

병원 신규 직원

교육 매뉴얼

개원 전에 이것만 알았더라면

직원명	
직책	
입사일	년 월 일

목차

장	제목	페이지
1장	병원 내 행동 수칙	3
2장	진료 접수·수납 프로세스	5
3장	EMR 사용법 기초	8
4장	건강보험 청구 기초	11
부록	자주 묻는 질문 FAQ	14

1장. 병원 내 행동 수칙

병원은 환자의 건강과 생명을 다루는 곳이에요. 모든 직원은 아래 행동 수칙을 숙지하고 일상 업무에서 실천해야 해요.

1-1. 기본 근무 자세

출퇴근 및 시간 관리

- 출근은 진료 시작 30분 전까지 완료해요
- 지각·조퇴·결근 시 원장님께 사전 보고해요
- 진료 시간 중 개인 휴대폰 사용은 업무 외 자제해요
- 점심·휴게 시간을 정확히 지켜요

복장 및 위생

- 지정된 유니폼을 항상 청결하게 착용해요
- 머리카락은 단정히 정돈하고 긴 머리는 묶어요
- 손 위생은 환자 접촉 전후 반드시 실시해요
- 질은 향수·액세서리는 착용하지 않아요
- 손톱은 짧고 깨끗하게 유지해요

1-2. 환자 응대 기본 원칙

핵심 원칙	
•	환자를 맞이할 때 항상 먼저 인사해요
•	환자 이름을 부를 때는 '○○○ 님'으로 호칭해요
•	환자 앞에서 다른 환자 이야기를 하지 않아요
•	환자 불만은 즉시 원장님께 보고해요
•	환자 정보는 외부에 절대 공개하지 않아요

인사말 표준

상황	표준 인사말
환자 내원 시	안녕하세요, 반갑습니다. 어떻게 오셨어요?
진료 안내 시	잠시만 기다려 주시면 곧 안내해 드릴게요.
수납 시	진료비는 ○○원입니다. 영수증 드릴까요?
환자 귀가 시	안녕히 가세요. 불편하신 점 있으시면 연락해 주세요.
전화 응대 시	안녕하세요, ○○의원입니다. 무엇을 도와드릴까요?

1-3. 개인정보 보호 수칙

의료기관은 개인정보 보호법과 의료법에 따라 환자 정보를 엄격히 관리해야 해요.

- 환자 정보를 외부에 유출하면 법적 처벌을 받을 수 있어요
- 업무 외 목적으로 환자 정보를 조회하면 안 돼요
- 퇴근 시 컴퓨터 화면을 반드시 잠금 처리해요
- 종이 서류는 파쇄기로 처리해요
- SNS에 병원 내부나 환자 관련 내용을 올리지 않아요

개인정보 유출 시 처리 절차
• 즉시 원장님께 보고해요
• 유출 경위를 서면으로 작성해요
• 재발 방지 조치를 함께 수립해요

1-4. 응급 상황 대처

환자 응급 상황 발생 시

1. 즉시 원장님을 호출해요
2. 필요 시 119에 신고해요
3. 응급 키트 위치를 숙지해요
4. 환자를 안정시키고 주변을 정리해요

화재·재난 발생 시

5. 원장님 및 직원에게 즉시 알려요
6. 119에 신고해요
7. 환자를 안전한 곳으로 대피시켜요
8. 비상구 위치를 평소에 숙지해요

2장. 진료 접수·수납 프로세스

진료 접수부터 수납까지의 전체 흐름을 이해하면 업무 효율이 높아지고 환자 불만이 줄어요.

2-1. 진료 접수 프로세스

신환(처음 오시는 환자) 접수

9. 환자에게 밝게 인사해요
10. 신환 등록 용지를 드리고 작성을 안내해요
11. EMR에 환자 기본 정보를 등록해요 (이름, 생년월일, 연락처, 주소)
12. 건강보험증 또는 신분증을 확인해요
13. 내원 목적(주증상)을 확인하고 EMR에 기록해요
14. 대기 순서를 안내해요

구환(기존 환자) 접수

15. 환자 이름 또는 생년월일로 EMR에서 검색해요
16. 연락처·주소 변경 여부를 확인해요
17. 오늘 내원 목적을 확인해요
18. 대기 순서를 안내해요

접수 시 자주 하는 실수

- 이름이 같은 환자가 있을 수 있어요 — 반드시 생년월일로 이중 확인해요
- 건강보험 자격 상실 환자 — 수납 전 자격 확인 필수예요
- 미성년자 — 보호자 동반 여부 확인해요

