



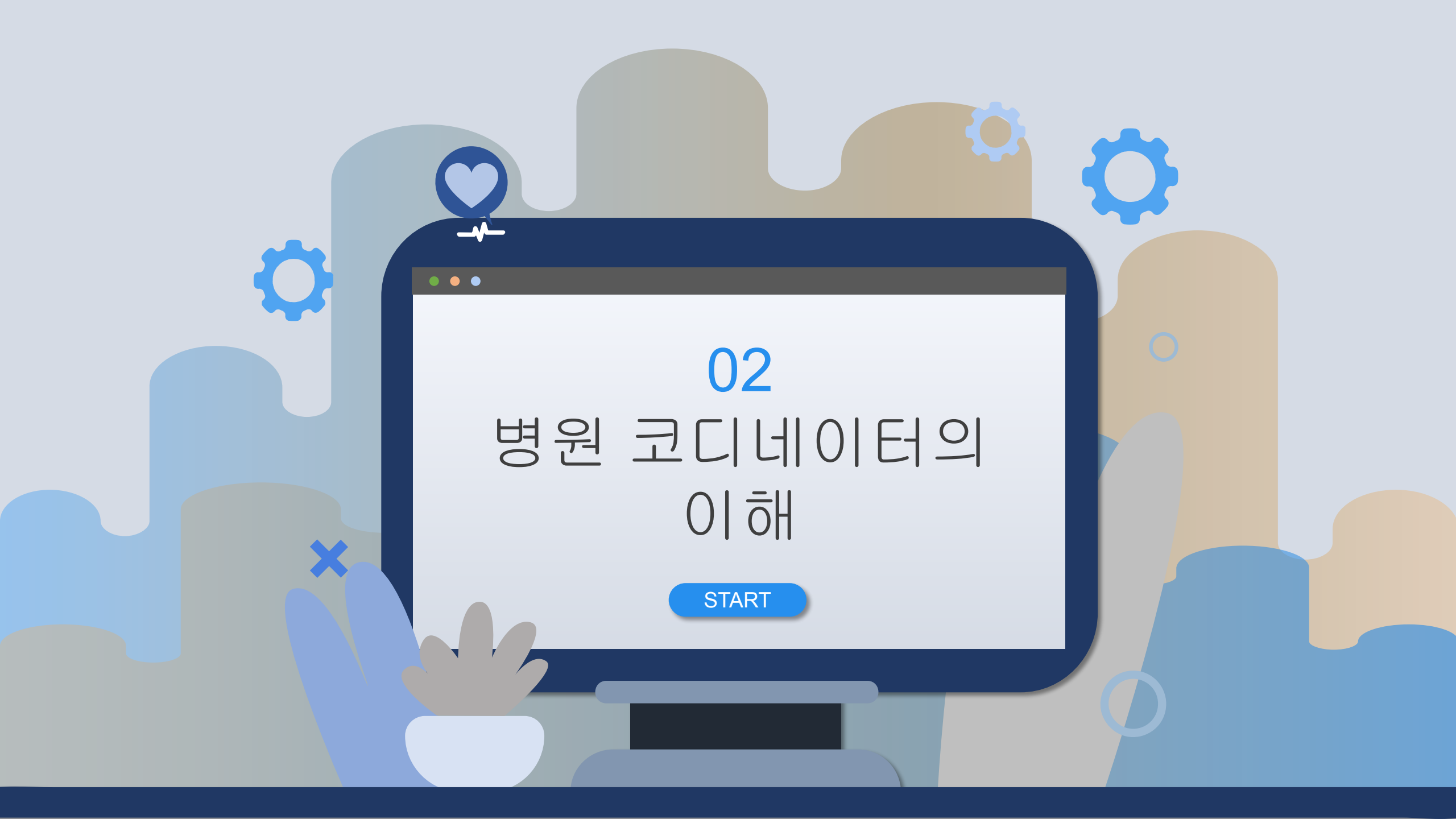
DAILY

GROWING



MEDICAL EDU

병원 코디네이터 자격증 과정



02

병원 코디네이터의 이해

START

오늘의 이야기

의학 전문화 시대

생활수준 향상

의식구조 변화

환자 중심의 마인드

»» 학습 목표

1. 병원 코디네이터의 기본 개념과 중요성 이해
2. 병원 코디네이터의 주요 역할과 책임을 명확히 파악
3. 병원 코디네이터의 직업 전망과 미래 비전 인식
4. 병원 코디네이터로서 필요한 핵심 역량과 자격 요건 습득

»» 학습 내용

1. 병원 코디네이터의 이해
2. 병원 코디네이터의 역할
3. 병원 코디네이터의 역량과 요건
4. 병원 코디네이터의 전망

01.

