

잘되는 치과의 예약시스템

강 익 제 / 엔와이치과

불경기로 가뜰이나 환자가 줄어드는 상황에서 시간의 분배가 여유롭지 않다면 업무의 효율성이 많이 떨어지게 됩니다. 특히 No-Show 환자의 관리와 함께 임플란트 수술과 같이 따라 의사와 스텝의 시간이 함께 소요되는 진료일수록 시간을 분배하기가 쉽지 않습니다.

환자가 없어도 문제이고 환자가 많으면 효율성에 더 큰 영향을 주게 됩니다. 잘되는 치과의 예약 시스템은 환자를 분류하고 표준진료시간에 맞춰서 셋팅을 하는 일련의 과정을 말합니다. 이렇게 하면 환자가 한번에 몰리지도 않고, 설사 몰리더라도 처리할 수 있는 능력이나 환자에게 대기시간의 정확하게 설명할 수 있으면, 환자의 중요성에 따라 효율적으로 처리 할 수 있습니다. 이런 효율성은 의사와 진료스텝들에게 환자에 대해 충분한 응대 시간을 줄 수 있고, 진료 외적인 시간을 관리하기에도 아주 좋습니다.

이렇게 효율적인 예약 시스템을 만들기 위해서는 F/U은 얼마 간격으로 어떻게 하는지, 예약 시스템의 종류와 정착을 위해서는 어떤 요소가 필요한지, 표준진료시간이 어떤 것이고 왜 예약시스템에 있어서 중요한 요소인지, No Show 환자를 위한 대비책이나 실제 생겼을 경우 어떤 원칙이 필요한지에 대해서 함께 의논해볼 수 있는 시간이 되었으면 합니다.

학력 및 경력

- * 한양대학교병원 치과보철과 수련
- * 치과보철과 전문의
- * 한양대학교병원 치과 외래교수
- * 대한치과의사협회 경영정책위원
- * 현, 엔와이치과 대표원장