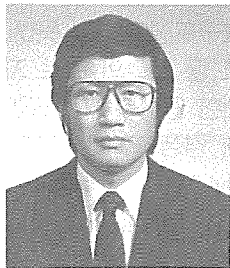


# 환자의 지속적인 관리를 위한 recall system의 활용

Recall system for continuous  
patient administration  
in dental office



정상주치과의원 원장  
정 상 주

이 시간에는 치과의원의 합리적 경영을 위한 환자관리의 일환인 recall system에 대하여 주어진 시간내로 간추려 말씀드리겠습니다.

우리는 흔히 환자관리라 하면 의원에 찾아오는 환자만의 관리로 좁게 생각하고 있었으며, 즉 이미 계획된 진료를 모두 끝냄으로서 환자의 관리도 종료된 것으로 생각하기 쉬웠습니다.

그러나, 오늘의 세대는 환자의 요구도는 다양해지고 또한 치과의료에 대한 인식도도 상당히 높아지고 있는 추세에 비해 오히려 술자인 치과 의사 자신은 아직껏 구태의연한 자세로 환자의 요구도에 미치지 못하고 있는 경우가 많았습니다. 그 중 하나의 예로 지적되는 것이 바로 recall에 대한 인식부족이 되겠습니다. recall system은 현대 경쟁사회에서 치과의사가 환자에 대한 의료 service의 하나이며, 장기목적의 환자개발의 한 가지 방법입니다. 이는 마치 기업체의 소비자에 대한 after service 정신과 비유해도 무방할 것입니다.

● 그래서 recall system은 환자와 현대 치과의원을 연결하는 하나의 생명선(life-line)으로 표현되고 있습니다. (그림 1)

마치 옆 사진에 있는 우주인이 우주선 밖으로 유영할 때 서로를 연결하는 반드시 있어야 하는 복잡한 life-line과 같다는 말입니다.

이 life-line이 단절되거나 불량할 경우 아마 이 우주인은 죽거나 영원한 우주미아로 남을 것입니다. 마찬가지로 현대 치과의원도 이 life-line인 recall system이 없거나 불확실할 때는 멀지않아

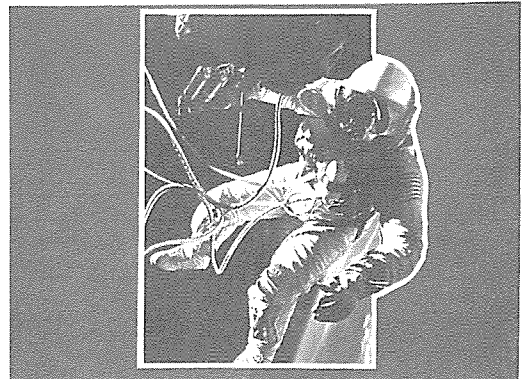


그림 1-1.

## RE-CALL SYSTEM

"Re-call system is life line between patient and modern dental office"

그림 1-2.

경영의 압박을 자초하거나 심지어 경쟁의 위치에서 밀려날 위험도 있다는 말입니다.

이 제도는 치과의원의 경영목적을 달성하는데 훌륭한 보조역할의 의미를 갖고 환자로서는 이 제도를 통하여서 규칙적으로 자신의 구강상태를 검사하고 바람직한 구강건강을 유지케 하는 필수 제도인 것입니다.

● recall system의 성공여부는 다음의 세가지 factor에 달려 있습니다.

첫째, 환자의 치과의료에 대한 교육입니다. 이를 위해서는 국가적 내지 행정적 뒷받침이 있어야 그 효과를 높일 수 있겠으나, 우리나라 처럼 국가의 의료행정이 불확실하거나 빈곤한 경우라도 문제의 일단은 의료인인 우리 치과의사의 책임범위내에 있음을 인정하고 우리 스스로가 대환자 치과의료에 대한 교육이 앞서야 됩니다. 환자 자신이 치과의료에 대한 교육과 이해가 부족할 때 아무리 고도의 학문적 교양의 내용이라 하더라도 자칫 저항감 마저 갖게 되어 모처럼의 시도가 수포로 되기 쉽다는 것입니다.

둘째가 동기(motivation)가 되겠습니다. 이 제도를 성공적으로 이끌기 위하여는 우선 치과임상에 대하여 환자에게 정당한 동기를 부여해 줌으로서 환자 스스로가 이 제도에 참여하게 하는 것입니다.

다음의 세번째는 지속적인 follow-up입니다. 효과가 당장 눈 앞에 나타나지 않는다 하여 한두번의 시도로 끝낼 것이 아니라 인내를 갖고 일관성 있게 계획적이고 지속적인 꾸준한 제도의 시행을 들 수 있습니다.