병원 코디네이터의 이해

가. 병원코디네이터의 정의

나. 병원코디네이터의 도입

배경

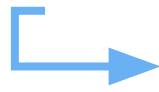


1 병원 코디네이터의 이해

가. 병원 코디네이터의 정의

어원과 의미

'Coordinate' 에서 유래한 '코디네이터' 는 조정, 통합, 진행의 의미를 지님



고객의 불편을 해소하고, 신뢰 관계를 유지하는 중요한 역할 수행

주요 역할

- 의료 전문 인력이 진료에 집중할 수 있도록 지원
- 고객의 정서적 요구 고려하여 고객 만족 실현
- 병원의 이미지와 서비스 품질 향상에 기여

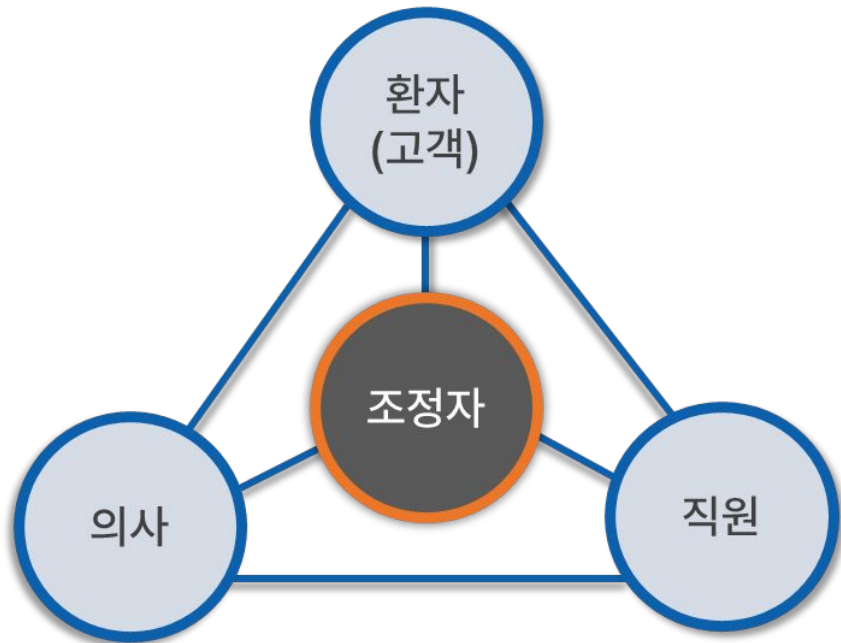


1 병원 코디네이터의 이해

가. 병원 코디네이터의 정의

병원 내 기능

- 의료진과 환자 사이의 원활한 커뮤니케이션 촉진
- 환자가 편안하게 진료 받을 수 있는 환경 조성
- 고객 경험 관리를 통한 전반적인 병원 서비스 개선



1 병원 코디네이터의 이해

나. 병원코디네이터의 도입배경

1994년 도입

- 미국, 싱가포르, 일본 등의 발달된 의료 서비스를 한국의 치과의원에서 벤치마킹

IMF 경제 위기 영향

- 1997년 IMF 경제 위기를 계기로 병/의원 경영 위기 발생
- 서비스 중심의 경쟁력 강화 필요성 인식
- 병원 코디네이터 도입 필요성 대두

의약분업, 개원경쟁 증가

- 2001년 의약분업 시행 및 개원 경쟁 가속화
- 병원 코디네이터를 병원 조직에 직무 배치 시작
- 경영 차별화의 일환으로 활용

고용 수요 증가 추세

- 다양한 의료 분야에서 병원 코디네이터에 대한 수요 증가
- 치과, 성형외과, 피부과 등 다양한 의료기관에서 활용

02.

