

# 진료 형태 및 환자 관리

어린이 치과의원  
이재천

## 1. 소아치과와 타치과분과와의 차이점

타 분과는 주로 진료내용에 의해 구분되나 소아치과는 연령에 의해 구분되며 일정 연령하에서는 거의 모든 치과 진료를 시술하는 일반의적 성격이 강하다. 또한 진료 대상자는 아동이지만 수진 여부의 결정은 보호자가 하게 되므로 환자와 보호자 관리가 병행되어야 한다. 게다가 시야가 작고 진료 협조를 얻는 데 필요한 시간이 길어 육체적 부담이 상대적으로 성인에서 보다 높으며 원만한 행동 조절을 하지 못하면 양질의 진료를 해 줄 수 없어 행동 조절이 진료의 질을 결정하는 데 중요한 변수가 된다. 하지만 술자 입장에서는 특히 유치의 경우 탈락시기까지 관찰을 통해 치료의 예후 파악이 용이하고, 외과적 시술의 경우 치유가 비교적 빠른 점 등이 도움이 되며, 실제 진료에서는 끈기와 소아진료에 대한 소명 의식이 필요한 것이 성인을 대상으로 하는 경우와 비교될 수 있다.

## 2. 소아치과의 진료 형태

소아치과를 수련받은 후의 진료는 크게 일반진료의로서 단독 개원하는 것이 가장 흔한 형태이고, 일반치료의로서 단순공동형의 공동개원을 하거나, 소아치과전문진료의로서 단독개원 또는 집단개원 내의 소아치과전문진료의로서 활동하거나, 소아치과전공의끼리 단과전문형의 집단진료의가 될 수 있다. 또한 일반치과진료의에서 소아치과전문진료의로 또는 소아치과전문진료의에서 일반치과진료의로나 소아치과전문진료의에서 타과 전문진료의로 진료를 바꾸는 경우도 있을 수 있

다. 이러한 진료형태는 개인의 능력이나 관심 뿐 아니라 사회적 요구에 의해 여러 형태로 변형되거나 새로운 형태들이 계속 나타나게 될 것으로 보인다.

## 3. 개원 경향

다양해지는 사회적 요구에 따라 모든 전문직은 갈수록 전문화 또는 특화되거나 동종의 업태에서도 차별화되어가며 나아가 이러한 전문화, 차별화 과정이 지나는 복잡함을 해결하기 위해 통합적인 서비스를 제공하는 공동화의 형태도 보이며, 다른 한편으로는 실제 수요자의 편이성에 대응하는 근접화된 업태도 나타나게 된다. 치과진료형태에서도 마찬가지로 특정 환자군을 대상으로 하는 차별화, 전문화된 형태들이 실제 제도적 한계에도 불구하고 나타나고 있으며, 그러한 환자군을 종합적으로 접근하려는 치과병원 또는 공동집단도 이미 출현하고 있다. 또한 직장인이나 맞벌이 부부 등의 치과진료공급을 위하여 야간진료나 휴일근무등 진료수혜자의 접근을 편이하게 하려는 모습들도 관찰된다.

## 4. 치과진료체계에 시대변화가 미치는 영향

시대의 급격한 변화는 치과진료체계에도 막대한 영향을 끼치고 있는 데, 가장 커다란 변화는 치과진료술식의 발달을 들 수 있다. 전통적인 치료술식 외에도 매식학, 교정치료, 심미치료술식 등은 새로운 환자 수요를 촉발시키고 있다. 한편 전국민 보험제도 하에서는 실제적으로 상당한 부분이 진료의 정당한 공급을 왜곡시키고 있으나 잠재적인 의료 수요는 매우 확대되어 있

며, 현 보험체계의 미흡한 부분을 사보험형태로 보완하려는 시도들이 나타날 것으로 보인다. 이에 대한 치과 진료체계는 다양한 수요를 충족시키기 위해 단독개원의가 갖고 있는 한계를 극복하고자 하는 시도로 규모나 인적자원의 규모를 팽창시키는 대규모 진료체계로의 전환이 점차 이루어 질 것으로 예상된다. 한편 인건비의 가파른 상승, 신종 진료장비의 등장에 따른 감가 상각기간의 단축 등으로 인해 총수입 중 치과경영비용의 증가는 보다 합리적이고 경영학적인 치과경영체계를 요구하고 있으며, 의료광고형태의 변화 등도 향후 치과 진료 형태에 많은 영향을 끼칠 것으로 생각된다.

