

‘개인’의 환자기록부를 ‘가족단위’의 환자기록부로 관리하자!

조민자/중산연세치과, 좋은 치과 네트워크

현재 일반적으로 치과에서 환자를 관리하는 방법은 환자 개인의 고유의 병력번호를 부여하여 관리를 실시하고 있다.

치과에 대한 경력이 많으며 리셉션 업무를 맡고 있는 나의 경험속에서 볼 때 내원한 환자의 친·인척 관계에 대한 정보를 많이 알고 있으면서 환자를 맞이할 때 처음 내원한 당시에는 코흘리개 초등학생이 중학생 또 고등학생이 되고 이어서 대학생, 사회인이 되고 미혼에서 기혼이 되어 찾아오게 되었을 때 분명히 가족들이 우리 치과에 다닌 것 같은데 이름과 치료내용 등이 정확하게 기억이 나지 않아 그냥 지나치는 경우가 종종 있었다.

또한 지금 내원한 환자가 언니인지, 동생인지, 사위인지, 아들인지 정확하지가 않아서 어슴프레한 기억력으로 대충 안부인사만 하고 맞이하게 되는 경우가 있었으며 이런 경우는 진료실의 원장님과 직원들은 더욱 모를 수가 있으므로 치과진료를 마치는 일에만 급급하기 쉬웠다.

환자뿐 아니라, 환자가족에 대한 정보, 경제적인 사정까지 환자기록부에 기록되어 있지만, 원장님을 비롯한 모든 사원들이 환자와의 대화를 쉽게 풀어갈 수가 있으며 환자에 대한 서비스나 치과운영에 도움이 되므로 이러한 정보를 체계적으로 관리하는 것이 아주 필요하고 중요하다고 생각되었다. 그래서 우리 치과의 경우는 개인의 고유 병력번호를 이용한 관리와 더불어 내원 환자들의 가족을 중심으로 병력번호를 부여하여 관리하고 있다.

가족단위로 환자기록부 관리를 잘 하려면 우선 관리하는 사람의 생각이 매사에 적극적이고 환자 중심의 서비스정신과 친절, 상냥함을 키워야 하며 환자에 대한 배려심이 필요하다.

특히 까다로운 환자에게 특별히 관심을 갖고 잘 대하게 되면 대부분의 까다로운 환자들은 더욱 친해져서 환자소개도 잘해주게 되는 것 같다. 그러므로 직원들은 먼저 환자에 대한 관심을 갖고 환자중심의 치과를 만들려고 노력하는 직원이 되어야 한다.

99

우리 치과의 경우는 개인의 고유 병력번호를 이용한 관리와 더불어 내원 환자들의 가족을 중심으로 병력번호를 부여하여 관리하고 있다.

66

그리고 가족단위로 환자기록부를 관리하는 것이 중요한 것이 아니라 항상 내원 환자 개인의 환자기록부만 볼 것이 아니라 그 가족의 환자기록부를 살펴본 뒤에 가족의 안부나 과거 치과진료 내용을 여쭙고 대화를 나누도록 노력해야 한다. 이렇게 환자에 대한 관심을 갖지 않는다면 가족단위의 환자기록부 관리 는 또 하나의 일거리에 불과하며 서류 보관 그 이상의 의미가 없을 것이다. 그러므로 새로운 환자가 내원한 경우, 접수대에서 새 환자가족에 대한 방문여부를 확인한 뒤 가족의 환자기록부를 찾아서 가족관계를 파악한 뒤에 새 환자를 예진 체어로 옮기도록 해야 한다.

일반적인 치과에서 가족단위로 환자기록부를 관리해야 하는 필요성은 다음과 같다.

첫째, 환자가 다시 내원해야 할 약속을 위한 전화 리콜을 할 때 한 번의 통화로 가족의 안부와 더불어 다른 가족의 리콜이 가능하기 때문에 매우 편리하며 효과가 크다.

