
서울대학교병원 고객헌장

- 목 차 -

I. 고객현장 전문	1
II. 핵심서비스 이행표준	2
III. 고객응대서비스 이행표준	4
1. 제 1조 공통 서비스	
2. 제 2조 진료 및 간호 서비스	
3. 제 3조 약제업무 서비스	
4. 제 4조 검사 서비스	
5. 제 5조 원무 서비스	
6. 제 6조 공공의료 서비스	
7. 제 7조 고객참여 및 서비스 시정	

I 고객현장 전문

서울대학교병원은 환자중심, 인간존중, 지식창조, 사회봉사라는 경영이념을 통해 신체적·정신적 어려움으로 병원을 찾는 모든 환자의 권리를 존중하고, 최선의 진료를 제공하기 위하여 다음과 같이 선언합니다.

- 하나, 우리는 국가중앙병원으로서 신뢰할 수 있는 양질의 적정진료(Clinical Excellency)를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.
- 하나, 우리는 환자의 권리와 의무를 보장하며 안전한 환자중심의 진료 환경을 제공하기 위해 노력하겠습니다.
- 하나, 우리는 병원 이용 및 진료행위에 대한 정보를 환자가 이해할 수 있도록 설명하겠습니다.
- 하나, 우리는 환자의 목소리에 귀 기울이며 열린 마음으로 다양한 의견을 수렴하겠습니다.
- 하나, 우리는 국가공공의료사업을 적극 수행하여 국민 보건 향상을 위해 더욱 노력하겠습니다.
- 하나, 우리는 교육·연구기관인 대학병원으로서 보건의료 인력에 대한 교육 훈련과 의학발전을 위한 연구 활동을 수행하겠습니다.

우리는 위와 같은 목표를 달성하기 위하여 구체적인 서비스 이행표준을 제시하고 이를 적극 실천할 것을 약속드립니다.

II 핵심서비스 이행표준

1. 진료서비스

1) 공통 사항

- 환자가 진료 받는 모든 과정에서 환자의 권리와 의무를 존중하기 위해 지침을 제정하고 환자 및 보호자가 알기 쉽도록 설명하겠습니다.
- 안전한 환자중심의 의료 환경 제공을 위해 환자확인 지침에 따라 진료서비스를 제공할 것입니다.
- 환자의 의료정보 보호를 위해 지침을 제정하고 병원의 모든 교직원은 정보 보호 절차를 준수하기 위해 노력하겠습니다.

2) 외래 진료

- 외래진료와 관련된 진료과목 및 세부진료내역에 대한 정보를 편리하게 확인할 수 있도록 하겠습니다.
- 원활한 외래진료를 위해 진료과정에 대해 알기 쉽게 설명하겠습니다.
- 정확한 진료를 위해 환자의 진료정보를 확인하고 환자의 상태, 치료 계획, 검사나 수술 등에 대해 알기 쉽게 설명하겠습니다.

3) 입원 진료

- 입원 생활과 관련된 정보를 편리하게 확인할 수 있도록 하겠습니다.
- 원활한 입원 및 퇴원을 위해 입·퇴원과정에 대해 알기 쉽게 설명하겠습니다.
- 최적의 치료를 위해 환자의 상태와 요구를 파악하여 정확한 진료와 간호를 제공할 것입니다.

2. 공공보건 의료서비스

- 교육, 연구, 진료를 담당하는 국립대학교 병원으로서 역할과 국가의료정책 사업을 적극적으로 수행하겠습니다.
- 의료 취약지 및 저소득층 등 취약계층에 대한 의료지원 사업을 실시하여 국민 건강안전망 기능을 수행하겠습니다.
- 재난, 감염 등의 필수의료가 미충족된 계층에 보건의료서비스를 제공할 예정입니다.

III 고객응대서비스 이행표준

1. 제 1조 공통 서비스

1) 방문응대 서비스

- 환자를 존중하며 예의를 갖추어 응대하겠습니다.
- 단정한 복장으로 신뢰를 높이고 직원증을 패용하여 책임 있는 서비스를 제공하겠습니다.

2) 전화응대 서비스

- 통화 연결 시 인사말과 함께 소속과 이름을 밝히며 문의하신 사항에 대한 상담 업무를 수행하겠습니다.
- 통화 중 명확한 의사소통을 위해 의견을 경청하고 정확한 설명을 하도록 노력하겠습니다.

3) 의료정보보호 서비스

- 병원의 모든 교직원은 환자의 진료 내용, 사생활에 대한 정보 보호 절차를 준수하는데 있어 신의와 성실의 원칙으로 임하겠습니다.
- 병원은 정보보호 및 개인정보보호 관련 법적 요구사항을 준수하겠습니다.

