

신경과 개원의로서의 역할-행복한 개원의로의 길



이 창 훈

이창훈 신경과

개원, 또 다른 행복의 시작

- ◆ 개원 - 판단력 부족
- ◆ 폐업 - 인내력 부족
- ◆ 재개원 - 기억력 부족
- ◆ 행복 찾기 - 의사이면서 CEO의 정체성 확립
진료와 경영의 상생

성공 개원의 길잡이

1. 개원 시 고려 사항
 - 1) 장소 선정이 가장 중요
 - 2) 효율적인 시설 투자
 - 3) 홍보
 - 4) 직원 교육
 - 5) 주변 병의원, 대학병원과의 관계
2. 개원의 유형과 특성
 - 1) 일반 내과 환자를 주로 진료하는 경우
 - 위험 부담은 비교적 적으나 주변 내과에 비해 경쟁력이 떨어질 수 있어 충분한 의학 지식과 내과적 시술에 대한 많은 경험이 필요하다.
 - 2) 신경과 환자를 주로 진료하는 경우
 - 주변 병의원에 상대적인 경쟁력이 있고 신경과 의사의 정체성을 느낄 수 있으나 의료 사고의 위험이 상대적으로 많다.

성공 개원의 길잡이

2. 개원의 유형과 특성
 - 3) 일반의 유형의 진료를 하는 경우
 - 단기간의 수익 구조 개선에는 도움이 되나 정체성과 미래 경영에 적신호가 발생할 수 있다.
 - 4) 신경과 혹은 타과와 공동 개원하는 경우
 - 5) 척추 전문병원, 검진 의료기관 등과 제휴하는 경우
 - 6) 입원실을 운영하는 경우
 - 어지럼증, 이명, 두통 등의 환자를 진료하는 경우
 - 뇌졸중, 치매 등의 환자를 진료하는 경우
 - 요양병원, 노인병원

신경과 세부 전문의원을 표방하는 경우

- ◆ 뇌졸중
 - 주변 병의원에 경쟁력이 있고 신경과 검사를 할 수 있으며 환자가 많고 오랫동안 주치의 관계를 유지할 수 있다.
 - 의료 사고의 위험이 있어 세심한 주의를 요한다.
- ◆ 신경생리검사 - EMG, NCV, EP, EEG
 - 대외적인 신뢰도가 있고 주변 병의원과 유대 관계가 좋으면 경영과 진료에 상당한 도움이 된다.
- ◆ 두통, 어지럼증, 이명
 - 적절한 시설과 전문 지식을 갖추면 주변 병의원에 비해 상대적인 경쟁력이 높아 부가가치가 높다.

신경과 세부 전문의원을 표방하는 경우

◆ 치매

타과에 비해 차별적인 우위에 있어 주변 복지관과 보건소와 연계하면 좋다.
상대적인 높은 경쟁력을 유지하기 위해 시설과 진료에 있어
주변 의료기관이나 타과의 차별화가 필요하다.

◆ 수면 장애

전문적인 시설과 지식, 경험이 있으면 부가가치가 높다.

◆ 간질

◆ 통증

전문 지식과 경험이 많으면 부가가치는 있으나
타 의료기관과의 경쟁이 치열하고 의료사고 등 상대적인 위험 부담이 있다.

환자 진료와 관리

- 타과에 비해 의료사고의 위험이 상대적으로 많아 세심한 주의가 필요하다.
- 초진 시 향후 발생 가능한 경우를 미리 주지시켜 원치 않는 상황이 발생하더라도 신속하고 적절한 치료를 받을 수 있도록 한다.
- **일정 기간이 지나도 치료 효과가 없을 경우 대학병원으로 의뢰하는 것이 좋다.**
- **노인 환자의 경우 복합적인 병을 동반하는 경우가 많아 특별한 주의가 필요하다.**
- **2, 3차 병원에서 치료받던 환자라 하더라도 치료에 의문이 가는 경우
당병원의 진단과 진료기록에 전적으로 의존하지 말고 재조사가 필요하다.**
- 대학병원과의 긴밀한 협조가 치료와 관리에 도움이 된다.
- 소개 환자나 원거리에서 오는 환자에 대한 배려가 필요하다.
- 초진 시 확실한 신뢰감을 갖도록 하고, 병에 대해 환자와 보호자가 올바른 인식을 할 수 있도록 충분히 설명을 한다.