둘째, 가족들의 그 동안 치료내용을 보고 성격, 경제적인 수준을 파악할 수가 있으므로 내원한 환자의 수준에 맞는 치료재료 선택이나 상담을 할 수가 있다.

셋째, 환자들이 우리 치과에 대한 신뢰를 갖게 된다. 예를 들면, 소아환자 보호자의 경제적인 수준이 현재 실런트를 할 형편이 못된다는 것을 알고 있을 때, 구태여 실런트를 하도록 권하여 보호자를 무안하게 하지 말고 진심으로 양치교육을 철저히 시켜주며 불소가 함유된 치약사용을 권하고, 예방치료가 너무도 중요하지만 더욱 중요한 것은 잇솔질이라고 설명해준다.

이렇게 진료상담을 마친 보호자가 다시 정기검진을 위하여 치과를 방문한 경우 년지시 환자의 경제적인 사정을 물어봐서 형편이 된다면 필요한 고급 진료를 받도록 권해준다.

이런 경우 대부분의 환자나 보호자들은 우리 치과를 신뢰하고 있음으로 권유받은 치료재료로 진료를 받겠다고 흔쾌히 승낙하게 된다.

그리고 내원 환자가족들의 치료내용을 알기 때문에 치료가 중단된 경우 내원을 권하는 전화 리콜을 할 수 있으며 소개로 온 경우는 소개해준 환자에게 고마움과 다음 내원날짜에 대한 확인 안부전화를 꼭 드리고 있으므로 우리 치과에 대한 인식에도 많은 잇점이 되고 있다.

이외에도 내가 오랜 치과 경험속에서 치과 운영과 발전에 도움이 되었던 방법을 두서없이 적어본다.

첫째, 먼저 가족단위로 환자기록부가 정리되어 있다면 정기적으로 환자기록부를 확인하여 환자 상태를 파악하여 치료가 중단된 경우 재빨리 전화 리콜을 시행한다.

둘째, 환자기록부는 되도록 두 사람이 볼 수 있게

하여 기록이 누락되지 않도록 한다.

셋째, 진료가 완료된 환자의 경우 담당의사와 상담하여 얼마 뒤에 정기검진을 해야하는지 미리 환자기록부에 기록하여 정기적으로 확인한다.

99

가족단위로 환자기록부를 관리하는 것이 중요한 것이 아니라 항상 내원 환자 개인의 환자기록부만을 것이 아니라 그 가족의 환자기록부를 살펴본 뒤에 가족의 안부나 과거 치료진료 내용을 여쭙보고 대화를 나누도록 노력해야 한다.

66

넷째, 가족중에서 중심이 되는 사람(리더), 동네에서 중심이 되는 사람(소위 유지)들은 특별히 신경을 써서 돌봐드림으로써 우리 치과에 대한 홍보에도 도움이 되도록 한다.

마지막으로 가족 단위의 환자기록부를 정리하는 방법을 구체적으로 설명할까 하며 다른 치과에서도 이런 우리 치과의 경험이 도움이 되었으면 좋겠다.

우리 치과의 경우는 보험 청구 프로그램을 이용하여 환자를 관리한다.

첫째, 처음 내원한 환자의 보험카드에 나오는 가족들의 이름을 보험청구 프로그램의 '개인인적사항' 입력에 입력해 보면 우리 치과에 내원했던 환자의 가족이 있는 경우를 그 가족의 인적사항이 화면에 뜨고 '주소'란에 가족단위로 부여된 가족병력번호를 알 수 있다. 이 가족병력번호는 우리 치과에 처음으로 내원한 환자의 개인 병력번호로 정리되어 있다.

둘째, 가족단위의 병력번호가 있는 새 환자의 경우는 개인의 병력번호와 가족단위의 병력번호 두 개를 갖게 되며 환자기록부의 정리는 가족단위로 환자기록부를 붙여서 파일형태로 정리하며 가족파일 환자기록부 정리장으로 분류한다.

셋째, 가족중에 내원했던 환자가 없는 새 환자는 개인병력번호만을 갖게되며 개인의 환자기록부 정리장으로 분류한다.