● recall의 목적은 이 제도가 치과의사가 치료종료된 환자에 대한 어떤 목적을 갖고 재진찰, 검사를 하기 위한 일종의 초빙행위임으로 이것을 구강관리의 중요한 도입점을 생각할 수 있는 것입니다.

- 1) 구강보건과 예방을 목적으로 한 recall
- 2) 후 처치를 목적으로 한 recall
- 3) 계속 처치를 목적으로 한 recall
- 4) 치료후 상태를 관찰하는 목적으로 한 recall이 될 수 있습니다.

이 때문에 환자에게도 술자에게도 이 목적이 우선적으로 이해되어야 함이 필요합니다. 만약 양측이 이상의 목적에 어긋남이 있는대도 환자의 초빙행위가 행하여 진다면 이는 오히려 환자에게 의료에 대한 불신감과 저항감을 남게 할 수도 있는 것입니다.

● recall은 다음의 3가지의 경영대책으로 나타낼 수 있습니다.

- 1) 단기 구강관리의 대책
- 2) 개개인의 단기 구강관리를 연결해 주는 장기 구강관리의 대책, 즉 계속적인 구강관리로 하나의 치료행위의 순환입니다.
- 3) 장래 고정환자 획득의 대책으로 나타낼 수 있습니다.

● recall의 실시 방법은

환자의 마지막 치료시 치과의사는 recall의 대한 교육을 충분히 실시한 후 다음의 정기검사 시기를 대강 정하여 줍니다. 물론 환자의 치료내용, 우식, 치주질환등에 감수성, 이환상황등에 어느 정도의 차이는 있을 수 있으나 대개의 경우 성인은 6~10개월, 소아의 경우는 3~4개월의 간격을 두는 것이 정상입니다. recall 되어온 환자는 초진시와 마찬가지로 먼저 구강검사를 철저히 한 다음 상세히 check하여 기록합니다.

- 1) 구강 청결상태
- 2) 전회에 치료된 치아의 이상 유무
- 3) 새로운 질환의 발생 여부
- 4) 소아의 경우는 영구치의 맹출, 유치의 탈락, 치열과 악골의 발육이상 유무등을 검사합니다.

● recall을 대비한 준비자료로서는

recall은 치료의 특수기법이나 고급환자의 탐

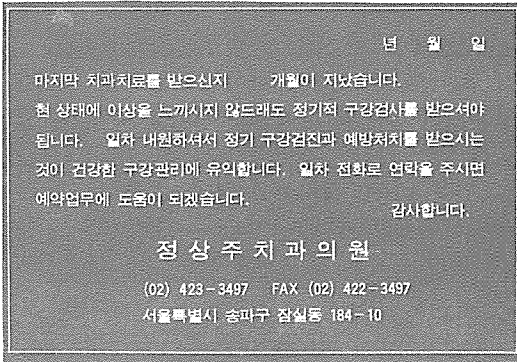


그림 2-1.

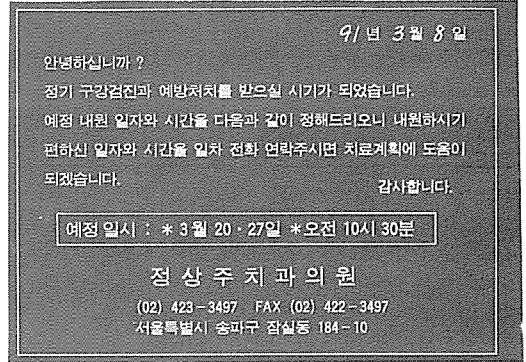


그림 2-2.

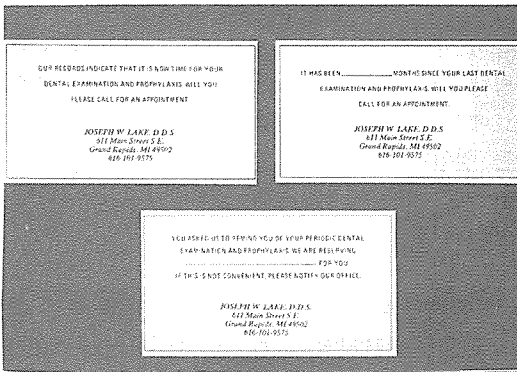


그림 3-1.

