

## 11 보건의료행정서비스현장

☺ 보건위생과 ☎ 2627-2422

☺ 건강증진과 ☎ 2627-2424

☺ 의 약 과 ☎ 2627-2423

### 【 주민이 신뢰할 수 있는 보건의료서비스를 제공】

- 주민의 수요에 부응하는 서비스를 해드리겠습니다.
  - 진 료 : 1차진료, 치과진료, 물리치료, 한방진료 등
  - 검 진 : 결핵, 성병, 건강검진 등
  - 예 방 : 영유아기초, 일본뇌염, 간염, 장티푸스 예방접종 등
- 환자를 이해하고 환자입장에서 진료를 하겠습니다.
  - 항상 웃는 얼굴로 가족을 대하듯 정겹게 응대
  - 환자의 증상을 경청한 후 처방내용 등의 궁금사항에 대한 자세한 설명
  - 진료기록부 작성시 어려운 전문용어를 알기 쉽도록 한글로 기록하여 환자의 이해 도모
- 진료정보를 제공하고 진료의뢰서를 발부해 드리겠습니다.
  - 입원 및 정밀검사가 필요한 환자
  - 시립병원 등의 2차 이상의 의료기관 진료 요하는 환자
- 진료시 알게된 환자의 개인정보를 누설하지 않겠습니다.
  - 담당의사 및 관계직원외 관리카드 열람 금지 본인외 다른 사람에 대한 진료기록부 교부 금지

### 【주민이 이용하기 편리한 보건소】

- 사전예약제를 실시하여 주민이 편리한 시간에 이용하도록 하겠습니다.
  - 한방, 치과진료는 전화나 Fax를 통하여 진료예약하고 진료당일 추후 재진료에 따른 예약제 실시
  - 방문 간호진료시는 사전에 약속한 날짜와 방문시간 준수

- **진료를 기다리는 주민이 편안하도록 해드리겠습니다.**
  - 대기시간 단축과 사전안내
  - 대기실에는 충분한 공간 확보와 좌석 마련
  - 민원실에는 건강관련 책자 비치, 비디오 상영
- **진료안내 도움을 요청할 때는 친절하게 도와드리겠습니다.**
  - 전직원 명찰착용 및 청결한 복장 유지
  - 도움 요청시 소속과 이름을 밝히고 진료 완료시까지 안내

### **【방문간호를 통하여 찾아 돌보는 서비스 제공】**

- **많은 주민이 혜택 받을 수 있도록 방문간호진료를 활성화 하겠습니다.**
  - 각종 홍보매체를 통한 수혜대상자, 수혜내용 등 홍보
  - 등록대상자에 대한 기준 공개로 투명성 제고
- **방문간호 효과를 위한 일일 전화상담제를 실시하겠습니다.**
  - 매일 오전 전화상담
  - 전담직원 지정 및 환자 관리
- **방문간호시 고충상담도 연계처리하여 해결에 최선을 다하겠습니다.**
  - 방문간호시 진료외 환자의 고충상담 실시
  - 가정 간호사, 도우미 연결, 이동목욕 등의 연계 처리
  - 지역내 복지기관이나 민간 의료기관에서 입원치료를 필요로 하는 경우, 진단후 입원의뢰

### **【질병의 사전예방활동을 강화하여 주민의 건강한 삶 유지】**

- **결핵.성병 무료검진으로 조기발견 및 치료에 최선을 다하겠습니다.**
  - 감염자에 대한 전담요원 지정 완치시까지 관리
  - 전염방지를 위한 가족 무료검진 병행실시
  - 치료중단자에 대하여는 원인조사후 조기 치료토록 설득 독려
- **적기 예방접종으로 면역효과를 극대화하겠습니다.**
  - 의료보호대상자 등 취약계층에 대한 무료접종 실시
  - 예방접종으로 인한 부작용 억제위해 관리카드활용

- 정기적 소독으로 병원체를 박멸하겠습니다.
  - 취약지역에 대한 소독 : 주1회이상
  - 사회복지 시설에 대한 소독 : 주1회이상
  - 하절기 우수지주변 특별 방역 소독 : 주1회이상
- 소독민원 신속대응으로 민원해소 및 소독효과를 높이겠습니다.
  - 방역소독에 대한 민원접수시 즉시 현지조사 실시
  - 소독효과에 대한 주민 만족여부 확인
- 전염병 유행에 따른 홍보를 강화하겠습니다.
  - 하절기 전염병 유행시 유형별 홍보실시
  - 가능한 모든 매체를 통한 주민홍보
  - 비상 방역 대기반을 운영하여 전염병에 신속한 대처

