

외래환자 등록절차

관리번호	W-3.1.2	제정일	2013년 02월 15일
승인책임자	병원장	최근개정일	2016년 10월 31일
검토책임자	규정관리위원장	시행일	2016년 12월 01일
주무부서	원무과	검토주기	3년
관련근거	의료기관인증기준 3.1.2	검토예정일	2019년 10월 30일

I. 목적

외래 및 응급환자의 등록에 대한 표준화된 절차를 수립하고, 이를 담당하는 직원이 절차를 준수하기 위함이다.

II. 범위

외래 및 응급 진료, 검사 등을 받기 위해 내원한 환자

III. 정의

1. 신환환자 : 본원에 최초 내원하는 환자
2. 초진환자 : 본원에 내원한 기록은 있으나 내원 기간이 3개월 이상 경과한 환자 이거나 3개월 이내이나 다른 상병으로 진료를 보는 환자
3. 재진환자 : 본원에 내원 후 동일상병으로 3개월 이내 진료를 보는 환자
4. 외래환자 : 외래를 통해 내원한 환자 중 응급환자가 아닌 환자
5. 응급환자 : 구급차를 이용해 내원하거나 응급진료를 요하는 환자

IV. 규정

1. 외래환자 등록절차가 있다.
 - 1) 의료기관에서 제공되는 서비스 범위
 - (1) 진료과별 해당 의료진에 대한 약력 및 경력, 선택진료 여부에 대한 정보를 홈페이지와 중 앙로비에 게시한다.
 - (2) 각 의료진별 진료 시간표를 홈페이지와 척추센터 관절센터 대기실에 게시한다.
 - (3) 진료 시간표는 변경 시 즉시 변경된 시간표를 게시하도록 하며 변경하지 않더라도 매주 월요일 게시내용을 원무과장이 확인하도록 한다.
 - (4) 환자 또는 보호자가 특정한 의사를 선택하여 진료 받을 수 있는 '선택진료제도'를 운영하고 있고, 관련 내용을 홈페이지 및 척추센터 및 관절센터 대기실에 게시한다.
 - (5) 환자의 권리와 책임에 대해 환자나 보호자가 알 수 있도록 중앙로비에 게시한다.
 - 2) 외래환자의 등록
 - (1) 신환환자
 - ① 신환 환자는 접수신청서에 환자명, 주민번호, 주소, 연락처를 기재하고 원무과에서 등록한다.
 - ② 등록을 위해서는 본인임을 증명할 수 있는 신분증과 진료비 산정을 위한 보험유형을 확인해야 한다.

가. 건강보험

나. 의료급여 : 1차 의료기관에서 발급한 의료급여의뢰서를 확인한다.

다. 산업재해(산재)

- 4일 이상의 요양이 필요할 경우에는 병원에서 발행한 "산업재해 요양소견서" 및 "요양 급여 최초 신청서"를 근로복지공단에 제출, 업무상 재해로 인정받아야 산재 환자로 진료 가능

라. 자동차보험

- 해당 자동차 보험회사에서 발급한 진료비 지불보증서를 접수한 후 자동차 보험 진료 적용 가능

마. 공무원공상

- 4일 이상의 요양이 필요할 경우에는 병원에서 발행한 "진단서"를 국민 연금관리공단에 제출, 공무원 재해로 인정받아야 공무원공상 환자로 진료 가능

바. 외국인 환자는 대한민국 국적이 없는 환자이거나 주민번호 뒷자리가 5또는 6번으로 시작하는 환자를 말한다.

사. 일반 환자는 국민건강보험, 의료급여, 산재, 자동차보험, 공무원공상, 외국인에 해당하지 않는 환자를 말한다.

③ 개인정보수집 및 활용동의서 관련하여 설명하고 동의서를 받는다.

④ 환자에게 당일 진료하는 각 과별 선택의사, 일반의사, 휴진의사 외래 진료 일정표를 각 접수창구에 게시하여 안내하고, 선택진료를 선택한 경우 선택진료와 관련된 진료비 추가 항목 및 선택진료 비율에 대한 설명을 한 후 선택진료 신청서를 받는다.

⑤ 타병원 검사결과지나 CD를 지참한 경우 외래간호사에게 전달하도록 안내한다.

⑥ 환자의 증상 및 진료의 선택에 따라 해당 진료과 접수 후에 대기 장소를 안내한다.

⑦ 진료과를 정하지 못하고 내원한 경우

가. 접수 전 진료과에 문의하여 진료신청서 작성 시 진료과와 주치의를 지정하도록 안내한다.

나. 접수창구에서 진료과 및 진료의 당일 진료일정표를 참고하여 안내한다.

다. 접수창구에서 상담하여도 진료의사를 정하지 못 할 경우 해당 진료과의 담당 간호사와 상담할 수 있도록 안내한다.

(2) 재진환자

① 예약환자

가. 바로 해당 진료과로 가서 예약증을 제출한다.

나. 환자 방문이 확인되면 원무과로 외래 진료 접수 요청을 한다.

② 당일 접수 환자

예약없이 내원한 경우 원무과에서 해당 진료과의 진료 가능 여부 확인 후 접수한다.

3) 진료 예약 및 변경방법

(1) 진료 예약 중 직접예약과 전화예약은 정상진료 시간에만 가능하며 인터넷 예약 및 변경은 언제든지 가능하다.

(2) 직접 예약 및 변경

- ① 내원환자 예약 및 변경 시 외래 간호사실에서는 치료 과정상 필요한 내원일자를 확인하여 처방전에 기재 후 원무과 수납 시 제출하도록 하여 다음 예약일과 시간을 예약 및 변경한다.

- ② 예약정원 초과 시 다른 일자로 예약을 조정하거나 당일 접수로 안내하고, 부득이 예약을 해야 할 경우 주치의 변경이나 중복 예약을 할 수 있다.
- (3) 전화 예약 및 변경
 - ① 대표전화(1577-8382) 고객센터센터로 연결 후 전화예약 및 변경을 할 수 있다.
 - ② 신환환자의 경우 가예약 상태로 원무과 접수창구로 내원하도록 안내 한다.
 - ③ 초진환자나 재진환자의 경우 해당 진료과 간호사실에 내원사실 통보하도록 안내 한다.
- (4) 인터넷 예약
 - ① 홈페이지에 회원 가입 후 온라인 예약창에서 인터넷 예약 및 변경이 가능하다.
 - ② 온라인 예약창에서 최소3일 전 인적사항 및 증상, 진료센터, 의료진, 진료일정, 진료시간을 선택한 후 예약하면 가예약 상태가 되며 원무과에서는 매일 오전 9시 온라인 예약을 확인하여 실제 예약을 한다.
 - ③ 부득이하게 온라인 예약시간에 예약이 어려운 경우 예약자에게 유선으로 확인 후 예약 가능시간으로 변경할 수 있다.
- 4) 외래진료절차
 - (1) 진료예약 확인 및 접수

진료신청서에 의하여 접수창구에서 환자 등록번호가 생성되면 해당 진료과에 접수한다.
 - (2) 진료

주치의는 환자에게 필요한 진료(진단, 검사, 처치, 투약, 입원)를 설명하고 처방을 한다.
 - (3) 처방 시행 또는 예약
 - ① 처방에 따른 검사 및 수납에 대해 설명하고, 해당 검사실이나 처치실로 안내한다.
 - ② 검사, 처치, 투약 등은 수납 후 시행한다.
 - ③ 당일 검사 후 추가 진료가 필요한 경우 다시 진료를 본다.
 - ④ 당일 시행이 불가능 하거나 예약이 필요한 경우 담당직원은 예약 후 처방 시행에 필요한 준비사항을 안내한다.
 - ⑤ 진료 후 입원 결정이 되면 외래간호사는 입원수속 규정에 따라 입원등록필증을 교부하고, 원무과 입원 담당자에게 안내한다.
 - (4) 진료 후 안내사항