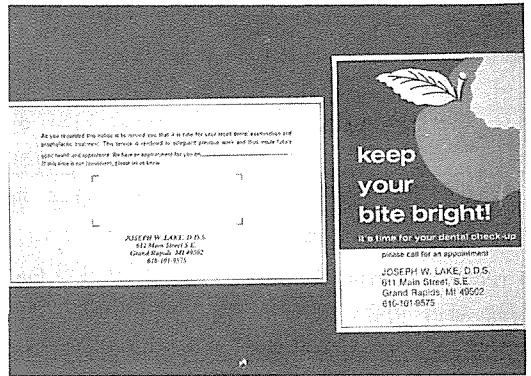


그림 3-2.

색기술 등이 결코 아니므로 과장된 준비는 필요 없고 최소한의 다음 준비가 필요합니다.

- 1) 과거의 자료
- 2) 자료보존용 rocker
- 3) recall card - 사제, 기성제품
- 4) recall의 응답 실행여부를 적는 check note
- 5) 환자 주소록
- 6) computer가 있는 경우는 환자의 개인정보를 입력한 program과 printer

● 저의 사제 recall card입니다.(그림 2-1,2-2)

왼쪽은 예정 일자와 시간을 정확히 기록하지 않은 경우와 오른쪽은 예정 일시를 잠정적으로 의원측에서 정한 것입니다.

● 외국의 사제 card입니다. 오른쪽은 실행여부와 recall회수를 기록하는 check note입니다.

(그림 3-1,3-2)

● 다음은 recall의 종류에 대해서 말씀 드리겠습니다.

종류는 Advanced Apointment System과 Telephone System. Mail System이 있습니다. 어떤 Type을 택하느냐는 각기 장단점을 갖고 있으므로 의원측에게 편리하고 무리가 없는 것을 택하면 됩니다.

● 먼저 Advanced Apointment System입니다. 장점으로서는 전혀 경비가 들지 않는 것이고 또 담당자가 특별히 이를 위해 별도의 시간을 낼 필요가 없다는 것입니다.

단점으로 지적되는 것은 미래의 약속에 대한 확신이 없고 공연히 약속 note만 가득 채우게 될 뿐입니다. System 중 가장 신빙도가 낮고 적극적성이 결여된 제도로 생각합니다.

● 다음은 Telephone System입니다. 장점은 환자의 반응, 긍정적이거나 부정적이냐를 금방 알 수 있다는 것이며 그로 인해 의원의 진료계획 수립이 쉽게 이루어 질 수 있다는 것입니다.

단점으로 지적되는 것은 첫째 전화를 하여도

통화중이거나 받지 않는 경우가 많고 또 환자와의 직접 통화가 어려운 경우도 있어 message를 전하는 사람이 전달과정에서의 소홀함과 본의와 다르게 전달함으로 오해의 소지도 있고 다음으로 환자에게 번거롭게 할 수 있다는 것입니다. 용무에 열중한 경우에는 방해줄 수도 있다는 것입니다. 이때는 오히려 부정적인 반응을 나타낼 수도 있다는 것입니다. 또 대규모의 의원에서는 담당자가 하루종일 전화기에 매달려야 한다는 것입니다.

다음에 지적하는 단점은 대단히 중요한 것입니다. 전화담당자의 전화하는 태도입니다. 아무리 좋은 내용의 전달사항이라 하더라도 담당자의 전화하는 태도에 따라 전혀 다른 반응을 얻기 쉽다는 것입니다. 오히려 모처럼의 좋은 시도를 망가뜨릴 수 있고 의원 전체의 image에도 손상을 줄 수 있으므로 있음으로 상당한 주의와 사전 교육이 꼭 필요합니다.

● 전화담당자의 전화상의 목소리 문제입니다.

고성-마치 싸우거나 따지는 식의 지나친 큰 목소리는 상대방에게 불쾌감을 유발할 수 있습니다. 그렇다고 지나치게 조용한 작은 목소리도 상대방을 답답함을 주게 되니 이것도 피하여야 합니다.

음속-상대방이 이해할 수 있을 정도라야 합니다. 공식적인 전달사항이므로 가능한 천천히 함이 좋습니다.

음색-소위 “말투”입니다. 선천적이라 교정이 어렵습니다만 많은 연습에 교정도 가능합니다. 지나친 방언은 좋지 않을 때가 있으므로 가능한 표준어의 사용을 권합니다.

음질-말소리는 보통 심리적, 생리적 복합현상으로 나타나는 것입니다.

즉, 심리적 생리적인 상황변동에 따라 목소리의 효과도 변화하는 것입니다. 생리적 심리적으로 좋지 않을 경우에는 자신도 모르게 저기압적이고 흥분되거나 심지어 화를 내는 음질로 쉽게 됩니다.

