CNP CNP 차앤박피부과

통권 No.48 2018년 7/8월호

여드름 치료는 역시 차앤박



CNP CLINIC
여드름 치료는
역시 차앤박



CNP STORY
메디컬코디네이터
장선진 MC



CNP NEWS
원내고객접점응대
동영상 촬영기

여드름아 여드름아 넌 어디에서 왔니?

여드름 치료는 역시 차앤박!!



여드름이 어느날 갑자기 생긴거라고 한다. 그러더니 영 낫지 않는다고도 하며 혹자는 청소년기를 지나니 거짓말처럼 괜찮아져서 '굳이 돈 들여 치료할 필요 없다'고 말한다. 그럼에도 불구하고 여드름은 피부에겐 반갑지 않은 손님이다. 그 곱던 피부에 여드름이 생기더니 흔적을 남기고, 재발은 또 왜 그렇게 되는지. 여드름을 이해해 보는 게 필요하다. 생애주기를 이해하고, 그에 대한 대안을 찾아보자.

여드름 초기 단계 : 면포성 여드름(좁쌀 여드름)



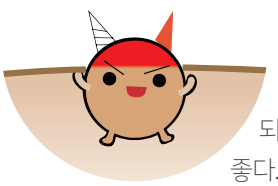
육안으로 보아 피부에 좁쌀이 박힌 듯 보이는 것을 흰색 면포 흔히 화이트헤드라 부른다. 이때 적절한 조치를 취하면 염증으로 발전하는 것을 막을 수 있다. 그렇다면 도대체 이 흰색 면포는 어떻게 생길까? 이는 각질 등에 의해 모공이 막히고 그 막힌 모공으로 인해 과도하게 분비되는 피지가 피부 밖으로 빠져나가지 못하면서 발생하게 된다.

이 단계에서는 피지가 올라오는 대로 압출해 주거나 피지 분비가 원활하게 배출되도록 각질 관리를 해 주는 것이 좋다. **이 단계의 치료는 피지 덩어리를 밖으로 배출시키는 것이 주요 목적이다.** 이 때 관리를 제대로 하지 않고 방치 할 경우, 염증으로 발전하면서 붉은 여드름 단계로 변하게 된다.

뭘 좋아할지 몰라 다 준비했어요.
여드름은 이제 잊으세요! 여드름케어

차앤박피부과 메디컬스킨케어의 집합체 여드름케어. 여드름은 시작부터 예의주시해야 한다. 그리고 세월이 두번 바뀌는 동안 차앤박피부과 전문의들은 임상노하우에 정성이라는 비법을 모아서 차앤박피부과만의 특화시술로 '여드름케어' 를 마련하였다. 여드름이 생겼다면 차앤박 여드름케어를 경험하라.

여드름 중기 단계 : 구진성 여드름(붉은 여드름)



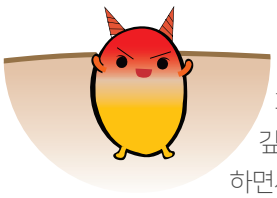
여드름 초기 단계(흰색면포, 좁쌀여드름)에서 제대로 관리하지 못하고 방치 할 경우, 염증으로 발전한다. 이때 붉은 여드름의 양상이 나타나는데 압출하려고 해도 잘 짜지지 않는 것이 이 단계의 특징이다. 그렇기 때문에 손으로 만지거나 억지로 짜내서는 안 되며 피부과에서 전문적인 도움을 받아 치료 해 주는 것이 좋다. 이때 제대로 치료 받지 못하면 색소침착 또는 흉터가 남을 수 있기 때문이다. 이 단계의 치료는 주로 염증성 여드름을 진정시키는 것이 목적이다. 최선을 다하자. 여드름의 변심은 무죄. 무관심이 야기한 결과라고 할 수 있다. **이 단계에 접어들면 차앤박피부과 방문은 선택이 아니라 필수다.** 한 번 변심한 여드름이 어떠한 양상으로 나타날지 모르기 때문이다.

짜지않는 여드름 치료로 말끔하고,
제대로 치료하자

티나지 않는 여드름케어로 여드름의 근본적인 원인인 피지 분비 억제에 효과적인 PDT 광역동법과 하이드로필을 접목하여 아픈 압출 과정없이 편안하게 치료받을 수 있는 하이드로PDT. 염증이 진행중이라면 염증성 여드름에 빠른 진정 효과가 있는 스피큘링-A와 PDT 광역동법을 혼합한 스피큘링PDT를 추천한다. 변심여드름의 피부양상을 면밀히 살피고, 계속 관심을 가지고 치료해야 할 때다.

