

있어 우선순위에 놓여야 하며 이러한 바람직한 보건의료정책결정과정의 사회적인 요구가 날로 높아져 가고 있다. 그러나 그동안 우리나라에서는 특정 일개 법안을 중심으로 특정 국회내의 특정부분에만 초점을 맞춘 연구가 있었을 뿐 역대 국회 전체를 다루는 연구가 부족하였다. 이에 본 연구에서는 제헌 국회부터 제16대 국회까지 제출되고 처리된 보건의료관계법안을 분석하여 보건의료정책결정과정에 대한 이해의 폭을 넓히고 바람직한 보건의료정책결정을 위한 전략 등을 모색하는데 기초 자료를 제공하고자 한다.

방법: 본 연구에서는 제헌 국회부터 제16대까지 국회에 제출·처리된 총 10,773건의 법률안과 특히 소관 상임위원회에 제출·처리된 총 465건의 보건의료관계법안을 취합하여 제출추제(정부제출안, 의원발의안), 처리형태(원안가결, 수정가결, 대안폐기, 폐기, 임기만료폐기)별로 구분하여 분석하였다. 특히 의원발의안에 대해서는 여당의원과 야당의원, 위원회(상임위원장)발의, 초선의원과 재선이상의 의원으로 구분하여 분석하였고, 폐기법률안 등 모든 법률안에 대해서는 의안원문, 검토보고서, 심사보고서, 처리과정을 구체적으로 살펴보았으며 관계공무원 등과의 패널 구성과 인터뷰를 통해서 폐기법률안의 사유를 분석하였다.

결과: 제출추제별 처리형태를 살펴보면 의원이 정부보다 법안 발의를 보다 많이 하나 가결율에 있어서는 낮았다. 그러나 정부발의법률안은 의원발의법률안보다 많이 수정가결되었다. 의원발의안의 경우 야당원이 여당원보다 법률안 발의를 많이 하나 여당의원발의법률안의 가결율이 보다 높았으며 야당의원발의안이 여당의원발의안보다 수정가결되는 비율이 높았다. 초선의원이 재선의원보다 법률안을 많이 발의하였고, 초선의원 발의법률안의 가결율이 보다 높았으며 재선이상의 의원발의법률안에서 수정이 더 많이 이루어지고 있었다. 또한 국회에서 법안을 폐기처리하는 경우 임기만료폐기가 주로 활용되고 있었고 의원발의법률안이 정부제출법률안보다 폐기율이 높았으며 의원의 경우 야당의원발의 법률안과 재선이상의 의원발의법률안이 보다 많이 폐기되었다. 마지막으로 제헌국회부터 제 16대 국회까지 제출된 법률안중에서 가장 많이 제출된 것은 국민건강보험법관련, 의료법, 약사법 순이었다.

결론: 의원들의 법률안 발의를 통한 정책의제설정이 많이 이루어지고 있으며, 최근에 국회가 입법심의과정에서 수정가결이라는 방식을 통해 보다 적극적인 역할을 도모하면서 보건의료정책결정에 영향력을 행사하고 있다. 야당원이 보건의료정책결정과정에서 많은 법률안 발의건수에도 불구하고 가결율이 낮아 입법기능면에서 크게 소외되고 있다 할 수 있어 이에 대한 개선의 여지가 있다. 대체로 보건의료관계법률에 있어 폐기되는 법률안의 많은 경우에 이해당사자간 이해조정과정이 불충분하거나 관계부처간 협의가 필요한 사항을 담고 있을 경우 관계부처의 협의를 이끌어 내는 과정과 절차의 부족으로 인하여 폐기되는 경우가 많아 이에 대한 제도적 협의조정이 필요할 것이다.

kshpa-9

의료서비스개선을 위한 불만족요인 파악과 불만호소행동에 미치는 영향

A Survey on Out-patient's Dissatisfaction and the Affecting on Their Dissatisfaction Behaviour for Improving Medical Services.