좀 더 좋은 전화대화의 message를 읽히기 위하여 전화담당자는 1) 조심스러움 2) 풍부한 감정 3) 흥미로움 4) 자연스러움 5) 뚜렷함의 목소리가 되도록 음질의 연습을 하여야 합니다. 여성 announcer 정도면 더욱 좋겠지요.

● 전화방법의 요령 몇가지입니다.

- 1) 너무 이른 아침 시간의 전화는 삼가할 것.
- 2) 전화담당자의 condition이 좋지 않을 경우는 차라리 다음의 기회로 미룰 것.
- 3) 상대방을 난처하게 만드는 어휘는 삼가할 것.
- 4) 날씨가 나쁜날(inclement days)에 전화함이 때로는 유리하다. 그런 날씨에는 환자가 대개 외출을 삼가하고 집안에 머무는 것이 보통이다.

● 전화방법의 결과입니다. (그림 4)

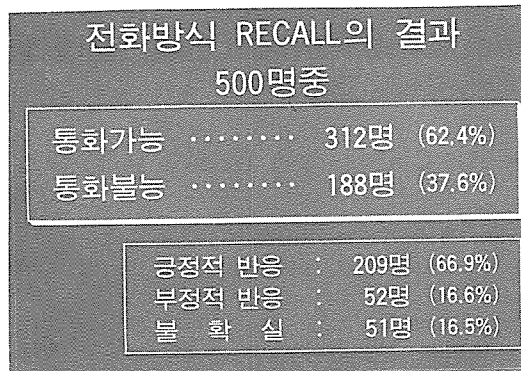


그림 4-1.

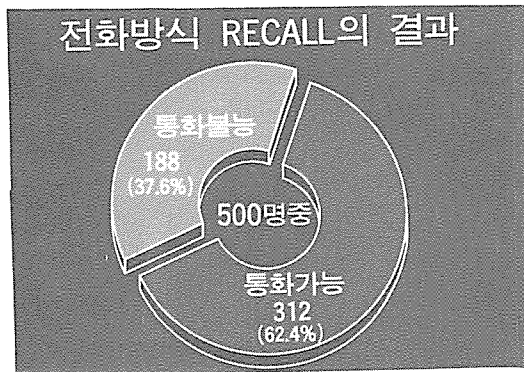


그림 4-2.

환자 500명중 통화가능이 312명(전체의 62.4% 일차에 가능하나 여러차례만의 통화가 가능한 경우도 포함)

통화불가능이 188명(전체의 37.6% 또 통화가능의 경우에 긍정적 반응이 209명(66.9%) 부정적 반응이 52명(16.6%), 불확실도 51명(16.5%)로 나타났습니다.)

● 다음은 Mail System입니다.

장점으로는 책임의 소재가 전적으로 환자측에 있는 것입니다. 즉 의원측은 우송하여 놓고 반응을 기다리는 상태뿐입니다. 또 일단 우송된 message는 상대방이 집에 없어도 항상 대기 할 수 있어 언제건 불수가 있는 것이다. 그러나 단점으로 지적되는 것은 환자들이 이 제도에 대해 무지하기 쉬워 하나의 관측물이나 광고성 message로 짐작하여 무시하기 쉬운점이며, 또 의원측으로서는 우편료, card값 등의 경비가 엄청나게 든다는 것입니다. 또한, 환자의 반응을 즉시 확인할 수 없다는 것도 단점의 하나입니다. 그외에 주소이동으로 미송달 내지 회송이 또다른 단점으로 나타나고 있습니다.

● Mail Card 내용중에 삼가하여야 할 사항들은

- 1) 지나친 전문 용어, 외래어 등을 삼가하여야 하며
- 2) 환자에게 심리적 압박감, 불쾌감을 유발할 수 있는 문구
- 3) 의원측의 일방적 지시성, 강요성 어휘는

피하는 것이 좋습니다. 이는 어디까지나 환자 초빙행위임을 잊어서는 아니 됩니다.

● Mail System의 우송된 428 case에 대한 결과입니다. (그림 5-1, 5-2)

응답이 108명으로 매우 저조합니다. 이는 아직까지 우편물에 의한 recall제도를 환자가 잘 이해하지 못하고 있으며 또 그만큼 주소이동이 빈번한 이유도 됩니다. 무응답이 236명으로 과반수가 넘습니다. 또 회송된 수도 84명이 됩니다. Mail System의 방법중에는 환자가 마지막 치료를 끝나는 날에 정확히 배달 될 수 있는 주소를 우편물에 미리 본인으로 하여금 기록하도록 하여 의원측에서 보관하고 있다가 일정 기일이 지난 후에 우송하게 되면 주소도 거의 정확하고 또 본인이 자필의 우편물을 받는다는 기쁨도 함께 있어 효과적인 면에서 권장하는 방법입니다.

