

# 서비스 이용사례 만족사례

개요

서비스내용

서비스프로세스

이용및만족사례

## Case#1\_24시간심야상담

“새벽에 갑자기 우울감이 심해져서 전화했어요. 병원만 물어보려 했는데, 상담까지 잘 해주셔서 고맙습니다.”

### 상담내용

새벽 2시 59분에 걸려온 전화, 울먹거리는 목소리로 정신적인 상담 연결을 문의하는 고객의 전화였습니다.  
이전의 정신건강의학과 진료와 자살 시도 경험까지 말씀하시며 도움을 구하는 고객님에게 국가에서 운영하는 자살예방 상담전화 번호를 안내해 드리고, 도움 필요시 언제든지 헬스케어로 연락 주시기를 당부드리며 통화를 종료하였습니다.  
그 후로도 몇 차례 더 통화를 주고받으며 후속 상담을 진행하고 4시 15분경 고객님께서 조금 나아지신 것을 확인한 후에야 상담을 마무리 지을 수 있었습니다.

## Case#2\_맞춤 상담 & 진료예약대행

“여태껏 진료를 봤던 의사들은 왜 몰랐을까요? 만족스러운 상담을 해주셔서 고맙워요”

### 상담내용

태어날 때부터 눈꺼풀 움직임에 이상이 있었다는 고객님의 자녀분. 인근 병원을 가봐도 눈의 기능적인 문제는 없고 명확한 원인을 찾을 수 없어 답답하고 걱정스러운 마음으로 전화를 주셨습니다. 상담을 진행하면서 말씀하신 증상과 유사한 질환에 대해 설명해 드리고, 정확한 진단을 위해 전문 의료진 몇 분을 안내해 드렸습니다. 고객님께서 진료를 희망하는 병원의 협력 센터에도 증상을 설명하여 적합한 진료과로 예약을 도와드렸습니다. 이후 안부 전화를 드려 병원으로부터 자녀분 상태에 대한 설명을 들으셨음을 확인하였습니다.

## Case#3\_진료협력센터를 통한예약일정조정

“상담원을 통해 엄청 빠르게 예약할 수 있었어요. 이렇게 좋은 서비스가 있는 줄 몰랐네요”

### 상담내용

파킨슨병을 진단받았는데 아닌 것 같아 다시 진료를 받아보기 위해 전화를 주셨습니다. 희망하는 의료진이 있으셨기에 빠른 예약을 도와드리고자 필요 서류를 안내해 드렸으나 회신이 없어 며칠 뒤에 다시 한번 안내해 드리고 진료 예약까지 도와드렸습니다.  
5개월 이상 진료가 밀려있는 교수님이지만 협력 센터를 통해 2개월 후 진료 예약으로 진행해 드릴 수 있었고, 진료 시 지참 서류까지 꼼꼼히 안내해 드리며 상담을 마무리 지었습니다.

“이용하지 않는 사용자는 있지만, 한번만 이용하는 사용자는 없는”  
AI헬스케어의 건강상담 서비스

## 서비스 이용사례 사례 모음

개요

서비스내용

서비스프로세스

이용및만족사례

고객문의

“백내장 수술을 권유받았어요. 어떻게 하는게 좋을까요?”

상담내용

- ▶ 건강상담
  - 최근 시력 저하 있어 인근 안과 다녀왔으며, 백내장으로 수술 권유받으셨다고 함.
  - 백내장은 수정체가 부영계 흐려지는 것으로, 약물요법 만으로는 수정체를 원래 상태로 만드는 것이 어렵기에 수술이 가장 확실한 치료 방법임을 설명함.
  - 시력 저하 정도에 따라 수술 시기 달라질 수 있으므로, 의사 선생님과 상의하여 적절한 시기에 수술받는 것을 권해드립니다.
- ▶ 협력 병원 안내
  - 백내장 수술을 우대가로 받을 수 있는 협력 병원 안내 희망하심.
  - 대학병원 교수 출신의 안과 명의 계신 제휴 협력 병원 정보 제공함.
  - 헬스케어 통해 내원 시 우대가로 수술 가능함을 설명함.

고객평가

“반신반의로 처음 전화해보았는데, 친절하고 상세히 알려주셔서 감사합니다.”

## 서비스 이용사례 사례 모음

개요

서비스내용

서비스프로세스

이용및만족사례

고객문의

“명치부근에 빠근한 증상이 있어요”

상담내용

- ▶ 건강상담
  - 입맛이 없고 명치 부분에 빠근한 증상 있다고 하심.
  - 문진 시행하니, 현재 역류성 식도염 약 복용 중이며 운동할 때는 괜찮으나 공복일 때 명치에 불편감이 있다고 하심.
  - 증상을 유발할 수 있는 여러 가지 원인 설명함.
  - 심장 쪽으로 검사를 받아봐야 할지 문의하시어, 공복 시 증상 심해진다면 심장보다는 소화기 쪽으로 먼저 진료 보시는 것을 권해드림.
- ▶ 병원 안내
  - 심장 쪽으로 진료 원하시어, 인근 지역 심장내과 명의 정보 안내함.
  - 심장내과에서 특이 소견 없을 경우, 소화기내과 진료 받아보시도록 권유함.

고객평가

“증상에 대한상담과빠르게 조치까지 해주셔서 너무 고맙습니다.”

## 서비스 이용사례 사례 모음

### 고객문의

“아기가 탈장이 있어요 어떻게 하는게 좋을까요?”

