

보건의료서비스헌장

우리 진도군 보건인은 군민 모두가 정신적 육체적으로 건강한 삶을 누릴 수 있도록 양질의 의료서비스를 제공함은 물론 찾아온 군민 입장과 편의를 최우선으로 하여 더욱 친절한 자세와 정성을 다하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

1. 우리는 찾아오는 군민을 내가족처럼 친절하게 모시고 모든일은 신속·정확하게 처리해 드리겠습니다.
2. 우리는 군민이 원하는 의료서비스 제공에 열과 성의를 다함은 물론 약속된 진료일자와 시간을 엄수하여 군민의 기대에 부응하겠습니다.
3. 우리는 정신질환자, 거동불능자, 저소득층의 건강을 위하여 직접 가정을 찾아가는 방문진료제를 실시함으로써 소외감을 느끼지 않도록 최선을 다하겠습니다.
4. 우리는 진료내용에 대한 군민들의 만족도를 측정하여 진료에 반영하고, 잘못된 서비스에 대해서는 시정과 아울러 합리적인 방법과 절차에 의해 보상하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 『서비스 이행 표준』을 설정하고 이를 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

□ 서비스 이행표준

1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

가. 민원인이 방문하였을시

- 1) 사무실 입구에 직원의 사진, 직무가 적힌 좌석배치도를 부착하고 직원은 명찰을 패용하고 진료분야는 위생복을 착용하겠습니다.
- 2) "안녕하십니까?", "어서오십시오", "무엇을 도와드릴까요", 라는 인사말과 함께 웃으면서 정중하고 친절하게 맞이하겠습니다.
- 3) 진료할 때는 환자의 이야기를 정성껏 경청하고 진단결과는 누구나 알기 쉽게 설명하여 고객이 이해되도록 하겠습니다.
- 4) 시일이 소요되는 검사에 대해서는 검사후 그 결과가 나오는 정확한 날짜와 시간을 알려드리겠습니다.

나. 민원인이 전화를 하시는 경우

- 1) 전화벨이 3회이상 울리기 전에 받고 감사합니다(안녕하십니까) 라는 인사말과 함께 소속과 이름을 밝히고 친절하게 받겠습니다.
- 2) 문의사항에 대하여는 상세하고 명확하게 설명드리며 해당 업무담당자가 부재중일때는 담당업무가 아니더라도 최선을 다하여 답해 드리고 부족한 부분에 대하여는 메모를 남겨 담당자가 직접 전화를 드릴 수 있도록 조치하겠습니다.

다. 우편 및 사이버 민원의 경우

- 1) 우편, 인터넷을 통하여 문의한 사항은 3일 이내에 전화 또는 e-mail로 답변해드리겠습니다.

2. 민원을 처리하는 자세

가. 소외계층의 소외감 해소를 위한 서비스 실시

- 1) 고혈압, 당뇨관리를 위하여 65세이상 어르신을 대상으로 매월 1회 주기적인 방문을 실시하고 경로당 대상 건강체조교실, 건강상담 및 보건교육을 실시하겠습니다.
- 2) 뇌졸중 환자 20명을 대상으로 매주 화, 금요일에 물리치료, 한방진료 등을 실시하여 합병증을 최소화하고 건강관리 능력제고 및 재활 의욕을 고취시키도록 노력하겠습니다.
- 3) 보건의료 전문 인력이 의료취약계층 가구 및 가구원을 발견하고 건강증진, 만성질환 등 질병예방 및 관리를 위한 적합한 의료서비스를 직접 제공 및 의뢰 연계하여 가족과 지역주민의 자가 건강관리 능력을 개선하여 군민복지증진에 최선을 다하겠습니다.

- 4) 노인인구 증가로 발생될 수 있는 노인성질환인 치매의 위험이 높은 60세 이상 저소득층을 대상으로 치매조기검진을 실시하고 치매 환자를 조기에 발견·관리함으로써 치매노인 및 그 가족들의 삶의 질 향상을 위해 최선을 다하겠습니다.
- 5) 무의도서 및 취약지 주민들에게 무료 순회 진료를 분기 1회이상 실시하여 삶의 의욕 고취로 군민복지증진에 최선을 다하겠습니다.

나. 건강증진 서비스제공

- 1) 군민들의 건강을 위하여 40세이상 출생자(의료급여수급자 여자 30세이상)를 대상으로 건강검진을 실시하여 유소견자에 대해서는 2차 정밀검사 실시 후 지속적인 관리를 실시하겠습니다.
- 2) 유아 및 초등학생을 대상으로 치아홈메우기, 구강보건 교육에 최선을 다하겠으며 초등학교에 구강보건실을 주 1회 운영하여 학생들의 구강질환 조기예방 등 포괄적인 구강의료서비스를 제공할 예정입니다.

다. 전염병 예방관리

- 1) 전염병 발생을 최소화하기 위하여 매년 4월부터 10월까지 관내 취약지 위주의 방역소독과 방역비상근무를 실시하고 질병정보 모니터링으로 전염병 발생 방지에 최선을 다하겠습니다.
- 2) 영유아 기본접종에 대하여는 접종일자를 통보(진도군홈페이지, 공고문 등) 하고 접종에 신중을 기하겠으며 유료접종에 대하여는 입찰단가대로 접종토록 하겠습니다.
- 3) 보건자찾기 실시로 건강보균자를 발견하여 미리 전염원을 차단하여 2차 감염자가 생기지 않도록 할 것이며, 비브리오 오염도 검사, 일본뇌염 매개 모기 밀도조사 등을 실시하여 질병 예보제를 운영토록 하겠습니다.

3. 군민의 알권리 충족을 위한 정보제공과 비밀보장

가. 군민의 알권리를 충족시켜 드리기 위해 반상회보, 인터넷등에 각종 무료건강검진과 예방접종, 보건교육 등에 대하여 수시 게재하여 많은 주민이 혜택을 받을 수 있도록 하겠습니다.

나. 업무를 통하여 알게된 고객의 개인정보와 비밀은 절대 보장하겠습니다.

4. 잘못된 서비스 시정

- 가. 불편사항이나 불만사항에 대한 신고는 매일 접수하고, 담당자가 상황을 자세히 파악하여 잘못된 점에 대하여는 시정조치와 추후 진료시 적극반영하겠습니다.
- 나. 잘못된 점에 대하여는 재발방지를 위한 교육 실시 등 대책강구 후 처리 결과를 5일 이내에 서면, 전화, 직접 방문 등으로 반드시 알려드리겠습니다.

5. 고객만족도조사와 결과공표

- 가. 보건기관 이용 주민에게 제공되는 의료서비스 향상을 위해 주민 만족도를 연 1회이상 실시하고, 조사결과를 1개월이내 진도군 홈페이지, 반회보 등 간행물을 통하여 공개하겠습니다.
- 나. 고객 만족도 조사결과를 토대로 잘못된 제도나 관행을 시정함으로써 보다 나은 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 다하겠고, 주민의 불만사항이나 의견을 수시로 접수받아 주민의 욕구에 부응하도록 개선 발전시키겠습니다.

6. 고객의견 참여방법

저희들이 제시한 약속을 이행하지 않았거나 개선해야 할 사항, 또는 보건소 이용에 대한 전반적인 문의나 불편사항이 있으실 경우 전화, 우편, FAX, 인터넷으로 의견을 주시면 5일 이내에 검토하여 결과를 통보하여 드리겠습니다.

- 주 소 : 전남 진도군 진도읍 남동1길 40-9(우58915) 진도군보건소
- 전화번호 : (061)540-6001(대표전화)
 - 보건정책담당 : (061)540-6001
 - 건강증진담당 : (061)540-6031
 - 방문보건담당 : (061)540-6051
 - 예방의약담당 : (061)540-6071
 - 감염병관리담당 : (061)540-6024
 - 출산장려담당 : (061)540-6050
 - 치매관리팀 : (061)540-6052
- 팩스번호 : (061)540-6081
- 보건소메일 : health@jindo.go.kr
- 진도군 홈페이지 : <http://www.jindo.go.kr>

□ 군민 여러분께서 협조해 주실 사항

군민 여러분께서는 효율적이고 내실있는 진료가 이루어질 수 있도록 다음 사항을 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

1. 의료진을 신뢰하고 진료에 적극 협조해 주시기 바랍니다.
2. 보건소 시설물을 이용하실 때에는 군민 모두의 재산이오니 소중하게 사용하여 주시기 바랍니다.
3. 보건소는 공공보건기관으로서 치료중심의 병원과는 다른 1차진료 기관으로서 진료과목이 한정되어 있음을 양지하시기 바랍니다.
4. 보건관련 민원에 있어 불친절, 불평등 잘못 또는 시정할 사항이 있으시면 그때그때 알려 주시면 이를 바탕으로 발전의 계기로 삼겠습니다.
5. 영유아 예방접종을 이용하실 경우에는 가능한 오전시간에 방문을 부탁드립니다.
6. 친절하고 모범된 공무원은 적극 발굴 추천하여 다른 공직자에게도 알려 친절서비스 행정의 분위기가 정착되도록 협조하여 주시기 바랍니다.

(우)58915 전라남도 진도군 진도읍 남동1길 40-9 ☎061)540-6001, FAX061)540-6081