

계명대학교 동산병원 인증
진료 규정

지침서 (I-006)
외래환자 등록절차 지침

관련 규정	진료 규정 제8조
입안 부서	외래원무팀
담당 부서	외래원무팀, 진료협력센터
제정 일	2009년 04월 01일
검토 주기	2년
검토	2010년 11월/11년 06월/12년 11월/14년 10월/16년 06월/17년 03월/17년 06월/18년 10월/19년 06월/19년 11월/20년 03월/20년 11월
승인 일	2010년 11월 30일/11년 06월 07일/12년 11월 27일/14년 10월 28일/16년 07월 13일/17년 04월 07일/17년 06월 30일/18년 11월 01일/19년 06월 26일/19년 12월 13일/20년 03월 31일/20년 11월 25일
최근 개정	2010년 11월/11년 06월/14년 10월/16년 07월/17년 04월/17년 06월/18년 11월/19년 06월/19년 12월/20년 03월/20년 11월
검토 예정	2022년 11월

계명대학교 동산병원 인증 진료 규정

지침서 (I-006)
외래환자 등록절차 지침

목적 (Purpose) :

외래환자의 등록절차를 수립하여 환자 및 보호자에게 병원이용에 필요한 정보를 제공하고 외래진료가 원활하게 운영되어 적절한 진료가 이루어지도록 하기 위함이다.

정의 (Definitions) :

1. '신환'이란 본 병원에 처음으로 내원한 환자
2. '초진'이란 해당 진료과에서 첫 진료를 접수한 경우 또는 마지막 진료일로부터 90일 넘어 재 접수한 환자(추적관찰이 필요해서 1년 또는 6개월 후 예약환자는 재진환자로 정의함)
3. '재진'이란 동일 진료과에서 90일 이내 재 접수한 환자

정책 (Policy) :

1. 외래환자 등록절차를 갖추고, 이를 준수한다.
2. 외래환자 등록 시 환자에게 정보를 제공한다.
3. 진료일정 및 서비스에 대한 정보를 제공한다.

절차 (Procedure) :

1. 의료기관에서 제공되는 서비스 범위
 - 가. 외래진료시간안내 리플렛을 제작하여 비치한다.
 - 나. 교수 진료시간표 및 교수 진료시간 변경사항 안내: 대형 비디오월(외래로비)
 - 다. 홈페이지에서 외래진료절차 및 외래진료시간표를 공지한다. (<http://www.dsmc.or.kr> → 계명대학교 동산병원 → 병원안내 → 외래진료안내 → 진료절차, 진료시간표)
 - 라. 진료과 선택 안내
: '처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구'와 전화예약센터에서는 상담직원이 진료의뢰서와 환자의 주증상에 따라 진료과를 안내하고 설명한다.
2. 외래환자의 등록
 - 가. 병원에 내원하는 외래환자는 '처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구'나 외래원무팀에서 등록한다.
 - 나. '처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구'나 외래원무팀에서는 신분증, 건강보험증(의료급여증), 요양(의료)급여의뢰서 등을 확인하고 원무 접수프로그램에 등록한다.
 - 다. 등록 시 환자확인용 환자이름과 등록번호 2가지를 사용하고, 등록번호로 확인할 수 없는 경우 생년월일로 확인할 수 있다.
 - 라. 외래 초진환자 등록절차

- 1) 진료협력센터의 '처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구'에서 요양(의료)급여의뢰서 또는 신분증을 확인하여 등록한다.
- 2) 신환은 등록번호를 부여하고 환자의 기본정보를 등록한다.
- 3) 처음 내원한 환자는 동의서(개인정보수집 이용, 개인정보 제3자 제공, 일반, 별첨1)를 받는다.
- 4) 타 병원 영상자료를 지참한 경우 영상CD등록기에 입력 또는 입력할 수 있도록 안내한다.
- 5) 타 병원 지참물(요양급여의뢰서, 의무기록 사본)은 외래진료예약증과 함께 진료과에 제출하도록 설명한다.