### 5. 환자 관리

근년 대기업의 광고를 통해 보인 고객 관리 개념의 변천을 살펴보면 80년대 말부터 고객관리라는 용어가 사용되기 시작하여 90년대 초기의 고객 중심 경영에 이어 고객 만족, 최근에는 고객 감동 등의 용어를 사용해 오고 있음을 관찰할 수 있다. 따라서 이에 익숙해지고 실제로 실천하는 많은 사람들이 막상 환자가 되었을 때는 응당 그에 상응하는 환자관리개념에서 더 나아가 환자 중심, 환자 만족, 환자 감동까지를 요구하게 된다. 또한 치과에서 근무하는 직원들도 단순히 관리대상이 아닌 적극적인 진료의 협업자로서 대우 받길 원하고 있으며 실제로 적절한 직원 관리가 치과 경영에 매우 큰 부분을 차지한다. 치과 경영에서 중요한 것으로 4Ps를 드는데 첫째 Production으로 실제로 어느 정도의 양과 질의 진료 업무를 했는 가이며 둘째는 Price로 어느 정도의 진료 수가를 받는 가인데 이는 cost 와 비교되는 것으로 실제 환자가 진료를 받기 위해 소요되는 모든 경비, 시간, 노력이 cost라면 실제 진료비로 내게 되는 것이 price가 되는 데 가장 적당한 수가 체계는 이 두 가지를 가장 근접시킬 수 있는 것이 된다. 세번째로는 Place로 환자의 접근이 가장 용이하며, 가시적인 곳에, 특히 최근에는 주차 환경이 좋아야 한다. 네번째는 Promotion으로 치과 의사 또는 직원의 지역 사회 내에서의 활동, 정당한 홍보 등을 통한 환자 수요의 개발을 들 수 있다. 이러한 환자 수요의 개발은 기존의 환자를 이동시키는

것이 아닌, 적극적으로 새로운 진료 수요 및 환자 수요의 창출에 목적이 있어야 한다.

### 6. 치과의 개원목표설정 및 성취단계

치과 개원시 누구나 목표를 가지고 시작하지만 각 개인의 가치관과 인생 전체의 목적에 부합되는 개원철학과 소명감을 명시적으로 적시하고 치과에 관련된 모든 직원이 이를 수지토록 하는 것 즉 mission statement가 1차적으로 필요하며, 2번째 단계로 술자 및 직원 모두의 개성과 능력, 희망에 따른 다양성을 인정하고 이러한 다양성을 통한 팀웍을 구축해야 한다. (Teamwork through Diversity) 이런 팀웍을 바탕으로 환자의 진료를 수행하는 데 일반적인 환자의 흐름은 다음 9단계를 거치게 되며 모든 단계마다 그 중요성을 인식해야 한다. 즉 환영받고 있음을 느끼게 하며 정확한 의미 전달을 하는 전화 응대는 환자의 동기 유발에 결정적이며 의료 기관의 외모나 실내 장식, 주차 시설 등이 다음 느낌을 주며, 첫 응대자와의 만남, 대기실에서 진료실로의 이동, 진찰 및 치료, 교육, 수납, 작별 및 정기 검사 등의 과정을 직원 모두가 확인하고 개선시키도록 노력해야 한다. 이러한 진료 흐름에서 각 직원의 역할 분담 및 업무 파악이 이루어지면 그 업무를 효율적으로 수행하기 위한 진료의 표준화 작업을 시행한다. 이는 특정 진료의 경우에 사용되는 재료 및 기구를 미리 표준화시켜