처방에 따라 다른 진료 예약일, 처방전 발급 방법, 귀가 후 주의사항 등을 안내한다.
 - (5) 진료 후 수납

진료비는 모든 원무과 창구에서 납부 가능하다.
 - (6) 처방전 발급 및 진료 예약
 - ① 원무과에서 진료비 수납과 함께 원외처방전을 발급한다.
단, 원내 처방사유가 있는 경우 원내 처방 및 조제가 가능하다.
 - ② 필요시 다음 진료 예약을 한다.
- 5) 대기환자 관리
 - (1) 진료 시간이 지연될 가능성이 있으면 사내 메신저를 이용하여 원무과 직원들과 공유하며 접수하면서 진료가 지연될 수 있음을 설명한다.
 - (2) 외래진료가 지연될 경우 지연 사유와 예상 대기시간, 대기순서를 안내한다.
 - (3) 거동이 불편하거나 통증이 있는 환자 등은 휠체어를 제공하거나 외래주사실 침상에 환자를 눕게 해서 불편을 최소화 한다.
- 6) 외래 등록 시 환자에게 설명해 주어야 하는 정보

- (1) 개인정보보호 및 동의 절차
 - ① 환자 또는 대리인(동의권자)에게 개인정보 보호 및 수집 이용에 대해 설명하고 동의서에 서명을 받는다.
 - ② 환자의 권리와 의무에 대한 사항을 접수창구에 게시하여 환자가 볼 수 있도록 한다.
 - (2) 선택진료 및 일반진료
 - ① 환자 또는 대리인(동의권자)에게 선택진료 의사로 지정한 의사 (전문의 자격 취득 후 10년이 경과)에 대해서만 선택진료를 시행한다고 안내한다.
 - ② 선택진료 지정의사 이외의 모든 의사에게 진료를 받는 것을 일반진료라고 안내한다.
 - ③ 환자 및 대리인(동의권자)이 선택진료를 원할 경우 선택진료신청서에 서명을 받는다.
 - (3) 의료급여 의뢰서 지참
 - ① 윌스기념병원은 건강보험 요양급여 의료전달 체계상 2단계 의료기관으로 의료급여대상일 경우 1단계 의료기관의 의료급여의뢰서를 지참해야 요양급여가 가능하다.
 - ② 당해 의료기관에서 근무하는 자는 예외로 한다.
 - (4) 진료비 확인 방법
 - ① 진료비 수납과 함께 진료비 영수증을 발급하고 환자 또는 대리인(동의권자)의 요청 시 진료비 상세 내역서를 발급한다.
 - ② 내역서상 상세한 문의를 할 경우 필요에 따라 원내 심사과와 협의하여 안내한다.
 - ③ 상세한 설명에도 불구하고 진료비에 대한 의구심 제기 시 건강보험심사평가원의 진료비 확인제도를 안내 해준다.
2. 응급환자 등록 절차를 준수한다.
- 1) 응급환자의 등록
 - (1) 외래 진료시간 내 응급환자라고 판단될 경우 우선 외래주사실로 안내한 후 외래간호사실에 응급환자 내원을 즉시 알린다.
 - (2) 보호자가 없는 경우는 원무과 직원이 직접 외래주사실에서 환자명, 주민번호, 주소, 연락처를 확인한 후 등록한다. 응급환자의 경우 각종 동의절차는 생략할 수 있으며 거동 가능하거나 다음 내원 시 동의를 받도록 한다.
 - 2) 응급진료 제공이 어려운 환자의 경우 절차
 - (1) 주치의는 본원에서 응급진료가 불가능하다고 판단될 경우 환자 및 보호자에게 설명 후 타병원 응급실로 안내할 수 있다.
 - (2) 타병원으로 이송 시

환자 및 보호자에게 전원 희망 의료기관을 확인하고 희망 의료기관이 없을 시 진료협력 체계를 갖춘 한림대학교 성심병원, 성빈센트병원, 아주대병원 응급실을 우선으로 하며 위치, 접수 절차 등을 안내한다.
 - (3) 타병원으로의 전원에 필요한 진료의뢰서를 작성한다.
 - 3) 신원미상의 환자에 대한 관리
 - (1) 환자 내원 시 의식불명, 인지능력 부족 등으로 신원 확인이 어려운 경우 주치의, 당직의, 간호사, 원무과 직원 중 2인 이상이 동석하여 소지품(핸드폰, 연락처)을 확인하여 보호자(가족, 친척, 지인)에게 연락하고 인적 사항이 확인되면 접수한 후, 보호자에게 상황 설명하여 내원하도록 안내한다.
 - (2) 신원 확인이 어려운 경우

