

차례

- 시작하는 글 / 3

01

인공지능 전성시대의 미래 의료산업 그리고 헬스케어 스타트업의 중요성 · 19

- 인공지능 전성시대의 미래 의료산업 / 21
- 인공지능과 의료 노동 시장의 변화 / 23
- 병원 혁신을 위한 인공지능 챗봇 커뮤니케이션 / 24
- 인공지능 전성시대의 의료진-환자 커뮤니케이션 / 28
- 의료산업에서 인공지능 활용의 문제점과 우려 / 30
- '스타트업' 정신으로 신사업에 도전하는 의료조직 / 32
- 연택트 시대의 의료 비즈니스와 헬스케어 스타트업 / 35
- 세계 최고 수준의 'K-의료'—왜 국내 대학에서 '의료 스타트업'은 성장이 어려운가 / 39

02

메타버스 시대의 병원 브랜드 커뮤니케이션 그리고 의료광고 · 49

메디컬 메타버스를 선도할 수 있을 ‘글로벌 K-병원 브랜드’를 구축하자 / 56

메타버스 시대의 병원 브랜딩과 스토리텔링: 근본으로 돌아가라 / 60

병원 브랜딩과 의료광고: 현재 그리고 미래 / 69

03

존경받는 병원을 만드는 의료서비스 마케팅 · 79

의료서비스 마케팅 / 82

고객 중심적인 병원 운영을 통한 가치 창출 / 82

의료서비스 품질의 특성 / 88

의료서비스 품질 관리 / 90

의료적 요인의 서비스 품질 관리 / 92

비의료적 요인의 서비스 품질 관리 / 96

의료서비스 품질의 평가 / 107

04

의료 마케팅 커뮤니케이션에서 고객구매여정 적용의 중요성 · 111

고객구매여정의 개념과 각 단계의 이해 / 115

고객구매여정모델의 의료 디지털마케팅 커뮤니케이션 적용의 시작:

초고려단계 / 122

검색마케팅과 획득미디어의 중요성: 적극적 평가단계 / 125

환자 경험의 차별화가 구체화되는 구매결정단계 / 133

구매 후 단계: 환자 경험 차별화의 블루오션 / 137

05 의료기관, 의료진 브랜딩과 소셜미디어 PR · 143

- 소셜미디어 활용 의료서비스 PR의 필요성 / 145
- 국내 의료진 및 의료기관 현황 / 147
- 첨단 스마트 미디어 기술과 의료서비스의 융합 / 153
- 소셜미디어의 특성과 의료서비스 / 156
- 의료서비스에 대한 공중관계성 형성과 유지 / 160
- 의료서비스와 의료진 브랜딩화를 위한 선행 작업 / 162
- 의료서비스와 의료진 브랜딩화의 소셜미디어 활용 방안 / 171
- 반응적이고 즉각적인 소통의 도구로 SNS를 활용하라 / 181

06 병원 평판 관리의 두 축: 위기관리와 이슈관리 · 185

- PR의 관점으로 본 병원 브랜딩 / 188
- 평판에 대한 개념적 이해 / 190
- 왜 병원 조직의 평판이 중요한가 / 193
- 병원 위기관리를 통한 평판 제고 / 197
- 병원 위기관리 체계의 운용 / 202
- 이슈관리의 이해와 병원 경영에의 적용 / 205
- 이슈관리 사례: 존스홉킨스 병원과 서울아산병원 / 208
- 선도적 병원 평판 관리 / 213

07

성공하는 병원 브랜딩을 위한 광고 만들기 · 215

- 병원 형태에 따른 광고 목적의 차이 / 218
- 성공적인 광고 콘셉트 선정과 카피 작성 / 223
- 병원광고를 위한 매체 선정과 비주얼 임팩트의 활용 / 231
- 톡톡 튀는 아이디어로 승부하는 엠비언트 광고 / 235
- 디지털 미디어 시대의 병원광고 / 240
- 병원 마케팅의 출발은 병원의 브랜드 아이덴티티 정립부터 / 246
- 병원 내 환경 디자인도 진료서비스이며, 병원 브랜딩이다 / 251
- 영국 국민건강서비스의 ‘더 나은 응급실 프로젝트’ / 252
- 혼자서는 힘든 병원 마케팅, 함께하면 시너지가 생긴다 / 256
- 고객의 생활에서 마케팅의 핵심을 찾아내자 / 261

08

의료기관 경영과 병원장의 리더십, 그리고 병원 조직커뮤니케이션 · 265

- 비영리 조직의 성장 마인드셋 그리고 의료기관 경영 / 267
- 위대한 병원을 만드는 위대한 병원장의 리더십 / 271
- ‘불통은 고통이며 비용이다’: 인공지능 시대 의료기관의 조직커뮤니케이션 / 276
- ‘잘 돌아가는 병원’을 만드는 조직커뮤니케이션 / 277
- 환자 중심 경영이 중요하다면 ‘의료진의 삶’을 먼저 설계하자 / 283
- 투머치 서비스는 다양한 문제를 만들어 낸다 / 285
- 병원 조직의 핵심 인력인 간호사 그리고 널스 브랜딩 / 291
- 좋은 병원에서 위대한 병원으로: 환자와 직원이 모두 행복한 소통하는 병원 / 298

