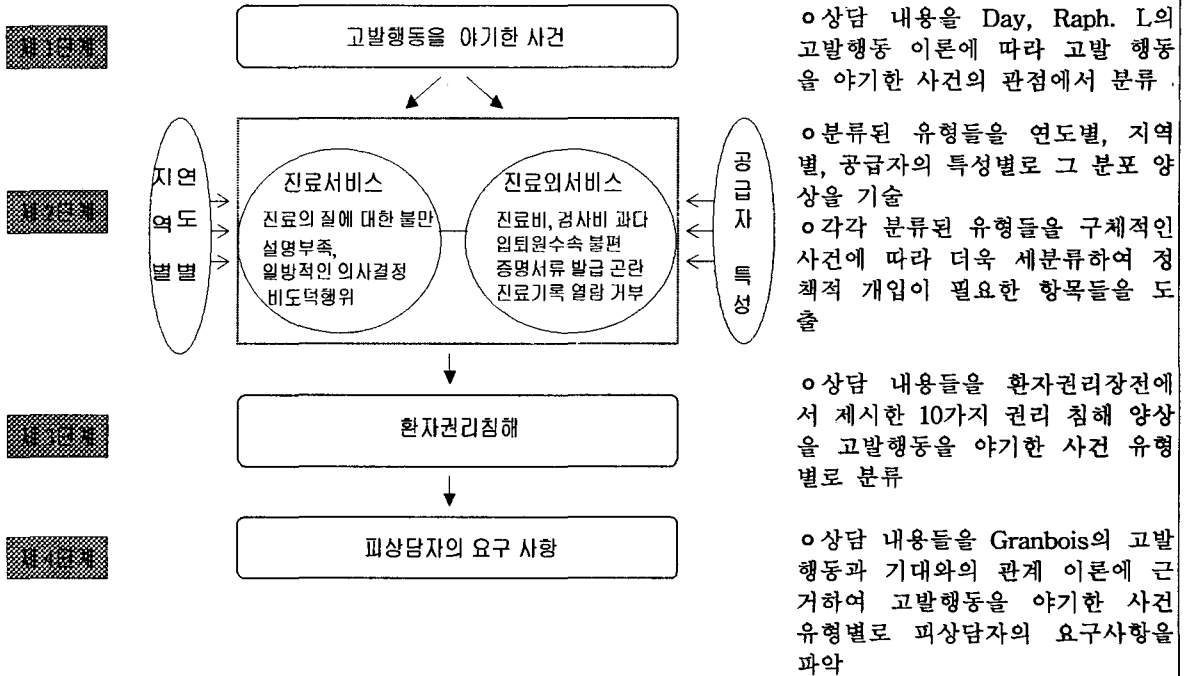


번호 20-2

제 목	국문	의료서비스에 대한 소비자들의 불만과 피해 실태 - 소비자 보호단체 상담자료를 중심으로 -			
	영문	Consumer's Complaints about Medical Service - Consulting Case of Consumer Groups -			
저 자 및 소 속	국문	이원영, 우석균, 김용익 서울의대 의료관리학교실			
	영문	Weon Young lee, Suk-Kyun Woo, Yong-Ik Kim Department of Health Policy and Management, Seoul			
분 야	보건관리 (○) 역 학 () 환 경 ()	발 표 자	일반회원 (○) 전 공 의 ()	발표 형식	구 연 (○) 포스터 ()
진행 상황	연구완료(), 연구중(○) → 완료 예정 시기 :1999년 10월				
<p>1. 연구 목적</p> <p>비현실적인 의료수가체제와 의료전달체제의 왜곡, 병원경영 마인드 부재 등은 의료기관들로 하여금 음성적인 이윤추구 행태를 양산시켰다. 이 과정에서 의료소비자들은 예상치 못한 나쁜결과나 환자의 권리가 충족되지 못하여 병원에 대한 불만이 일상화되었다. 한편 의료보험제도의 본격적인 실시와 국민소득의 증대로 인한 수요의 증가, 그리고 사회민주화와 더불어 권리의식의 신장 등은 이러한 불만을 사회적으로 표출하는 의료소비자 운동을 탄생시켰다. 이러한 자생적 움직임과 최근 병원 마케팅과 질 향상 활동은 의료부문에 있어서 소비자 주권에 대한 관심을 증대시켰다. 그러나 아직까지도 의료소비자 보호와 권리를 찾기 위한 법적, 제도적 장치는 미비한 실정이다.</p> <p>이 연구의 목적은 소비자 보호단체들의 상담 내용분석을 통하여 의료소비자들의 불만과 피해 유형과 특성을 파악하여 의료소비자 보호를 위한 정책 개발 및 수립을 위한 기초자료로 활용하는 데 있다.</p> <p>2. 연구 방법</p> <p>이 연구는 소비자의 불만과 피해에 관한 상담 내용을 고발 행동의 개념들을 이용하여 유형화한 내용분석연구(content analysis)이다.</p> <p>가. 연구 대상 및 방법</p> <p>1996년부터 1999년 6월까지 소비자보호단체협의회 상담 Data Base 중 의료기관(치과, 조산소, 약국, 치과 병의원은 제외)의 서비스와 관련된 상담자료를 추출하였다. 상담 건수는 총 6023건('96년도:1747건, '97년도: 1544건, '98년도: 1583건, '99년도: 1149건)이다. 연구 방법은 일차적으로 연구자가 작성한 분석의 틀에 의하여 상담 내용을 분류하고, 분석의 타당성을 높이기 위하여 가정의학전문의(1인)과 병원 원무과 직원 1인이 재검토할 예정이다. 아울러 각종 보건의료 관련 법령집과 기준집을 참조할 예정이다.</p>					

나. 연구 내용 및 분석의 틀



3. 연구 결과

가. 피상담자의 일반적 특성, 고발행동을 야기한 사건의 분류(대분류, 세분류)와 연도별, 지역별, 공급자 특성에 따른 유형별(대분류) 분포양상, 환자권리침해 양상, 피상담자의 요구사항 등을 제시하였다.

나. '99년도 자료 중 1149건 중 298건을 무작위 추출하여 분석한 결과 진료의 질에 대한 불만 154건(51.7%), 진료비나 검사비 과다 65건(21.7%), 비도덕적 행위 12건(4.0%), 설명부족 혹은 일방적인 의사결정 11건(3.7%), 각종 증명서류 발급 곤란(2.7%) 등의 순으로 나타났다.

4. 고찰

이 연구에서 사용한 전산자료는 상담내용이 요약되어있기 때문에 피상담자의 성격, 전후 상황을 구체적으로 알 수 없어 분류 과정에서 연구자의 주관적인 요소가 개입될 가능성이 있다. 이러한 결과의 왜곡(bias)을 줄이기 위하여 가정의학전문과의 병원 원무과 직원이 재검토와 토론을 시행하였으나 자료의 특성상 연구자의 주관적인 요소를 완전히 배제하는 데는 많은 한계가 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 이 연구의 결과는 의료소비자들의 불만과 피해에 대한 전체적인 현황을 파악하는 데 매우 유용한 연구가 될 것이다.