2-2. 대기 환자 관리

- 대기 환자가 많을 때 예상 대기 시간을 안내해요
- 30분 이상 대기 시 중간 안내를 해드려요
- 순서가 바뀌는 경우 환자에게 미리 설명해요
- 대기 중 불편함이 없는지 수시로 확인해요

2-3. 수납 프로세스

건강보험 적용 진료 수납

19. 원장님 처방 후 EMR에서 수납 화면을 열어요
20. 건강보험 본인부담금을 확인해요
21. 환자에게 진료비를 안내해요
22. 결제를 받아요 (현금·카드·모바일 페이)
23. 영수증을 발행해요
24. 약 처방이 있으면 처방전을 출력해 드려요

비급여 진료 수납

25. 비급여 수납은 원장님 확인 후 진행해요
26. 시술별 비급여 금액표를 숙지해요
27. 고액 시술은 사전에 환자에게 금액을 고지해요
28. 현금 수납 시 현금영수증 발행 여부를 확인해요

결제 방법	처리 방법	주의사항
신용/체크카드	카드 단말기 결제	영수증 반드시 출력
현금	현금 수납 후 영수증 발행	현금영수증 발행 여부 확인
모바일 페이	QR코드 또는 단말기	결제 완료 확인 후 영수증
간병인/보호자 대리	위임장 확인 후 처리	미성년자는 보호자 확인

2-4. 예약 관리

전화 예약

29. 환자 이름, 연락처, 예약 날짜·시간을 확인해요
30. EMR 예약 화면에 등록해요
31. 예약 확인 문자를 발송해요

노쇼 방지

- 예약 하루 전날 리마인드 문자를 발송해요
- 예약 시간 30분 전 미내원 시 확인 전화를 드려요
- 노쇼 발생 시 EMR에 기록하고 원장님께 보고해요

3장. EMR 사용법 기초

EMR은 병원 운영의 핵심 시스템이에요. 기본 기능을 숙지하면 업무 속도가 크게 빨라져요.

EMR 사용 기본 원칙
• 본인 계정으로만 로그인해요 — 타인 계정 사용 금지
• 자리를 비울 때는 반드시 화면 잠금을 해요
• 비밀번호는 주기적으로 변경하고 타인에게 알려주지 않아요
• EMR 오류 발생 시 즉시 원장님께 보고해요

3-1. 로그인 및 기본 화면

32. 바탕화면에서 EMR 프로그램을 실행해요
33. 본인 ID와 비밀번호를 입력해요
34. 오늘 날짜와 진료 일정을 확인해요
35. 대기 환자 목록이 표시되는 화면을 기본으로 사용해요

3-2. 환자 등록

신환 등록 순서

36. 상단 메뉴에서 [환자 등록] 또는 [신환 등록]을 클릭해요
37. 이름, 생년월일, 성별을 입력해요
38. 연락처(휴대폰), 주소를 입력해요
39. 건강보험 유형을 선택해요 (건강보험/의료급여/자동)
40. 저장을 클릭해요

환자 등록 시 주의사항
• 이름과 생년월일이 정확한지 반드시 확인해요
• 동명이인 여부를 생년월일로 확인해요
• 외국인 환자는 여권번호 또는 외국인등록번호를 입력해요
• 의료급여 환자는 수급자 자격 확인 후 등록해요

3-3. 접수 처리

41. 환자 검색창에 이름 또는 생년월일을 입력해요
42. 해당 환자를 선택해요
43. [접수] 버튼을 클릭해요
44. 주증상(내원 사유)을 간단히 입력해요
45. 접수 완료 후 대기 목록에 표시되는지 확인해요

3-4. 수납 처리

46. 진료 완료된 환자를 선택해요
47. [수납] 버튼을 클릭해요
48. 처방 내역과 청구 금액을 확인해요
49. 결제 방법을 선택해요 (카드/현금)
50. [수납 완료] 버튼을 클릭해요
51. 영수증을 출력해요

3-5. 예약 등록

52. 상단 메뉴에서 [예약] 탭을 선택해요
53. 예약 날짜와 시간을 선택해요
54. 환자를 검색해서 선택해요
55. 예약 메모(내원 목적 등)를 입력해요
56. [예약 저장]을 클릭해요

3-6. 자주 발생하는 오류 대처

오류 상황	대처 방법
로그인이 안 될 때	비밀번호 확인 후 재시도 — 3회 실패 시 원장님께 보고
환자 검색이 안 될 때	생년월일로 재검색 — 미등록 환자이면 신규 등록
수납 금액 오류	진료 내역 확인 후 원장님께 확인 요청
프로그램 느릴 때	다른 창 닫고 재시도 — 지속 시 재시작
인터넷 연결 오류	랜선 확인 후 원장님께 보고

4장. 건강보험 청구 기초

건강보험 청구는 병원 수입과 직결되는 중요한 업무예요. 기본 구조를 이해하면 오류를 줄일 수 있어요.