09

당신의 병원은 소통하고 있나요: 의료조직의 효과적 커뮤니케이션 · 301

- 병원에서의 대인커뮤니케이션 / 304
- 환자-의료진 대인커뮤니케이션 / 308
- 의료진의 마스크 사용과 병원 내 대인커뮤니케이션 / 315
- 환자-의료진의 문화간커뮤니케이션 / 318
- 의료기관의 조직커뮤니케이션 / 320
- 소통하는 병원을 만들기 위한 효과적인 대화 전략 / 322

10

병원, 간호사, 그리고 커뮤니케이션 · 327

- 각종 병원 평가에 '영끌'하는 간호사 / 329
- 환자 경험 평가와 간호사 / 331
- 의료기관 인증 평가와 간호사 / 340
- 오죽했으면... 태움 당하는 병원 경영 / 349
- Sorry, seems to be 백의의 천사는 없다 / 356
- 결국 Back to the BASIC / 363

11

데이터 기반의 환자-의사 커뮤니케이션 · 373

- 새로운 국면을 맞이한 의료커뮤니케이션 / 375
- 수량화된 자아: 데이터로 추적하는 일상과 건강 / 379
- 환자 생성 건강 데이터의 등장과 쏟아지는 관심 / 381

- 다양한 종류의 환자 생성 건강 데이터와 측정 정확도의 증가 / 387
- 환자가 건강 데이터를 수집하는 방법 / 392
- 환자 생성 건강 데이터를 의료진에게 보여 주기 / 399
- 전자무기록과의 통합을 위해 계속되는 시도 / 409
- 헬스케어 기술의 발전과 다가오는 미래, 그리고 기회 / 414

12

디지털 환자 커뮤니티와 사회적 지지 커뮤니케이션 · 419

- 사회적 지지와 건강 / 424
- 사회적 지지와 만성질환 관리 / 426
- 사회적 지지 커뮤니케이션과 디지털 미디어 / 429
- 건강 관련 온라인 지지 그룹의 현황과 특성 / 434
- 만성질환 관리와 온라인 지지 그룹의 사례:
 - 미국 위스콘신대학교 종합건강증진 지지 시스템 / 438
- 온라인 사회적 지지 커뮤니케이션의 효과 / 444
- 디지털 환자 커뮤니티 도입 및 활성화를 위한 전략과 과제 / 449

13

‘Beyond food’ 변화와 가치를 담은 미래 병원 · 455

- 경쟁력 강화 / 457
- 메디푸드 시장의 확대 / 462
- 영양 불균형 노인 인구의 증가 / 464
- 연하곤란과 고령친화식품 / 466
- 병원 Aging In Place가 되다 / 474

14

세계의 병원과 웰다잉 · 477

- 생로병사를 경험하는 세계의 병원 / 480
- ‘병원’의 어원 / 481
- 세계의 병원 / 482
- 웰다잉 Well Dying / 514

15

위드 코로나 시대: 성공 병원을 만드는 의료서비스 수요 창출 전략 · 525

- 국내의 비대면 진료 확대 / 528
- 중국의 온라인 병원은 어떻게 성장했는가 / 531
- 개인 맞춤형 디지털 헬스케어 전성시대 / 536
- 내 건강 내가 지키는 ‘셀프 메디케이션’ 트렌드 확산 / 541
- 코로나19의 장기화가 불러온 의료 이용 변화:
 - ‘질환 이전의 불편한 증상 케어 원해’ / 543
 - 코로나19가 불러온 새로운 환자 중심의 의료서비스 변화: 생활케어 / 544
 - 특성화 진료과목과 연계된 다빈도 질환 치료 영역의 접근으로 창출되는
 - 신규 환자 수요 / 546
 - 환자의 필요와 수요 변화에 대응하는 진료시스템 변화와 케어 영역의 확장 / 549
 - 주목해야 할 코로나 메디컬 패러다임 시프트 / 558

16

포스트 코로나 시대의 ‘뉴노멀’, 비대면 진료의 미래 · 565

코로나19 이후 비대면 진료에 대한 필요성 대두 / 567

비대면 진료의 세계적 추세 / 570

비대면 진료에서 개인정보보호 관련 이슈 / 573

원격(비대면)의료에 관한 국내 현행법과 정책 현황 / 574

비대면 진료에서 허용되는 의료 행위의 범위 / 578

비대면 진료에서 허용되는 환자의 범위 / 578

비대면 진료에서 허용되는 의료기관의 범위 / 579

비대면 진료 시 의료인의 책임 이슈 / 580

비대면 진료의 제도화와 정책 마련 방향 / 581

불법인가, 혁신인가: 의약품 배송 서비스 / 582

이제 비대면 진료에 대한 적극적인 논의가 필요하다 / 588