



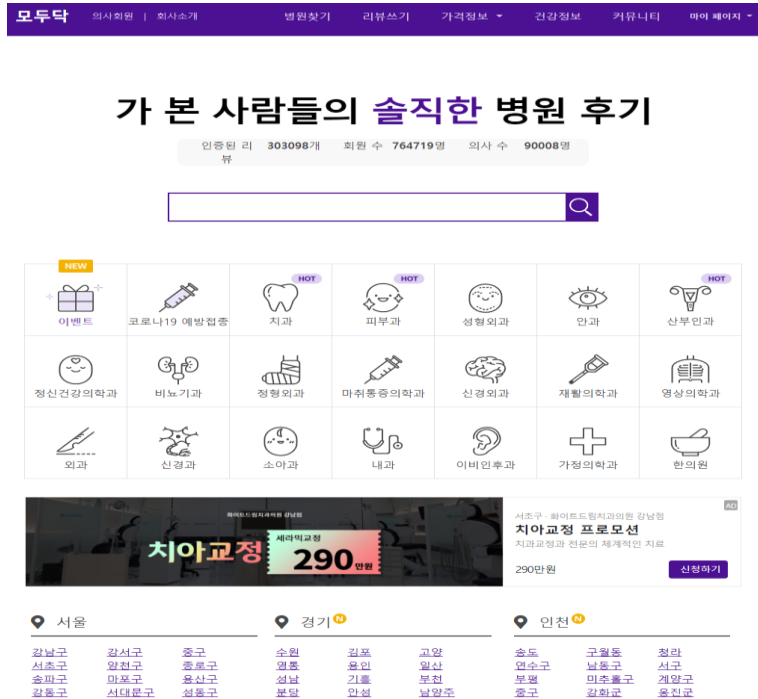
텍스트마이닝을 활용한 한의원 리뷰분석과 마케팅제언

경희대학교 의료경영학과
김초명

1. 병원 리뷰 및 활용방안소개



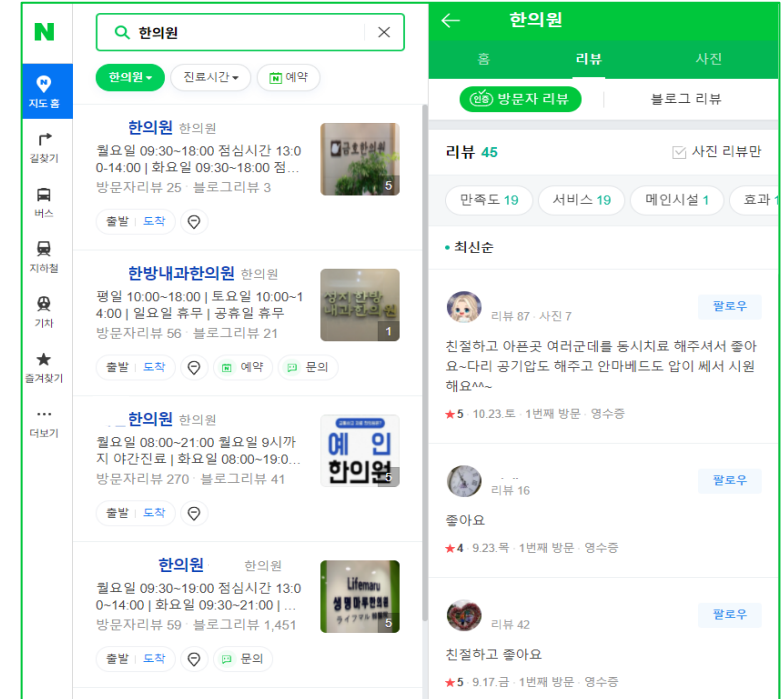
1. 병원 리뷰 플랫폼



모두닥 (app, webpage)




굿닥 (app)



네이버 방문자 기반 리뷰 서비스

- 병원서비스 구매 희망자 → 방문희망 한의원 리뷰 검색 및 확인 → 방문 → 후기 남김
- 리뷰검색 → 방문 → 후기가 **반복**되면서 "리뷰"가 병원 마케팅에 중요한 요소가 됨
- 병원리뷰 플랫폼이 제작된 후 **리뷰검색이 용이**해짐 ((구) 네이버블로그 후기)
- 블로그 후기의 경우 **신뢰도**가 떨어짐 ('**내돈내산**'과 같은 키워드로 마케팅 요소가 아님을 밝히는 블로그의 조회수가 높음)

2. 모두닥 플랫폼 한의원 리뷰 활용예시


235
0 9 0

★ 9.5 / 10

자세한 설명

치료후 결과

직원의 친절

청결함

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

받은 치료 : 침술, 추나요법, 약침, 전기침

어떤 치료를 받을지에 대한 선택권없이 이것저것 해주셔서 좀 그랬지만...
의사분은 친절하시고 침 치료 효과도 괜찮았어요
다만 비용이 비싸서 자주 여러번 다니기엔 부담스러운것 같습니다~~

치료 가격정보

전체 지출 비용	82000 원
침술	-
추나요법	-
약침	-
전기침	-

신고하기

도움이 되었어요 0

어떤 치료를 받을지에 대한 **선택권없이** 이것저것 해주셔서 **좀 그랬지만...**
 의사분은 **친절**하시고 **침 치료 효과도** 괜찮았어요
 다만 비용이 **비싸서** 자주 여러 번 다니기엔 **부담**스러운 것 같습니다~~


0 12 1

★ 6 / 10

자세한 설명

치료후 결과

직원의 친절

청결함

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

받은 치료 : 침술, 한약, 추나요법, 약침

교통사고 후유증으로 갔는데 진짜 대충대충함. 추나는 거의 30초도 안해줌. 빨리빨리 환자받으려고 하는게 보이고 교통사고 환자는 돈 안된다고 생각하는지 너무 대충함. 침치료를 있어서도 대충빨리 끝내려는게 보임.

치료 가격정보

전체 지출 비용	891550 원
침술	-
한약	-
추나요법	-
약침	-

신고하기

도움이 되었어요 1

교통사고 후유증으로 갔는데 진짜 **대충대충함**.
추나는 거의 **30초도 안해줌**. 빨리빨리 환자받으려고 하는게 보이고 교통사고 환자는 돈 안된다고 생각하는지 너무 **대충함**. 침치료를 있어서도 **대충 빨리 끝내려는게 보임**

선택권 없음

비쌌

재방문 의사 없음

치료 대충함

치료시간이 너무 짧음



개선필요

3. 텍스트마이닝 활용 리뷰데이터 수집

	hospital	stars	reviews	adress
0		10.0	병원이 전반적으로 깔끔해서 쾌적했어요대기가 좀 있지만 심하진 않은편이었고 간호사분들...	충북
1		7.5	체인 한의원이라서 망설였는데 시설도 깔끔하고 진료도 친절하게 너무 잘 봐주셨어요 그...	충북
2		10.0	사고 후유증으로 놀라서 한의원 방문 하였고 침 놔주시고 청심환 처방 해주셨습니다 편...	충북
3		8.8	오래 서있으면 발바닥이 너무 아파서 방문했습니다 진료랑 치료받는 건 괜찮았는데 별로...	충북
4		10.0	다이어트 환 처방 받았습니다 효과도 꽤 있었고 처음부터 무리하지 않는 선에서 체질에...	충북
...	
45		8.8	외관과 내부는 청결했습니다 딱히 지저분한 곳은 발견하지 못했습니다 이른 오전 진료라...	서울
46		10.0	목에 담이 걸려서 갔었는데 목이 아닌 부위에서 원인파악을 해주셔서 신기했고 그 곳을...	서울
47		6.5	허리 어깨 등 몸이 안좋아서 침을 맞으러 방문했는데 특이하게 발바닥에 침을 놔주셨고...	서울
48		8.8	발을 접질러서 서있기도 힘들었고 처음 한의원을 가서 긴장했는데요의사 선생님께서 정말...	서울
49		9.5	평소 어깨결림과 목 뻣근함 때문에 한의원음 종종 찾았는데 두리한의원은 처음 방문하게...	서울

14989 rows × 4 columns

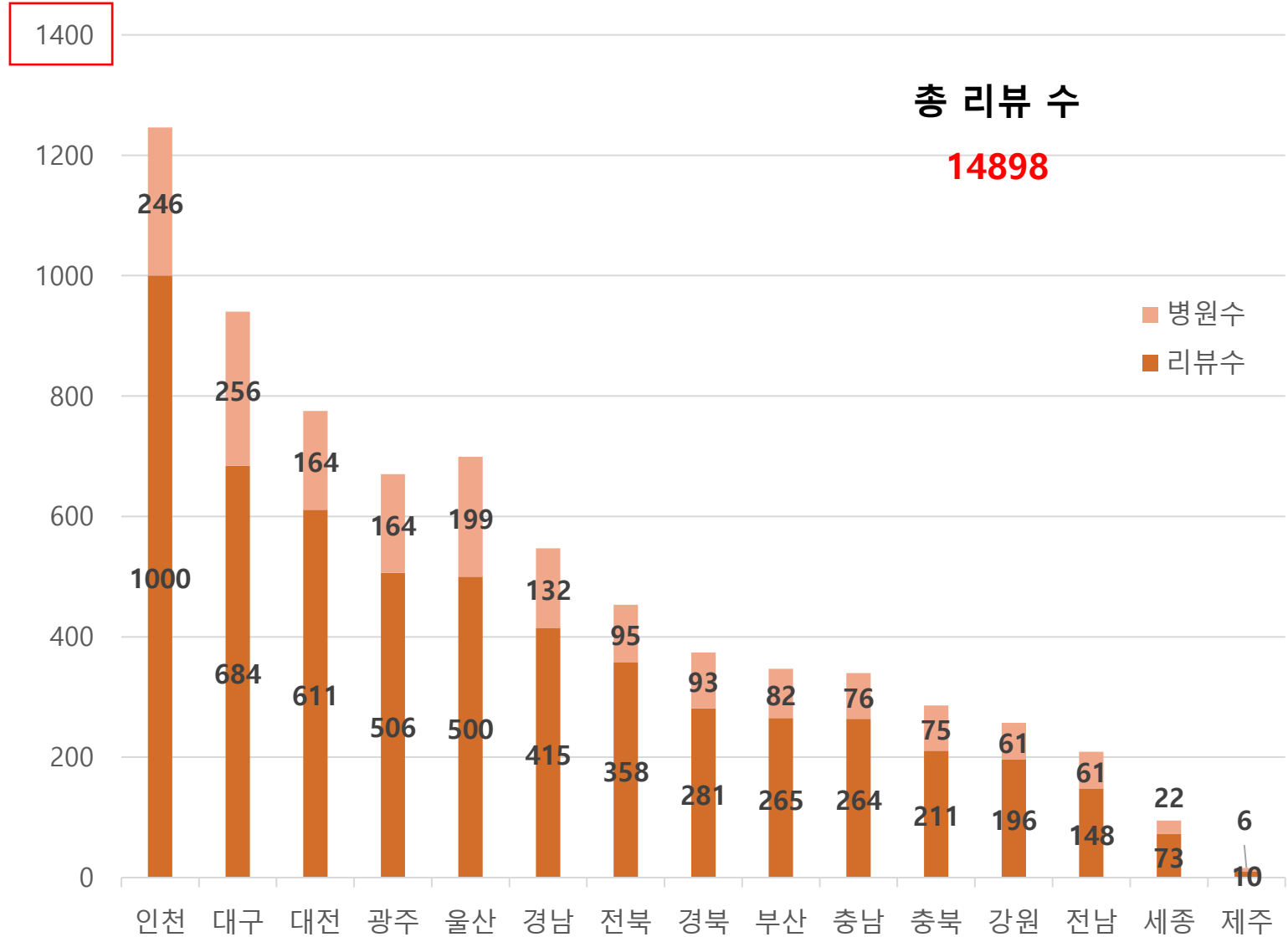
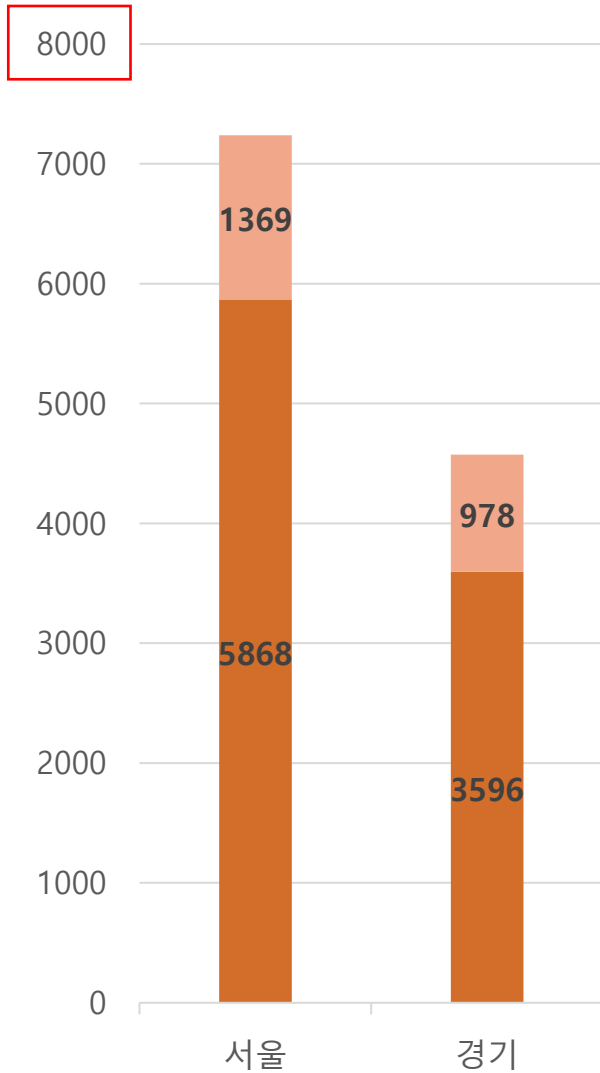
Hospital : 병원명

Stars : 별점

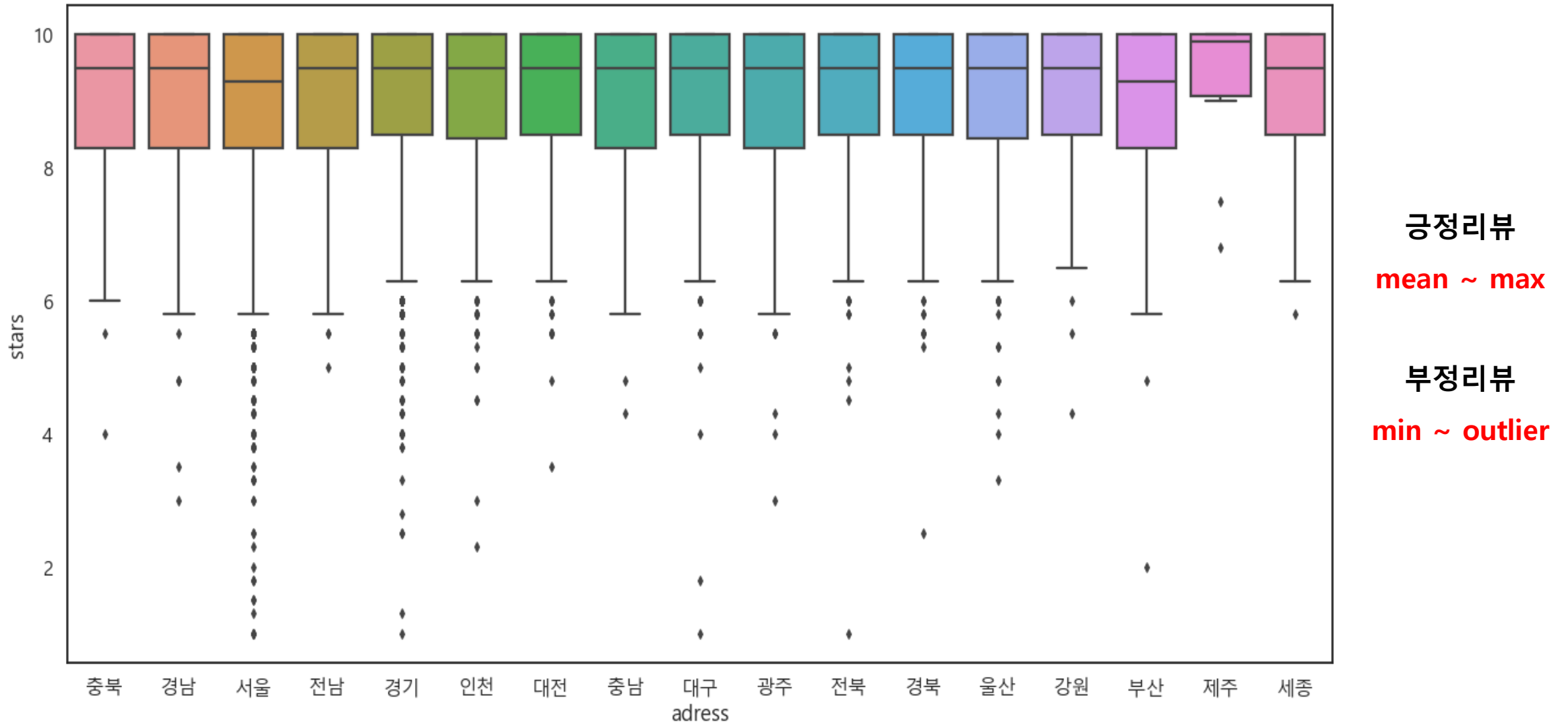
Reviews : 리뷰

Adress : 병원위치

3. 텍스트마이닝 활용 리뷰데이터 수집

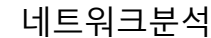
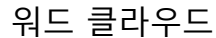


3. 텍스트마이닝 활용 리뷰데이터 수집



2. 지역별 한의원 긍정리뷰 분석



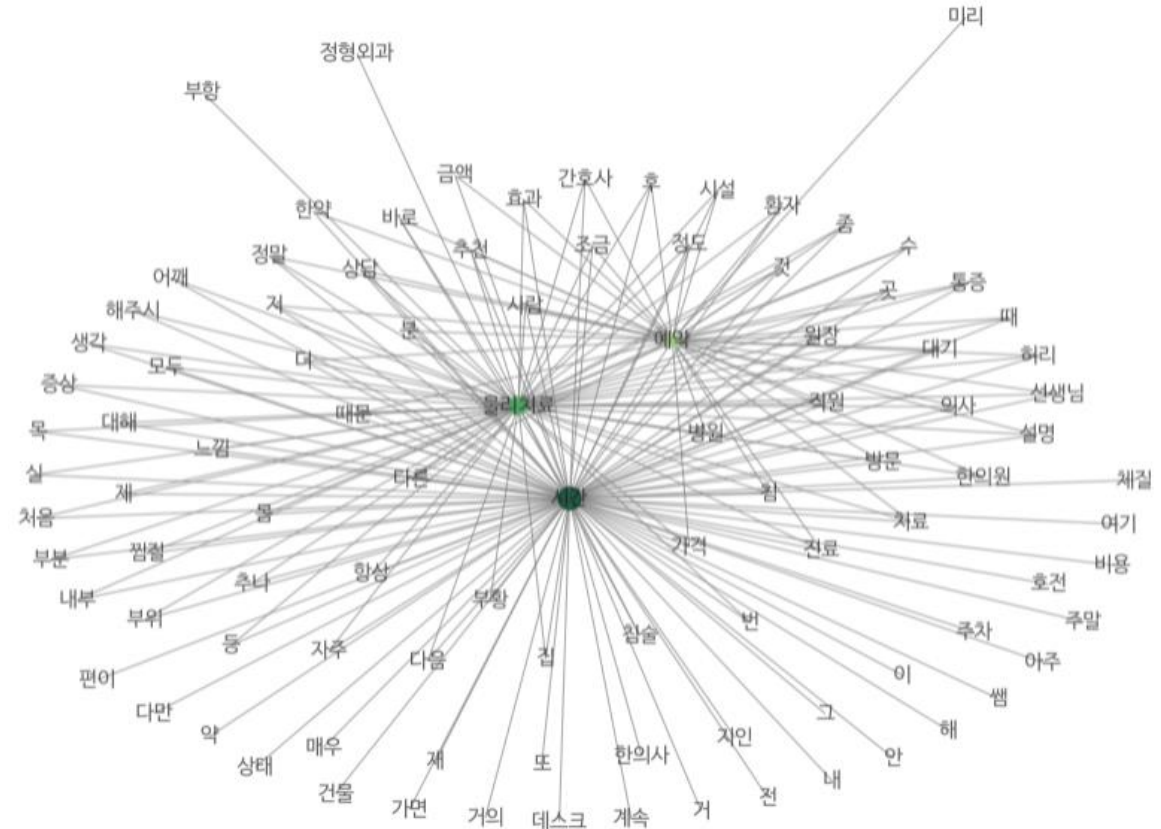


- 핵심키워드 : **설명, 체크, 상태**
- 직원, 간호사, 의사가 환자의 상태를 항상 체크함
- 치료과정에 대한 설명을 환자에게 설명함
- 침 치료시 파스를 제공하며, 즉각적인 효과('한결나아졌음')을 보임

2. 경기



워드 클라우드



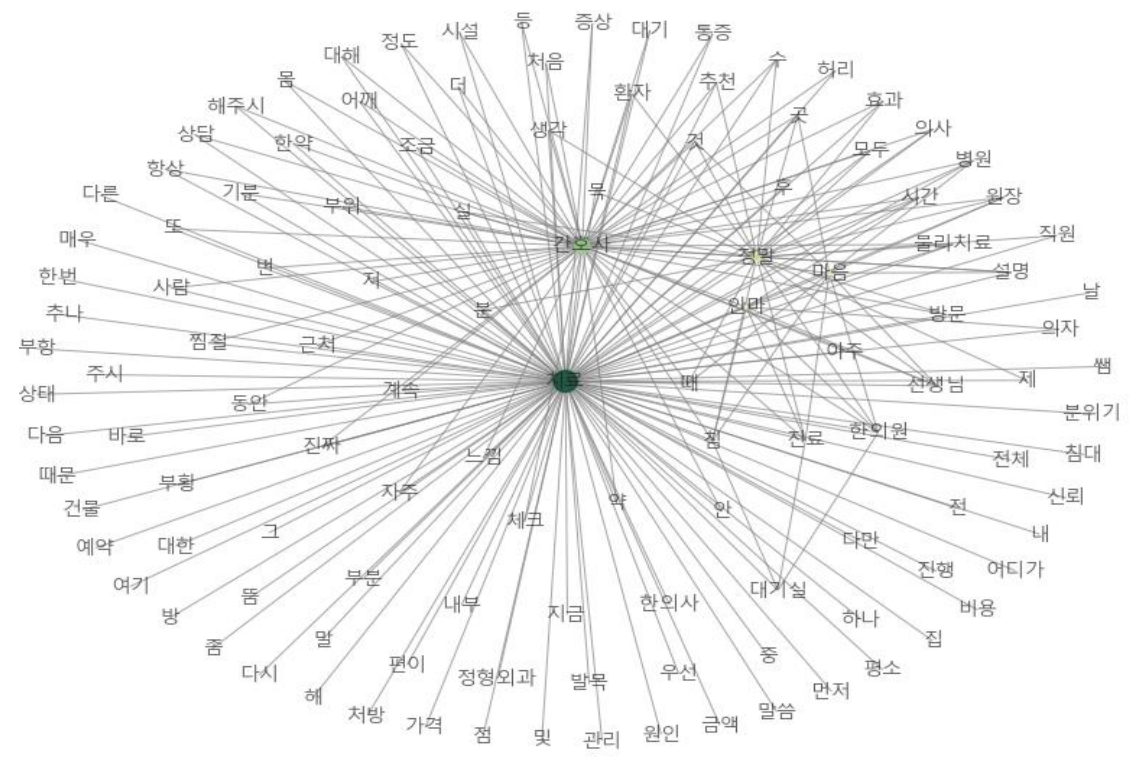
네트워크분석

- 핵심키워드 : **시간, 물리치료, 예약, 몸살, 피로, 청결, 잠**
- 단점으로 '대기시간'이 긴편이지만 '예약'서비스 활용으로 단점을 보완함
- 정형외과계열 증상으로 방문하고 부항, 침, 치료를 받음, 물리치료시 취침을 청할 수 있을 정도로 만족감을 자아냄
- 오픈한지 얼마 안되고 청결한 병원이 긍정적인 리뷰에 영향을 미침

3. 인천



워드 클라우드



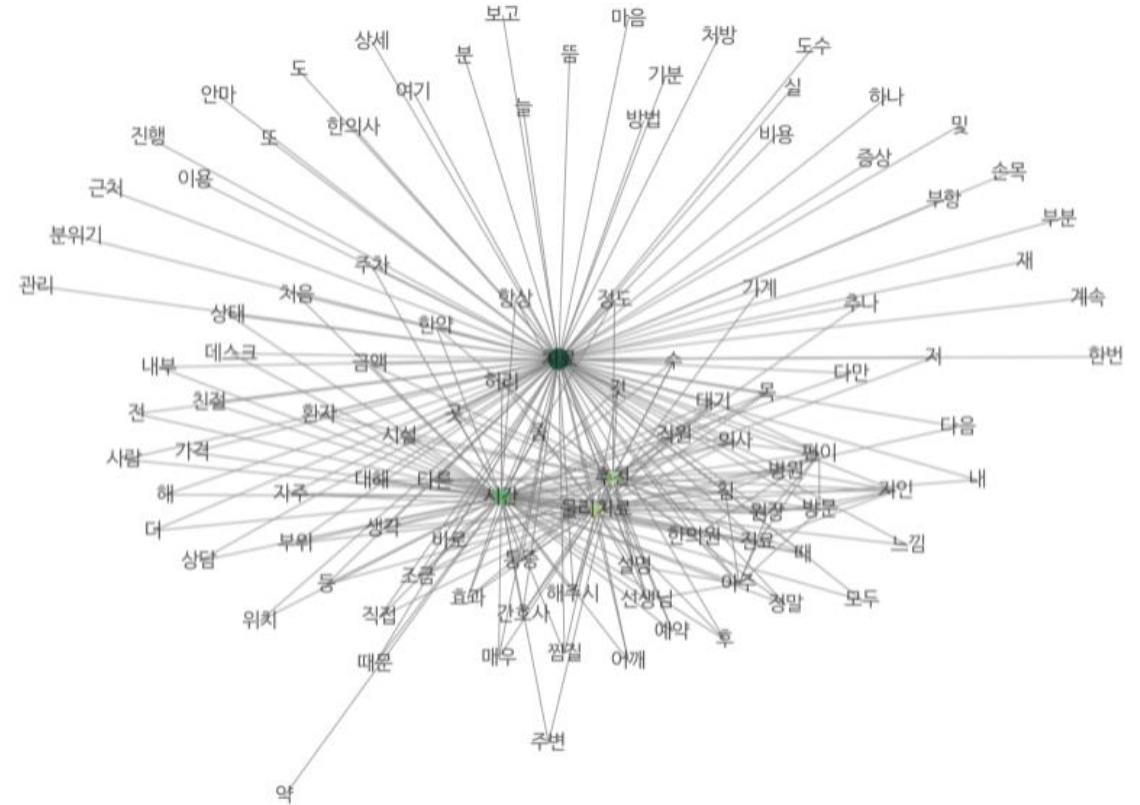
네트워크분석

- 핵심키워드 : 대기실, 간호사, 치료, 정말, 마음
- 치료의 효과가 좋아 주변인에게 추천하고 싶어함 (ex,침 치료가 정말 마음에 들어요, 선생님이 마음에 들어요)
- 대기실에 안마의자서비스를 제공, 기다리면서 안마를 받을 수 있는 등 대기시간의 만족도를 올릴 수 있는 서비스를 제공
- 간호사의 기분이 만족도에 큰 영향을 미침

4. 대구



워드 클라우드



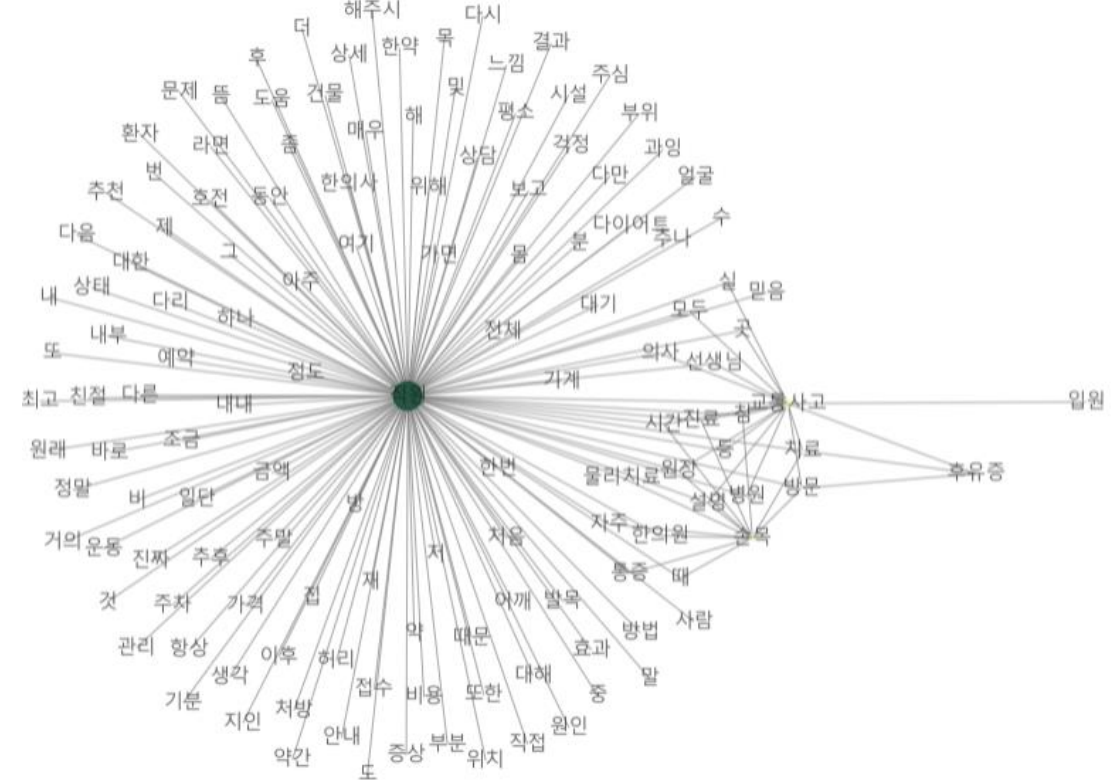
네트워크분석

- 핵심키워드 : **물리치료, 시간, 추천, 치료**
- 의사의 시술, 진료와 물리치료의 퀄리티가 만족도에 영향을 미침
- 직원의 응대, 건물의 위치도 만족도에 영향을 미침

5. 대전

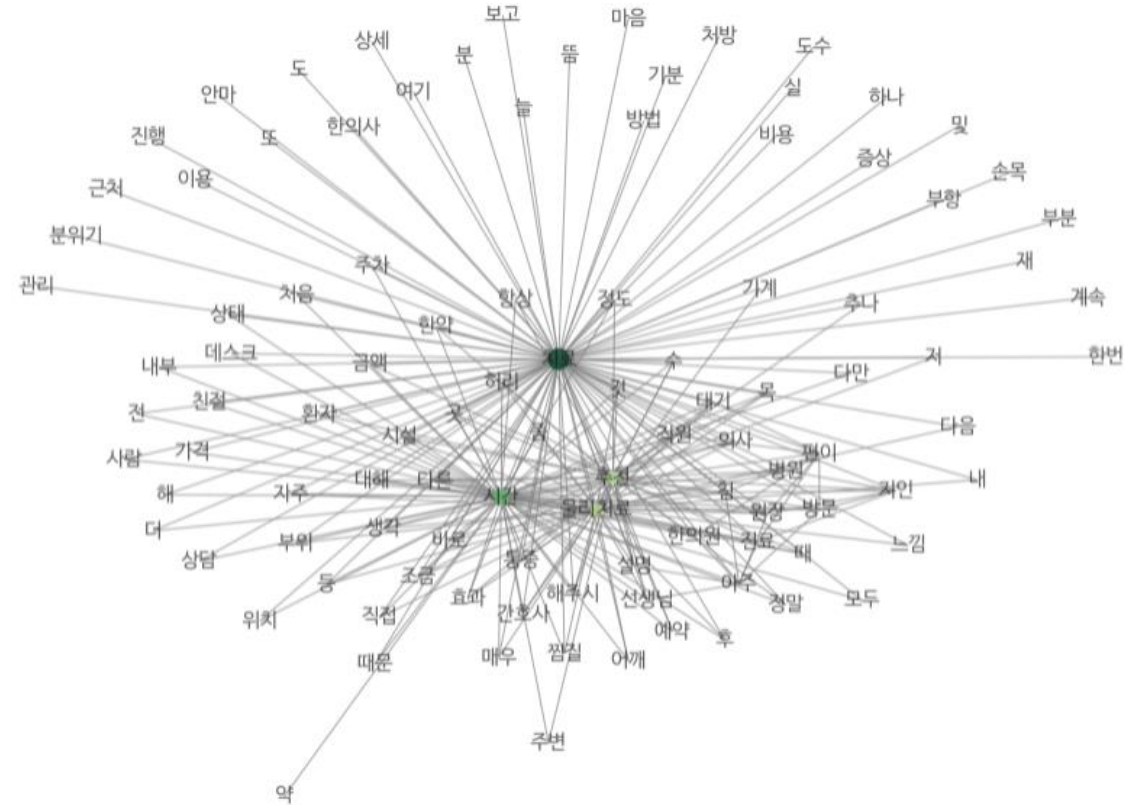


워드 클라우드



네트워크분석

- 핵심키워드 : **직원, 치료, 교통사고, 손목**
- 대전에 교통사고 및 손목에 유명한 한의원이 있음, 대표적 치료를 마케팅 요소로 활용 할 수 있음
- 직원의 응대가 만족도에 가장 큰 영향을 미침



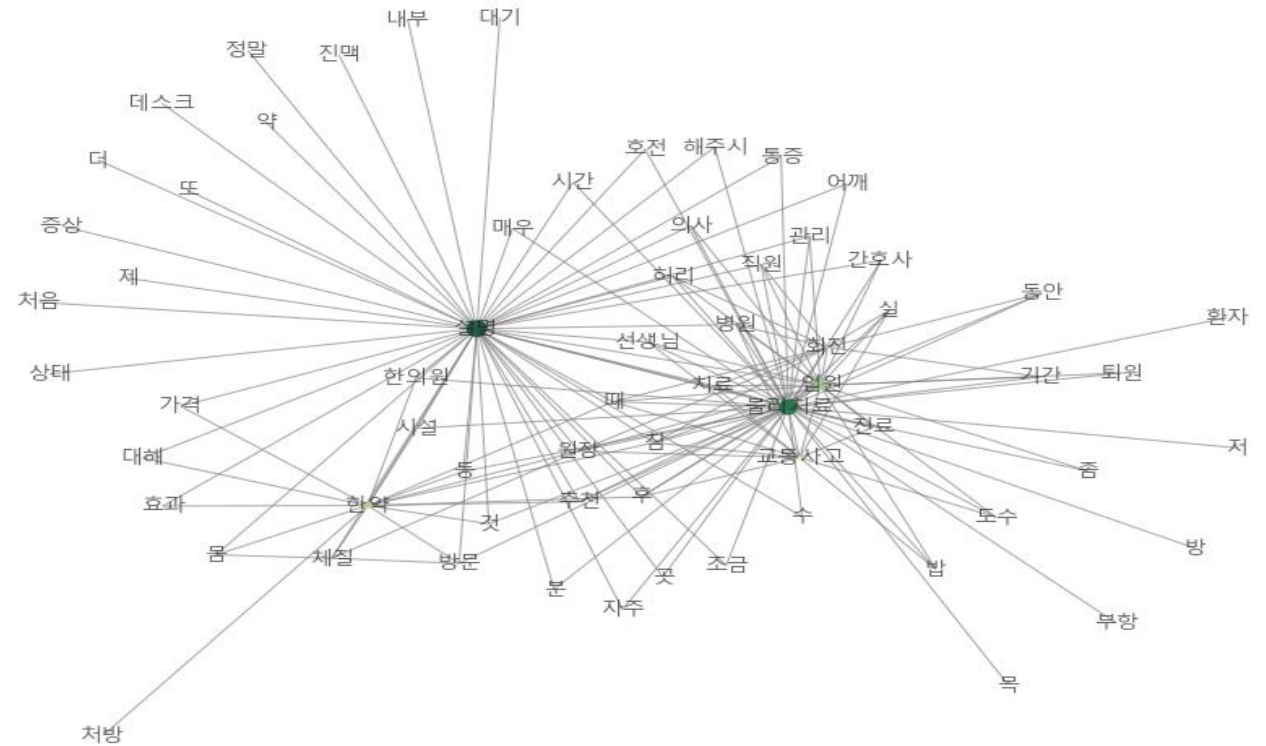
네트워크분석

- 핵심키워드 : 물리치료, 시간, 추천, 치료
- 의사의 시술, 진료와 물리치료의 퀄리티가 만족도에 영향을 미침
- 직원의 응대, 건물의 위치도 만족도에 영향을 미침

7. 광주



워드 클라우드



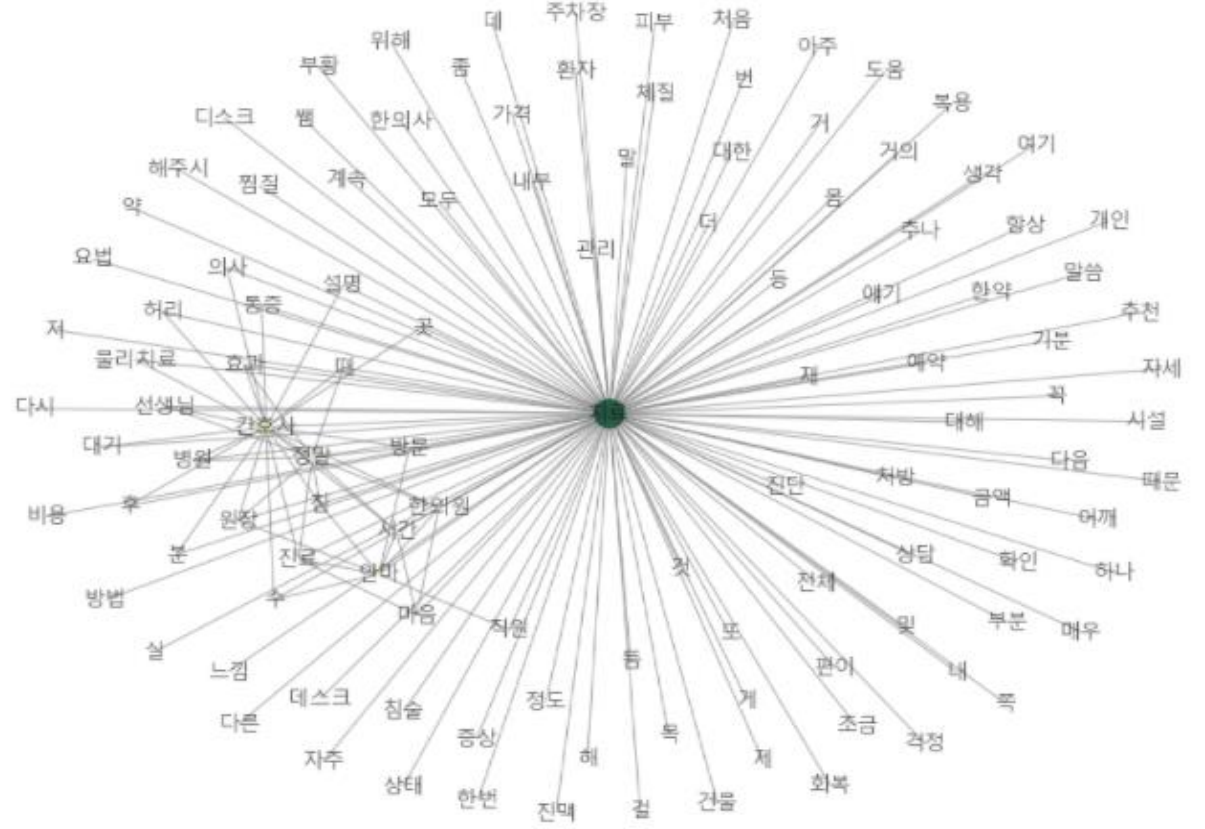
네트워크분석

- 핵심키워드 : **설명, 물리치료, 입원, 회진**
- 광주에 입원이 가능하며, 회진을 도는 한의원이 있으며 회진 및 진료시 자세한 설명이 만족도에 큰 영향을 미침
- 한약을 처방 받을 때, 체질, 효과, 가격, 몸 상태에 대한 자세한 설명이 만족도에 긍정적인 영향을 미침
- 추천을 받고 방문하여 단골고객이 될 수 있음

8.울산



워드 클라우드



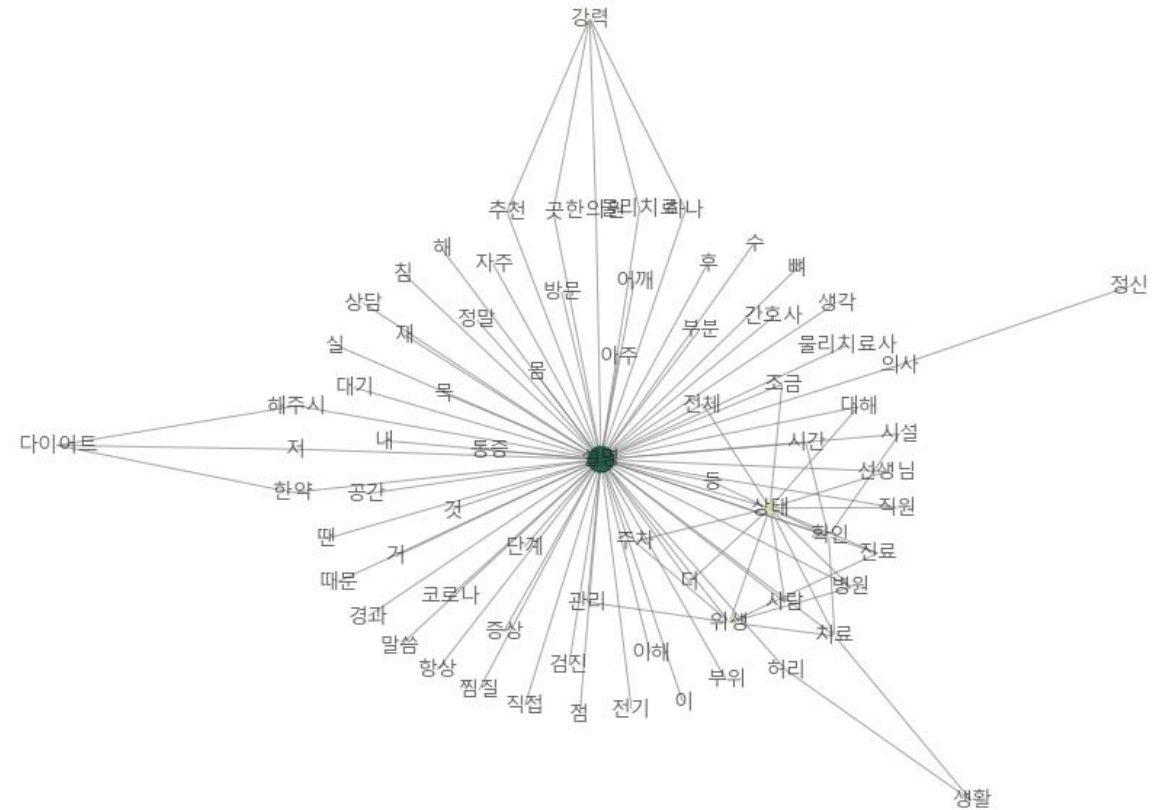
네트워크분석

- 핵심키워드 : **치료, 간호사, 정말, 마음,**
- 치료가 만족해야 한의원에 대한 만족도가 올라감을 알 수 있음
- 의사와 간호사의 응대가 가장 중요함
- 물리치료와 안마의 시간이 만족도에 영향을 미침

9.전북



워드 클라우드



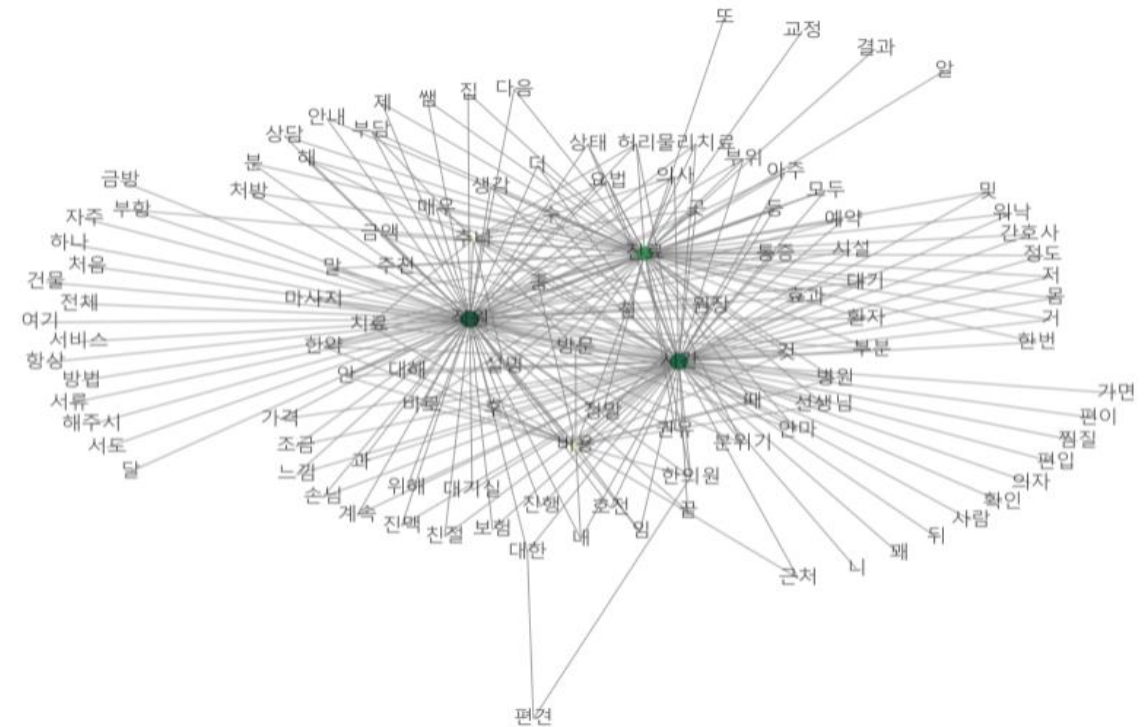
네트워크분석

- 핵심키워드 : **설명, 상태, 강력, 생활**
- **자세한 환자상태 설명**이 리뷰에 큰 영향을 미침
- 전북에 다이어트한약처방으로 유명한 한의원이 있음, 치료에서 끝나는 것이 아닌 생활습관교정을 위한 방법을 설명해줌
- 주차관리도 병원리뷰에 영향을 미칠 수 있음

