근 용산구, 강남구, 강동구, 성동구, 중구 등 5개구 의사회와 지역의료전달 체계의 일환으로 중부지역 의료 협의회 구성에 동의하여 현재에 이르고 있다. 이와 관련하여 원무과 3번 창구를 전담 창구로 정하여 전담직원 1명을 배치하고 소정의 서식에 의한 외래환자 내원시 우선 진료 수속을 할 수 있도록 조치하고

있다. 현재로는 월 백여명 미만의 의뢰환자를 접수하고 있으나 점점 증가 추세에 있다.

4. 외래환자 및 진료비통계

여기에서 통계의 의미는 의무기록적 통계라기 보다는 마케팅이라는 측면에서의 참고 자료적인 통계를 말한다.

가) 외래환자 통계

본 대학병원에서는 진료과별 통계와 환자 유형별 통계, 지역별 내원 통계를 작성하고 있으며 이밖에도 필요에 따라 계절별, 요일별 통계를 작성하기도 한다. 진료과별 통계는 과별로 초진과 재진으로 구분하고 전월과 전년 동월의 환자 진료실적과 대비하여 작성하고 매월, 분기별, 반기별, 연별로 작성하여 각종 분석업무의 기초자료로 활용하고 있다. 환자 유형별 통계는 2항에서 설명한 내용과 같으며, 지역별 내원 통계는 본 대학병원의 진료권을 파악할 수 있는 빼놓을 수 없는 자료로서 과거 3개년간의 통계를 살펴보면 외래환자 전체의 90%가 서울 시민이며 10%가 지방에서 내원한 환자이다. 또 서울을 구별로 살펴보면 본 대학병원이 속해 있는 용산구에서 전체외래환자중 39.6%, 강남구에서 15.2%, 성동구에서 6.4%를 차지하며 이 환자가 전체 외래환자의 61.2%를 넘고 있어 본 대학병원이 형성하고 있는 진료권은 용산구, 강남구, 성동구라 할 수 있다. 이는 지역적으로도 가깝고 개원 13주년을 맞는 역사 또한 작용할 것으로 생각되나 1천여명이 넘는 교직원들을 보고 찾아오는 환자와 작년부터 시작한 중부지역 의료협회의 영향 또한 그냥 지나칠 수는 없을 것으로 본다.

계절별로 보면 학생들의 방학이 들어 있는 여름철(7~8월)과 겨울철(1~2월)에 집중현상을 보여 왔으나 금년 들어서 부터는 계절 감각없이 항상 외래환자가 붐비고 있는 실정이다. 참고로 외래환자를 요일별로 통계를 내보았다. 일주일 중 월요일이 24.9%, 화요일 17.6%, 수요일이 16.7%, 목요일이 13.3%, 금요일이 15.1%, 토요일이 11.1%, 일요일이 1.3%의 구성비율을 보였다. 월

요일을 제외한 요일들의 환자 내원 비율은 대동소이 하나 유독 월요일에 많은 환자가 몰리는 이유는 하루는 공백(일요일) 후 근무일이며, 일을 시작하는 첫날이라는 점이라 할 수 있겠다. 이를 뒷받침해줄 수 있는 증거로서는 1년 어느때고 공휴일(일요일과 국경일 등) 다음 근무날에는 예외없이 많은 환자가 내원한 실례를 쉽게 찾아볼 수 있기 때문이다.

나) 외래진료비 통계

원무과에서는 소정의 서식에 의거 통계표만 작성하여 회계과로 현금과 함께 보내면 되기 때문에 조금은 단순한 업무라고 할 수 있다. 전산에 의해 작성되는 외래 진료비 통계는 초·재진 접수 창구별, 외래진료비 수납 창구별로 작성하여 외래 담당 책임자를 경유 진료과별, 진료행위별로 구분 합산작성되어 회계과로 보내진다.