환자의 불만

◆ Nikkei Medical이 Yahoo 리서치에서 인터넷 조사

고혈압, 고지혈증, 당뇨병, 위.십이지장궤양, 천식, 알레르기성 피부염
조울증 중 어느 질환으로 최근 1년 간 진찰을 받고 처방약을 사용하는
1720명을 대상 - 유효 대답 1161명(남 730, 여 431)
10대(3), 20대(138), 30대(354), 40대(362), 50대(205), 60대(99)

의사의 설명이나 지도에 불만을 가진 적이 있다. 56.8%
불만을 계기로 의료기관을 바꿨다. 48.6%

- ◆ **여성 환자의 반수는 친구.지인에게 병원에 대해 악평을 했다.**
- 의사(남16, 여10), 간호사 외(9, 11), 부모나 배우자, 가족(37, 53)
친구. 지인(25, 48), 투사나 인터넷 등에 글(2, 3), 침묵(40, 24)

환자의 불만 유형

- 앞으로의 치료 전망을 알려주지 않았다 46%
- 의사의 설명이나 지도가 거의 없었다 36%
- 의사의 태도가 거만스러웠다 31%
- 어떠한 병, 상태인지를 이해할 수 없었다 24%
- 질문에 대해 충분히 대답해주지 않았다 24%
- 의사에게 질문할 수 있는 분위기가 아니었다 24%
- 일상생활의 주의점을 충분히 지도해주지 않았다 19%
- 의사의 말투가 무례하였다 13%
- 약의 복용방법을 충분하게 지도해주지 않았다 12%
- 도저히 지킬 수 없는 지도를 받았다 7%
- 의학용어가 어려워 이해할 수 없었다 6%

설명 실력 향상법

- ◆ 환자에게 모형, 그림, 글 등을 직접 보여주면서 말하는 것이 좋다.
- ◆ 직접 자세 교육, 식이 요법 등 생활 교육
- ◆ 소책자 및 질환 별 관리방법과 주의사항 안내문 활용

개원 전략

- ◆ **발상의 전환**
- ◆ **변화와 혁신**
- ◆ **선택과 집중, 아웃소싱(외부 위탁)**
- ◆ **이미지 마케팅, 브랜드 마케팅, 효율적인 홍보**
포스터, 소책자, 원내 TV, 인터넷, SNS
- ◆ **직접 교육 및 시술**
- ◆ **환자의 차별화**
만족할만한 치료 효과를 기대할 수 없는 불만 환자는 친절하게 진원하고 단골 환자를 배출한다.

직원 교육

- ◆ 인사법, 접수, 환자 교육시 적절한 어휘 사용
병에 대한 기본 교육, 운동 및 식이 요법 교육,
재활 교육, 진료 시간 외에 내원한 환자 응대법
- ◆ 인센티브로 인해 환자 부담이 가는 일이 없도록
각별한 주의를 요함.

환자와의 대화법

두통, 수면장애 설문지
요즘 유행한다, 흔히 보는 환자, 원거리 환자 차트를 활용
경동맥 샘플 설명, 처방이 바뀔 때, 고비용 검사나 검사 예약 방법,
소개나 전원 환자의 경우, 진료 시 소홀한 경우는, 간질 설명,
누수 환자 방지를 위해 약 복용 방법을 간략히, 충분한 기간을 처방
약물 복용의 지시 이행 여부에 따른 대화
설명 시 모형이나 칼라가 있는 것을 활용
전원 시 관리법
MRI 등 의뢰하는 검사 시 대화

주 질환 외의 부 증상 추가 처방 시 특별한 주의를 요함

문자 메시지, e-mail 활용

원장 및 직원의 분위기, 원내 환경 변화 및 돌보기 등 서비스 개선

‘개원’이라는 길

인생은 자유롭게 여행할 수 있도록 시원하게 뚫린 대로가 아니다.

때로는 길을 잃고 헤매기도 하고,
때로는 막다른 길에서 좌절하기도 하는 미로와 같다.

그러나 믿음을 가지고 끊임없이 개척한다면
신은 우리에게 길을 열어 줄 것이다.

그 길을 걷노라면 원하지 않던 일을 당하기도 하지만,
결국 그것이 최선이었다는 사실을 알게 된다.

-A.J. 크로닌

개원 전망

- ◆ 자신이 잘 할 수 있고, 체질에 맞는 분야로
개원형태를 결정해 끊임없는 자기성찰 및
계발로 편견과 고정관념으로부터 벗어나
자신의 감정을 조절하면서 꿈을 이루어나 가면
행복해질 수 있다.

경영 전략

- ◆ **고객 관계 관리** CRM(Customer Relationship Management)
- ◆ **환자 관계 관리** PRM (Patient Relationship Management)
- ◆ **비전 (Vision)**
어떤 병원이 될 것인가(병원의 지향점)
- ◆ **미션 (Mission)**
병원의 존재이유는 무엇인가(철학)
- ◆ **핵심가치(Core values)**
병원이 존재하는 한 포기할 수 없는 가치는 무엇인가

전략이란 비전을 달성하기 위한 원칙

- **선택과 집중**
- **차별화**

경쟁력 강화

끌림

나와 병원의 향기는?