병원 코디네이터의 필요성과 역할

가. 병원 코디네이터의 필요성

나. 코디네이터의 역할

다. 각 코디네이터별 역할



가. 병원 코디네이터의 필요성

환경

- 의료서비스 질은 경쟁력의 핵심 요소로 부각
- 환자의 기대치 상승, 고객 중심 서비스 제공 중요성 인식
- 치료 외 간접적 서비스에도 주목
- 병원 코디네이터의 전문적 역할 필요성 대두

역할

- 환자 맞이, 병원 안내, 애로사항 해소 등의 업무 수행
- 의료진이 치료에 집중할 수 있도록 지원
- 병원의 서비스 경쟁력 향상 및 이미지 개선에 기여
- 부서 간 연결 및 조정, 서비스 품질 관리

나. 병원 코디네이터의 역할

커뮤니케이션과 팀워크

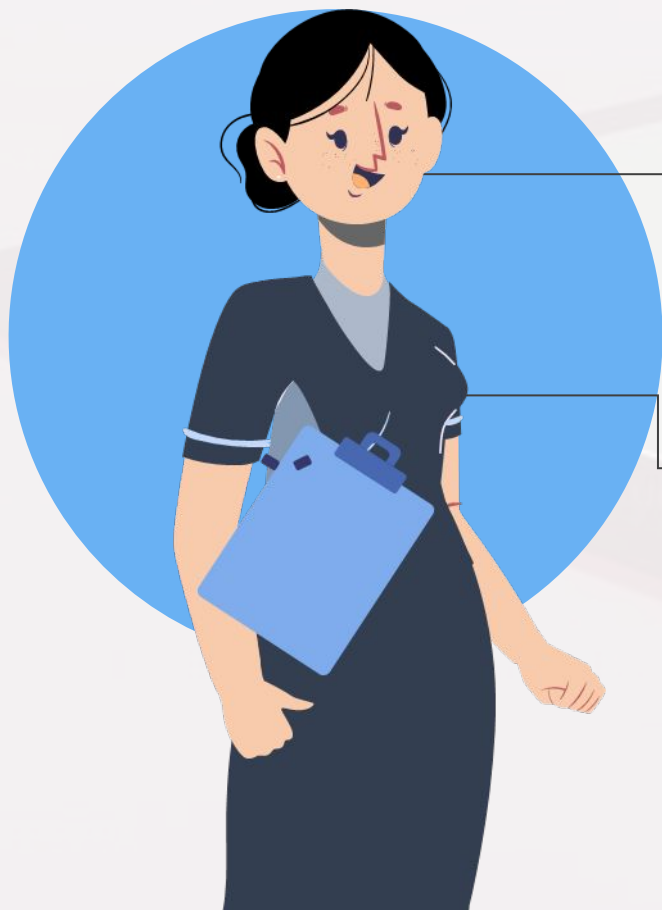
- 팀 내외 커뮤니케이션 관리 및 1:1 상담 능력 발휘
- 팀워크 증진을 위한 연결 고리 역할 수행

병원 프로세스 개선

- 고객 중심의 서비스 재평가 및 병원 프로세스 리엔지니어링
- 병원 경쟁력 강화를 위한 창의적 아이디어 제공



나. 병원 코디네이터의 역할



고객 관리 및 마케팅 전략

- 고객 응대 프로토콜 진료 예약 관리 지침 개발
- 고객 치료 동의율 향상 및 마케팅 활동 적극 참여

벤치마킹 및 컨설팅

- 타 병원 벤치마킹을 통한 병원 경영 컨설팅
- 병원에 적합한 서비스 개발 및 진료 팀의 가치 창출

2 필요성과 역할

다. 각 코디네이터별 역할 (1/7)

리셉션
코디네이터

- 고객 및 동반 고객 응대, 기본적인 상담 진행
- 진료 접수 및 수납, 전화 응대
- 고객 관리

초진 고객의 안정감과 신뢰 형성 지원

재진 고객의 진료 내용 숙지 및 개인적인 관계 형성
VIP 및 특별 관리 고객에 대한 세심한 대응 및 정보 공유

서비스 효과

- 고객이 병원에서 우왕좌왕 하지 않도록 안내
- 고객 불안 최소화

다. 각 코디네이터별 역할 (2/7)