이은경^{1),3)}, 한동운^{2),3)}, 윤태형³⁾

1)한양대학교 의료원 서울병원 고객지원센터 2)한양대학교 의과대학 예방의학교실 3)한양대학교 보건의료 연구소

목적: 최근 국가에서 실시한 “의료기관평가”를 통해서 알 수 있듯이 의료서비스에 대한 환자 만족도는 이미 한 기관의 수준을 결정하는 중요한 요인 중 하나가 되었다. 더구나 의료서비스는 환자의 질병을 다루는 특성상 불만의 제기가 많은 영역이며 이에 각 의료기관에서는 환자 불만족과 그에 따른 불만호소행동을 파악하여 관리하는 능력이 요구되어지고 있다. 따라서 본 연구의 목적은 환자의 불만족요인과 불만호소행동에 미치는 영향요인을 파악하여 의료서비스 향상에 기여하고 이를 위한 기초자료를 제공하기 위함이다.

방법: 2005년 10월 7일부터 동월 14일까지 서울시 소재 18개 3차 의료기관에 외래방문중이거나 이용해본 경험이 있는 고객을 대상으로 설문조사 하였으며 최종 분석대상은 총250명 이었다. 설문지는 구조화된 자기기입식 방법으로 조사되었으며 그 문항은 총28문항으로 시설과 환경, 이용편리성, 의료전문성, 직원친절성, 설명과 배려 등 의료서비스에 대한 불만족 구성요인으로 이루어졌다. 자료 분석은 SPSS 11.5 통계프로그램을 사용하였다.

결과: 의료서비스 불만족 구성요인의 조사 결과 진료비에 관한 불만족이 가장 높았고 의료서비스의 내용별 불만족 조사결과 이용편리 부문에서 불만족이 가장 높은 것으로 나타났으나 사회·인구학적 변수에 따라서는 고객 불만족의 차이가 없는 것으로 나타났다. 고객의 불만호소행동에 대해 조사한 결과 ‘무행동’이 31.5%로 가장 많았으며, ‘부정적으로 이야기하였다’, ‘다시 이용하지 않았다’, ‘직접불만사항의 해결요구’, ‘관련기관고발’의 순으로 나타났다. 사적행동유무에 따른 불만족차이에서는 유의미한 차이가 있었으며 그 외 무 행동, 공격행동, 사적·공적행동에 따라서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령과 학력에 따라 사적행동의 유무에 유의한 차이가 있었고, 공적인 불만족 행동 유무에서는 결혼에 따른 유의한 차이가 있었으며 그 외에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 재이용 의도를 조사한 결과 41%는 ‘그렇다’고 응답하였으며, 40%가 ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’가 10.5% 순으로 나타났다. 병원 및 의사에 대한 추천 의도는 38.8%가 ‘보통이다’, 33.6%가 ‘그렇다’, 18.8%가 ‘그렇지 않다’순으로 나타났으며, 이에 대한 추천이유로 ‘우선순위가 훌륭한 의료진 때문’이 24.7%, ‘병원의 위치와 의사의 진료능력이 우수해서’가 19.5%, ‘병원의 규모가 크기 때문’이 9.3%, ‘병원의 의료시설이 좋기 때문’, ‘의료진 직원이 친절해서’의 순으로 나타났다. 권유하지 않겠다는 이유로는 ‘병원의 의료진, 직원이 불친절하여’가 27.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘행정 절차가 복잡해서’가 16.9%, ‘병원의 위치가 불편해서’가 14.5%, ‘의사의 진료능력이 부족해서’가 10.8%, ‘병원의 의료시설이 좋지 않아서’가 7.8%순으로 나타났다.

결론: 진료비와 이용편리 부문에서 불만족이 가장 높은 것으로 조사되었으므로, 향후 진료비에 대해서는 불필요한 과잉진료에 대한 관리가 필요할 것이며, 이용편리 부문에서는 시설환경개선에 중점을 두어야 할 것이다. 또한 재이용이나 추천이유와 관련하여 분석해 보았을때 약 1/3의 환자가 불만호소행동으로 ‘무행동’을 선택하였으므로 의료서비스에 대한 보이지 않는 불만표출을 가려낼 수 있는 고객관리가 이루어져야 할 것이다.

kshpa-10

일개 병원의 복강경 담낭절제술과 개복 담낭절제술의 비용분석

Cost Analysis Between Laparoscopic and Open cholecystectomy in a General Hospital.

변순현^{1),4)}, 한동운^{2),4)}, 박연희^{3),4)}, 윤태형⁴⁾