10.경북

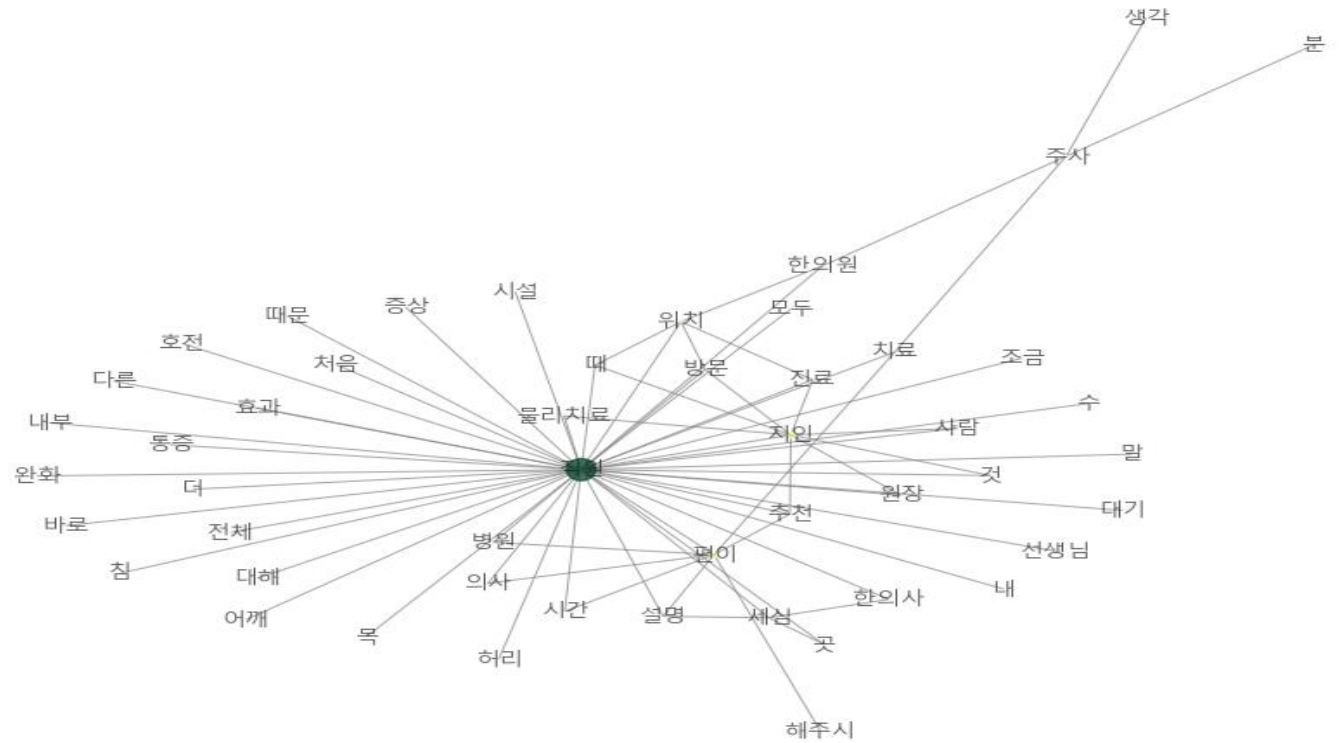


워드 클라우드



네트워크분석

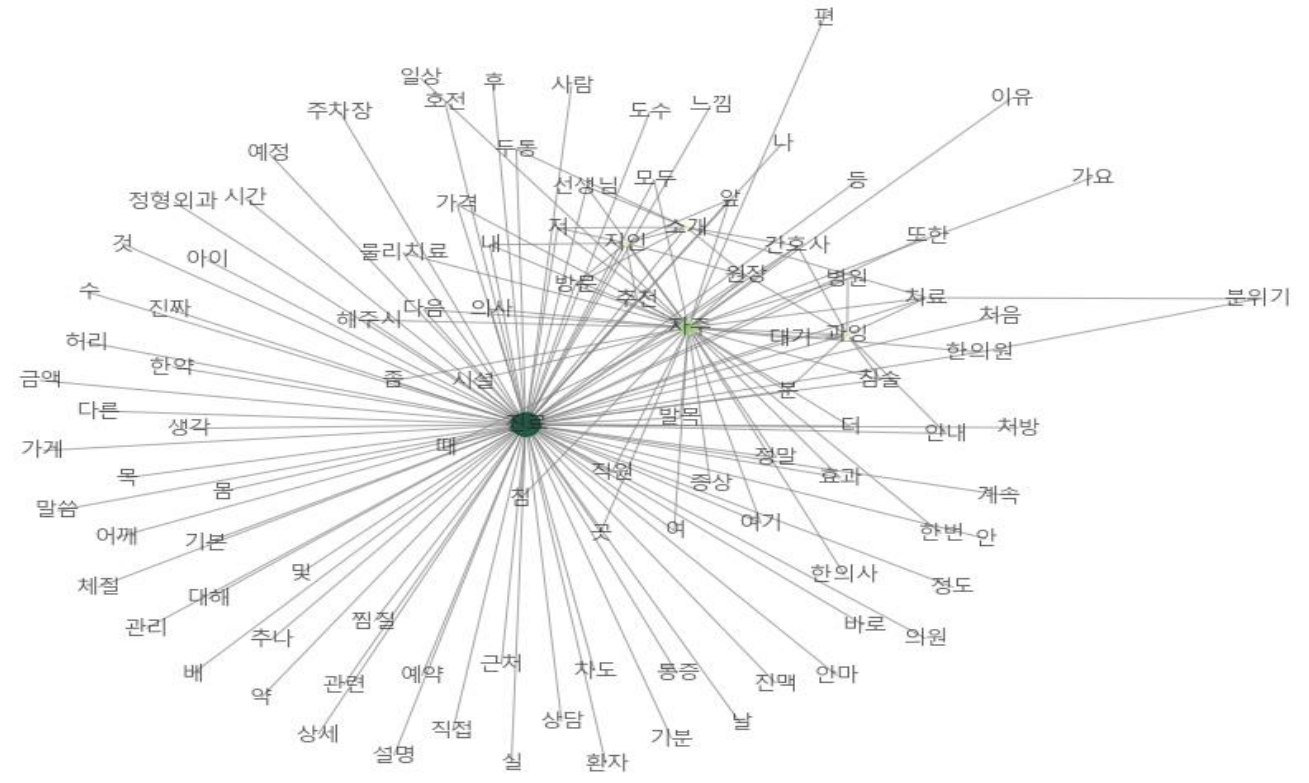
- 핵심키워드 : **진료, 직원, 시간, 비용**
- 진료대기 시간이 길어지더라도 직원의 응대, 상담, 안내 퀄리티에 따라 만족도가 좋아질 수 있음
- 치료의 경우 추나치료, 찜질, 안마, 물리치료등을 선호함
- 한의원에 대한 편견이 존재함을 알 수 있음



네트워크분석

워드 클라우드

- 핵심키워드 : **직원, 편이, 위치**
- **직원의 응대 및 의사의 편안한 응대가 만족도에 영향을 미침**
- 부산의 경우 지인의 추천을 받고 방문하는 경우가 많을 수 있음
- **병원의 위치가 중요함, 주차가 편이하고 접근성이 좋아야 함**



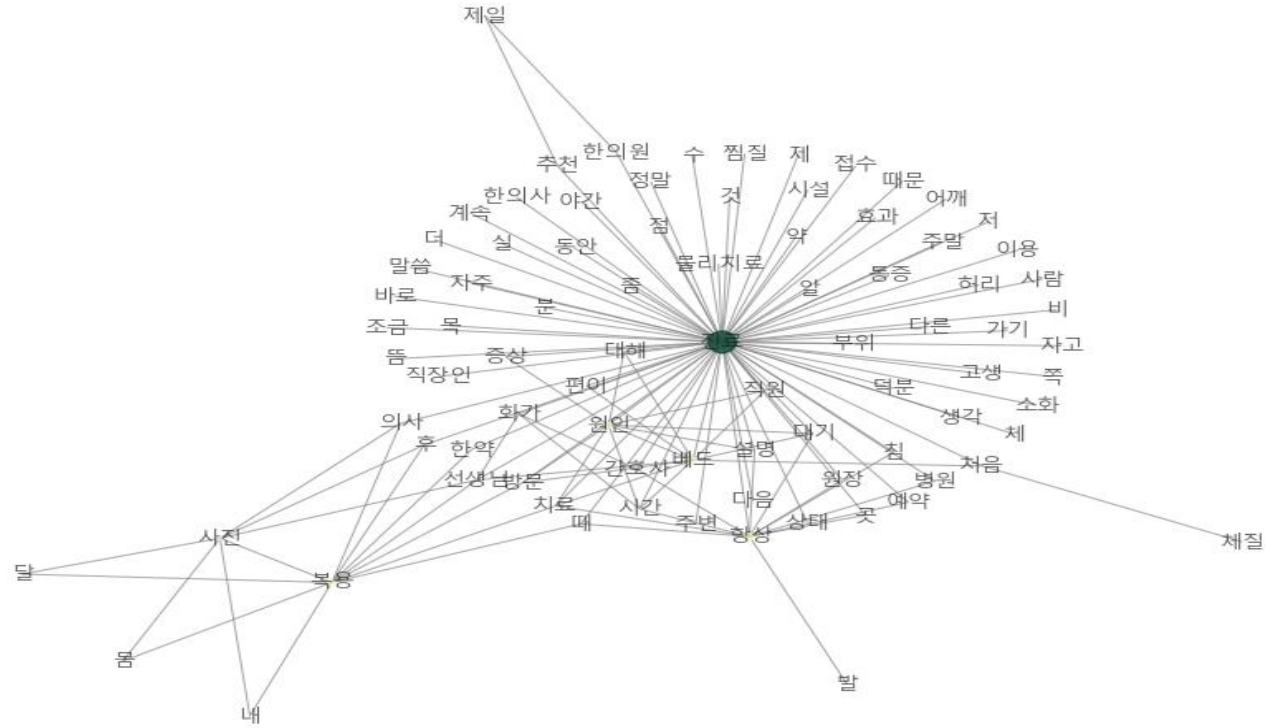
네트워크분석

- 핵심키워드 : 진료, 자주, 과잉
- 과잉 진료를 조심해야함
- ‘저희 한의원은 과잉진료를 하지 않습니다’와 같은 안내가 긍정적리뷰에 영향을 미침 큰 영향을 미침
- 병원 만족도가 올라가면 자주 방문하는 경향을 보임. 접근성에 대한 마케팅이 필요