여드름 말기 단계 : 화농성 여드름(곪은 여드름)

다시 한번 되돌아보다



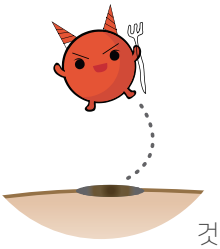
여드름 진행 단계 중 가장 무서운 화농성 여드름! 여기까지 온 당신이라면 지금 급하게 병원 문을 두드리며 SOS를 외치고 있을지도 모른다. 그만큼 피부에 씻을 수 없는 상처를 남기기 때문이다.
화농성 여드름으로 진행된 경우, 염증이 심해 피부 깊숙이 곪아 고름이 안쪽으로 들어가 피부 조직을 파괴하면서 색소침착을 남기거나 또는 움푹 패인 흉터가 생길 수 있으므로 피부과 치료가 필수적으로 동반되어야 한다.
이 단계를 접한 이들이 흔히 여드름은 치료해도 낫지 않는다는 말을 하곤 하는데 그만큼 여드름이 오래가고 원인을 치료해도 쉽게 호전되지 않으며 재발이 잘 되기 때문이다. 무엇보다도 이러한 악순환을 반복하지 않으려면 모든 원인을 제거해 주는 것이 필요하다.
이 단계의 치료는 주로 염증성 여드름의 진정, 피지 제거, 각질 제거, 피지 분비 억제 등 종합적인 치료가 목적이며 이 외에도 올바른 생활습관을 유지하여 재발을 막는 것이 필요하다.

여드름 종합치료, 자신의 피부 상태에 따른 정밀한 진단과 치료가 필요해요.

숨어 있는 여드름 균까지 찾아가는 PDT광역동법과 피지선에만 전달되는 파장의 레이저를 이용하여 피지 분비를 감소시키는 피지 클리어 레이저, 짧은 시간에 빠른 효과를 가져다주는 스피큘링-A 치료까지 피부 상태에 따른 종합적인 여드름 치료가 필요하다. 자신의 피부에 맞는 치료법이 관건이다. 재발방지를 위해 열심히 원인을 찾고 부지런히 해소하는 노력이 필요하다. 피부과 전문의의 조언에 집중하자.

치료가 끝난 여드름도 다시보자

여드름은 흔적(색소침착, 흉터)을 남기다



여드름 치료 후 처음에는 붉은기가 돌다가 시간이 흐르면서 갈색으로 변하게 된다. 붉은색이 도는 이유는 염증으로 인해 정상세포가 파괴되어 있고 염증세포가 모여들어 새로운 피부조직과 혈관들이 자라기 때문이다.
또한 시간이 흐르면서 표피에 있던 멜라닌 색소가 표피밑에 있는 진피로 이동하게 된다.
이 때문에 여드름이 났던 자리에 붉거나 갈색의 자국이 남게 되는 것이다.
단 이러한 여드름 자국은 6개월에서 1년 정도 지나면 자연스럽게 없어지는 것이 보통이지만 자국을 치료하지 않은 상태에서 자외선에 노출될 경우 영구적인 색소침착이 남을 수 있으므로 색깔이 더 진해지기 전에 치료하는 것이 좋다. 또한 여드름을 앓았던 부위가 붉어져 보이는 것은 단순 붉은 자국을 넘어 여드름 흉터로의 진행단계일 수 있으므로 정확한 진단 하에 치료를 시행한다. 치료가 끝난 여드름을 다시 살펴야 하는 이유다.

언제나 궁금한 여드름 치료 FAQ

Q1. 여드름 치료를 꾸준히 받았는데 다시 재발했어요!

여드름은 치료받을 때 잠시 좋아졌다가도 치료 후 관리를 소홀히 하면 언제든지 재발할 수 있다. 깨끗한 피부를 유지하고 싶다면 꾸준한 압출 치료와 각질 케어, 올바른 생활습관을 유지하는 것이 필요하다.
여드름의 발생은 한가지 원인 때문만은 아닌 다양하고 복합적인 요인들이 합해져서 발생된 결과이므로 피부타입과 부위, 여드름 병변의 특징에 따른 복합적인 치료가 병행되어야 한다. 때문에 한가지의 치료법을 사용하는 것만으로는 여드름 치료 효과를 기대하기 힘들다.

Q2. 압출 치료 후 오히려 여드름이 더 심해진 것 같아요!