### 【의료취약계층을 위한 서비스】

- 관내 정신질환자에 대하여 정상적인 사회활동을 위한 정신건강서비스를 제공해 드리겠습니다.
  - 정신질환 장애인 등록 및 치료 지원
  - 사회복귀 재활 프로그램 운영
- 저소득층에 대한 무료 건강진단을 실시하겠습니다.
  - 의료보호대상자 및 차상위계층
  - 공공근로사업자,모자가정,산업체 외국인 근로자,노숙자중점실시
  - 검진결과 질병의 징후가 있는 경우 7일 이내 우편송달
- 거동불편환자에 대한 전담 안내원을 배치, 편익을 도모하겠습니다.
  - 장애인, 노령환자, 거동불편환자가 사전 예약후 보건소 방문시
  - 전담 안내원을 배치, 원하는 진료를 마칠때까지 안내
  - 사전 예약없이 내방한 환자가 요청시도 전담 안내원 배치

### 【주민의 평생건강을 위해 필요한 정보를 제공】

- 영유아의 기초건강확보로 평생건강관리 기반을 구축
  - 신생아에 대한 선천성대사이상 검사실시

- DPT 등 기본예방접종 적기실시
- 조기사력검사 등 영유아 건강검진 확대실시
- **금연·절주·운동·영양·비만사업을 전개하여 건강행태를 개선**
  - 금연클리닉, 건강정보센터, 보건교육 운영
  - 건강생활실천을 위한 주민홍보 및 교육
  - 삶의 터 중심 건강증진 프로그램 운영

### **【불만족한 서비스는 즉시 바로잡고 성의 있는 보상 실시】**

- 면역력 증대를 위한 예방접종으로 부작용이 발생하였을 경우 피해정도에 따라 치료와 진료비를 보상토록 하겠습니다.
- 명찰을 달지 않은 직원을 지적하시거나 불친절한 직원을 알려주시면, 담당 과장이 직접 사과하고 해당 직원에 대한 교육을 실시하여 즉시 시정하겠습니다.

### **【고객의견 청취제도】**

- 2층 민원실에 건의와 불편사항을 기재할 수 있는 대장과 건의함을 설치하여 1일 1회 확인하여 의견을 수렴 하겠습니다.
- 각종 건강상담시나 진료실 이용시 이용 주민에게 설문 조사를 실시하고 의견을 청취하여 상담일지 등에 기록하고 처리결과를 알려드리겠습니다.
- 주민이 건강증진프로그램 및 전염병예방 등에 대한 서비스를 손쉽게 제공 받을 수 있도록 하고, 의견 청취를 위한 서비스 운영 모니터링 체계를 구축 운영하겠습니다.
- 보건소 진료와 관계하여 불편한 사항이나 관내 민간의료 기관의 도움이 필요하시면, ☎ 2627-2423 이나 팩스 2627-2107 인터넷 <http://www.geumcheon.go.kr>로 의견을 주시면 즉시 처리하여 드리겠습니다.
  - 이용안내 및 불편사항 접수 안내

부 서 명	전 화 번 호	FAX
보건소장실	2627-2421	2627-2101
보건위생과	2627-2422	
민원실	2627-2427	
우편 : 153-030 서울시 금천구 시흥동 1020		

### 【구민에게 바라는 사항】

- 보건소는 종합병원처럼 모든 의료서비스를 제공하는 곳이 아니고 국민의 건강증진 및 1차진료 서비스를 제공하는 곳이라 서비스가 한정되어 있음을 양지해 주시기 바랍니다.
- 진료실 이용시 의료보험증 또는 의료보호증을 지참하여 주시기 바랍니다.
- 진료실 이용시 사전 예약하면 시간을 절약하실 수 있으며 한방 진료실은 예약을 통하여 접수하고 있으니 진료시 예약 된 시간을 지켜주시기 바랍니다.
- 보건소내 모든 시설은 주민 여러분이 내신 세금으로 설치하여 운영하고 있사오니 내 물건처럼 아껴서 활용하여 주시기 바랍니다.
- 노령환자의 경우 보호자를 대동하거나 저희에게 사전에 연락을 주시면 저희가 정성껏 안내하여 드리 겠습니다.
- 영유아 예방접종시 보호자는 모자보건수첩을 지참하시고 아이의 건강상태를 사전에 말씀하시기 바랍니다.
- 모범적이고 친절한 공무원을 보시면 최상의 서비스를 제공하기 위한 원동력이 될 수 있도록 적극 알려주시고 칭찬해 주시기 바랍니다.