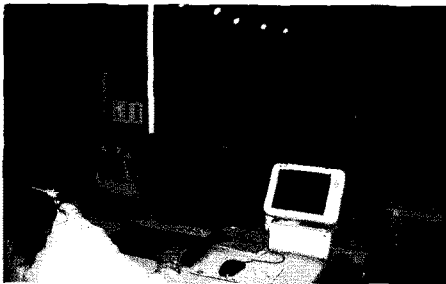


일을 즐길 줄 아는 프로들이 몽쳤다

한국건강관리협회 대전·충남지부 영상검사과



직원들의 평균연령 30대 초반, 젊음과 패기가 있어 하루하루를 열정으로 장식하는 지부가 있다. 교통의 중심이자 과학과 기술의 메카로 성장하고 있는 대전에 위치한 대전·충남지부 영상검사과가 그 주인공이다. 고된 일이라는 산 하나를 넘을 때마다 한 뼘씩 성장하는 것이 '일의 매력'이라고 자부하는 그들의 이야기가 지금 시작된다.

글 | 서희정 기자

□ 평범한 사람들의 건강한 삶을 지키는 파수꾼

나와 내 가족이 병이 들었을 때에도 생계에 지장을 받지 않고 건강한 삶을 영위할 정도의 부' 그것이 소시민들이 꿈꾸는 진정한 부의 기준이다. 평균 소득을 가지고 생활하는 이들에게 건강한 삶을 잃는다는 것이 그만큼 치명적인 위협이란 말이다. 그러나 건강에 대한 대비를 미리미리 하기에 그 접근권과 비용이 만만치 않은 것이 사실이다. 평범한 소시민들의 건강권을 위해 문턱을 낮추는 일, 그 선봉에 한국건강관리협회가 있는 셈이다. 그래서일까? 최근 한국건강관리협회 대전·충남지부에는 새로운 손님맞이에 한껏 들뜬 분위기다. 전국의 한국건강관리협회 중 3번째로 MRI기계가 대전·충남지부에 도입됐기 때문이다.

"이번 우리 협회에 도입된 MRI기계는 대전, 충남권에 있는 건강검진센터들 중에서 가장 사양이 높고 최신행이라는 장점을 갖고 있습니다. 뿐만 아니라 MRI기계의 도입으로 대전 시내를 비롯해 충남권 시민들에게 양질의 검진 결과를

보다 저렴하게 제공할 수 있는 계기를 만들어 줄 수 있어 자부심을 갖고 있습니다. 우리가 해야 할 일이 조금 많아질 순 있겠지만 한 단계씩 발전하는 이런 모습이야말로 일을 하는 보람으로 다가오죠.”

영상검사과 김광현 과장은 대전·충남지부의 MRI기계 도입을 두고 시민들의 건강접근권이 향상된 계기가 될 것이라는 자부심을 내비쳤다. 플랜카드를 걸거나 적극적인 홍보를 시작하지 않았는데도 벌써부터 문의전화의 폭이 늘었다는 걸 보면 고객들의 욕구가 얼마나 컸는지를 실감할 수 있다.

□ 기계를 다루는 손끝까지 서비스마인드를 전달하라

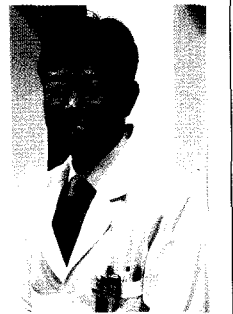
그러나 협회 내 의료장비의 업그레이드가 방문객들과 협회를 찾는 고객들의 마음을 사로잡는 전무일 수는 없다. 장비의 최적화와 함께 서비스마인드가 적절하게 융화될 때 고객만족이란 결실을 맺기 때문이다. 다른 검사 역시 마찬가지지만 영상검사과의 검사 종류에는 고객과 1대1로 대면하는 경우가 잦다. 거기에 고객들의 니즈(needs)가 높은 검사 항목이 많아 최대한 자세하게 설명하는 것이 중요하다.

“육체적으로나 정신적으로 힘든 경우가 많지만 그래도 한 두 마디로 검사가 끝난다면 고객들이 만족하지 못하는 상황이 발생하죠. 건강하거나 이상 소견이 없다 하더라도 그분들의 건강상태에 대해 자세히 설명해 주는 게 고객의 입장에서 만족도를 높이는 결과가 아닐까요?”

지난 14년간 대전·충남지부 영상검사과의 안살림을 꾸려나가고 있는 박성오 팀장의 말이다. 작은 배려가 최상의 서비스를 만든다는 것은 이런 사소한 생각의 차이에서부터 시작되는 듯하다. 든든한 기동역할로 영상검사과의 지표를 정하는 김광현 과장과 직원들을 다독여가며 목표를 이룰 수 있도록 배려하는 박성오 팀장. 그들을 믿고 따르는 직원들이 영상검사과의 동력이자 무기인 셈이다. 회식자리에서 조차 빠지는 사람이 없다고 하니 그들의 팀워크가 끈끈함으로 엮여있겠구나 짐작해본다. 그래서 일까? 지부 특성상 서산과 태안 등 지역 소도시로의 출장검진이 잦지만 불평이나 불만을 갖는 직원이 없다. 실무자들의 고생스러움을 알기에 권위를 벗고 허심탄회하게 속내를 이야기 할 수 있는 문화가 존재하기 때문일 거라는 생각이 들었다. ⑥



Interview



김 광 현 영상검사과장
한국건강관리협회 대전·충남지부 영상검사과

- ① 지부에 있으면서 가장 보람을 느꼈던 순간이 있다면
- ② 우리지부는 지역 여건상 출장검진도 많이 나가는 편입니다. 한번은 공주의 한 시골마을에 검진을 나갔다가 지갑하나를 발견하고 주소지로 보내드린 적이 있었습니다. 택배를 받아보신 할아버님이 정말 감사하다는 격려 전화와 더불어 본부에도 전화를 하셔서 선행 사실이 알려진 적이 있었습니다. 별것 아닌 일이라 속스러웠는데 한편으로 시스한 실천과 관심이 누군가에게는 큰 고마움이 될 수 있겠구나 생각했습니다.
- ③ 질 높은 건강검진사업이란 어떤 것이라고 생각하십니까
- ④ 고객이 만족하고 감동하는 검진이 되어야 한다고 생각합니다. 그러기 위해서는 전문화된 의료진과 질 높은 서비스는 기본이 되어야 하고 친절함 서비스와 CT, MRI를 포함한 VP종합검진을 활성화하여 진정한 건강검진 전문기관의 면모와 직원들의 질적 향상을 고객으로부터 느끼게 감동을 얻어 갈 수 있도록 하고 싶습니다.
- ⑤ 건강검진사업의 중요성과 앞으로의 계획은
- ⑥ 가족이나 친구같이 주변인들이 아프고 난 다음에야 건강검진의 중요성을 인식하는 게 대부분의 사람들입니다. 하지만 거의 모든 질병은 정기적인 검진으로 충분히 예방할 수 있다는 사실을 인지하고 정기검진의 필요성을 미리 알았으면 합니다. 우리지부는 MRI기동을 눈앞에 두고 있는데 이번 기회를 발판으로 VP검진을 활성화할 계획입니다. 또한 PET-CT를 추가로 도입해 V,VP검진 활성화와 더불어 암의 조기발견에 노력하고 싶습니다.