여드름 압출 치료 후 간혹 여드름이 커지거나 곪을 수 있다. 육안으로 보이는 이런 증상으로 여드름이 심해졌다고 생각 할 수 있다. 이런 경우 건드리지 말고 항생제 연고나 염증 주사 등 전문의의 진단에 따른 부가적인 치료를 진행한다.
또한 여드름 압출 치료 후 압출 한 부분이 1~2일 정도 붉어질 수 있다. 자외선차단제를 잘 발라 색소침착을 예방하도록 한다. 압출 부위에 간혹 딱지가 앉거나 각질이 일어날 수 있는데 이때는 억지로 떼어내지 말고 저절로 떨어질 때까지 수분크림으로 진정시키고, 딱지는 항생제 연고를 바르도록 한다.

Q3. 여드름 예방을 위한 피부 생활습관이 있다면요?

여드름 유발 피부로 전전긍긍하고 있다면 오일프리, 논코메도제닉, 피지 밸런싱 성분과 항균 및 피부진정 효과가 있는 화장품을 사용하도록 한다. 메이크업은 가볍게 하되 유분을 깨끗이 제거할 수준으로 클렌징 하도록 한다. 충분한 숙면과 휴식, 스트레스 줄이는 것도 중요한데 최근 연구 결과에 따르면 식습관도 주의할 필요가 있다. 예를 들면 기름진 음식, 초콜릿, 패스트푸드와 같은 고혈당 음식, 우유, 탈지우유, 유제품의 섭취는 여드름을 악화시킬 수 있으므로 피하는게 좋으며 가급적 불포화 지방, 단백질을 섭취하도록 한다.

Q4. 대부분 여드름 관련해서는 손으로 얼굴을 만지지 말라는 조언을 듣게 되는데요. 특별한 이유가 있나요?

손을 씻는 것은 피부뿐만이 아니라 눈 건강 및 위생적으로 중요하다. 왜냐하면 손에는 무수한 세균이 상주하고 있을 뿐 아니라 그런 환경에 노출되어 있기 때문이다. 따라서 습관적으로 얼굴을 만지거나 여드름을 짜낸다면 여드름 염증을 더 악화시키고 이차 감염을 유발하게 되어 여드름 자국이나 흉터를 남길 수 있다. 손은 항상 위생에 신경써야 한다.



근속 직원으로서의 강점을 살려 제 2의 도약,

메디컬 코디네이터로 답을 찾다

장선진 메디컬 코디네이터 차앤박피부과 수원점

대학 졸업 후 첫 직장. 전공을 살려 피부관리사로 자리매김을 하던 시기였다. 그렇게 5년차의 능선을 넘을 즈음 그녀는 또 하나의 도전에 마주하게 된다.

"첫 직장, 너무 만족스럽게 다니고 있었어요. 하지만 변화에 대한 갈증은 있었던 거 같아요. 그때 총괄실장님이 손을 내밀어 주셨어요. 워낙 신입때부터 치료실과 데스크를 오가며 고객응대 하던 모습이 인상적이었다고 하시더라구요. 그렇게 메디컬 코디네이터 직무는 제가 훅 들어왔습니다."

제안을 받고 고민은 시작되었다. '제대로 응대할 수 있을까. 말을 예쁘게 할 수 있을까. 무엇보다 성격이 급한 편인데 인내할 수 있을까. 저 기라성 같은 실장님과 보조를 잘 맞출 수 있을까.' 등 스스로에게 묻고 또 물었다는 장선진 메디컬 코디네이터다.

선의의 마음으로 고객에게 적극적으로 다가가다

"평소 잘 듣고, 친구들의 마음을 헤아려 주는 데는 소질이 있었던 거 같아요. 그리고 총괄실장님의 격려가 큰 힘이 되었어요. 고객과의 관계 그리고 동료들과의 조화 등 5년차로서의 강점을 살릴 수도 있다는 생각을 하게 되었습니다." 새로운 시작이라기 보다는 한단계 더 전진하는 '도약'으로 마음가짐을 가다듬고 메디컬 코디네이터의 세계에 뛰어 들었다. 무엇보다 선의로 상대방의 안녕을 진심으로 지지하고 응원해주는 평소의 자신을 믿어보기로 한 것이다.