서비스 코디네이터

- 병원 내 환경 및 서비스 품질 관리
- 서비스 교육 및 개선활동
- 대기 고객 응대 및 다양한 서비스 업무 담당
- 환경 조성 및 다감각 관리
- 고객 불편사항 해결

서비스 효과

- 고객감동 서비스를 통해 환자의 편리함 증진

2 필요성과 역할

다. 각 코디네이터별 역할 (3/7)

진료 코디네이터

- 의사와 진료 팀 간 중재
- 진료 전/후 서비스 관리
- 진료실 내 고객 배려

TV,잡지,음악, 담요 등의 편의 제공

진료 중 불편사항 신속 대응

진료 후 유의사항 안내 및 진료예약 지원

서비스 효과

- 진료 효율성 향상
- 고객 관계 구축

2 필요성과 역할

다. 각 코디네이터별 역할 (4/7)

상담 코디네이터

- 진료 전 상담
고객이 원하는 치료 분야 파악 및 적절한 의료진 연결
고객 불안요소 파악 및 해소, 상태 정확히 진료실 전달
- 진료 후 상담
의사의 설명과 중요한 사항을 고객에게 쉽게 재 설명
시술 및 수술 전 준비사항, 일정 관리 및 필요 정보 제공

서비스 효과

- 환자 관리와 서비스 품질 향상
- 고객 만족 및 치료 효율성

2 필요성과 역할

다. 각 코디네이터별 역할 (5/7)

마케팅
코디네이터

- 의료 시장 분석, 고객 분석을 통한 전략적 방향 설정
- 경쟁 병원 현황 분석을 통해 병원의 전략 수립
- 마케팅 활동 기획 및 실행
- 외부 업체와의 협업
- 온라인 마케팅 중요성

서비스 효과

- 전략적 목표 달성 지원

다. 각 코디네이터별 역할 (6/7)

재무 코디네이터

- 재무 및 세무 관리
- 예산 계획 및 관리
- 미수금 관리
- 비용 지급 및 관리

서비스 효과

- 병원의 재정적 안정성 보장
- 재정적 안정성과 운영 효율성 향상

다. 각 코디네이터별 역할 (7/7)

통역 코디네이터

- 외국인 고객 의사소통 지원

필요 역량

- 정확한 통역 및 의료 지식
- 문화적 이해

서비스 효과

- 병원의 글로벌 이미지 및 신뢰도 향상에 기여

03.

병원 코디네이터의 역량과 요건

가. 핵심 역량

나. 요건



3 역량과 요건

가. 핵심 역량

지식
(Knowledge)

- 병원서비스의 특성
- 서비스 품질
- 조직에 대한 이해와 지식
- 업무관련 지식
(환자응대 및 진료접수와 수납업무)

기술
(Skill)

- 컴퓨터 활용 능력
- 대인관계 능력
- 의사소통 능력
- 상담 능력
- 정보수집 및 활용 능력
- 고객 응대 스킬 및 서비스 매너
- 문서작성 요령
- 불만고객 응대 기술
- 내부고객 코칭 스킬

태도
(Attitude)

- 긍정적이고 유연한 사고
- 성실한 태도
- 리더십
- 전문가다운 이미지(신뢰감을 줄 수 있는 용모와 태도)
- 직업의식
- 친절함 마음자세
- 활발한 성격

나. 요건

자격 요건 개요	▪ 병원 업무 이해와 실무 지식 필요성
교육 및 자격증 취득	▪ 병원 코디네이터 과정 이수 권장 ▪ 병원 코디네이터 민간자격증 취득 후 취업 준비
전공의 이점	▪ 의료경영학, 보건 의료행정, 간호학 등 관련 전공자 취업 유리 ▪ 병원 코디네이터 학과 및 관련 과정 개설 증가
업무 적응 및 필요 역량	▪ 원만한 대인관계 및 배려심 요구 ▪ 기본적인 상담 능력, 의료 상식, 서비스 마인드 중요
다양성과 전문성	▪ 업무에 따라 다양한 요건 필요 ▪ 병원 코디네이터로서 활동하기 위한 상담능력과 전문성 갖출 것

04.