12. 충북

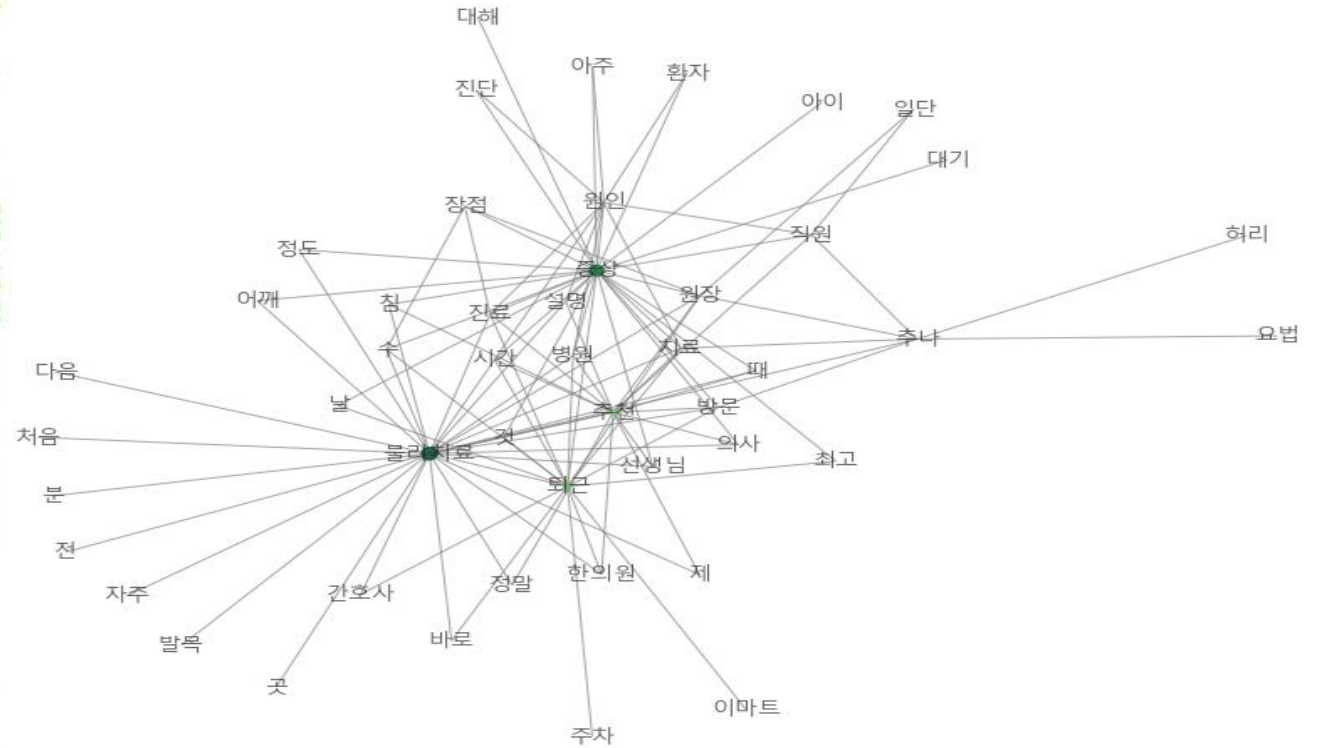


워드 클라우드



네트워크분석

- 핵심키워드 : 진료, 항상, 복용
- 항상성 유지 필요



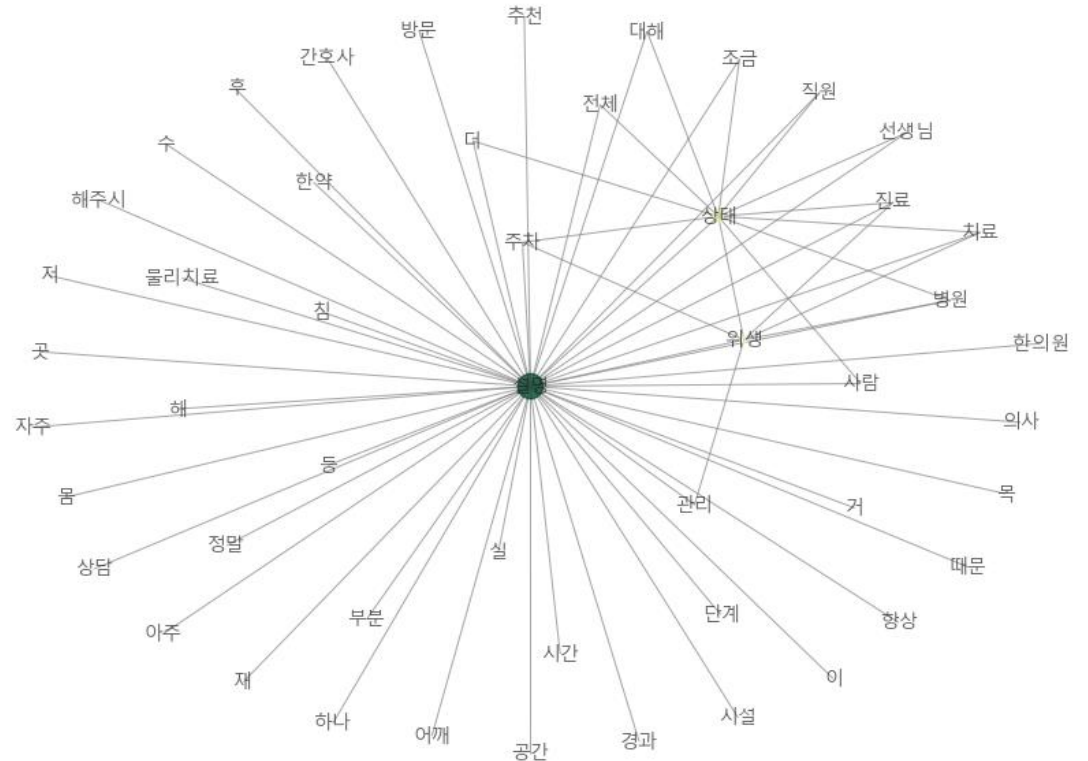
네트워크분석

- **핵심키워드 : 퇴근, 물리치료, 증상, 추천**
- **퇴근 후 방문하는 경향이 높음, 주차공간이 있어야 만족도가 높아짐**
- **추천을 받은 한의원에 퇴근하고 방문하여 물리치료를 받음**

14. 전남



워드 클라우드



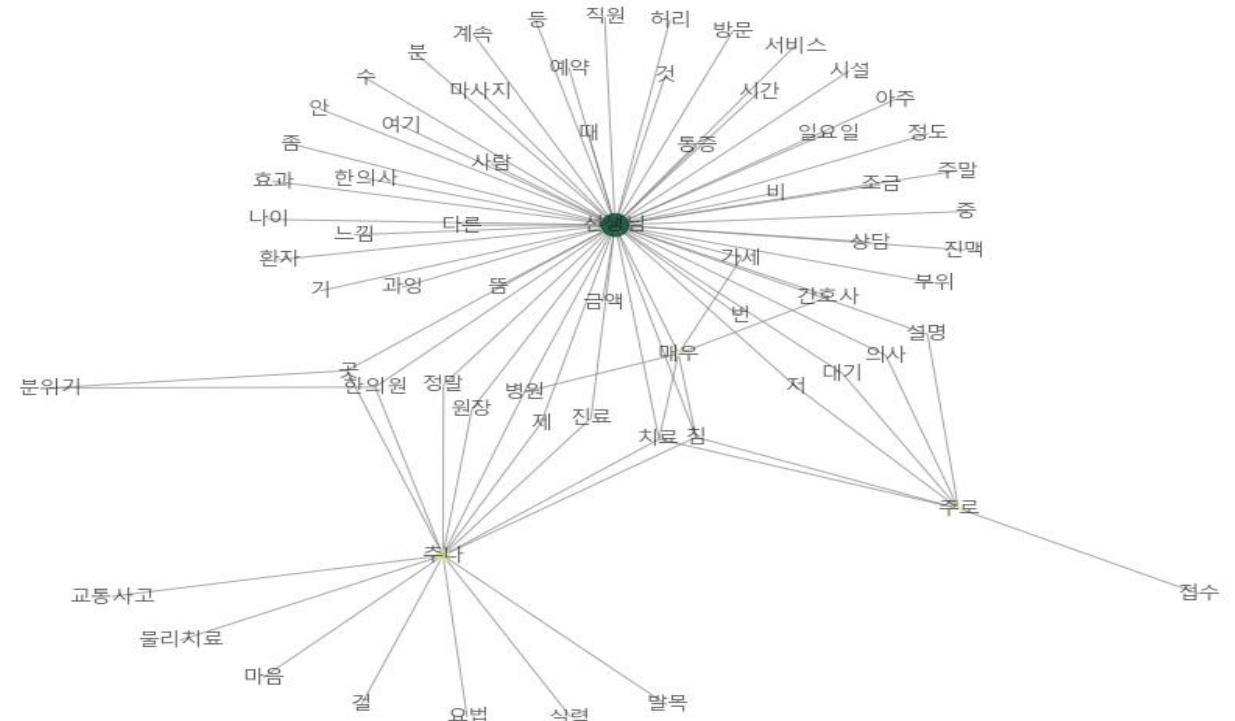
네트워크분석

- 핵심키워드 : 설명, 위생, 상태
- 병원의 위생상태 및 관리가 필요함
- 진료 설명은 필수

15. 세종, 제주



워드 클라우드



네트워크분석

- 핵심키워드 : 선생님, 추나, 분위기
- 병원의 분위기 또한 만족도에 영향을 미침

3. 지역별 한의원 부정리뷰 분석



1. 서울



- 핵심키워드 : 리뷰, 통증, 방문, 등록, 문진
- 좋은 리뷰를 보고 방문했지만 실망
- 환자 개개인에게 맞는 설명을 하지 않음
- 추천 받아 방문했지만 실망

stars	reviews
5.0	리뷰가 좋아서 방문했으나 원장이 너무 독선적이네요 환자가 호소하는 증상이나 다른 병...
리뷰가 좋아서 방문했으나 원장이 너무 독선적이네요 환자가 호소하는 증상이나 다른 병원의 진단내용은 거의 무시하고 본인 생각대로 처방하고 치료합니다 나한테만 그러나 싶었는데 다른 환자와 대화하는 걸 들어봐도 툭하면 환자 말을 자르거나 면박 주듯이 말하더군요 치료받는 내내 마음만 불편하고... 그걸 다 참고 다닐 정도로 치료가 잘 되는 것 같지도 않아서 몇 번 가다가 그만 뒀습니다 블로그마케팅이나 유튜브에 열을 올리시는 것 같던데 그보다는 환자에게 좀 더 신경 쓰심이 어떨지... 의료인은 친절보다는 실력이 더 중요하겠지만 더 의술이 뛰어난 분들도 훨씬 겸손하고 성심껏 진료해 주시는 선생님들이 많습니다	
stars	reviews
5.5	진료접수 예약을 하고 가더라도 30분 내외로 기다립니다의사 진료 촬영 전에는 대략...
진료접수 예약을 하고 가더라도 30분 내외로 기다립니다 의사 진료 촬영 전에는 대략적 상담만 해주셔서 아쉬웠는데 촬영이후 꼼꼼한 진료로 좋았습니다 바로 내보내지도 않으시고 끝까지 진료해주십니다. 원래 35만원이나 이벤트가로 25만원에 받았습니다. 수술비 상담 수술비를 상담해야할 때가 가장 어이없었는데 20대 환자를 기준으로 수술비를 제대로 알려주지 않습니다 대략적 금액만 알려주고 어차피 엄마랑 상담해야하지 하면서 질문을 거부합니다 그래도 계속 물어보면 왜 엄마랑 안 오고 혼자왔냐 라며 질문을 회피합니다. 다른 병원을 방문하고 저같은 분들을 없게하기 위해 리뷰를 수정합니다본병원에서 인대가 아주 조금 붙어있고 전혀 붙지않았다며 인대완전파열로 보고 무조건수술하지 않으면 안된다 비수술치료를 해도 결국 수술하게 될 것 이다 라고 말하면서 수술을 권유하셨는데 발목전문병원 진료결과 통증의 원인이 인대파열이 아닌 근육에 있다는 점을 알았습니다 추가로 초음파를 하였는데 인대의 대부분은 이미 붙었다고 어떤 병원에서 수술을 권유했냐고 물어보시더군요 하마터면 바로 수술할뻔 했는데 도대체 어떤 이유로 인대가 성한곳없이 찢어져서 가만히 두면 절대 붙지않는다고 하신건지 궁금합니다	

2. 경기



- 핵심키워드 : **의심, 본전, 언성, 플랫폼, 전화, 교육**
- 의사의 언행 중요
- 직원교육필수



stars	reviews
5.8	예약을 했음에도 문진표 작성과 기본 검사키 체중 혈압 포함 한 시간 정도 대기해야 ...
<p>예약을 했음에도 문진표 작성과 기본 검사키 체중 혈압 포함 한 시간 정도 대기해야 했음 3시간 동안 좁은 방에 5명이 웅기종기 앉아 설명의사는 강의라고 지칭함 들어야 함 설명이 끝나면 식사 시간을 주고 다시 면담 대기 본인은 면담 두 번째 순서였음에도 예약시간으로부터 6시간이 지나서야 병원에서 나옴 하루 일정을 모두 비우고 가야 함 진료 자체는 1인당 30분씩만 진행됨 진료라기보다 재차 설명하는 시간이 반 이상임 의사가 말 잘라먹는 버릇이 있어 준비해 간 질문지는 무용지물 베드에 누워 체질 확인하는 건 5분 내외 모두닥 외 타 리뷰 플랫폼에 등록된 의사의 언사에 대한 비추 후기에 모두 동의함 덧붙이고 싶은 것은 성인지 감수성이 매우 떨어진다고 느껴지는 발언을 서슴지 않는다는 점 정치적 견해가 드러나는 농담을 수차례 한다는 점임본인과 같은 견해였음에도 진료 시간 중 의사에 입에서 나올법한 발언은 아니었다고 생각함 끊이지 않는 전화에 비해 인력이 모자란 탓인지 정신없이 바쁜 직원들 코로나 때문에 더 예민한지 들어오지 말라고 환자들에게 언성 높이기 일췌 수납과 약을 수령하는 과정에서도 전화 문의 때문에 대기해야 함 첫 회부터 약 값이 비싸고약 40만 원 내원 없이 스스로 약 5주간 진행해야 해서환자별 상이 의지가 없으면 실행하기 매우 힘든 과정이니 통장 잔고와 마음의 준비가 되신 분들에게만 추천 본인은 아직 치료 중이라 치료에 대한 평가를 중간 점수로 기록함</p>	

stars	reviews
5.5	사생활 간섭 어마무시하고 인성 수준 심각함애인 왜 없냐는 잔소리는 갈때마다 기본 치...
<p>사생활 간섭 어마무시하고 인성 수준 심각함애인 왜 없냐는 잔소리는 갈때마다 기본 치료와 상관없는 말 엄청 많이함 치료 도중 어쩌다 엄마 뇌종양 수술 일화를 하게됐는데 뇌종양 수술해도 못 없앤다며 암수술 다 사기에요다 죽어요 최대한 맛난거 먹고 편하게 즐기시다 가는게 최고예요 등등 암세포 어쩌구 하면서 본인지식 설명하기 바쁨 자식 앞에서 할 소리 소시오패스 의심감 과연 자식이 뇌종양 걸려도 그런 소리 할지ㅋ 말 한마디에서 인성수준 공감능력 나오는데 노답임 나중에 죄송하다고 전화왔는데 뚫린 입으로 하고픈 말 다 싸질러놓고 사과도 본인 편하자고 한듯</p>	

stars	reviews
4.3	직원이 조금 친절하길 바래요이곳 한의원 원장님은 아픈부위 꼼꼼히봐주시더라구요 부연설...
<p>직원이 조금 친절하길 바래요이곳 한의원 원장님은 아픈부위 꼼꼼히봐주시더라구요 부연설명과 꾸준한치료하라고 말씀해 주셨어요 그래야 빨리나으니까요 지금은 많이호전되었네요 직원이 한명이에요 혼자 너무 분주했고 친절함은 기대 안하는게 나올듯오 아픈환자인데 너무 말을 기분나쁘게 해서 그게 언짢던데요 교육 개선이필요할거 같아</p>	

3. 인천



환자 검사 결과 주변 그냥
한의원
건강 성의 다음
허리 통증 진료 호전 치료 시간
효과 손가락 기계
위치 해주시 간호사 일주일
건물 결제 한의원 방문 허리
다른 한의원

stars

reviews

5.5 글썄요디스크때문에 통증을 달고 살아서 일단임시방편으로 맞은 침이어서 드라마틱한 효과...