마. 외래 재진환자 등록절차

- 1) 외래진료예약증 또는 진료 후 안내문을 지참한 환자는 해당 진료과에 접수한다.
- 2) 환자의 기본정보에 대한 변경 시 수정하여 등록한다.

바. 당일 내원환자

: '처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구'에서 당일 진료가 가능한 환자는 해당 진료과로 등록하고, 당일 진료가 가능하지 않은 진료과는 진료가능한 날로 예약한다.

3. 진료 예약방법

: 외래진료를 원하는 환자는 초·재진 모두 진료예약 할 수 있으며 예약방법은 아래와 같다.

가. 전화 예약: ARS 1577-6622

나. 간편 예약: 환자가 남긴 연락처로 유선 상담하여 예약

- 1) 인터넷 예약: 환자가 계명대학교 동산병원 홈페이지에 휴대폰 본인 인증 후 연락처를 남기면 접수사항을 확인하여 유선 상담하고 진료 예약한다.
- 2) 모바일 예약: 환자가 계명대학교 동산병원 모바일 앱을 실행하여 연락처를 남기면 접수사항을 확인하여 유선 상담하고 진료 예약한다.

다. 방문 예약: 08:30~17:30(월~금), 08:30~12:30(토), 환자가 직접 방문하여 예약한다.

라. 예약정보는 진료신청 당일, 진료예약 전일 14:00에 알림톡 또는 문자로 전송을 하여 안내한다.

4. 외래 진료절차

가. 진료시간은 08:30~17:30(월~금), 08:30~12:30(토)까지 이루어진다.

나. 신환 및 초진 예약환자, 당일 방문자는 처음 오신 분/진료과 첫 방문 창구에서 등록하고, 재진예약 환자는 해당 진료과에 접수한다.

다. 타 병원 영상자료를 지참한 경우 영상CD등록기에 입력 또는 입력할 수 있도록 안내한다.

라. 외래진료예약증 또는 진료 후 안내문을 지참한 환자는 해당 진료과에 접수한다.

마. 진료는 예약환자를 우선으로 하며, 당일 진료환자는 접수순서에 따라 진료를 시행한다.

응급상황인 경우 의료인의 판단에 따라 우선하여 진료 할 수 있다.

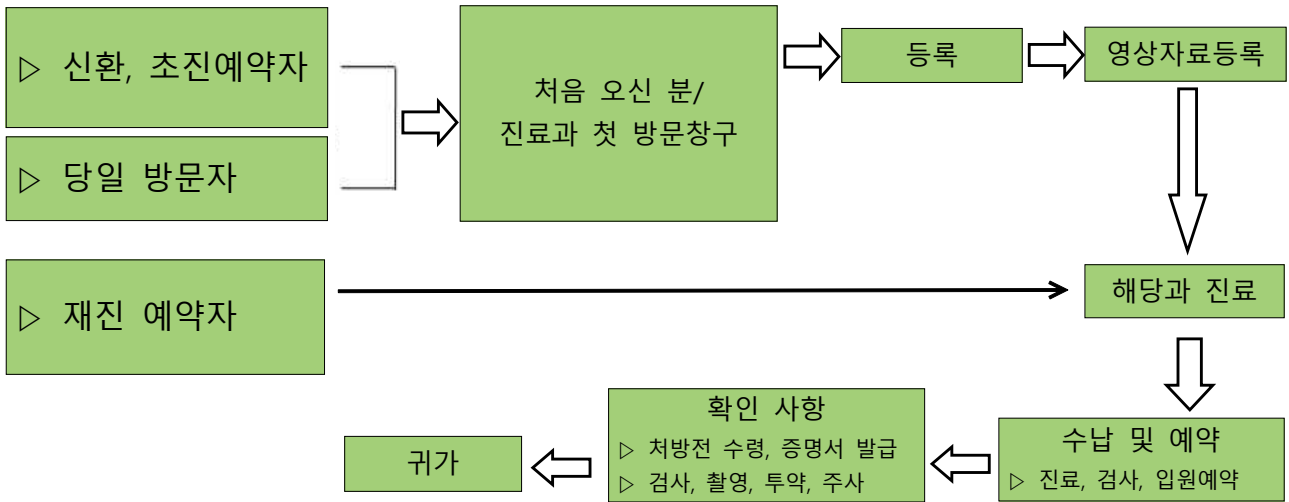
바. 진료 후 해당 검사, 처치 내용 및 예약진료일 등을 설명한다.