### 상담내용

- ▶ 건강 상담
  - 자녀가 서혜부 탈장 진단받아 상급종합병원 진료 예약 위해 전화 주심.
  - 소아 탈장의 경우 소아외과에서 진료 보며, 대부분 전신마취하에 수술 시행하게 됨을 설명함.
- ▶ 명의 안내
  - 신생아 서혜부 탈장 관련하여 소아외과 명의 정보 안내함.
  - 상급종합병원 진료를 위해 필요한 준비물 안내함.
- ▶ 진료 예약
  - 지정하신 명의에게 빠른 일정으로 진료예약 진행함.
  - 예약된 진료 일정 및 이동 동선, 준비사항 등을 구두 및 문자메시지 통해 안내함.

### 고객평가

“제가아닌아기문제도 친절히상담해주시고 해결해주셔서 너무 감사해요”

## 서비스 이용사례 사례 모음

개요

서비스내용

서비스프로세스

이용및만족사례

고객문의

“건강검진 예약을 하고 싶어요.”

상담내용

- ▶ 건강검진 설계 상담
  - 건강검진에 대해 문의하시어, 헬스케어 통해 검진 예약 시 할인된 가격으로 검진받으실 수 있음을 설명함.
  - 인근 지역 협력 검진센터 및 검진 프로그램 안내함.
  - 연령 및 기저 질환, 가족력, 현재 불편한 증상 등 확인 후 필요한 검사 항목 추천함.
- ▶ 건강검진 예약
  - 최종적으로 선택하신 검진 항목으로 예약 도와드립니다.
  - 예약된 검진일정 및 준비사항 등을 구두 및 문자메시지 통해 상세히 안내함.
  - 문의 및 변경 사항 있거나, 검진 결과 관련 상담 필요시 언제든지 연락 주시도록 함.

고객평가

“감사합니다. 우리 딸도 상담센터 통해서 검진받으라고 해야겠어요.”

## 서비스 이용사례 사례 모음

<p><b>고객문의</b></p>	<p>“새벽부터 머리가 어지럽고 무거워요”</p>
<p><b>상담내용</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 건강상담                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 새벽부터 어지러운 증상 있었으며, 지금도 머리가 무겁고 멍한 증상 있다고 하심.</li> <li>- 신경과 전문의에게 진료받아보시도록 권유하고, 진료 후 상급종합병원 진료 필요시 진료의뢰서 준비하여 연락 주시면 추가 안내 도와드리기로 함.</li> <li>- 추후 어지럼증과 두통 소견으로 진료의뢰서 발급받아 예약 위해 전화 주심.</li> </ul> </li> <li>▶ 병원 안내                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 오늘 바로 진료 볼 수 있는 병원으로 안내 원하신다고 함.</li> <li>- 당일 진료는 예약이 어렵고 방문 접수만 가능하기에, 대기 시간 발생하는 점 설명함.</li> <li>- 인근 대학병원 중 당일 진료 가능한 신경과 의료진 안내함.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>고객평가</b></p>	<p>“정신이 없어서 자꾸 같은 질문을 했는데, 친절히 설명해 주셔서 감사합니다.”</p>

## 서비스 이용사례 사례 모음

### 고객문의

“태아가 작아서 중환자실이 있는 병원으로 옮겨야 한다고 해요”

### 상담내용

- ▶ 건강상담
  - 임신 35주 차로 뱃속의 아기가 아직 작아서 인큐베이터 있는 상급종합병원 알아보라고 들으셨다고 함.
  - 신생아 중환자실이 갖춰진 상급종합병원 및 의료진 안내 가능함을 설명함.
  - 병원을 꼭 옮겨야 할지 문의하시어, 산모나 아이의 안전을 위해 큰 병원 권유받으신 것이기 때문에 일단 상급종합병원에서 진료 보시는 것을 권해드림.
- ▶ 병원 안내 및 진료 예약
  - 인근 지역에서 신생아 중환자실 갖춰진 병원 정보 안내함.
  - 지정하신 OO병원에 바로 다음날로 예약 도와드림.
  - 예약된 진료 일정 및 이동 동선, 준비물 등을 상세히 안내함.

### 고객평가

“빠르게 예약해주시고 도움을 주셔서 감사해요”

## 서비스 이용사례 사례 모음

개요

서비스내용

서비스프로세스

이용및만족사례

고객문의

“유방암 진단을 받아서, 서울 지역 명의에게 진료를 보고 싶어요.”

상담내용

- ▶ 건강상담 및 명의 안내
  - 유방암 진단받아 연고지 병원에 예약은 해놓았으나, 서울지역 명의에게 추가로 진료예약 희망하심.
  - 위 내시경에서도 용종 발견되었다고 하시어, 위 용종과 유방암의 치료방법 설명함.
  - 서울지역 유방외과 명의 정보를 문자메시지 통해 안내함.
- ▶ 진료 예약
  - 지정하신 두 군데 병원에 진료예약 도와드림.
  - 예약된 진료 일정 및 준비사항, 이동 동선 등을 구두 및 문자메시지 통해 안내함.

고객평가

“병원에 아는 사람도 없고, 이런 정보도 몰랐을텐데- 빠르게 예약할 수 있게 도와주셔서 감사합니다.”

감사합니다.

 헬스케어

06166 서울특별시 강남구 삼성로 531, 고운빌딩 2,3층

**TEL. 1566-3571 / FAX. 02-3452-3559**

[www.aihc.com](http://www.aihc.com)