

치아미백 상담과 효율적인 미백 차트관리

치위생사 임진숙

성균관대학교 의과대학 강북삼성병원 치과진료부

21C들어 산업과 과학이 눈부시게 발전하게 되면서, 의료분야 역시 괄목할 만한 발전을 계속하여 높은 수준에 오른 것이 현실이다. 국민소득 2만 불 시대를 향해 가고 있는 지금, 치의학 분야도 단순한 치료의 개념을 넘어, 예방적인 치료의 중요성이 더욱 강조되고 있으며, 더 나아가 많은 사람들이 연령이나 성별과 관계없이 심미적인 미형치료에 관심을 가지게 되었다. 이렇게 급속도로 변화하는 시대의 흐름에서 우리 역시 환자들의 요구와 기대수준에 부응하고 있는지 한번쯤 생각해 보아야 할 것이다.

좀 더 아름답고 질 높은 치료를 원하는 환들과 마스크의 발달 및 인터넷을 통한 지식의 대중화로 점점 높아져 가는 덴탈 IQ, 더 나은 서비스와 고객감동을 요구하는 환자들을 예전보다 더 쉽게 만날 수 있다. 그렇다면 여기에 우리는 어떠한 대안을 가지고 대처해 나갈 수 있을까?

심미치료가 치과 진료에 있어서 일반화되고 선호되는 지금 대중매체 등을 통해 환자들의 호기심을 자극하는 아이템 중 하나는 치아미백일 것이다. 밝게 웃는 얼굴에서 하얗게 빛나는 치아는 누구나 갖고 싶어 하는 선망의 대상이다. 실제로 어느 인터넷 홈페이지의 광고에서는 완벽한 미인의 사진이 있고 그 옆에 이러한 문구가 있다. “이 여인의 고치고 싶은 곳은 어디일까요?” 시선을 끄는 선전 카피 문구에 여인의 얼굴을 구석구석 살펴보기 시작했다. 흠잡을 곳이 없는 완벽한 얼굴. 그런데 그 미인의 결점은 쌍꺼풀도 사각턱도 아닌 바로 “누런 이”였다.

우리 병원 역시 치아 미백에 관한 상담이 늘고 있다. 상담 전화 혹은 초진 방문 시 치과의사나 치위생사가 체계적이고 전문적인 상담을 해주면 좋겠지만 한창 진료중인 치과의사나 치위생사가 환자가 만족할 만한 충분한 상담을 제공하기에는 역부족일 때가 있다. 그래서 여러 가지 시도 끝에 고안한 것이 “치아미백 전담 위생사” 제도이다.

치아미백 전담 위생사는 치아미백에 관해 전문적인 지식을 습득하여 담당 치과의사와 함께 좀 더 나은 상담과 체계적인 서비스를 제공할 수 있게 한다. 전화 상담 시 자세한 설명과 함께 직접 내원 하도록 하며, 치과의사와 상담 후 치료가 결정되면 만들어놓은 자료를 통해 보다 상세히 치료과정과 비용, 기간 등 환자의 궁금한 점을 설명해준다.

이러한 과정을 통하여 자연스럽게 만들어진 것이 “치아미백 차트”이다. 번거롭다고 생각될 수 있지만 환자들은 의외로 하얗게 변한 치아를 잘 인식하지 못할 뿐만 아니라 본인이 미백을 원했던 치아의 상태조차 잘 기억하지 못한다. 하지만 치아미백 전과 중간, 종료 후 사진이 한눈에 들어오는 정성스런 미백환자 전용의 차트가 있다면 의료용어만으로 가득 차있는 차트나 사진 몇 장으로 설명하는 것 보다 훨씬 더 효율적이며 몇 배의 고객만족과 더불어 병원에 대한 이미지가 한층 향상될 것이다.

또한 병원의 입장에서 본다면 전담위생사로 인한 치아미백 환자의 특별관리라는 점과, 환자의 기초자료와 사진을 진료시간에 일일이 찾아내며 소모되는 시간을 줄일 수 있을 것이다. 이것 역시 초를 다투는 진료 시간 중에 불필요한 시간을 절약하는 시간 관리방법 중 하나가 된다. 그림과 같이 환자의 기본적인 인적사항과 주치의, 진료과를 기입 후 사진을 올리고 컴퓨터에 파일화 하여 관리한다. 미백차트를 보며 상담하고 종료된 후에는 출력하여 일반차트와 함께 보관한다.

이는 촬영 후 바로 컴퓨터로 띄울 수 있는 Digital Camera가 빠른 속도로 보급되고, 치아미백에 관한 높은 관심과 그에 따른 특별한 환자관리 프로그램이 필요하다는 점에 맞추어 새롭게 응용한 것이다. 이 제도를 적용하면서 앞으로 더욱 연구 발전 시켜야겠다는 생각이 들었으며, 또한 이를 통해 차별화된 서비스로 고객만족을 넘어 고객 감동을 주었으면 하는 바람이다. 차별화 된 우리 병원만의 서비스는 의료공급과잉과 의료시장 개방이란 어려운 시기에 새로운 경쟁력이 될 것이다.

BLEACHING CHART

NAME : _____ DENTAL NO. _____ ☎ : _____

C · C : _____

ORAL PHOTO

월 일	월 일
월 일	월 일

담 당 과 : _____ 담 당 의 : _____

시 작 일 자 : _____ 년 월 일 종 료 일 자 : _____ 년 월 일

비 용 상 담 : _____

F/U & MEMO : _____