남자인 경우 '윌스남', 여자인 경우 '윌스녀'로 등록하고 주민번호 뒷자리는 남자인 경우

- 1~, 여자인 경우 2~로 입력하고, 해당일자에 신원 미상 환자가 여러 명일 경우 주민번호 뒷자리 마지막번호(1,2,3...)를 입력한다.
- (3) 신원확인을 위하여 관할 경찰서에 연락하여 지문감식 등을 통한 환자 신원 확인을 협조 의뢰하고 확인 시 인적사항을 수정하고 보호자에게 통보한다.
- (4) 상태가 위급한 상황에서는 진료가 지연되지 않도록 환자 처치를 우선적으로 시행 후 인적사항을 등록, 수정 할 수 있다.
- 4) 외래 추후방문 관리
 - (1) 환자의 진료 후, 입원 및 귀가는 주치의 책임 하에 결정되고 주치의는 환자의 상태 및 진료결과, 귀가 시 주의사항에 대해 설명한다.
 - (2) 진료비 수납 시 추후 외래방문에 대한 진료과 및 진료일자, 외래진료 절차에 관한 제반사항, 응급발생 시 연락처 등을 안내한다.
- 5) 응급환자에게 설명해 주어야 하는 정보
 - (1) 개인정보보호 및 동의 절차
환자 또는 대리인(동의권자)에게 개인정보 수집·이용 및 일반 동의서에 대해 설명하고 서명을 받는다.
 - (2) 선택진료 및 일반진료
환자에게 일반의, 선택진료의 진료여부 확인 후 선택진료 의사를 선택한 환자에게 선택진료와 관련한 진료비 추가 항목 및 선택진료 비율에 대한 설명을 한 후 선택진료 신청서를 받는다.
 - (3) 응급의료 관리료
본원은 응급실을 운영하고 있지 않기에 응급의료 관리료가 발생하지 않는다.
 - (4) 환자유형에 따른 보험적용 여부
 - 가. 건강보험
나. 의료급여 : 1차 의료기관에서 발급한 의료급여의뢰서를 확인한다.
 - 다. 산업재해(산재)
 - 4일 이상의 요양이 필요할 경우에는 병원에서 발행한 “산업재해 요양소견서” 및 “요양 급여 최초 신청서”를 근로복지공단에 제출, 업무상 재해로 인정받아야 산재환자로 진료 가능
 - 라. 자동차보험
 - 해당 자동차 보험회사에서 발급한 진료비 지불보증서를 접수한 후 자동차 보험 진료 적용 가능
 - 마. 공무원공상
 - 4일 이상의 요양이 필요할 경우에는 병원에서 발행한 “진단서”를 국민 연금관리공단에 제출, 공무원상 재해로 인정받아야 공무원공상 환자로 진료 가능
 - 바. 외국인 환자는 대한민국 국적이 없는 환자이거나 주민번호 뒷자리가 5또는 6번으로 시작하는 환자를 말한다.
 - 사. 일반 환자는 국민건강보험, 의료급여, 산재, 자동차보험, 공무원공상, 외국인에 해당하지 않는 환자를 말한다.
- (5) 의료급여 의뢰서 지참
의료급여 대상자인 경우 1차 의료기관에서 발급한 의료급여의뢰서를 확인한다.
- (6) 진료비 확인 방법

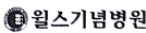
- (1) 진료비 수납과 함께 진료비 영수증을 발급하고 환자 또는 대리인(동의권자)의 요청 시 진료비 상세 내역서를 발급한다.
- (2) 내역서상 상세한 문의를 할 경우 필요에 따라 원내 심사과와 협의하여 안내한다.
- (3) 상세한 설명에도 불구하고 진료비에 대한 의구심 제기 시 건강보험심사평가원의 진료비 확인 제도를 안내 해 준다.
3. 진료 일정 및 서비스에 대한 정보 제공
 - 1) 진료 가능한 외래 진료일정을 병원 로비 게시판과 홈페이지에 게시한다.
 - 2) 진료과에 진료일정표(진료과목 및 세부진료내역, 선택진료여부 등을 명시)를 비치한다.
 - 3) 진료시간이 변경 된 경우 원내게시판, 홈페이지에 게시하고 외래진료 일정표를 수정한다.
 - 4) 원무과장은 정기적으로 매주 월요일 진료일정표를 점검한다.
 - 5) 예약이 된 환자의 진료시간이 변경되는 경우에는 환자에게 우선으로 진료시간 변경을 설명한 후 다른 시간을 안내한다.