사. 외래원무팀 수납창구에서 수납하도록 안내한다.

아. 처방전 수령, 증명서 발급, 검사, 촬영, 투약, 주사, 예약(검사, 진료, 입원)등을 한다.

자. 귀가

< 외래 진료절차 흐름도 >



5. 진료 대기환자 관리

- 가. 진료실 대기 안내는 진료안내 모니터를 통해 당일 예약환자와 대기자 정보를 표시 한다.
- 나. 예약시간보다 진료가 지연이 될 때는 진료지연 대기시간과 지연사유를 안내문구로 공지하고, 환자 및 보호자에게 설명한다.
- 다. 외래진료가 30분 이상 지연될 경우 모니터를 통해 안내하고, 진료대기실에 대기하고 있는 환자 또는 보호자에게 설명한다.
- 라. 외래접수(수납) 대기환자는 순번대기표 순서에 따라 접수한다.
- 마. 외래접수(수납) 대기환자가 많아 업무가 지연될 경우 필요시 창구 담당자가 팀장에게 보고, 업무지원을 요청한다.

6. 외래등록 시 환자에게 설명해 주어야 하는 정보

- 가. 개인정보보호 및 동의절차: 처음 내원한 환자는 동의서(개인정보수집 이용, 개인정보 제3자 제공, 일반, 별첨1)를 설명하고 받는다.
- 나. 당일 접수환자의 경우 진료 대기시간이 길어질 수 있다고 설명한다.
- 다. 타 병원 영상자료를 지참한 경우 영상CD등록기에 입력 또는 입력할 수 있도록 안내한다.
- 라. 요양급여의뢰서 및 의료급여의뢰서 미지참 환자는 진료 후 사후제출은 요양급여로 인정할 수 없음을 설명한다.
- 마. 진료비 확인 방법
 - 1) 비급여진료비는 환자가 확인 할 수 있도록 1층 약국 옆, 2층 검사예약창구 옆에 각각 게시한다.
 - 2) 진료비 확인 요청 시 '진료비 세부내역 확인서' 및 '영수증'을 출력하여 설명한다.
 - 3) 예약검사는 진료 후 안내문에 검사비를 적어서 준비 할 수 있도록 안내 한다.

7. 진료일정 및 서비스에 대한 정보

- 가. 외래 진료일정표 관리는 외래원무팀에서 한다.
- 나. 외래 진료일정표는 진료과목과 세부전문 진료과목의 진료일정을 명기한다.

- 다. 진료과에서 진료의사의 학회, 출장, 휴가 등으로 인한 진료일정 변경 시 해당기간 예약된 환자(보호자)에게 문자메시지 또는 유선으로 안내하며, 6개월 이상의 해외연수 등의 경우에는 홈페이지 및 대형 비디오월(외래 로비)에 공지한다.
- 라. 병원사정으로 진료예약환자에게 진료관련 공지가 필요한 경우 진료협력센터에서 알림톡 또는 문자 메시지로 안내한다.
- 마. 외래 진료일정 공지는 대형 비디오월(외래로비), 외래 진료시간안내 리플렛, 동산의료원 소식지, 홈페이지, 외래 진료비계산서 등에 공지한다.
- 바. 진료일정 변경은 매년 3월과 9월 변경하는 것을 원칙으로 하며, 필요 시 수정 후 공지하여 외래환자에게 정확한 정보를 제공한다.
- 사. '계명대학교 동산병원 이용안내'와 '외래진료시간안내' 리플렛을 제작하여 비치한다.

참고자료 (Reference) :

1. 국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙
2. 의료급여법 시행규칙
3. 요양급여의 적용기준 및 방법에 관한 세부사항과 심사지침
4. 개인정보보호법 제17조

