

직무설명서

채용분야	직군	직종(직급)	직무	근무지	근무부서
	원무직	원무직 4등급	사무지원	충북대학교병원	사무국, 약무조제과, 진료협력센터 등
직무설명	▪ 병원 내 진료 및 진료지원 환경, 원무행정 전반을 행정적으로 지원하는 역할을 담당함. ▪ 대표적인 업무로는 약품관리 보조, 환자 접수 및 진료비 수납, 전화예약 및 진료안내, 민원 응대 및 고객상담, 주차시스템 관리 및 지원, CCTV 관련 운영보조, 외국인 환자 관련 국제진료 지원 등이 있으며 행정지원 업무를 수행함				
필요지식	▪ 약국 조제 전산시스템 기본 구조 및 약품 입출고 흐름 ▪ 접수·수납 프로세스 및 건강보험·비급여 진료비 산정 원리 ▪ 전화예약 및 외래·검사 일정 흐름에 대한 이해 ▪ 의학 기초용어 및 주요 진료과목(내과, 외과 등)별 구조 이해 ▪ 병원 원무행정 시스템 및 의료정보 보호 관련 법규(의료법, 개인정보보호법 등) ▪ 민원 유형별 처리 절차 및 커뮤니케이션 프로토콜 ▪ 주차 정산 시스템, 감면 기준 및 CCTV 관리 규정				
필요기술	▪ 전산 시스템(EMR, OCS, 원무프로그램, 주차 및 CCTV 시스템 등) 활용 능력 ▪ 진료비 계산 및 정산 정확성을 위한 수치 입력 능력 ▪ 외래 환자 흐름, 검사일정 조정 등 일정 관리 조정 능력 ▪ 전화 및 대면 민원 응대 기술 (비대면 소통 포함) ▪ 외국인 환자를 위한 기초 의사소통 능력 (영어 또는 번역도구 활용) ▪ 약국 전산시스템(조제 보조) 이해 및 데이터 입력 능력 ▪ 문서 작성 및 내부 행정문서 체계 정리 능력				
직무수행태도	▪ 다양한 환자 및 보호자와의 응대에서 친절성과 인내심을 갖춘 태도 ▪ 민원이나 반복업무 상황에서도 일관되고 책임감 있는 업무 태도 ▪ 규정과 프로토콜을 엄격히 준수하며 정직하게 처리하려는 자세 ▪ 의료진, 간호부서 등과의 협력적 커뮤니케이션을 위한 열린 마음 ▪ 병원 특수성(비상상황, 야간대응 등)에 대한 이해와 유연한 대처 자세 ▪ 업무 정확도 향상 및 자기역량 강화를 위한 학습 의지 ▪ 환자 중심 서비스 제공을 위한 공감능력과 고객서비스 마인드				
직업기초능력	▪ 대인관계능력/의사소통능력/자기개발능력/직업윤리/전문지식 및 응용능력				
참고사이트	https://www.ncs.go.kr				

※ 본 직무설명서는 직무의 대표적인 예시를 기술한 것으로, 실제 수행할 업무는 병원 운영상 필요에 따라 일부 변경될 수 있습니다.

※ 병원 업무 특성상 전보·전직 및 다양한 형태의 근무형태(교대·야간·휴일근무 등)가 적용될 수 있습니다.