[별첨]


- 별첨 1. 접수신청서
- 별첨 2. 개인정보 수집 및 이용 동의서
- 별첨 3. 선택진료 신청서
- 별첨 4. 처방전
- 별첨 5 외래 진료절차 흐름도

입안자	규정관리위원장	
승인책임자	병원장	
서명일		

[별첨 1] 접수신청서

신규환자 접수에 따른 정보제공동의서	
성 명	
주민번호	
연 락 처	
주 소	
내원경로 : <input type="checkbox"/> 지인소개 <input type="checkbox"/> 인터넷 <input type="checkbox"/> 신문방송 <input type="checkbox"/> 간판 <input type="checkbox"/> 현수막/전광판 <input type="checkbox"/> 대형마트 <input type="checkbox"/> 택시 <input type="checkbox"/> 지하철 <input type="checkbox"/> 버스 <input type="checkbox"/> 기타	
본인은 진료 및 국민건강보험 적용 목적으로 상기 정보에 대한 제공에 동의하며, 아래 유의사항을 숙지 하였음을 확인합니다.	
유의사항 : 본 동의서는 전산 입력 후, 환자 본인이 다시 수령하여 파기해야 하며, 추후 분실이나 누출로 인한 관리책임은 환자에게 있음을 고지합니다.	
201 . . .	
환자 본인 또는 보호자 서명 _____	
 월스기념병원	

[별첨 2] 개인정보 수집 및 이용 동의서

개인 정보 수집 및 이용 동의서			
등록번호		성 명	
		주민번호	
본 원은 개인정보보호법에 명시된 관련 법률상의 서비스 제공자가 준수하여야 할 개인정보 보호 규정을 준수하며 관련 법령에 의거 이용자 권익보호에 최선을 다하고 있습니다.			
1. 개인정보 수집, 이용목적 귀하의 소중한 개인정보는 진료및 아래 목적으로 사용됩니다. - 진료/검진 예약, 조회 및 진료를 위한 본인확인 절차에 사용 - 병원이용 안내 및 병원의 새로운 서비스, 행사정보 안내 - 진료,예약,입원예정 및 검사 예정에 대한 Mobile 안내 - 진료비계산서, 내역서,제증명서 발송 및 약품/검진 물품 및 결과발송 - 진단 및 치료를 위한 서비스(혈의 진료에 필요한 개인정보 및 진료정보 공유)와 진료비 청구, 수납,환복 등의 원무 서비스 - 교육,연구,진료서비스에 필요한 최소한의 분석자료 - 온라인/오프라인 수탁,외부검사 및 임상시험심사 등을 위한 기초자료 - 민원/고충처리 등을 위한 의사소통의 경로 확보 - 의료법, 형법 등 관계법령에 의거한 정보제공 - 검진 실시에 따른 사후심사 서비스 관련 정보제공			
2. 개인정보 수집항목 - 진료 신청서에 명시된 항목			
3. 개인정보 보유,이용기한 - 진료 서비스를 위한 정보의 경우 의료법을 기준 합니다. - 수집 목적의 달성 및 제공받은 목적이 달성될 경우에도 보존의 필요성이 있는 경우에는 개인정보를 보유 할 수 있습니다.			
4. 상기내용은 본원에서 정상진료를 시행 하는데 필요한 최소한의 정보에 해당 하므로, 상기 내용에 대하여 본인이 동의하지 않을 수 있으나, 그러한 경우 원활한 정상진료 시행이 불가할 수 있음을 알려 드립니다.			
[개인정보보호법]에 명시된 관련 법률에 의거 하여 위와같이 개인정보 이용에 동의합니다.			
작성일자 : 2016.07.16		신청인 이성민	
			