차앤박피부과 수원점

전화 (031)241-3663

주소 경기도 수원시 팔달구 덕영대로 905
아이메카빌딩 B1층(매산로1가 11-12)

진료시간

평일 10:00~20:00 / 점심 13:00~14:00

토요일 09:20~16:00 / 점심 13:00 ~ 13:30





"고객들의 고충이 무엇일까를 생각해보았어요. 의료진 앞에서 질문하지 못하거나 놓치는 부분이 있을 수 있잖아요. 뒤늦게 생각난다거나 하는 상황들을 최대한 해소해드리려고 했어요. 고객의 눈높이에 맞게 설명하고 고객의 입장에서 필요한 부분을 찾아가는 것이 저의 소임입니다. "

아는 것과 알게 하는 것. 그리고 고객의 경험을 익히다

무엇보다 근속 직원으로서의 강점을 살렸다. 그동안 형성되었던 고객과의 유대가 서서히 발현되는 순간이었다. 같은 상황에서도 고객이 부쩍 신경 쓰는 부분이 어디인지 안다는 것은 메디컬 코디네이터에게는 큰 자산이 되었다. 그리고 고객응대의 다양한 상황 속에서 감정선을 유지하는데 선배들의 도움도 컸다. 평소 고객 응대의 최접점에 선 선배들의 말투나, 동작을 유심히 살피고 고객과 신뢰를 쌓아가는 모습도 하나하나 익혔다.

"다시 전공책을 꺼내 들었어요. 의학용어도 배우고, 원장님이 자주 쓰는 표현, 처방전의 영문표기도 놓치지 않았습니다. 원장님의 진단을 토대로 고객의 상황에 맞춰 프로그램을 설명해 드리는 일은 두가지 상황을 다 이해하고 있을 때 정확할 수 있다는 걸 알게 되었어요. 아는 것과 그것을 상대방이 이해하도록 돕는 것은 분명 큰 차이가 있었습니다. 쉽지만 하나를 설명해도 심층적으로 설명할 수 있어야 한다는 게 상담자로서의 자질이라고 생각합니다."

여기에 수원점 고객님들의 치료 경험이 가장 큰 교과서가 되었다. 고객의 경험이 쌓이면 쌓일수록 내가 다니는 병원, 원장님, 동료들에 대한 신뢰가 견고해지고 더욱 자신 있게 안내할 수 있게 되었다고 한다.

유연하지만 단호하게, 솔직함이 통하다

수원역이 근처에 있고, 핫플레이스인 지역 특성 때문인지 접수 환자들의 진료 대기시간에 대한 시시비비가 왕왕 생긴다. 피부과 진료 특성상 고객의 피부상태에 따라서 대기시간이 길어지기도 하고 짧기도 하는 상황으로 매일 막전막후.

"대기시간 응대의 난감함은 언제나 발생할 수 있지만 여전히 '기차 시간이 다 되었다'고 재촉하는 고객은 간단치 않아요.(웃음) 유연함을 발휘해보려 하지만 다른 대기 고객들도 있으니까요. 방법이 없을 때는 해당 시간을 맞추기 어려울 거 같다고 솔직하게 미리 말씀드리고 있어요. 마냥 기다리게 하는 게 아니라 선택할 수 있는 시간을 드리는 것이지요." 솔직함이 통하는 걸까. 재촉하던 고객은 시간을 셈해보고, 다음 진료를 예약한 후 병원 문을 나선다. 오히려 명확한 정보를 주니 얼굴 붉힐 일이 없어졌다.

하루 아침에 이런 유연함이 생긴 건 아니다. 개개인의 고객 입장이 다 중요하지만 '천하무적 직원'이라 할지라도 해결할 수 있는 영역과 그럴 수 없는 영역을 구분하면서부터 가능해진 3년차 메디컬 코디네이터의 위엄이다.

인터뷰 내내 선한 미소 뒤 '단단함'이 묵직하게 느껴졌다. 배시시 수줍어하던 모습도 인터뷰를 마치고 데스크에 들어서니 프로 직장인으로서 눈빛부터 달라지는 그녀. 변화에 대한 갈증을 밖에서 찾으려고 하였다면 피부관리 전문가로서의 자리를 더욱 견고하게 다졌을지도 모른다. 그러나 맞춤 옷처럼 딱 맞는 자신의 '인생 직무'를 경험하지는 못했으리라.