5. 친절환자응대 방안

병원을 찾아오는 환자들은 빨리 건강을 되찾고 싶은 강한 욕망과 한편으로는 큰 병이나 아닐까 하는 심리적 불안상태로 병원문을 들어서게 된다. 이러한 환자들이 첫번째 대하는 곳이 원무부서 창구라고 생각할때 창구직원들의 환자 응대는 여간 조심스러운 것이 아니다.

『의료보험 카드를 안가져 오시면 어떻게 해요』

『의료보험 카드 검인이 안 되었어요』

『내과 ××× 선생님은 오늘 진료가 없어요』

『××× 과는 접수 마감이 되었어요』 등등 창구에서 환자들에게 부정적인 이야기를 할때는 더더욱 조심스럽게 환자의 안면을 살펴야 한다. 종합병원 외래를 찾는 환자들이 공통적으로 느끼는 것은 기다린다는 생각일 것이다. 많은 환자들이 진료를 받기 위해, 약을 타기위해, 오랜 시간을 기다린 경험들이 있기 때문이다. 어떻게 하면 창구에서 큰 소리나는 일 없이 친절하게 불안한 심리상태의 환자들에게 위안을 주면서 근무를 보람있게 할 수 있을까 생각해 보기로 하자

우선 모든것을 환자의 입장에서 환자가 주인이라는 생각으로 응대하여야겠다. 환자의 심리를 이

해할 수 있다면 자연스럽게 친절환자응대가 될 것이다. 두번째로 정성을 다하여 성의껏 환자를 응대할 때 환자로 부터 호감을 살 수 있을 것이다. 성의있는 태도와 민첩한 동작, 상냥한 표정과 말씨 등은 환자로 부터 좋은 인상을 줄 것이다. 세째로 진료 예약제도를 실시하여 일시에 환자가 몰리는 집중현상을 해소하고 전산의 철저한 정기 점검을 통하여 근무중 고장이 발생치 않도록 함은 중요한 일이다. 또, 접수순서를 지키고 진료순서를 잘 지키는 것도 환자들에게 신뢰를 심어주는 것이며, 교직원 소개환자나 사회저명 인사들의 진료시 다른 환자들에게 불편을 덜주는 세심한 배려가 필요할 것이다. 창구 서비스의 개선을 위해서는 이상 열거한 사항들 외에도 많은 것들을 들을 수 있을 것이다.

친절한 응대를 위해 진료시작 시간의 준수, 각종 대기시간의 단축, 응급실 진료체계 확립, 적정진료보장제도 실시로 양질의 진료 제공, 사무자동화로 신속 정확한 진료비 계산, 지속적인 직원 교육으로 종업원 자질향상도모, 청결유지로 쾌적한 환경제공 등등은 결코 잠시 노력해 되는 것은 아니며 이는 부단한 노력과 정성을 다하여 이룩하여야 할 과제들인 것이다. 임시방편적으로 임기응변으로 환자를 순간적으로 친절하게 대하여 잠시는 좋게 보일지는 모르겠으나 이는 병원인의 바람직한 자세는 결코될 수 없으며 시간이 걸리더라도 몸에 배여있는 진실된 마음에서 우러나는 친절과 정성으로 환자를 대할때 종합병원의 문턱은 낮아지고 닳아 질 것이라고 굳게 믿는다.

6. 맺 는 말

작은 지면을 통하여 하고 싶은 말, 쓰고 싶은 말을 다 할수는 없으나 분명히 말할 수 있는 것은 병원인은 환자를 위해 병원에 근무한다는 본분을 항상 염두에 두고 자기가 맡은 직분에 최선을 다할때 각종 질병으로 병원문을 들어서서 환자에게 따뜻한 위로와 친절을 베풀수 있다는 확신을 줄 수 있을 것이다. 미약한 이 글이 외래환자 관리 업무에 다소나마 보탬이 되었으면 하는 작은 바람과 함께 이 글을 맺는다. *