4-1. 건강보험 청구란

환자에게 진료를 제공하면 그 비용 중 일부를 건강보험공단에 청구해요. 건강보험공단이 심사 후 병원에 지급하는 방식이에요.

구분	부담 주체	비율(예시)
본인부담금	환자가 직접 납부	20~60%
공단부담금	건강보험공단이 병원에 지급	40~80%
비급여	환자가 전액 납부	100%

4-2. 청구 기본 용어

용어	의미
요양급여	건강보험이 적용되는 진료
비급여	건강보험이 적용되지 않는 진료
본인부담금	환자가 직접 내는 금액
공단부담금	건강보험공단이 부담하는 금액
삭감	청구한 금액 중 심평원이 인정하지 않는 부분
심평원	건강보험심사평가원 — 청구 내용을 심사하는 기관
EDI	전자 청구 시스템 — EMR과 연동됨

4-3. 청구 주기와 절차

청구 주기

건강보험 청구는 매월 1일부터 말일까지 진료한 내용을 다음 달 10일까지 청구해요.

청구 절차

57. 월말에 EMR에서 청구 파일을 생성해요
58. 심평원 EDI 시스템에 청구 파일을 업로드해요
59. 청구 결과 통보를 확인해요 (보통 45일 이내)
60. 삭감 내역이 있으면 원장님께 보고해요
61. 공단부담금이 지정 계좌로 입금돼요

청구 시 주의사항
• 청구 마감일(매월 10일)을 반드시 지켜요
•처방 코드가 정확한지 확인해요
• 삭감 내역은 이의 신청이 가능해요 — 원장님께 즉시 보고해요
• 청구 오류가 반복되면 환수 처분을 받을 수 있어요

4-4. 원무 직원이 챙겨야 할 청구 포인트

- 접수 시 건강보험 자격을 확인해요 (EMR 자동 확인 기능 사용)
- 수납 시 본인부담금 금액이 맞는지 확인해요
- 처방전 발행 시 약국 코드가 정확한지 확인해요
- 의료급여 환자는 별도 청구 절차가 있어요
- 장기 요양 환자는 별도 청구 확인이 필요해요

4-5. 건강보험 자격 확인 방법

62. EMR 접수 화면에서 [자격 확인] 버튼을 클릭해요
63. 자격이 확인되면 정상 접수해요
64. 자격 미확인 시 환자에게 확인을 요청해요
65. 자격 상실 환자는 전액 본인 부담으로 안내해요

건강보험 자격 상실 환자 안내 멘트
• 안내 멘트: '현재 건강보험 자격이 확인되지 않아요. 오늘 진료비는 전액 본인 부담으로 납부하셔야 해요. 나중에 자격이 확인되면 환급받으실 수 있어요.'

부록. 자주 묻는 질문 FAQ

접수·수납 관련

질문	답변
환자가 건강보험증을 안 가져왔어요	주민등록번호로 자격 조회 가능해요. EMR 에서 확인해요.
환자가 카드 결제 후 취소를 요청해요	원장님께 보고 후 처리해요. 당일 취소는 단말기에서 가능해요.
영수증 재발급 요청이 왔어요	EMR 에서 해당 날짜 수납 내역 조회 후 재발급해요.
예약 취소 연락이 왔어요	EMR 예약 화면에서 취소 처리하고 원장님께 보고해요.
환자가 진료비가 너무 비싸다고 해요	영수증을 드리고 항목 설명을 해요. 불만이 지속되면 원장님께 연결해요.

EMR 관련

질문	답변
실수로 환자를 잘못 등록했어요	원장님께 즉시 보고하고 수정 처리해요.
접수를 실수로 취소했어요	원장님께 보고 후 재접수해요.
EMR 이 갑자기 꺼졌어요	재시작 후 마지막 작업 내용 확인해요. 이상 지속 시 원장님께 보고해요.

건강보험 관련

질문	답변
의료급여 환자 수납은 어떻게 해요?	의료급여 본인부담금 기준표를 확인 후 처리해요. 원장님께 확인 요청해요.
산재 환자가 왔어요	산재 접수 절차가 다르므로 원장님께 즉시 보고해요.
자동차보험 환자가 왔어요	자동차보험 접수 절차 확인 후 원장님께 보고해요.

교육 이수 확인

위 내용을 충분히 숙지하였음을 확인합니다.

구분	이름	서명	날짜
교육 이수자			년 월 일

구분	이름	서명	날짜
교육 담당자			년 월 일

개원 전에 이것만 알았더라면 | medipost.kr