● 우리나라에서 만든 기성 card와 외국의 경우를 몇장 소개합니다. (그림 6-1, 6-2, 7-1, 7-2)

아직까지 우리나라 제품은 외국에 비하여 표현력이나 내용면에 조금 미흡하고 종류도 다양치 못합니다만 앞으로 좀더 연구개발하여 한국적 내용의 많은 종류의 card가 생산되었으며 좋겠습니다.

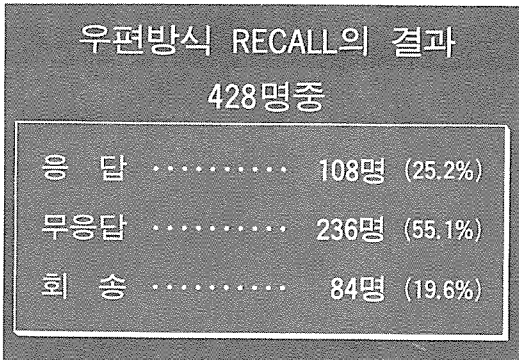


그림 5-1.

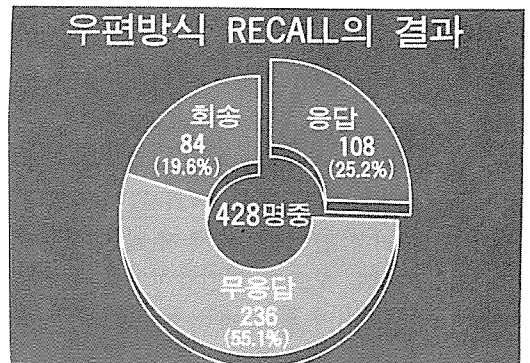


그림 5-2.

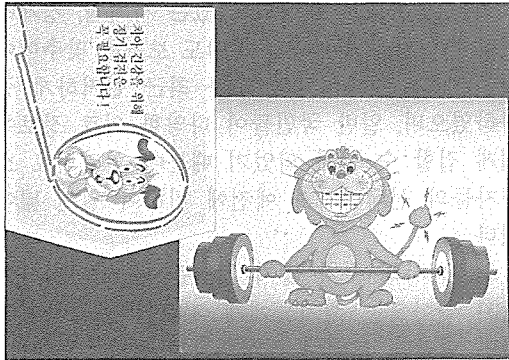


그림 6-1.

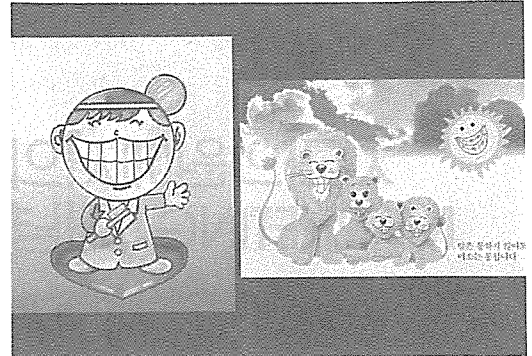


그림 6-2.

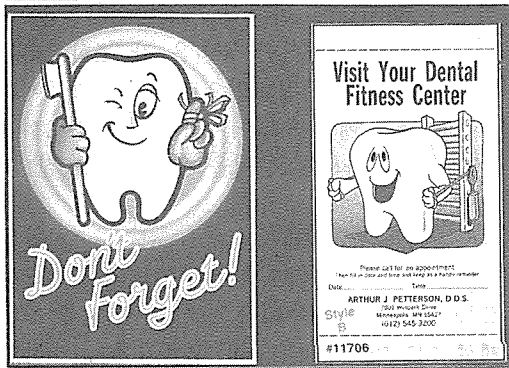


그림 7-1.

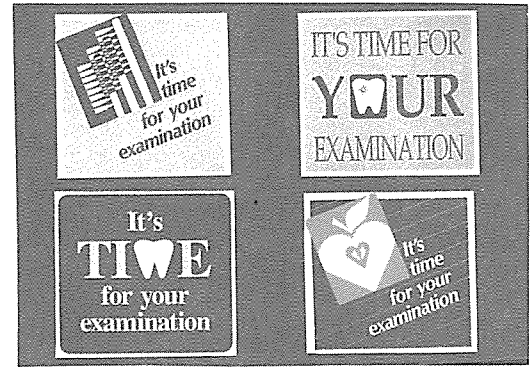


그림 7-2.

임상기를 위한 특집  
치과환자의 합리적인 관리