<NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 지원업무직 라급>

<table>
<tr><td rowspan="4">채용 분야</td><td rowspan="4">무기계약직</td><td rowspan="4">분류 체계</td><td>대분류</td><td>2. 경영, 회계, 사무</td><td>6. 보건·의료</td><td colspan="2" rowspan="3">(NCS_미개발)</td></tr>
<tr><td>중분류</td><td>02. 총무·인사</td><td>01. 보건</td></tr>
<tr><td>소분류</td><td>03. 일반사무</td><td>02. 보건지원</td></tr>
<tr><td>세분류</td><td>02. 사무행정</td><td>02. 병원안내</td><td>01. 사건관리</td><td>01. 의료분쟁민원관리</td></tr>
<tr><td>능력 단위</td><td colspan="6">○ (사무행정) 01.문서작성, 02.문서관리, 03.데이터 관리, 04.사무자동화 관리·운용, 05.사무행정 회계처리, 07.사무행정 업무관리
○ (병원안내) 01.환자응대관리, 05.환자상담관리
○ (사건관리) 01.의료분쟁 상담 및 조정·중재 접수, 02.의료분쟁조정위원회 및 의료사고감정단 운영 지원
○ (의료분쟁민원관리) 01. 의료분쟁 고객관리, 02. 의료분쟁 상담자문, 03. 의료분쟁 민원처리</td></tr>
<tr><td>직무 수행 내용</td><td colspan="6">○ (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
○ (의료분쟁제도안내) 진료과목, 진료 절차 및 방법을 이해, 문의 내용에 대해 매뉴얼에 따라 안내하고, 불만사항을 경청하여 양식에 따라 접수하는 등 불만사항을 신속히 응대
○ (사건관리) 의료분쟁 당사자(내·외국인)를 상담하여 사건을 접수하고, 의료사고 감정과 의료분쟁 조정중재와 관련된 업무를 처리하고 관리하는 업무
○ (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="6">○ (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
○ (의료분쟁제도안내) 진료업무 프로세스·의료서비스 특성·의료서비스 매너·의료커뮤니케이션 관련 지식, 진료과 특성에 따른 임상관련 기본지식, 의료분쟁조정법, 분쟁해결절차, 소송관련 기본법률지식 등
○ (사건관리) 의학용어에 대한 지식, 상담커뮤니케이션 관련 지식, 의료사고 피해구제 절차 관련 지식 등
○ (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</td></tr>
</table>

필요 기술	○ **(사무행정)** 문서작성 및 편집 기술, DB 자료 수집, 관리 및 활용 기술, 업무용 소프트웨어 및 사무기기 활용 기술, 전자정보시스템 활용 기술 등 ○ **(의료분쟁제도안내)** 환자유형 분류능력 및 유형별 커뮤니케이션 기술, 유연성 있게 대처하는 기술, 의료서비스 불만응대 기술, 불만환자의 욕구를 이해하는 능력 등 ○ **(사건관리)** 신청인과 피신청인의 요구를 정확히 파악할 수 있는 의사소통 능력, 의무기록을 읽고 이해하는 능력, 회의일정 등 스케줄 관리 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	○ 목표 지향적 사고, 업무규정 및 일정계획 준수, 원활한 의사소통 태도, 논리적·분석적·객관적 사고, 고객서비스 지향, 적극적인 협업 태도, 윤리의식, 보안의식, 안전의식 등
자격 사항	국제의료관광코디네이터, 간호사, 간호조무사, 의무기록사, 의료기사, 기록물관리사 등 우대
직업 기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr