<NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 전문업무직>

<table>
<tr><td rowspan="4">채용
분야</td><td rowspan="4">일
반
직</td><td rowspan="4">분류
체계</td><td>대분류</td><td>01. 사업관리</td><td>02. 경영,
회계, 사무</td><td colspan="2">06. 보건·의료</td><td rowspan="3">(NCS_미개발)</td></tr>
<tr><td>중분류</td><td>01. 사업관리</td><td>02.총무·인사</td><td colspan="2">01. 보건</td></tr>
<tr><td>소분류</td><td>01. 프로젝트
관리</td><td>03. 일반사무</td><td>01. 의료기술
지원</td><td>02. 보건지원</td></tr>
<tr><td>세분류</td><td>02. 프로젝트
관리</td><td>02. 사무행정</td><td>14.의료
정보관리</td><td>00. 의료분쟁제도
안내</td><td>00. 의료분쟁
민원관리</td></tr>
<tr><td>능력
단위</td><td colspan="7">○ (프로젝트 관리) 03. 의료분쟁 조정중재 이해관계자 관리, 06. 의료분쟁 조정중재 일정관리 11. 프로젝트 의사소통관리
○ (사무행정) 01. 문서작성, 02. 문서관리, 03. 자료 관리, 05. 사무행정 업무관리, 07. 사무자동화 프로그램 활용
○ (의료정보관리) 15. 의료정보 생성·지원
○ (의료분쟁제도 안내) 01.고객응대관리, 02.고객상담관리
○ (의료분쟁민원관리) 01. 의료분쟁 고객관리, 02. 의료분쟁 상담자문, 03. 의료분쟁 민원처리</td></tr>
<tr><td>직무
수행
내용</td><td colspan="7">○ (프로젝트 관리) 의료분쟁을 해결하기 위하여 지식, 기술, 기법 및 역량 등을 적용하여 전반적인 조정중재과정을 관리하는 업무
○ (사무행정) 조직 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서 관리 및 작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리·운용 등 조직 내·외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리
○ (의료정보관리) 의료분쟁조정을 위하여 관련 데이터를 수집하여 사용목적, 필요 조건과 용도에 맞게 가공·처리한 후 정확성과 무결성을 입증하고 활용하는 업무
○ (의료분쟁제도 안내) 환자, 의료인 등 의료분쟁 당사자 및 가족과 전화, 대면 및 온라인 등 다양한 채널을 통하여 의료분쟁 대처 방법과 조정·중재 제도 및 기타 피해구제제도에 대하여 안내하는 등의 상담업무를 수행
○ (의료분쟁민원관리) 고객에게 발생한 의료사고를 해결하기 위하여 요구사항을 파악 및 대응하고, 지원업무를 수행하거나 고객이 이해할 수 있도록 정해진 지침과 절차에 따라 대응</td></tr>
<tr><td>필요
지식</td><td colspan="7">○ (사무행정) 문서작성 / 문서관리 / 문서기안 규정 및 지침에 대한 이해, 문서양식과 유형에 대한 지식, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 공지문서 종류와 기준에 대한 지식 등
○ (의료정보 관리) 보건의료통계 이론과 실무, 의무기록정보관리학, 의료의 질 관리, 건강보험 이론 및 실무, 질병·의료행위 분류, 통계생성에 필요한 임상지식, 법적 신고의무가 있는 정보의 제공 방식과 절차, 공공기관의 요청에 따른 정보의 제공 방식과 절차, 외부요청 정보제공을 위한 관련 법·규정·지침·절차, 의료정보관리규정</td></tr>
</table>

	○ **(의료분쟁제도안내)** 고객 상담 프로세스 및 응대 방법, 고객관계관리(CRM) 활용, 기본 의학 지식, 병원 행정 및 업무에 대한 이해, 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」,「의료법」,「민사소송법」,「민사조정법」,「민법」 등 관련 법령에 대한 이해 ○ **(의료분쟁민원관리)** 의료분쟁조정절차 및 정책, 민원처리 절차, 소비자관련 법규, 상담심리, 의사결정 원리, 의학용어, 고객 서비스 지식, 상담자문 과정, 윤리적 이슈, 문제발생의 원인 및 변화 방법에 관한 심리학 이론 등
필요 기술	○ **(사무행정)** 문서작성 및 편집 기술, DB 자료 수집, 관리 및 활용 기술, 업무용 소프트웨어 및 사무기기 활용 기술, 전자정보시스템 활용 기술 등 ○ **(의료분쟁제 도안내)** 공감적 경청 능력, 상호 소통 능력, 정확한 고객의 니즈를 파악하는 능력, 고객관계관리(CRM) 활용 능력, 고객 만족도 파악 능력, 제도 신청 제안 및 협상 진행 능력 ○ **(의료분쟁민원관리)** 정보조사 능력, 상담 능력, 의무기록을 읽고 이해하는 능력, 언어적·비언어적 메시지의 경청기술, 정보 수집에 필요한 면접 및 설문조사 능력, 피자문자의 언어표현과 행동단서의 반영기술 등
직무 수행 태도	○ **(사무행정)** 목표 지향적 사고, 업무규정 및 일정계획 준수, 원활한 의사소통 태도, 논리적·분석적·객관적 사고, 고객서비스 지향, 적극적인 협업 태도, 윤리의식, 보안의식, 안전의식 등 ○ **(의료분쟁제도 안내)** 고객 지향적 태도, 고객과의 적극적인 소통 의지, 고객의 니즈를 파악하여 해결방안을 제시하고자 하는 노력, 고객의 입장을 배려하는 태도, 상호 소통하려는 자세, 협력적 자세, 원활한 대인 관계, 지속적인 학습자세, 관련 법령·규정·지침에 따른 기준 준수, 고객의 개인정보 및 민감정보 비밀 준수 ○ **(의료분쟁민원관리)** 합리적태도, 다양성 수용, 법규준수, 친절한 태도, 객관성.공정성 유지, 고객에 대한 밝은 표정과 상냥한 자세, 민원내용을 정확하게 파악하고 신속하게 처리하는 태도 등
자격 사항	간호사, 의료기사, 의무기록사, 법학 및 보건학 관련 석사학위 등 우대
직업 기초 능력	의사소통능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr