

서울소재 일개 종합병원의 CRM에 대한 기대만족도와 실제만족도 비교와 VOC활용

마연지¹, 김정아¹, 박승우¹, 오은화¹, 문소영¹, 이현실^{1*}

¹고려대학교 보건과학대학 보건행정학과

A Comparison Research on the Expected Satisfaction and Actual Satisfaction on VOC of one General Hospital

Yeonji Ma¹, Jeongah Kim¹, Seungwoo Park¹, Eunhwa Oh¹, Soyoung Moon¹
and Hyunsill Rhee^{1*}

¹Dept of Healthcare Management College of Health science, Korea University

요약 본 한국 보건산업은 병원들의 경쟁과 함께 급격히 변화하고 있다. 과거에 병원은 경쟁력있는 전략방법없이 이윤을 창출하였다. 게다가 병원은 고객들의 요구와 원하는 것을 중요하게 여기지 않았다. 그러나, 요즘 점점 심해지는 병원들의 경쟁은 경쟁적인 관리 전략과 고객관계관리를 매우 중요시 다루고 있다. 본 연구는 의료기관을 방문하는 외래환자와 입원환자에 대해서 의료서비스를 받기 전의 기대만족도와 의료서비스를 받은 후의 만족도를 비교하고 VOC에 대한 환자들의 반응을 분석한 후 환자만족도를 높이기 위한 방안을 찾고자 한다. 연구의 방법은 환자의 만족도를 좀 더 자세하게 파악하기 위해 본 연구의 목적에 맞게 개발된 설문지를 외래, 입원환자 각각 100명을 조사하였으며 분석은 의료서비스의 전, 후의 만족도 비교이므로 Paired - Test와 기술통계등을 이용하였다. 연구결과 외래환자는 간호사의 친절도에서만 만족도의차이가 통계적으로 유의한 것으로 나왔으나 입원환자의 경우 의료진과 직원의 친절도 그리고 회진서비스에서 만족도의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나왔다. 따라서, 조사된 입원, 외래환자 만족도 항목 중 의료서비스관련 만족도에 차이를 보이고 있으므로 그에 대한 좀 더 상세한 분석과 대책 방안 강구를 위해 VOC 를 지속적으로 발전 활용하는 것이 환자만족도를 높이고 그에 따른 의료기관의 경영효율화를 높이는데 매우 도움이 클 것으로 사료된다.

Abstract The Korean healthcare industry is rapidly changing along with the competition among hospitals. In the past, hospitals could make profit without designing competitive management strategies. Thus, they did not find importance in listening to customers' voices and identifying their wants. However, nowadays, the increasingly intense competition is encouraging hospitals to seriously consider competitive management strategies and Customer Relationship Management (CRM) activities to gain a competitive advantage and prosper. It tries to compare the expected satisfaction with the satisfaction of out-patient and in-patient and analysis of VOC(Voice of Customer). This survey was done from 27th, April, 2009 to 8th May and each 100 in-patients and out-patients. The paired t-test and descriptive analysis was used to analysis between before and after satisfaction. The result, the replied out-patients were the highest of I.M department, 43% and in-patients, surgery and other department are the highest each 22.0%. Nurses kindness is statistical significant in out-patients. Doctor, Nurse and staff's kindness and rounding service was statistical significant in in-patients. Totally, the satisfaction was lower than expected satisfaction, so the medical care institutions should analyst detailed the patient's satisfaction by VOC.

Key Words : CRM, Degree of expectations, Quality of service, Patient Satisfaction

*교신저자 : 이현실(pridehyun@korea.ac.kr)

접수일 09년 11월 07일

수정일 10년 02월 03일

재확정일 10년 03월 18일

1. 서론

병원은 급변하는 의료환경 속에서 다각적인 생존전략을 모색하고 있는 실정이다. 병원 간 경쟁이 심화되고 의료서비스에 대한 고객의 욕구가 다양화되면서 병원 내에도 마케팅의 필요성이 부각되고 있고[1], 병원경영의 핵심은 고객중심이라는 인식이 강화되고 있다.

이에 따라 의료기관에서의 경영전략도 병원 내 의료진의 기술과 서비스의 향상, 질 높은 의료시설의 제공과 더불어 쾌적한 의료환경을 유지함으로써 환자들에게 포괄적인 양질의 서비스를 제공하려는 움직임이 발빠르게 이루어지고 있다[2-4]. 이렇게 의료환경이 경쟁적으로 변화하면서 병원의 고객인 환자들에 대한 관심이 어느 때 보다도 높아지고 있다. 따라서 고객만족도를 연구하고 평가하는 것은 새로운 환경을 대비한 병원경영 관련 의사결정과 수익증진과에 밀접한 연관성이 있다.

최근 병원은 환자들의 병원만족도를 높이기 위해 의료기관을 방문하는 외래 및 입원환자들을 대상으로 정기적으로 만족도를 조사하여 이를 병원경영에 반영함으로써 환자의 요구에 최대한 부응하려고 노력하고 있다[5,6]. 이 밖에 중요한 것은 기존 환자들의 기대에 부합하여 재방문을 유도하는 것인데 병원은 이를 고객만족도를 높이고 고객불만족도를 낮춤으로써 실현하고자 한다[7,8].

본 연구는 서울소재 일개 종합병원의 외래 및 입원환자의 병원에 대한 만족도를 조사하여 외래 및 입원환자의 병원 방문 전 의료서비스, 부대시설 등 여러 항목에 대한 기대만족도와 실제 진료, 경험 후 병원에 대한 만족도를 측정하고 서로 비교하여 기존환자들이 재방문하고 새로운 환자들이 본 병원을 방문할 수 있도록 발전방향을 제시해 보고자 한다.

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 설문지를 통해 외래 및 입원환자의 기대만족도와 실제만족도를 조사한다.

둘째, 외래 및 입원환자가 인지하는 기대만족도와 실제만족도를 비교하여 신뢰도 검증과 함께 항목별 만족도 차이를 심층 분석하였다.

셋째, 환자들의 의견참여를 위한 방법 중 하나인 VOC(Voice of Customer)에 대한 인지도와 활성화 활용방안에 대한 설문을 조사 분석하였다.

2. 연구의 방법

2.1 조사대상

본 연구에서는 서울소재 일개 종합병원의 환자 및 고

객 유치, 관리 시스템의 효율성을 높이기 위해 외래 및 입원환자를 대상으로 병원과 관련된 항목에 대한 기대만족도와 실제만족도를 비교하였다. 이를 위해 직접 서울소재 일개 종합병원을 방문하여 설문조사를 실시하였다.

2.2 조사방법

본 연구의 방법은 만족도에 필요한 설문지를 개발하여 4월 27일부터 5월 8일까지 총 2주 동안 서울소재 일개 종합병원에서 외래 환자 100명, 입원 환자 100명, 총 200명을 대상으로 설문지를 배부하고 수거하는 방식으로 자료를 수집하였다.

2.3 분석방법

외래 및 입원환자들의 병원에 대한 기대만족도와 실제만족도는 1-5점으로 측정하였고 모를 경우 0점을 선택하게 하였다. 1점이 매우 불만족, 2점이 불만족, 3점이 보통, 4점이 만족, 5점이 매우 만족으로 분류하였으며 동일 환자의 기대만족도와 실제 만족도의 통계적 유의성 검정을 위한 Paired t-test 분석과 기술통계를 사용하였다. 통계 프로그램은 SPSS ver. 17.0을 사용하였다.

3. 연구의 결과

3.1 연구대상의 분포 (Demographic characters)

연구대상자의 인구사회학적 특성을 성별, 연령별, 직업을 고려하였다.

응답자의 성별 분포를 살펴보면 여성이 56.3%로 높게 나타났으며, 연령군에서는 30대, 40대가 동일하게 27.0%를 차지하였다. 직업군에서는 가정주부 28.5%, 자영업 12.0%, 학생 11.0%로 나타났다.(표 1참조)

[표 1] 인구학적 특성

| | | N | Percent |
|-----------|---------------|-----|---------|
| Sex | Male | 86 | 43.0 |
| | Female | 113 | 56.5 |
| | Non-reply | 1 | 0.5 |
| Age group | 10 group | 4 | 2.0 |
| | 20 group | 32 | 16.0 |
| | 30 group | 54 | 27.0 |
| | 40 group | 54 | 27.0 |
| | 50 group | 33 | 16.5 |
| | Over 60 group | 21 | 10.5 |
| | Non-reply | 2 | 1.0 |

| | | | |
|-----|-------------------|-----|------|
| Job | Professional | 20 | 10.0 |
| | Administrator | 6 | 3.0 |
| | Government Agency | 7 | 3.5 |
| | Sacratory | 16 | 8.0 |
| | Constructor | 13 | 6.5 |
| | Sale/Retail | 5 | 2.5 |
| | Self-employed | 24 | 12.0 |
| | House maker | 57 | 28.5 |
| | Student | 22 | 11.0 |
| | Unemployed | 11 | 5.5 |
| | Others | 16 | 8.0 |
| | Non-reply | 3 | 1.5 |
| | Total | 200 | 100 |

3.2 진료과별 분포 (Specialty)

응답자의 진료과를 설문한 결과 외래환자의 경우는 내과 43.0%, 외과 20.0%, 이비인후과 12.0%순으로 나타났고, 입원환자는 외과와 기타과에서 동일하게 22.0%를 차지하였으며 내과 18.0%, 이비인후과 12.0%순으로 나타났다.(표 2참조)

[표 2] 진료과

| | Unit : % | |
|-------------------|------------|-----------|
| | Outpatient | Inpatient |
| Internal medicine | 43.0 | 18.0 |
| Surgery | 20.0 | 22.0 |
| Family medicine | 1.0 | 1.0 |
| ENT | 12.0 | 12.0 |
| OB & GYN | 6.0 | - |
| Dentistry | 2.0 | - |
| Dermatology | 3.0 | 1.0 |
| Psychology | 2.0 | - |
| Eye | 5.0 | 4.0 |
| Urology | 2.0 | 6.0 |
| Neurology | 1.0 | 5.0 |
| Plastic Surgery | 1.0 | 8.0 |
| Emergency | - | - |
| Rehabilitation | 1.0 | - |
| Others | 1.0 | 22.0 |
| Non-reply | - | 1.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 |

3.3 외래환자와 입원환자의 기대만족도와 실제 만족도 비교 (Compare with Expected Satisfaction and Satisfaction)

3.3.1 외래환자(Outpatient)

외래환자의 기대만족도와 실제 만족도간의 차이를 비교한 결과 상관계수는 대부분 0.603에서 0.809로 강한 상관을 보이고 있다. 표에서 보여주는 수치는 1-5점(1점:매우불만족, 5점:매우만족)을 평균으로 나타낸 것이다. 전체적으로 기대만족도 평균은 3.14±0.52이며 실제 만족도는 3.18±0.54로 나타났으며 95%신뢰수준에서 간호사의 친절도가 통계적으로 유의하게 나타났으며, 나머지는 크게 차이가 없는 것으로 나타났다.(표 3참조)

[표 3] 외래환자의 기대만족도와 실제만족도

| | Outpatient | | P-value |
|---|------------|------------|---------|
| | Before | After | |
| Convention reservation system | 3.28±0.783 | 3.35±0.801 | .276 |
| Convention reception system | 3.21±0.754 | 3.28±0.810 | .320 |
| Staffs kindness | 3.31±0.744 | 3.38±0.943 | .399 |
| The additional service for waiting time | 2.75±0.707 | 2.68±0.793 | .339 |
| Enough explain of the disease and treatment | 3.03±0.746 | 3.08±0.952 | .483 |
| Doctors kindness | 3.35±0.873 | 3.31±0.936 | .625 |
| Nurses kindness | 3.46±0.859 | 3.58±0.886 | .040* |
| Automated prescription service | 3.36±0.770 | 3.41±0.796 | .397 |
| Facilities(cafeteria...) | 3.38±0.719 | 3.52±0.818 | .068 |
| Parking service | 2.76±0.900 | 2.65±1.004 | .230 |
| Average | 3.14±0.52 | 3.18±0.54 | |

3.3.1 입원환자(Inpatient)

입원환자 역시 1-5점의 평균을 나타낸 수치이다. 입원환자 기대만족도 평균은 2.61±1.26이며, 실제 만족도 평균은 2.88±0.68로 나타났다. 입원환자의 기대만족도와 실제 만족도를 비교한 결과 회진시 서비스, 의사의 서비스, 직원의 친절서비스, 편의시설운영에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 기대만족도와 실제 만족이 높은 것으로 나타났다. 특히, 의사의 서비스와 직원의 친절서비스가 높은 점수대로 유의하게 나타났으며, 유의하지 않은 식사관련 서비스, 여가제공서비스, 보호자의 편의시설, 부대시설관리, 주차서비스는 2점대의 낮은 점수를 보였다.(표 4참조)

[표 4] 입원환자의 기대만족도와 실제만족도

| | Inpatient | | p-value |
|---|------------|------------|---------|
| | Before | After | |
| Rounding service | 2.91±1.451 | 3.25±1.000 | .035* |
| Doctors kindness | 3.04±1.414 | 3.51±0.911 | .005* |
| Staff/Nurse kindness | 2.91±1.347 | 3.36±0.915 | .005* |
| Meal | 2.65±1.429 | 2.88±1.120 | .128 |
| Serve for spare time | 2.46±1.413 | 2.64±1.100 | .246 |
| Consideration of the Pt's family visitors | 2.50±1.473 | 2.56±0.938 | .695 |
| Facilities(Elevator...) | 2.47±1.390 | 2.77±0.928 | .051 |
| Incidental facilities management(Cafeteria) | 2.55±1.413 | 2.91±1.016 | .014* |
| Parking(space...) | 2.16±1.440 | 2.18±1.111 | .930 |

3.4 만족, 불만족에 대한 의견제시 (VOC : Voice Of Customer)

의견제시를 하고 싶은 정도는 5점 만점을 중심으로 비교했을 때 비교적 높은 것으로 나타났으며 외래와 입원 두 그룹간의 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타난 것으로 보아 입원, 외래환자 모두 VOC에 동일한 관심을 보이고 있는 것을 알 수 있었다.(표 5참조)

외래, 입원 환자 모두 불만과 칭찬 모두에서 의견을 제시하고 싶은 것으로 나타났다. (표 6참조)

만족과 불만족의 대상에 대한 설문에서는 외래의 경우 진료절차(27.5), 의사(20.7), 시설(17.0)순으로 나타났으며 입원의 경우 시설(37.2), 의사와 진료절차가 동일하게 17.0%로 나타났다(표 7참조).

[표 5] VOC참여의사

| Outpatient | Inpatient | p-value |
|------------|------------|---------|
| 3.17±0.846 | 3.35±0.890 | 0.169 |

[표 6] VOC 만족, 불만족 참여 여부

| | Unit: % | |
|-----------------|------------|-----------|
| | Outpatient | Inpatient |
| Dissatisfaction | 15.0 | 11.0 |
| Satisfaction | 15.0 | 18.0 |
| Both | 67.0 | 68.0 |
| No-reply | 3.0 | 3.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 |

[표 7] VOC 대상

| | Unit: % | |
|----------------------|------------|-----------|
| | Outpatient | Inpatient |
| Facilities | 17.0 | 37.2 |
| Staffs | 16.3 | 9.6 |
| Doctors | 20.7 | 17.0 |
| Nurses | 13.5 | 13.3 |
| Treatment procedures | 27.5 | 17.0 |
| Others | 5.0 | 5.9 |
| Total | 100.0 | 100.0 |

외래환자와 입원환자 모두 만족 및 불만족에 대한 의견참여방법에 대해 비교적 낮은 정도를 알고 있었으며 입원환자가 외래환자보다 유의한 차이가 있게 높은 것으로 나타났다(표 8참조).

의견 참여시 참여 방법으로는 외래환자와 입원환자 모두 인터넷, 엽서(투고함), 전화 순으로 답하였다(표 9참조).

[표 8] VOC 참여방법 인지도

| Outpatient | Inpatient | p-value |
|------------|------------|---------|
| 2.34±0.748 | 2.53±0.948 | 0.001 |

[표 9] VOC 참여시 선호 방법

| | Unit: % | |
|----------------------------------|------------|-----------|
| | Outpatient | Inpatient |
| Internet | 49.0 | 46.0 |
| Mail(or VOC box in the hospital) | 21.0 | 28.0 |
| Telephone | 15.0 | 15.0 |
| Visiting the VOC department | 7.0 | 5.0 |
| Others | 3.0 | 3.0 |
| No-reply | 5.0 | 3.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 |

과거에 의견참여를 한 외래환자(N=29), 입원환자(N=40)중 개선되었는지에 대한 만족도는 높지 않게 나타났으며 두 집단간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다(표 10참조).

외래환자와 입원환자가 의견참여를 한다면 개선될 것에 대한 기대는 비교적 높은 것으로 나타났으나 두 집단간의 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다(표 11참조).

[표 10] 과거 VOC 참여시 개선정도

| Outpatient | Inpatient | p-value |
|------------|------------|---------|
| 2.90±0.817 | 3.08±0.829 | 0.954 |

[표 11] 향후 VOC 참여시 기대되는 개선정도

| Outpatient | Inpatient | p-value |
|------------|------------|---------|
| 3.49±0.937 | 3.41±0.980 | 0.663 |

의견참여를 하고 싶지만 하지 못했던 이유에서 외래환자와 입원환자 모두 방법을 몰라서(42%,27%), 소용없을 것 같아서(27%, 24%), 시간부족(9%, 22%)순으로 나타났다(표 12참조).

[표 12] VOC에 참여하지 않는 이유

| | Unit: % | |
|---|------------|-----------|
| | Outpatient | Inpatient |
| I was busy | 9.0 | 22.0 |
| I didn't know how to participate in VOC | 42.0 | 27.0 |
| I felt it useless | 27.0 | 24.0 |
| I worried about the staff | 5.0 | 9.0 |
| I worried about me | 2.0 | 6.0 |
| Others | 8.0 | 6.0 |
| No-reply | 7.0 | 6.0 |
| Total | 100.0 | 100.0 |

4. 결론 및 연구의 한계점

4.1 결론 및 고찰

본 연구의 조사대상의 서울소재 일개 종합병원의 외래환자와 입원환자에 대한 기대만족도와 실제만족도를 비교하는 것으로 외래환자는 전체항목에서 평균 기대만족도는 3.14±0.52였으며 이에 대한 평균 실제만족도는 3.18±0.54로 나타났으며 간호사의 친절도를 제외한 나머지 항목들에서는 두 만족도간의 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 입원환자의 경우는 만족도 조사에 사용한 전체 항목의 평균 기대만족도는 2.61±1.26이며 실제만족도는 2.88±0.68로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p-value=0.021). 따라서 전체 입원환자들 가운데 기대했던 것 보다 실제 만족도가 낮은 것에 주안점을 둘 필요가 있다고 보고 그에 대한 집중적인 서비스 개선을 위해 고객 불만족 창구인 VOC(Voice of

Customer)활용을 위한 환자들의 인지도와 활용활성화를 위한 설문을 조사하게 되었다. VOC에 참여하지 않은 이유에 대한 설문에서는 VOC 참여방법을 알지 못했다(42.0%, 27.0%)로 나타났다. 따라서 VOC의 참여방법 인지를 조사한 결과 입원환자(2.53±0.95)로 외래환자(2.34±0.75)보다 통계적으로 유의하게 높게 나타났다. VOC 참여 의도는 입원환자(3.35±0.89)에서 다소 높게 나타났으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다(p-value=0.169). 또한 VOC 하고 싶은 대상은 외래의 경우 치료절차(27.5%), 의사(20.7)에서 높게 나타났으며, 입원의 경우 특히 시설(37.2%)에서 매우 높은 관심도를 보였다. 또한 VOC 참여시 선호하는 방법에 대한 설문에서는 입원, 외래 환자 모두에서 인터넷 방법을 가장 선호하는 것으로 나타났다(49%, 46%) 과거 VOC 참여시 기존에 개선정도를 설문한 결과 개선도는 입원(3.08±0.83), 외래(2.90±0.82)로 비교적 낮은 개선 만족도를 나타냈으며 향후 VOC에 참여한다면 기대되는 개선도에 대해서는 비교적 향상된 개선도를 나타내었다. 따라서 환자들의 불만과 만족에 정도와 분야를 좀 더 세분히 조사하기 위해 좀 더 능동적인 방법으로 VOC 와 같은 고객의 불만, 만족의 사항을 좀더 심도 있게 파악할 필요가 있으며 그에 대한 대처방안을 신속하고 융통성있게 만들어 나갈 필요가 있다고 본다. 따라서 VOC를 좀 더 잘 활용하기 위해 그동안 병원을 방문한 고객들이 제대로 활용하지 못한 부분들을 보완하여 병원을 방문한 많은 환자와 방문객들이 좀 더 편리하게 접근할 수 있도록 해야 할 것이다. 그럼으로써 본 병원에 방문한 환자들의 만족과 불만족에 관련한 상세한 내용을 분석하여 좀더 만족도를 높일 수 있는 전략을 세워나감으로써 병원 전체의 효율적인 운영도모해 나갈 수 있을 것으로 본다.본 연구는 병원고객의 만족도를 높이기 위해 현재 병원을 방문하는 환자들의 기대만족도와 실제 진료후의 만족도를 조사하여 그 차이를 분석하므로써 환자의 기대에 부응치 못하는 부분의 집중 서비스를 향상하기 위한 노력을 하기위해 환자불만 창구인 VOC를 활성화할 필요가 있다고 보고 VOC를 좀 더 유용하게 활용하기 위한 방안을 찾고자 병원을 방문한 환자들을 대상으로 조사하였다.

4.2 연구의 한계점

본 연구에서의 한계점은 첫째, 시-공간적 제약으로 인하여 범위를 서울소재 일개 종합병원으로 제한한 상태에서 설문을 실시함으로써 다른 종류의 병원을 포함한 병원 전체 의료산업의 서비스를 반영하지 못하였다. 둘째, 설문기간이 짧고, 설문대상을 외래진료를 기다리고 있는 대기자와 입원환자들을 대상으로 하였으나, 병원 전체 환

자를 100% 반영하고 있다고 판단하기에는 무리가 있을 것으로 판단된다. 셋째, 환자의 세부적인 특성에 따른 차이를 고려하지 못했다.

이와 같은 부분을 보완하여 향후 지속적인 연구를 진행한다면 병원의 CRM시스템에 따라 서비스를 제공받는 고객의 만족도를 정확하게 분석해 낼 수 있는 귀중한 자료가 될 것이다.

참고문헌

- [1] 황은미. 병원서비스에 대한 환자만족도 조사연구, 대구한의대 보건대학원, 2003.
- [2] 한선자. "환자만족도와 마케팅전략 : S 대학부속 한방병원을 중심으로", 연세대 보건환경대학원, 2007.
- [3] 강형미. "한방병원 입원 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도 : 일개 대학 부속 한방병원 뇌졸중 환자 및 보호자를 중심으로", 경희대 행정대학원, 2004.
- [4] 채유미, 이선희, 최귀선. "국내의료기관의 질향상 사업주제", 한국의료QA학회지, 제8권 제2호, pp.232-243. 2001
- [5] 배명주. "병원급식 서비스에 대한 환자의 만족도 조사 : 대구, 경북 중심으로", 영남대 환경보건대학원, 2005.
- [6] 조경배. "한방병원고객의 e-CRM 서비스 중요도 인식이 고객만족에 미치는 영향", 대전대 대학원, 2006.
- [7] 이소영. 대학병원 의료서비스 품질이 환자만족도 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경상대 경영대학원, 2006.
- [8] 윤종록, 장재식, 문상준, "의료서비스 질이 환자만족과 병원 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구", 인적자원개발연구, 제11권 제2호, pp.133-162, 2008.

마 연 지(Yeon Ji Ma)

[준회원]



- 2006년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 (보건학사)

<관심분야>
의료경영, 경영

김 정 아(Jung Ah Kim)

[준회원]



- 2006년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 (보건학사)

<관심분야>

보건통계, 아동보건, 의료경영

박 승 우(Seung Woo Park)

[준회원]



- 2006년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 (보건학사)

<관심분야>

병원경영, 보건의료, 보건행정

오 은 화(Eun Hwa Oh)

[준회원]



- 2007년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 (보건학사)

<관심분야>

경영, 의료경영

문 소 영(So Young Moon)

[준회원]



- 2007년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 (보건학사)

<관심분야>
의료경영, 보건행정

이 현 실(Hyun-Sill Rhee)

[정회원]



- 1990년 2월 : 서울대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2005년 2월 : 경산대학교 보건대학원 (보건학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과 교수

<관심분야>
보건정보관리