2. 제 2조 진료 및 간호 서비스

- 진료 및 간호서비스 제공 시 환자확인지침에 따라 정확한 환자확인을 수행하겠습니다.
- 의료진은 모든 의료적 검사와 처치에 수반되는 내용을 알기 쉽게 설명하겠습니다.
- 치료 과정에서 환자가 참여할 수 있도록 의견을 듣고 최선의 의료서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.
- 타과 진료가 필요한 경우 해당 진료과와 긴밀한 협진을 통해 신속한 치료가 되도록 노력하겠습니다.
- 모든 진료 및 간호 제공에 있어서 깨끗한 환경을 유지하며 손 위생이 필요한 상황

에서 올바른 손 위생을 수행하겠습니다.

- 환자의 신체가 노출되는 검사 및 진료 시 독립성 확보를 위한 칸막이나 스크린 등을 설치하여 수치감을 느끼지 않도록 노력하겠습니다.

3. 제 3조 약제업무 서비스

- 안전한 약물요법을 위해 충분한 처방검토 및 정확한 조제를 수행하겠습니다.
- 외래환자에 대해서는 복약상담실을 운영하며, 환자분들이 궁금해 하는 약복용 관련 의문점들에 대해 충실한 답변을 드리겠습니다.
- 퇴원환자에 대해서는 퇴원 후 복용해야 할 약에 대해 약사가 병실로 가서 복약상담을 수행하겠습니다.
- 암환자 등 면역력이 약한 환자들에 대해서는 주사약을 무균 조제하여 제공하여 안전한 투약에 최선을 다하겠습니다.
- 환자들이 복용하는 약에 대한 문의가 있을 경우 충분히 이해할 수 있도록 정확하고 이해하기 쉬운 의약 정보를 제공해드리겠습니다.

4. 제 4조 검사 서비스

- 검사 시행 전 환자확인지침에 따라 정확한 환자확인을 통해 검사하겠습니다.
- 검사 전 시행할 검사의 방법, 유의사항을 설명하고 신속 정확하게 진행하겠습니다.
- 검사 중 예상치 않은 모든 응급상황은 신속히 해결되도록 노력하겠습니다.
- 검사 결과가 진료 예약일자에 맞춰 보고되도록 최선을 다하겠습니다.

5. 제 5조 원무 서비스

- 환자의 진료 편의를 위하여 방문, 전화, 인터넷, 팩스 등의 다양한 방법으로 진료 일정을 예약할 수 있도록 안내하겠습니다.
- 진료의, 진료과목 및 세부 진료내역이 명시된 일정표를 게시하여 모든 환자가 알 수 있도록 하겠습니다.

- 입원 신청 및 수속에 필요한 정보를 제공하고 신속히 처리되도록 노력하겠습니다.
- 진료비 수납 시 내역에 대해 공개하고 문의가 있을 경우 정확하고 알기 쉽게 설명하겠습니다.
- 진료와 관련된 제 증명 서류 신청 시 신속히 발급될 수 있도록 노력하겠습니다.

6. 제 6조 공공의료 서비스

- 보건소, 지역의료원 등 지역보건의료체계와의 긴밀한 연계를 통해 지역보건 의료체계의 구심점 역할을 수행하여 정부가 추진하고 있는 공공보건의료 확충 및 보건 의료발전에 적극 동참하겠습니다.
- 국내·외 의료취약계층에 대한 의료서비스 확충으로 국가중앙병원으로서의 공공성을 확립하여 국민보건향상에 이바지하도록 하겠습니다.
- 국내·외적 국가 재난 시 해당 지역 의료기관과의 체계적인 협조 체계 구축으로 신속한 합동 의료봉사단 파견을 통해 국가중앙병원의 역할을 성실히 수행하겠습니다.
- 일반 건강 강좌 또는 대표적 질환별 예방, 관리 교육을 정기적으로 시행하겠습니다.

7. 제 7조 고객 참여 및 서비스 시정

- 고객의 참여 및 의견 청취를 위하여 건의함을 설치하고 병원 홈페이지 등을 통하여 제시된 의견을 수시로 확인하여 반영하도록 하겠습니다.

방문	고객상담실
전화	02) 2072-2002, 7457
인터넷	본원 홈페이지(http://www.snuh.org) ‘고객의 소리’
건의함	외래, 병동, 검사실, 휴게실 등에 설치된 고객의 소리함

- 의료서비스 이용 과정에서 불만 및 건의사항이 있을 경우에는 사안별로 검토하여 필요시 보상 조치를 취하여 개선을 위해 노력하겠습니다.
- 고객의 소리는 원내 그룹웨어를 통해 매월 1회 게시를 하여 모든 직원들이 내용을 공유하도록 하겠습니다.

(2008. 1. 16. 제정)

이 헌장은 2008년 1월 16일부터 시행한다.

(2018. 11. 26. 개정)

이 헌장은 2018년 11월 26일부터 시행한다.