병원 코디네이터의 전망

가. 전망

나. 비전





전망직종의 도입과 발전

이로부터 한국에 도입된 이후 다양한 의료 분야에서의 정착화 및 성장 중

의료 환경의 변화와 역할

경쟁이 치열해진 의료 시장에서 환자 유치 및 관리의 중요성 증대
강압적이고 딱딱한 태도에서 벗어난 양질의 서비스 제공 필요

현재와 미래의 수요

전문가적 교육과 자격을 갖춘 인력에 대한 수요 증가
의료 서비스의 질 향상과 고객 만족도 증대에 기여

가. 전망

전문직으로서의 자리매김

병원 운영의 효율성과 수익 증대에 중추적 역할

- 의료 서비스 산업에서의 중요성 인식 확대

병원문화의 변화 주도

병원 운영 및 이미지 향상에 기여하는 핵심 인력

- 남녀 불문하고 다양한 분야에서 활발한 활동과 증가 추세

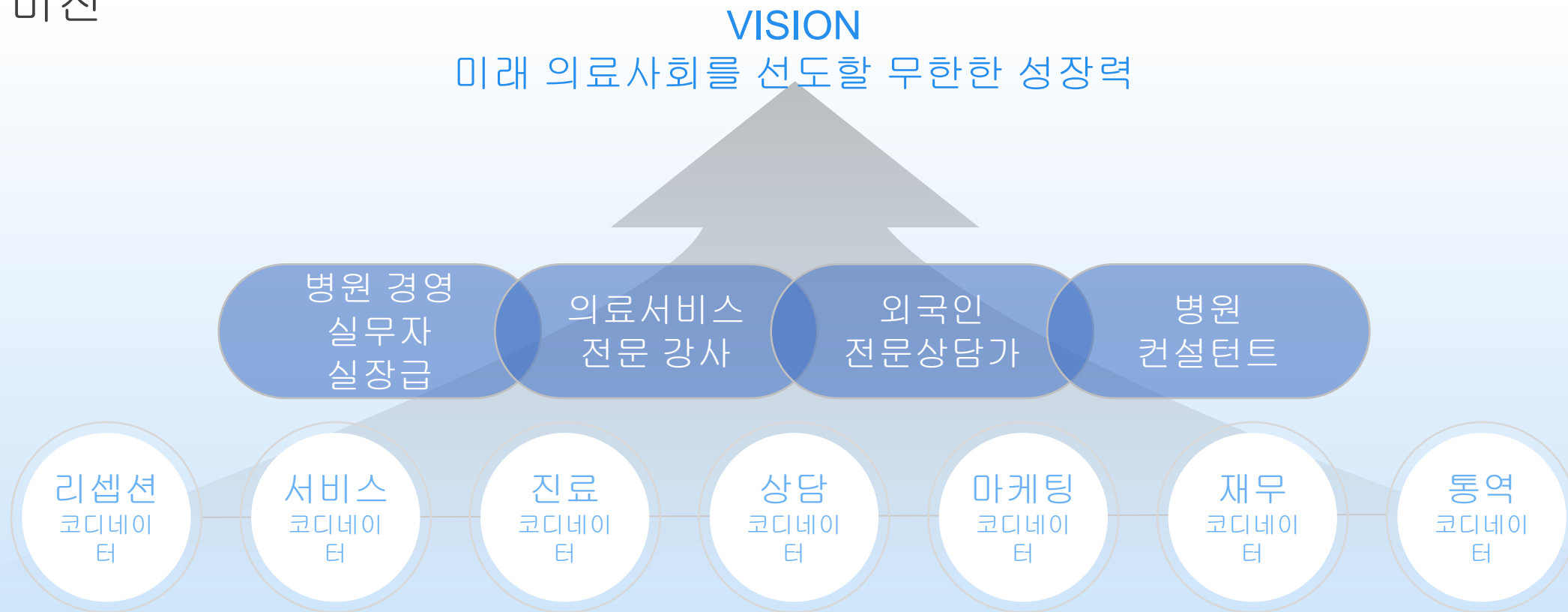
지속적인 성장 전망

1차부터 3차 의료기관까지 서비스와 진료의 질 향상 추구

- 의료계의 발전에 발맞춘 병원코디네이터의 수요 예상 증가



나. 비전





QUIZ

학습한 내용을 퀴즈를 통해
확인해볼까요?
총 2문제가 제시 됩니다.

