

번호 III-5

제 목	국문	의사에 대한 환자의 의견불일치			
	영문	The Nature of the Disagreements with Doctors			
저 자 및 소 속	국문	이무식, 조형원 <sup>1</sup> , 김은영, 천병철, 신동훈 <sup>2</sup> 건양대학교 의과대학 예방의학교실, 건양대학교 경영정보관광학부 <sup>1</sup> , 계명대학교 의과대학 예방의학교실 <sup>2</sup>			
	영문	Moo-Sik Lee, Hyong-Won Cho <sup>1</sup> , Eun-Young Kim, Byung-Chul Chun, Dong-Hoon Shin <sup>2</sup> Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Department of Business, Information & Tourism Management <sup>1</sup> , Konyang Univerisity Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Keimyung University <sup>2</sup>			
분 야	보건관리 ( O ) 역 학 ( ) 환 경 ( )	발 표 자	일반회원 ( O ) 전 공 의 ( )	발표 형식	구 연 ( ) 포스터 ( O )
진행 상황	연구완료( ), 연구중( O ) → 완료 예정 시기 : 1999 년 10 월				

1. 연구 목적

의료에 대하여 불만족할 때 어떤 사람은 그 불만에 대하여 다양한 행동을 취하는데 또 다른 사람은 취하지 않는다. 이 연구에서는 우리나라 지역사회를 대상으로 의사의 진료에 대한 환자의 의견불일치를 파악하고 인지된 의견불일치와 의견불일치이후에 취하여진 행동사이의 차이를 규명하고자하는 한다. 그러나 의사에 대한 환자의 의견불일치에 대한 정의와 개념이 다소 정립되지 않은 상태이며 국내에서의 연구도 드물어 의견불일치에 대한 다소 실험적이고 탐색적 연구로 제한되리라 판단된다. 구체적인 연구목적으로 첫째, 인지된 의견불일치의 실태 즉, 의견불일치의 정도, 의견불일치 후에 취하는 행동의 양상, 진단 및 치료의 어떤 측면이 관여되는지를 분석하고, 둘째 인지된 의견불일치와 의견불일치 행동사이의 관련성을 보고자하는 것이다.

2. 연구 방법

이 연구는 경상북도 1개읍 및 충청북도 1개면에 거주하는 주민을 대상으로 의과대학생을 이용한 면담조사로 1999년 4월 1주간 및 8월중 2일간에 이루어졌다. 대상지역은 군집 추출방법(cluster sampling method)을 이용하여 선정하였으며, 최종 연구 대상자는 총 646명 (남 296명, 여 347명)이었다. 조사한 연구변수로 일반적 특성은 연령 등 10문항이었으며, 건강에 대한 문항으로는 자가건강평가 등 5문항이었으며, 환자의 의사에 대한 의견불일치는 진단관련, 약 처방 관련, 치료관련, 환자-의사관계, 의견불일치 후 취한 행동 등을 조사하였다.

### 3. 연구 결과

조사대상자의 16.2%가 의사의 진료에 대한 의견불일치의 경험을 보고하였으며 또한 의견 불일치후 행동을 취한 사람은 8.7%였다. 조사대상자의 일반적 특성과 의견불일치의 경험에서는 단일분석 결과 연령, 교육수준, 소득수준 및 지역이 유의한 차이를 보였으며, 다변수분석에서는 연령, 교육수준, 만성질환 유무, 일반적인 의료에 대한 만족정도가 기여변수로 선택되었다. 의견불일치의 양상으로는 진단관련이 40.6%로 가장 많았으며, 의사와 환자간의 관계에서 28.2%로 두 번째로 많았고, 치료 또는 처치관련, 19.9%, 약 처방 관련이 11.3%순 이었다. 다변수 분석에서 결혼 유무가 기여변수로 선택되었다.

### 4. 고찰

의사의 진찰에 대한 부족한 이해와 불만족에 대해 가끔 환자들에게는 더욱 중요한 이해과 기대를 남길 수 있다. 또한 의사와 환자간의 적절한 의사소통이 이루어지지 않을 경우 환자가 다양한 종류의 불만이 표현될 것이라고 제안된 바 있다(Hawkins, 1985). Kravitz (1996)의 미국인에 대한 조사에서는 진찰시 환자가 어려움을 인식하고 보다 나은 기대를 가졌을 때 의사의 진료 실패를 강조하고 있다. 따라서 일반적으로 환자와 의사간의 문제는 환자의 건강에 직·간접적으로 연관된 문제이므로 사소하게 여겨져선 안된다.

환자는 의료의 소비자로서 이해하는 것보다 건강회복 프로그램 또는 과정에서의 일부로 이해하는 것이 좀 더 적절할 것이다(Allsop, 1995), 따라서 환자들이 불만족에 대해 어떤 행동을 취하는가 취하지 않는가를 고려하는 것은 대단히 중요한 과제로 판단된다.

의견불일치와 불일치 행동 사이의 관계는 복잡한 관계를 가지는데 기준이 있고 개인적인 환경과 건강상태, 그것과 관련된 많은 질문을 포함한 조사일지라도 의견불일치 등 불만족이 때때로 나타나지 않을 가능성이 있다. 따라서 우리는 측정되는 건강, 사회적 기반 정도, 태도의 다양성 같은 일시적인 변수 같은 상관관계를 찾는 것도 중요하지만 이런 요인에 대하여 의사의 이해와 교육 및 중재가 개개인이 불만족에 반응하는 행동에 있어 더 중요할 지도 모른다.

이 연구는 실험적이고 탐색적인 조사연구로 의사와 환자간의 관계를 환자의 의사에 대한 의견불일치와 취해진 행동에 사이를 관계와 그 수준을 평가함으로써 잠재적인 불만족, 그로 인한 행동 사이의 관계가 가치가 있고 관심을 가져야하는 과제임을 확인하였다.