글썄요디스크때문에 통증을 달고 살아서 일단임시방편으로 맞은 침이어서 드라마틱한 효과는 아니었어요 침술에 문제인지 제 디스크가 심한건지알수는 없지만 치료받고나니 한결 가벼워지긴했음 오래된 노후된 건물이라 그런지 인테리어도그렇고 위생상태가 좋은편은 아니었어요그래도 가까워서 가볼만 했는데 간호사분도 딱 한명만 계시고 세월이 느리게 흘러가는곳입니다

stars

reviews

5.8 사진결제내역이름은 예전병원이름이라고 하네요갑자기 한쪽다리가 저려서 갔던건데 치료후 ...

사진결제내역이름은 예전병원이름이라고 하네요갑자기 한쪽다리가 저려서 갔던건데 치료후 결과는 하나도 나아지지않았어요 일주일내내 다녔는데 돈만버린거죠한약은 왜강제로 주신건지 잘모르겠구요 한약먹으면 빨리 괜찮아질꺼라고 하셨는데 한약먹어도 안나았을텐데말이에요 남은 한약은 버렸어요 돈아까워라주사치료도 한다고하는데 말도없이 폭폭찡려대서 짜증났어요무슨주사인지는 설명못 들은거같구요근데 직원분들은 무지 친절하시구요 의사분도 친절하세요근데 침을 맞아도 낫지는않아서 다시는 안갈거같습니다

stars

reviews

6.0 애매한 곳 다른 원장님께 해보고 싶은처음 방문이었는데 대기시간 길 거라고 진료없이 ...

애매한 곳 다른 원장님께 해보고 싶은처음 방문이었는데 대기시간 길 거라고 진료없이 바로 물리치료실 가서 물리치료 받고 침 맞고 추나받고 끝 정산할 때 추나가 이렇게 짧은 거냐고 원래 10분 미만이었다고 진료도 못받았다고 문의 했더니 초진인지 모르고 그랬다며 추나만 다시 해주셨는데 어쨌든 말을 하고도 진료는 못봤네요 원래 진료가 원장님 방에 들어가서 어디가 불편한지 어떤 치료를 원하는지 이런 걸 묻는거 아닌가요 참 애매하네요 직원분들은 다들 친절하셨지만 대기시간 길고 추나할 때도 저 혼자 그기계에 앉아서 계속 기다리고 2시간 20분 만에 나왔네요 금액은 건강보험 적용돼서 저렴한데그래서 치료를 이렇게 성의없게 해주시나 했네요

3. 대구



한번 선생님
처음 동안
여자 조금
물리치료 환자
회사 기분 진료
별로 안마
방문 물리치료

stars

reviews

1.0 스트레스받아서 더아팠다여자한의사분업무상 목이 너무너무아파서 갔는데 스트레스성도 있다...

스트레스받아서 더아팠다여자한의사분업무상 목이 너무너무아파서 갔는데 스트레스성도 있다며한약을 불편 할 정도로 권유왜 먹어야되는지 설명은 이해가 잘안가서 아쉬웠다 딱 들어가면 분위기가 환자를 안반긴다 라는 느낌 직원분들 엄청 불친절합니다 5시쯤 방문 물리치료찜질 받으면 시간이 걸리니 안받는다까지 했 다진찰받고 침을 맞았는데15분 정도 맞는다고 했다타이머 3분지났나 직원분이 와서 침다빼버리고 나오면 된다고 했어요 ㅋㅋ나가니까 한의사분 급 나와서지금 빼면 어찌냐고헛갈려서 그랫다면서 사과한마디를 안 해서 기분이 너무 나빴다환자 나하나 있었는데 잘못을 했으면 미안한내색이나 사과나 하는게기본아니냐따 지고 9천원 결제하고 나왔다돈아까워 죽는줄알았다 스트레스더받고 나와서더고생했다 내돈주고 병산느낌 이였다

stars

reviews

1.8 직원들은 자기네들끼리 떠들기 바쁘고 여자원장님도 뭔가 전문적인 느낌이 없었어요한약이...

직원들은 자기네들끼리 떠들기 바쁘고 여자원장님도 뭔가 전문적인 느낌이 없었어요한약이라도 받고 싶었 는데 한약만 먹으면 효과 없다고 비싼 주사를 권유하기도 했습니다 장사하시는분 느낌그냥 진료 받아보면 느낌은 알거예요 침도 다른 남자분이 대신 놔주시구ㅠㅠ좀 찜찜은 했네요 블로그 및 카페 댓글작업 잘 하 시는 것 같아요저도 속아서 갔거든요

stars

reviews

6.0 별로였던 경험이네요목이랑 등 이마쪽 성인 아토피 치료위해 내원해서 한약 1달분 46...

별로였던 경험이네요목이랑 등 이마쪽 성인 아토피 치료위해 내원해서 한약 1달분 46만원정도 결제하고 3 일 먹고 피부 다 뒤집어졌어요 전신에 없던 두드러기가 돋았어요 처음에 진료볼때 한약 치료할때는 양약 먹지말라고 하셨었는데 제가 두드러기 증상 말씀 드렸더니 항히스타민제 먹으라고 하시더라구요 그리고 없 던 두드러기가 전신에 다생겼는데 설사를 하지 않기 때문에 약진이 아니라고 하시네요 2주분 미리 온거라 2주분은 이미 지어졌기 때문에 환불은어렵다고 하셔서 다른약으로 바꿔주시고 나머지 2주분만 환불 받았 습니다 무난해요치료해주는 직원분들 친절하세요침치료약물치료 10분 한번 내원때마다 2만원씩 비용 발 생해서 조금 비싼편인거같아요시설은 무난해요

3. 대전, 광주

대구

친절
대해
제라
전문
다른 병원
예약 방문
대해 설명
가격
간호사
의사
약간
원장 상담
방문 금액
위해
가장

광주

치료
시설
매일
의사
조금
원장
처음
환자
진료
통증
달라
기도
병원

stars

reviews

4.8 한방 치료는 잘 모르겠음얼굴 여드름 때문에 치료 상담 받았습니다 일반 카메라로 촬영...

한방 치료는 잘 모르겠음얼굴 여드름 때문에 치료 상담 받았습니다 일반 카메라로 촬영하고 검사받았는데 여드름 내용에 대해서 자세히는 설명을 듣지 못해서 아쉬웠습니다 진료 상담비용만 이만원 이나 받았어요 지금까지 받았던 상담 비용중에 가장 비쌌고 또 비용만큼 전문적이지도 않았습니다 예약제라 대기시간이 짧은건 좋았습니다

stars

reviews

6.3 이벤트홍보를 보고 갔는데 흉터치료 한개만 이벤트라는 것을 모르고갔어서 좀 가격적으로...

이벤트홍보를 보고 갔는데 흉터치료 한개만 이벤트라는 것을 모르고갔어서 좀 가격적으로는 부담이 되었습니다여드름이나 손에 패인흉터 전문이라고 해서 5개 정도의 시술을 받았고 꾸준히 여러번 받아야 낫는다고 자세히 설명받았습니다 바늘로 찌르는게 좀 많이 아팠고 흉터 멎든것처럼 꽤 진해서 당황했습니다 그래도 역시나 친절하게 잘 상담 받고 진행하였고 재방문의사있습니다

stars

reviews

4.3 한약 추천하시면 처음부터 두달 하지 말고 한 달만 하세요 두달 했다가 약이 맞을지 ...

한약 추천하시면 처음부터 두달 하지 말고 한 달만 하세요 두달 했다가 약이 맞을지 모르겠어서 한달로 바꾸겠다고했는데 바로 태도 바뀌십니다 두 달한다해서 더 좋은 약을 썼니 가격할인 들어갔는데 못해주니 하면서 처음에 한 말이랑 다른 말 하시고 굉장히 불쾌했습니다 몸이 안 좋으니까 이주이상 매일 매일 오라고도 합니다 너무 돈만 밝혀서 다시는 가고 싶지 않아요 아직 한약이 만들어진 것도 아니고 한달분만 하겠다는 말에 원장님 태도랑 표정 말 바뀌는 것 보고 놀랐습니다

stars

reviews

3.0 재방문없음불친절한 진료로 많이 실망했구요 환자 문진이나 치료에 성의가 많이 없더라구요...

재방문없음불친절한 진료로 많이 실망했구요 환자 문진이나 치료에 성의가 많이 없더라구요 병원이 바쁘기도하고 야간진료가 없어서 재방문의사는 없습니다 교통도 불편하구요 시설이 좋다고 소문나서 외래진료 보러 갔는데 너무 불친절했고 치료도 정성껏 해주지지 않더라구요 저는 재방문 의사 없습니다 교통도 불편했구요 치료도 그냥그랬어요

4. 울산, 경남

울산

바로 진료
부항 기억 의사
도수 상태 병원
진료 가격 찾기
삼산동 주차

stars

reviews

4.8 목과 어깨뭉침으로 정형외과에서 도수치료를 받았으나 호전되지 않아 침을 맞아야되나 싶...

목과 어깨뭉침으로 정형외과에서 도수치료를 받았으나 호전되지 않아 침을 맞아야되나 싶어서 회사근처 한의원 검색하니 꽤 크고 체인이라 좋다는 평보고 방문하게 되었다 토요일은 무조건 예약으로 진행된대서 돌아가고 월요일에 다시 방문했다 결론은 추나요법 추천을 받았다가 가격도 비싸고 그냥 필러 공장마냥 바로 진행하는 느낌이 들어서 좋지 않았다 가격도 저렴하지 않았고 그렇게 좋았던 기억은 없는 것 같다

stars

reviews

5.3 진료만 보면 되는데 성격이 이렇것같아 어쩐다 진료보면서 그런 소리해서 기분이 나빴...

진료만 보면 되는데 성격이 이렇것같아 어쩐다 진료보면서 그런 소리해서 기분이 나빴어요 성격이 그래서 아픈거다 이런식으로 진료를 그냥저냥 그랬어요 환자를 귀찮아하는 느낌 여자 쌤이 보실때는 꼼꼼하게 잘 봐주셨습니다

경남

stars	reviews
3.0	치료는 했지만 전혀 도움이 되지 않았다 더 악화되는 상태가 와서 정형외과에서 치료를 받아서 낫게 되었다 침술의 효과는 즉각적으로 오는 데에도 전혀 괜찮다는 생각이 들지 않았고 원래 가던 한의원에서는 즉각적인 효과가 있었지만 여긴 아니었다
5.8	침 좋아요한의원 처음이었는데 좋았어요 근데 잠시 괜찮았는데 저녁에 다시 너무 아파서 결국 양의사 찾아갔어요ㅠㅠ 일자목 처방 덕분에 좋아졌습니다 감사합니다 직원 친절은 모르겠어요 치료실에서도 계속 떠드시고 뉴스도 정치뉴스 크게 틀어놓으셔서 불편했어요 그거말고는 병원이 낯은거 빼고는 좋았습니다 편했어요
4.8	한방 치료는 잘 모르겠음얼굴 여드름 때문에 치료 상담 받았습니다 일반 카메라로 촬영하고 검사받았는데 여드름 내용에 대해서 자세히는 설명을 듣지 못해서 아쉬웠습니다 진료 상담비용만 이만원 이나 받았어요 지금까지 받았던 상담 비용중에 가장 비쌌고 또 비용만큼 전문적이지도 않았습니다 예약제라 대기 시간이 짧은건 좋았습니다
3.5	상담실장님이 말이 이랬다 저랬다 하고 어투가 기분 나빠요 한약먹으면 처음엔 효과 좋다고 해놓고 나중에는 몇년은 먹어야 효과볼수 있다하고 이랬다 저랬다 하네요 몇백만원이나 내서 어쩔수없이 다니는데 절대 추천 안해요 몇백씩이나 냈는데 흉터밴드 2000원짜리도 돈받고 파시는것보고 진짜 이번 돈 낸 관리까지만 받고 병원 옮길거예요 연락도 자꾸 가족한테 가서 제번호로 연락달라고 5번이나 말했는데 아직도 가족한테 연락가네요
4.8	잘한다는 지인 소개로 갔는데 의사분이 쿨한것인지 뭔지 환자를 친구 대하듯이 합니다 뭐 진료만 잘 본다면야 상관없겠다 싶어서 진료를 받았는데 엄청 아파요 비보험 되는 침이 잘 낫는다해서 그걸로 했는데 어마어마하게 아픉니다 진료 후 체질에 맞는 식품 알려주시고 약 지어먹어야한다는 애기 장황하게 설명하면 진료 끝입니다 비보험인 효과 '좋은' 침을 맞아서 효과가 있는건지 아님 그 침을 맞을 때 너무 아팠던 통증이 사라진건지 통증은 좀 나아졌고요 강매하는 느낌을 받을 수 있어요

효과 없음

의사의 언행/행동

직원 행동

5. 전라도, 경북

전
라
도

stars	reviews
5.5	침치료만 좋아요1진료실에서 침치료할때는 아픈 부위에다가 직접 침 놓으며 안아프고 효과있는거 같습니다 2진료실이 대표원장님이시고 침을 잘놓으신다고 하시는데 엄청 아파요 아픔 부위에 놓는게 아니라 손과 발에 다가 놓으십니다 진짜 아파요 효과는 있습니다 시설은 좀 노후되어있으며 물리치료사들은 교육이 필요해보임 전문지식이 부족함서비스정신은 있어요 하지만 치료를 받으러 가는 입장에서 의료효과를 볼 수있었으면 해요
5.5	증상은 전혀 나아지지 않았지만 친절하다는 점에는 동의합니다 어깨가 계속 아프고 잘 나아지지 않아서 불안해요
5.0	그냥 도수치료 받으러 간거라 이 병원에서 딱히 수술을 하거나 뭐 그런게없음 도수치료도 그냥 저냥 좋지도 나쁘지도 않고 괜찮았음 물리치료실은 따뜻했는데 도수치료실이 좀더 따뜻했으면 좋겠음
5.8	추나치료 받을수있는 한의원오래된 한의원 인데 많지 않은 추나 치료 전문 한의원이에요갑작이 생긴 허리 통증 으로 찾아 추나 치료에 대한 설명을듣고 추나 치료를 받았어요 동네 한의원 답게 규모는 크지 않지만 추나치료 전문이라간거고 이곳은 추나치료가 오래 걸려서 왜만함 예약하고가셔야합니다 그래야 기다리지않고 치료받을수있어요

효과 없음

직원 행동

병원 환경

설명 부족

경
북

stars	reviews
5.5	난임 치료로 아주 유명하다고 해서 멀리 찾아간 한의원인데요 주말에 가면 진료도 못 본다고 해서 평일에 월차 까지 쓰고 갔었습니다 근데 직원분들도 그닥 친절하지 않으시고 안에 계신 한의사분은 진료를 너무 대충 보시고 설명도 제대로 해주지 않아서 실망스러웠습니다 약도 그냥 다 똑같이 지어주는 약 인것 같았구요 심지어 대기중인 손님도 한 사람도 없었는데요 솔직히 명성에 기대하고 갔는데 왜 라는 의문을 품고 나왔습니다
5.8	안면마비로 신경외과를 내원하며 치료를 받던 중 침치료를 병행하면 효과가 좋을 것 같아 집 근처인 천수한의원을 방문하였습니다우선 사당역에서 도보 약 3분5분거리에 위치하여 가깝습니다내부 시설은 좁고 다소 낡았으나 불편한 점은 없었습니다의사선생님 진료는 친절한듯 친절하지 않았습나다질문하는 것들만 단답형으로 답변하는 느낌이랄까요추천하진 않을게요
5.5	유명한 한의원이라 타지역에서 일부러 시간을 빼서 다녀왔어요 제 상태에 대해 설명을 하는데 제대로 설명을 듣지도 않으시고 굉장히 심드렁한 태도로 대답하시고 하셔서 많이 실망했어요 평일에 간 거라 손님도 없었는데도 진료시간이 거의 12분 정도 었던 것 같아요 유명한 한의원이라 굉장히 기대를 하고 갔는데 굉장히 실망했네요 조금 더 환자 개개인의 상태를 잘 진맥해 졌으면 좋겠네요

6. 부산, 충남

부산

stars	Reviews
6.3	저희 동네에서 유명하다고 해서 방문했었습니다병원 들어가자마자 카운터부터 정신이 없었고 안내도 부족했습니다대기시간도 조금 긴편였습니다치료는 그냥 그래서 그뒤로 방문안했습니다
4.8	다시는 안갑니다적당한 설명은 해주셨습니다 근데 주신 한약을 먹고 복통과 어지럼증이 심했습니다 한약은 개인체질에 따라 지어주는건줄 알았는데 양약도 아니고 미리 지어놓은걸 복용하고 아프기까지 하니 언제 지은건지 뭐가 들어간지도 모르겠고 찝찝했네요 특히나 한의원은 진맥이나 체질확인으로 이 약이 안맞다 하는 정도는 미리 아는곳 이린가요 적은 진료비도 아니었는데도 미리 지어놓은 한약 몇포와 침술로 35500원은 과한듯 합니다 동네 한의원 중에 제일 비쌌던거 같아요 부작용까지 있었으니 제 입장에서는 더 아깝죠
6.3	그냥 그저그런 병원첫날에는 늦은시간 방문으로 의사선생님이 안계셔서 진료받기가 어려웠다 그다음날 진료를 받았는데 그냥 타박상 정도로만 생각하시고 자세한 설명은 듣기 어려웠다 병원이 오래되어 시설이 좋아보이지 않았다 건물자체도 조금 낡은 편인거 같았다직원들도 친절하긴 편이라고 보긴 어려웠다 금액은 적절한 금액이었다고 생각된다
2.0	공포심을 자극해 무리한 치료를 강권하는 병원공포심을 자극해 수백만원 짜리 치료를 유도하는 병원입니다 운동하다 다친 어깨가 낫지 않아서 찾아갔어요 초음파 검사를 하더니 어깨 회전근개 힘줄이 보통 사람의 절반 밖에 남지 않았대요 문제는 이 힘줄이 점점 사라지고 있다는 거고 나중에는 찢을지도 못하게 될 거라는 거예요 저는 많이 놀래서 이유가 뭐냐고 물으니까 유전적인 거래요 줄지에 유전병 환자가 돼 버렸조 힘줄이 닳아서 없어지는 병은 이 병원에서 밖에 치료 못하니까 당장 300만원 짜리 치료를 결제하라는 거예요300만원 치료를 그 자리에 결제할 순 없잖아요 다른 병원도 가보고 좀 더 알아보겠다 했죠 그러니까 이거 심각한 병이다 빨리 치료 안하면 나중에 팔을 못 쓰게 된다 지금 치료해줄 때 치료 받아라 300만원이면 싼 거다 나중에 오면 치료 안 해주겠다고 하더라구요의사가 300만원 짜리 치료를 강권하면서 치료 거부로 협박하는 건 처음 봤어요 팔을 못 쓰게 된단니까 무섭긴 했죠 300만원이라도 들어서 당장 치료 받아야 할 거 같았거든요 제가 유전병이라니니치료를 강권하는 거 뿌리치고 정형외과 전문의를 찾아가서 초음파 검사를 했어요 평범한 어깨 건염힘줄에 생긴 염증이래요 그리고 유전적으로 힘줄이 닳아 없어지는 병은 존재하지도 않대요전형적인 공포 마케팅이었어요 있지도 않은 유전병 진단을 내리고 그 자리에서 수백만원 짜리 치료 결제를 유도하는 걸 의사가 하고 있어요 혹시나 속아서 결제하시는 분이 없길 바라며 글을 남깁니다 어깨가 안 좋으면 정형외과 전문의를 찾아가셔서 검사 받으시고 치료는 양방이든 한방이든 양심껏 치료하는 의사를 찾아가는게 좋은 거 같아요 병원 시설은 깨끗했고 직원들은 친절했어요 환자가 많이 없는지 대기시간도 짧았구요 서비스 면에선 나쁘지 않았습니다 과잉 진료는 조심해야 하구요

효과 없음

직원 행동

병원 환경

설명 부족

충남

stars	Reviews
4.8	발가락에 염증이 생겨서 갔는데 별다른 진단 없이 침 놔주시고 뜸 뜨라고 해서 시키는대로 했어요 염증 오히려 도져서 한달 이상 고생했습니다
5.8	치료 효과는 그다지 없는데 치료비는 매우 비싼편이고 직원들도 아까 불친절하시고 물리치료도 안해주시고 사혈도 추가비용 나오고 추천하고 싶은 한방 병원은 아니예요 동네 병원이라서 자주 다니기 위해서 가봤는데 실망만 하고 왔네요

7. 충북, 강원

충북

stars	Reviews
6.3	지인소개로 갔는데 친절하고 청결해 좋았고 기다리지 않았으며 늦은시간에도 진료할수있어 믿음이같습니다 진료할때 자세희 원장님이 설명해주시고 효과는 빠르지 않았지만 다시가고싶은 생각과 지인한테 소개해드리고싶습니디
4.8	박선생님께서 충분한 설명과 치료과정을안내해주시고 꾸준히 치료받는 과정에서저한테는 효과를 없는듯 하여 다른 치료문의했으나 권하지않으셔서 중단했구요물리치료하시는분들이 친절하셨던걸로기억해요
6.3	진료는 친절하시고 잘 봐주시는데 효과는 모르겠네요잠을 잘못잤는지 자세가 구부정해서 그런건지 목과 어깨쪽으로 내려오는 근육에 담이와서 병원에 내원했습니다 치료실로 가서 옷을 갈아입고 침과 부항을 떠주시고 마사지를 해주셨어요 잠깐이지만 시원했습니다 근데 후에는 계속 빠근하고 아팠어요 나아지는 걸 못 느꼈습니다 코로나 때문에 사람이 없어서 그런지 대기시간도 짧았고 바로 치료할 수 있었습니다 병원에 대기실과 진료실은 모두 깨끗하기 정리되어있었습니다 금액은 저렴하지만 효과는 모르겠어요

효과 없음

직원 행동

병원 환경

설명 부족

강원

stars	Reviews
5.5	무릎 아파서 갔는데 뭘 골반이 틀어져서 그렇다 골반이 틀어져서 다친거다 어쩐다 이러심 골반에 침맞고 왔는데 알고보니 무릎 연골 파열이었어요 애초에 무릎아프다고 갔는데 왜 골반을 진찰해주시는지...
4.3	꼭 예약하고 방문하시기 바랍니다가자마자 너무 오래 기다렸는데 다른 사람들은 전부 들어가길래 왜그러냐 물어봤더니 예약하지 않으면 오래 기다려야된다는걸 말해주지 않아서 1시간 기다리다 물어보니 오히려 통명스런말로 대응했습니다일단 부항침각종 물리치료를 온몸을 합니다 그다음날까지 집에서 쉬실수 있으신분 혹은 시간과 체력이 가능하신분은 좋은치료일거 같네요
6.0	첫방문이였고 목쪽부터 팔 쪽까지 몸이 빠근해서 증상을 말씀드렸으나 왜 그런증상이 나타나는지에 대한 아무런 설명을 안해주셨고 바깥쪽으로 나가서 있는 침방으로 가서 간호사들 안내대로 하심된다고만 하셔서 그대로만 받고 그다음부터는 방문안함이런증상때문에 치료를 하는것이고 어느정도 기간을 다니면 증상이 완화될수있는지 말해주셨음 계속다녔을듯일요일에도 진료한다해서 그건 좋다고 생각함

4. 결론



결론



- 환자 타입: 1) 주변 지인 추천 및 병원 리뷰 검색 후 방문
2) (퇴근 후) 근골격계 질환으로 방문 후 물리치료 & 추나 희망
3) 미용관련(다이어트&피부) 개선 희망
- 만족도 영향요소 : 1) 병원환경 : 청결, 대기실, 위생, 주차장
2) 직원 : 충분한 상담 및 설명, 응대
3) 치료 : 충분한 설명 및 시술
- 주의요소 : 1) 의사의 언행 및 행동
2) 주기적인 직원교육
3) 병원환경 노후화 조심 (주차, 대기실)
4) 주기적 리뷰분석을 통한 병원평가 후 개선

감사합니다