즐겁게 일하는 사람을 당할 수 없다

‘수동적으로 일하는 사람은 적극적으로 일하는 사람을 당할 수 없고,
적극적으로 일하는 사람은 웃으며 일하는 사람을 당할 수 없고,
웃으며 일하는 사람은 즐겁게 일하는 사람을 당할 수 없다’

- 문충태 저, ‘고객 주도 서비스’에서

감성경영

- ◆ **직원의 생일**
- ◆ **입사 기념일**
- ◆ **잘 먹어야 잘한다**
- ◆ **회식도 경영의 일부**
(콘서트, 영화, 연극, 뮤지컬)
- ◆ **직원 간의 갈등 관리**
- ◆ **성공적인 병원 워크숍**
(분명한 핵심 주제와 참여 직원의 의견을 들을 수 있어야 한다.)

마케팅

- ◆ **한 발짝 앞선 서비스로 직원과 고객의 마음을 잡는다**
마케팅에도 선택과 집중이 필요하다
병원을 리뷰하는 것이 마케팅의 시작이다
- ◆ **병원마케팅의 역할**
환자의 병원 결정 패턴을 파악할 필요가 있다
- ◆ **브랜드 마케팅**
차별화- 제품 차별화, 서비스 차별화, 인적 차별화, 이미지 차별화
- ◆ **병원 네이밍의 3가지 체크리스트**
 1. 영속성에 방해되지 않는 이름이 좋은 이름이다
 2. 흔한 유형의 보통 명사나 형용사로 구성된 이름은 좋지 않다
 3. 낯설음과 호기심을 불러 일으키는 이름이 좋은 이름이다.

가장 큰 성공 요인은 진정성에서 우러나오는 휴먼 터치(human touch)다.

진료의 성과

- ◆ **치료는 기본, 관계 자산이 변별력 '고객관계자산'**
 1. 관계 맺기의 시작은 '고객인지(recognition)'다.
 2. 관계 구축 행동(Relationship Building Behavior)을 실시한다
 - 10초 정도의 아이컨택(Eye Contact), 경청(Listening)
 - 개인적 감정이입(Empathy) 표현
 - 관계 비전 제시(Relationship Visioning)
 - 적극적 경청을 통해 관심을 표명하라(듣기, 말하기, 몸짓)
 - 전략적으로 답변하라
 - 비언어적 요소에 주목하라
 - 불만 환자를 줄이는 것이 우선이다
 - 부정적 소문의 확산효과가 더 크다
 - 불만은 관리될 수 있지만 충성은 관리되기 어렵다
 - 불만 환자의 누적 결과는 장기적으로 병원에 치명적 영향을 미친다
 3. 신뢰 회복

측은지심

- ◆ **자신을 인정하고 꺾 안아주고 사랑할 수 있도록**
거울 속에 비친 자신을 비하, 천대하기 보다는
이해하고 감사하고 존경하는 마음을 가질 때
타인을 이해하고 사랑하게 되며
좋은 인연을 만나게 된다
- ◆ **정명** - 타고남
- ◆ **수명** - 노력 여하에 따라, 성실
- ◆ **조명** - 누구를 만나느냐, 알아봄, 지혜
- 왕충 (AD 27 ~97) -

미인대칭비비불

- ◆ **미**소짓고 - 우리를 행복하게 합니다
- ◆ **인**사하고 - 우리의 마음을 열게 합니다
- ◆ **대**화하고 - 서로의 이해를 높여 줍니다
- ◆ **칭**찬하며 - 칭찬,감사는 서로 용기를 심어 줍니다
- ◆ **비**난하기 보다는 이해를
- ◆ **비**판하기 보다는 협조를
- ◆ **불**평하지 말자 - 불평하기보다는 칭찬을

씨익 웃고 쓰으 하자

- ◆ **씨익** 웃으면 긍정적이 되고
- ◆ 긍정적이 되면 쓰으 일을 하게 된다.
- ◆ **행복**하고 의미 있는 인생을 즐기게 된다
- ◆ **오**잘 (오늘도 잘해보자)
- ◆ **오**즐 (오늘도 즐겁게 일하자)
- ◆ **오**수 (오늘도 수고했어)
- ◆ **오**사

사람이 가장 큰 자산이다



◆ 성공이란 무엇인가 (랄프 왈도 에머슨)

- 1) 자주 많이 웃는 것
- 2) 현명한 이에게서 존경을 받고 아이들에게서 사랑을 받는 것
- 3) 정직한 비평가의 찬사를 듣고 친구의 배반을 참아내는 것
- 4) 아름다움을 식별할 줄 알며 다른 사람에게서 최선의 것을 발견하는 것

이것이 진정한 성공이다



- ◆ 건강한 아이를 낳든
한 댄스의 정원을 가꾸든
사회 환경을 개선하든
자기가 태어나기 전보다
세상을 조금이라도 살기 좋은 곳으로
만들어 놓고 떠나는 것
- ◆ 자신이 한때 이곳에 살았음으로 해서
단 한 사람의 인생이라도 행복해지는 것