안양 월스 기념 병원장 귀하			

[별첨 3] 선택진료 신청서

■ 선택진료에 관한 규칙 [별지 제1호서식] <개정 2014.7.24>

선택진료([]외래 · []입원) 신청서

처리기간 즉시			
환자 성명			
주 소			
전화번호		생년월일	

주진료과	선택 및 서명	선택진료의사 성명	선택진료 신청 시 추가비용 부담 내역 (건강보험 급여 상대가치점수 대비)
[]			

<진료지원항목 선택진료 추가>

진료지원항목에 대한 선택진료는 반드시 신청해야 하는 것은 아니며, 아래 해당 진료지원항목의 선택 및 서명란에 "✓" 표시와 서명을 하고, 선택진료의사 성명을 적거나 선택진료의사 위임란에 "✓" 표시를 한 경우에만 선택진료에 따른 추가비용을 본인이 부담하게 됩니다.

진료지원항목	선택 및 서명	선택진료 의사 성명	선택진료 의사 위임
진찰(한방포함)	[]		[]
검사(하파 포함)	[]		[]
영상진단	[]		[]
방사선치료	[]		[]
방사선혈관촬영	[]		[]
마취	[]		[]
정신요법	[]		[]
처치 · 수술(한방포함)	[]		[]
침 · 구 및 부항	[]		[]

「의료법」 제46조제1항 및 「선택진료에 관한 규칙」 제2조에 따라 위와 같이 선택진료를 신청합니다.

신청인
(한자와의 관계)

년 월 일
(서명 또는 인)

○○병원장 귀하

참 고 사 항

- 환자 또는 그 보호자는 의료기관에 게시 또는 비치되어 있는 다음 사항에 적힌 안내문을 꼼꼼히 확인하신 후 선택진료 의사 등을 결정하시기 바랍니다.
- 가. 진료과목별로 추가비용을 징수할 수 있는 선택진료를 담당하는 의사들과 추가비용을 징수하지 아니하는 의사들의 명단 및 진료시간표
- 나. 추가비용을 징수할 수 있는 선택진료를 담당하는 의사들의 경력 · 세부전문분야 등 환자 또는 그 보호자가 특정 한 의사들을 선택할 수 있는 정보
- 다. 추가비용을 징수하고자 하는 선택진료의 항목과 추가비용의 산정기준에 의하여 산출된 금액
2. 환자 또는 그 보호자는 선택진료를 추가, 변경 또는 해지할 수 있습니다.
3. 진료형태(입원, 외래)에 따라 선택진료신청서를 각각 작성하여야 하며, 선택진료를 해지하거나 변경하지 않고 동일질환으로 진료행위가 계속 이어지는 경우에는 이후 진료행위에 대하여도 선택진료를 신청한 것으로 봅니다.(다만, 입원은 입원 단위별로 신청하여야 합니다)
4. 주진료과에 대한 선택진료신청은 1개 과목, 1명의 선택진료 의사 · 치과 의사 또는 한의사를 선택 할 수 있습니다.
5. 환자 또는 그 보호자가 주진료과 의사에게 진료지원항목의 선택진료를 위임하는 경우에는 선택진료의사 위임란에 "✓" 표시를 하여야 합니다.
6. 환자 또는 그 보호자가 선택진료신청서 사본을 요청할 경우 선택진료의료기관은 사본을 발급해 주어야 합니다.
7. 선택진료비 적정 납부 여부와 관련한 사항은 건강보험심사평가원(☎1644-2000)을 통해 확인하실 수 있습니다.

[별첨 4] 처방전

환자명 : _____

NS	OS
----	----

2층

♣ 수납 후 검사하세요.
()일 후 예약 하세요.

구 분	처방종류	시행여부	
		전	후
주사실	주사		

예약메모 : _____

3층

구 분	처방종류	시행여부	
		전	후
영상 병리실	심전도		
	혈액검사		
영상 의학과	소변검사		
	X-Ray		
	MRI		
	CT		
	골밀도		
	초음파실		

4층

구 분	처방종류	시행여부	
		전	후
비수술 치료센터	신경주사		
	체외충격파		
운동 재활센터	물리치료		
	도수예약		

[별첨 5] 외래 진료절차 흐름도