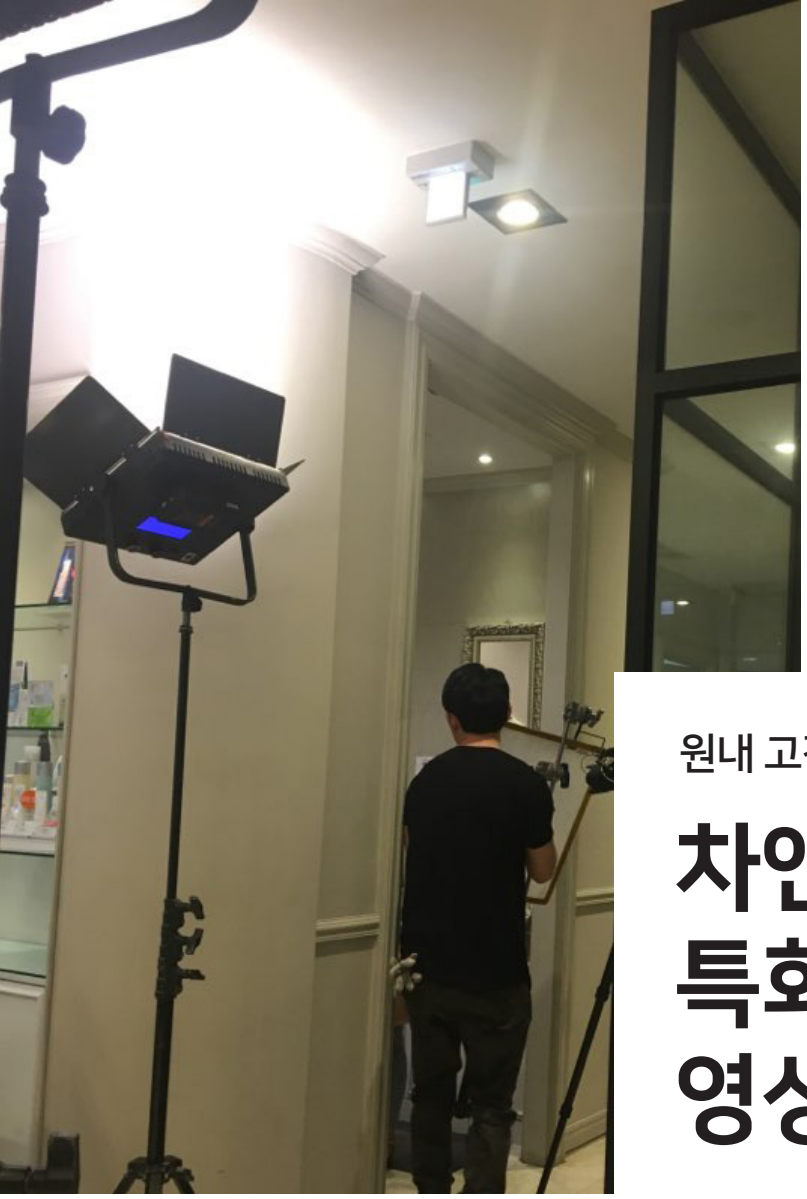
인터뷰 중 좋은 병원과 동료, 고객까지 선함으로 가득한 현재를 말하기 바빴다. 그녀는 알까. 그녀부터가 선하고 좋은 인재임을. 스스로 주변을 빛나게 하고 있음을. (끝)

제보를 기다립니다

추천하고 싶은 직원, 신박한 취미, 그리고 자랑하고 싶은 나의 고객님 등 병원의 이야기를 찾습니다. 연락주시면 에디터와 전문 사진 작가가 찾아갑니다.

cnp1996@cnpskin.com

폭염이 한가득인 7월의 어느 날, 인터뷰에 응해준 장선진 코디네이터에게 소정의 차앤박 화장품을 전달해드렸습니다.





원내 고객접점 응대 동영상 촬영 현장속으로

차앤박피부과 특화된 의료서비스를 영상에 담다

1996년 양재에서 개원한 차앤박피부과는 IMF의 서슬퍼런 경제위기 속에서도 메디컬스킨케어의 태동을 알리며 성장해 왔다. 또한 20여년이 지난 지금도 전국의 24개 병원에서 변함없이 고객들의 피부 행복지수를 높이는 역할을 수행 중이다.