Quiz

Q1. 병원 코디네이터의 **직무**에 해당되지 않는 것은?

1. 의료서비스 기획
2. 의료기관 고객 상담
3. 환자 응대 관리
4. 진단 및 치료



정답은 4번

병원 코디네이터의 직무에는 보기에서 언급된 의료서비스 기획, 의료기관 고객 상담, 환자 응대 관리 및 수납관리 등이 있습니다. 진단 및 치료는 의료인의 직무에 해당됩니다.

Quiz

Q2. 병원 코디네이터의 필요성으로 옳지 않은 것은?

1. 진료 스케줄 관리
2. 치료기술의 향상
3. 병원 환경 개선
4. 병원 안내 및 홍보



정답은 2번

2번 치료기술의 향상은 의료행위에 해당됨으로, 의료인의 필요성입니다.



정리하기

이번 시간에 배운 내용을 떠올리면서
주요 학습 내용을 다시 한번 정리해 보세요.

정리하기

1. 병원 코디네이터의 이해

주요 역할

- 의료 전문 인력의 진료에 집중할 수 있도록 지원
- 고객의 정서적 요구 고려하여 고객 만족 실현
- 병원의 이미지와 서비스 품질 향상에 기여

병원 내 기능

- 의료진과 환자 사이의 원활한 커뮤니케이션 촉진
- 환자가 편안하게 진료 받을 수 있는 환경 조성
- 고객 경험 관리를 통한 전반적인 병원 서비스 개선

도입 배경

- 1994년 도입 > IMF 경제 위기의 영향 > 의약분업과 개원경쟁 증가 > 고용 수요 증가 추세
- 다양한 의료 분야에서 병원 코디네이터에 대한 수요 증가
- 치과, 성형외과, 피부과 등 다양한 의료기관에서 활동

정리하기

2. 병원 코디네이터의 필요성과 역할

필요성

- 의료 서비스 품질 향상

역할

구분	역할
커뮤니케이션과 팀워크	▪ 팀 내외 커뮤니케이션 관리 및 1:1 상담 능력 발휘 ▪ 팀워크 증진을 위한 연결 고리 역할 수행
병원 프로세스 개선	▪ 고객 중심의 서비스 재평가 및 병원 프로세스 리엔지니어링 ▪ 병원 경쟁력 강화를 위한 창의적 아이디어 제공
고객 관리 및 마케팅 전략	▪ 고객 응대 프로토콜, 진료 예약 관리 지침 개발 ▪ 고객 치료 동의율 향상 및 마케팅 활동 적극 참여
벤치마킹 및 컨설팅	▪ 타 병원 벤치마킹을 통한 병원 경영 컨설팅 ▪ 병원에 적합한 서비스 개발 및 진료 팀 가치 창출

정리하기

3. 병원 코디네이터의 역량

지식
(Knowledge)

- 병원서비스의 특성
- 서비스 품질
- 조직에 대한 이해와 지식
- 업무관련 지식

기술
(Skill)

- 컴퓨터 활용 능력
- 대인관계 능력
- 의사소통 능력
- 상담 능력
- 정보수집 및 활용 능력
- 고객 응대 스킬 및 서비스 매너
- 문서작성 요령
- 불만고객 응대 기술
- 내부고객 코칭 스킬

태도
(Attitude)

- 긍정적이고 유연한 사고
- 성실하나 태도
- 리더십
- 전문가다운 이미지
- 직업의식
- 친절한 마음자세
- 활발한 성격

4. 병원 코디네이터의 전망

전망

- 경쟁이 치열해진 의료 시장에서 환자 유치 및 관리의 중요성 증대
 - ▶ 병원 운영의 효율성과 수익 증대에 중추적 역할
 - ▶ 1차부터 3차 의료기관까지 서비스와 진료의 질 향상 추구
 - ▶ 의료계의 발전에 발맞춘 병원 코디네이터의 수요 예상 증가

비전

- 경영 실무자, 실장급 발전
- 전문 강사
- 병원 컨설턴트
- 외국인 전문 상담가
- 서비스 전문 컨설턴트 등

다음 차시에서는 **이미지 메이킹** 에 대해
알아보는 시간을 갖도록 하겠습니다.

이것으로 이번 시간 학습을 마치겠습니다.
수고하셨습니다.

THANK YOU