The Productivity Pyramid

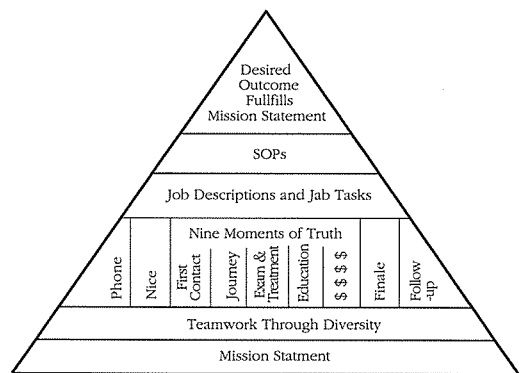


표 1

진료와 동시에 공급될 수 있도록 한다든지, 특정 진료 후 환자에게 교육할 내용을 인쇄하여 배부한다든지 하는 노력들이 포함된다. 이러한 노력과 성취를 통해 애초 목표했던 소명을 성취할 수 있게 되는 피라미드형 단계를 거치게 된다.(표1)

## 7. 전산화

우리나라에서의 의원의 전산화는 의료보험 청구용 프로그램에서 시작하여 현재는 여러 가지 의원관리 기능이 첨가되어 보급되고 있으며 의원의 전산화를 이루면 여러 가지의 부가적인 장점을 얻게 된다. 우선 의료보험 청구 작업을 원내에서 함으로써 삭감을 예방할 수 있고, 즉석에서 본인 부담금을 계산하여 환자로부터 수납이 쉽고 신뢰감을 줄 수 있으며, 환자 기록관리를 통해 장기간 내원하지 않은 환자를 쉽게 확인할 수 있고, 환자 진료 약속을 전산화함으로써 진료시간의 적당한 분배를 이룰 수 있으며, 정기검사시기를 환자에게 통보할 수 있다. 아울러 재료 사용, 기공소 관리 및 처치 내용이나 경영 상태를 일목 요연히 분석할 수 있어 경영구조를 개선할 수 있게 된다. 또한 멀티미디어를 이용한 화상 및 방사선관리 등도 가능하며 궁극적으로 서류 없는 의원(paperless office)을 생각해 볼 수도 있다.

## 8. 소아치과 개원시 도움이 되는 몇 가지 제안

의원의 이름이 새겨진 풍선, 스티커, 환아 생일 카드, 어린이날 카드, 성탄 카드, 환자소개시 감사카드 또는 전화, 정기검사 엽서 또는 전화, 초진시 방문 전 편지, 로고가 인쇄된 문방구 명함, 어린이 키에 맞는 싱크 변기, 치료 후의 아동사진 전시, 환자사진 차트에 부착, 유치원, 학교의 견학 주선, 어린이 기호를 차트에 기록하는

습관, 탈감작을 위한 오디오 비디오 사용, 대기실에 진료 내용, 구강위생교육용 소재자 비치, 건의함 설치, 환자나 보호자의 질문을 기록하여 주례회의때 전직원의 답변을 동일화, 일과 후 어려운 증례환자에게 전화, 환자의 문제점을 정확히 전달할 수 있는 대화능력 배양, 직원사기 양양을 위한 노력, 직원용 명함 제작, 일과 5분 전 짧은 다과시간

## 9. 결 론

소아치과진료를 위해서는 다음과 같은 것들이 필요한 것으로 생각된다.

- 1) 소아환자 진료의 사명감
- 2) 다양성을 통한 양질의 진료를 효율적으로 분배
- 3) 소아 환자의 소아치과에서 진료의 상식화
- 4) 정당한 사회적,경제적 보상 취득

## 참고문헌

1. 정상주, 치과의료관리학, 2ed, 의치학사, 1995
2. 체영제, 성공하는 치과의원경영, 1ed, 지성출판사, 1994
3. 김종택, 병원경영전략, 2ed, 비즈니스아카데미, 1994
4. Marsha Freeman, Standard operating procedures for pediatric dentists, 2nd ed., CA., 1996
5. Ann Page Griffin, BA, and Jasper L. Lewis Jr., Dental practice consideration, DCNA, Vol. 39, No. 4, 861-875, 1995
6. Chasteen J., A computer database approach for dental practice, JADA, Vol. 123(9) 26-33, 1992
7. Edward S. Nacht and Denis Trupkin, 15 inernal marketing tools that will improve your practice of pediatric dentistry, Journal of Clinical Pediatric Dentistry, Vol. 18, No. 1, 1-2, 1993
8. Lisa A. Block et al, Starting a Denatl Practice: Perspectives for the New Pediatric Dentist, AAPD, 49th annual meeting, 1996