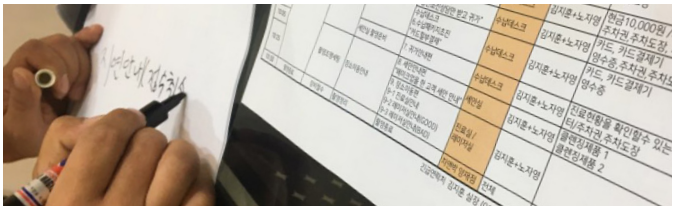
무엇보다 고객의 발길이 닿는 순간부터 떠나갈 때까지 병원은 하나의 유기체가 되어 병원에 머무는 시간만이라도 최고의 서비스를 경험할 수 있도록 돕는데 최선을 다하고 있다. 그 일환으로 차앤박피부과의 특화된 의료서비스를 위한 '원내 고객접점 응대 동영상' 촬영이 진행되었다. 사내 교육용이지만 전통있는 브랜드병원으로서의 표준화된 의료서비스를 고객에게 제공하기 위함이다.

장면 1

장면 1. 어마무시했던 촬영 세팅

촬영당일 촬영팀과 배우팀 그리고 차앤박피부과 병원경영지원팀은 이른 아침에 모여 촬영 관련 간단한 미팅을 진행하고, 병원(양재점)으로 향했다. 촬영을 위한 카메라 및 조명 세팅으로 어수선한 분위기가 한동안 계속되었다. 조명의 각도에 따라 화면의 색상이 달라지고, 카메라의 위치에 따라 같은 장소도 다양한 느낌으로 다가왔다. 그야말로 어마무시했던 촬영 세팅이 한시간 가까이 진행되었다.

▼ 시나리오 숙지 중인 스텝 & 배우



촬영 세팅으로 분주한 병원 내부 ▼





장면 2

장면 2. 프로는 프로가 알아본다

직원과 고객 역할을 담당한 김마주, 유미선 씨. MBC 개그맨 공채 출신으로 대학로 및 유튜브 등 다방면에 활동하는 있는 현직 개그맨이다. 차앤박피부과의 유니폼을 입으니 김마주씨는 차앤박피부과 직원으로 느껴질 만큼 잘 어울렸다. 대사 분량이 많음에도 불구하고 거의 완벽하게 숙지하고 촬영에 임해 호평받았다. 고객 역할은 상대적으로 대사 분량은 적지만 상대 배우와의 호응이 필요했던 상황으로 두 배우들의 '합'이 돋보이는 훈훈한 촬영 현장이었다. 같은 무대에 서는 동료이기도 한 배우들은 대사를 장난스럽게 받아치다가도 카메라만 돌아가면 직원과 고객 역할로 빙의되는 듯한 연기를 펼쳤다. 역시 배우님.^^

◀ 배우들의 호흡이 돋보였던 현장

장면 3



장면 3. 원팀의 위대함을 알다

촬영이 순탄했던 것만은 아니다. '세안 안내'를 해야하는 장면에서 비교적 협소한 파우더룸에서의 디테일함을 잡아내는 일이 간단치 않았다.

다양한 각도에서 세안 안내를 마무리 할 수 있었던 것은 촬영팀의 판단에 따른 동선 체크와 현장의 분위기에 따라 능숙하게 대처해준 배우들의 프로 정신 때문에 가능했다.



파우더룸 촬영 현장



장면 4

#장면 4. 꾸준하면 위대해진다 아침 8시부터 시작된 촬영은 진료시간이 시작되는 11시가 다 되도록 계속되고 있었다. 10시 이전부터 삼삼오오 출근한 병원 직원들도 촬영에 방해되지 않게 본연의 업무에서 진료준비를 하고 어김없이 아침 회의도 진행하였다. 이번 촬영 중 가장 인상적이었던 장면.

계획된 시나리오에 따라 촬영되는 의료서비스 영상만큼이나 현재 병원에서 의료서비스를 실천하기 위한 담금질을 실제상황으로 목격한 것이다. 고객을 생각하는 이 꾸준함이 차앤박피부과의 특화된 의료서비스를 완성하는 원동력임을 부인할 수 없다.

◀ 진료시작전 회의중인 병원 직원들

가장 기본적이지만 지켜지지 않은, 혹은 무심코 넘길 수 있는 원내 고객 응대 장면을 엄선하여 11개로 정리한 이번 동영상은 차앤박피부과의 특화된 의료서비스를 함축하여 담았다. 가장 기본적인 응대의 범주 안에서 고객과 동료에 대한 매너는 물론 손 동작, 표정 하나까지 점검하였다.

차앤박피부과의 특화된 의료서비스는 이렇게 또 한번 진화한다.

원내 고객접점 응대 동영상 활용 팁!

1. 내부 교육 자료로 사용할 수 있어요.
2. 신입직원대상 교육 자료를 사용할 수 있어요.
3. 우리 병원 서비스 점검용을 사용할 수 있어요.