

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<sup>1),4)</sup>, 한동운<sup>2),4)</sup>, 박연희<sup>3),4)</sup>, 윤태형<sup>4)</sup>

- 1) 한양대학교 의료원 구리병원 의무기록과 2) 한양대학교 의과대학 예방의학교실  
 3) 한양대학교 의료원 서울병원 광화일실 4) 한양대학교 보건의료연구소

목적: 복강경을 이용한 담낭절제술은 1985년 Mube에 의해 처음으로 도입되어 현재 담낭결석 치료의 중요한 방법으로 시술되고 있으며 우리나라의 경우에도 1990년 첫 시술이후 입원기간의 감소, 미용상의 이점 등으로 인하여 기존의 개복 담낭절제술을 대체하며 빠르게 증가하고 있다. 이러한 이점에도 불구하고 일부 비용에 있어 의료보험이 적용되지 않아 그 선택에 있어서 의견이 분분하다. 이에 본 연구는 복강경 담낭절제술과 개복 담낭절제술을 받은 환자를 대상으로 재원기간과 수술 재료 및 모든 비용 등을 비교 분석하여 올바른 정보를 제시함으로써 합리적인 시술선택에 도움을 주고 향후 의료정책 수립의 기초 자료를 제공하고자 한다.

방법: 2003년 1월부터 12월까지 G병원에서 복강경 담낭절제술(120건)과 개복 담낭절제술(19건)을 받은 환자들을 대상으로 입원기록 및 병원 전산자료를 이용하여 자료를 취합한 후 비교분석하였다. 의무기록지와 전산자료에서 성, 연령, 신장, 체중, 과거수술여부, 음주, 흡연, 진단명, 재원기간, 수술시간, 마취시간을 조사하였으며 퇴원진료비 계산서를 통하여 마취비용, 항생제 비용, 진통제 비용 및 총 약제사용료와 병실사용료 등 총진료비를 조사하였다. 또한 복강경 담낭절제술 환자들에게 이용되는 일회용 기구들을 조사하여 사용빈도를 구하였고 t-test를 통하여 두 그룹간 차이를 비교분석하였다.

결과: 복강경 담낭절제술환자의 평균연령은 52.9(±15.03)세로 수술후 평균재원일은 4.06(±2.57)일, 평균수술시간은 69.7(±29.22)분, 평균마취시간은 96.7(±32.98)분이었으며 개복 담낭절제술환자의 평균연령은 62.4(±14.76)세로 수술후 평균재원일은 15.8(±7.41)일, 평균 수술시간은 140.5(±50.19)분, 평균 마취시간은 185.8(±70.61)분 이었다. 개복 담낭절제술에 비하여 복강경 담낭절제술의 경우 11.7일의 평균재원일수의 감소, 70.8분의 수술시간의 감소, 89분의 마취시간의 감소 및 675,102원의 약제사용료의 감소가 있었다.

결론: 그동안 복강경 담낭절제술의 많은 이점에도 불구하고 외국에서는 첨단 의료기기의 사용으로 인한 비용과 값비싼 수술비를 단점으로 지적해 왔다. 이에 반하여 우리나라에서는 수술자체의 비용보다는 수술후 재원기간의 증가로 인한 입원비와 항생제 등 추가약물비용의 증가로 전체적인 비용을 증가시키고 있어 복강경 담낭절제술이 개복 담낭절제술보다 비용측면에서 비교우위에 있음을 알 수 있었으며 사회복귀로의 시간도 짧아 사회경제적 비용 측면에서도 효과적인 것으로 분석되었다. 그러나 우리나라 현 의료보험제도하에서는 복강경에 대한 일부비용이 계산되지 않고 있으며 외국기 자체의 의존도가 높아 이에 대한 지원과 대책 마련이 시급하다고 할 수 있다.

kshpa-11

## 의료시장 개방에 대한 우리나라 의사의 인식과 대응

### A study on the Physician's Perception and Attitude to the Health Care Market Liberalization

함윤희<sup>1)</sup>, 한동운<sup>2),3)</sup>, 윤태형<sup>3)</sup>

1) 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 2) 한양대학교 의과대학 예방의학교실 3) 한양대학교 보건의료연구소

목적: 21세기 들어 세계 각국은 "세계화(Globalisation)"라는 기치를 내걸고 "시장개방확대"와 "서