

# 2020년 하반기 고객 서비스 이행실적 점검 결과

점검 기간 : 2020. 07. 01 ~ 2020. 12. 31.

## ● 핵심 서비스 이행실적 점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	2020년 이행실적		증감 (A-B)
		상반기(A)	하반기(B)	
외래진료 서비스	외래진료 예약제	-	88.6%	-
	진료안내 연락률	100%	100%	-
	진료협력센터 회신 및 회송	-	1,826건	-
입원진료 서비스	퇴원 예고제	86.6%	86.3%	▼ 0.3%
	입원 및 퇴원 관련 정보 설명	99.9%	99.8%	▼ 0.1%
	48시간 이내 협의 진료 회신율	90.7%	91.1%	▲ 0.4%
	병원식	81.9점	83.1점	▲ 1.2점
	간호실명제 실시	100%	병동 100% (특수파트 제외)	-
공공보건 의료서비스	의료지원 실시	-	208건	-
	의료인력 파견	18명	18명	-
	국가지정격리병상 운영	100%	100%	-

## ● 고객응대 서비스 이행실적 점검 결과

(단위 : %, 건, 점수)

분류	항목	2020년 이행실적		증감 (A-B)
		상반기(A)	하반기(B)	
고객응대 서비스	콜센터 응대율	72.6%	76.5%	▼ 3.9%
	VOC 접수 회신율	100%	100%	-
	자체 고객 만족도 조사	-	83.1점	-