

# 예약진료

이 정 복 교수

〈이 글은 연세대학교 의과대학 세브란스병원에서 열린 진료환경 개선을 위한 임상교수세미나의 주제발표문이다.〉

병원인 여러분의 많은 참고를 바란다.

-편집자-

## 1. 서 론

어느 전문지가 일반 직장인을 대상으로 설문조사한 자료에 의하면 대상자의 53%가 아직도 의사 수가 모자란다고 응답하였다. 한편 전국의 의사 수는 1987년 말에 3400여명이었으며 매년 약 3000명의 새로운 의사가 배출되고 있다. 1985년 말에 종합병원은 183개 소였으며 신축 종합병원이 매년 늘어나고 있는 실정이다.

1985년에 의료보장 인구는 보험 49%, 보호10%로서 전 인구의 약 60%였으나 금년에는 보험 70%, 보호10%로 80%이다. 이와 같은 의료보장 인구의 증가, 소득증대, 건강에 대한 국민의식 향상 등으로 인해 의료수요 또한 증가하고 있다.

그러나 일정기간이 지나면 의료수요의 증가율은 둔화되어 의사나 종합병원의 증가율에 훨씬 못미칠 것이다. 따라서 환자가 병원을 찾기 보다는 병원이 환자를 찾을 시기가 올 것이라는 예상을 하지 않을 수 없다. 병원의 경영측면을 떠나, 병원이 환자의 불편을 조금이라도 더 덜어주어야 한다는 측면에서도 환자에 대한 서비스 개선은 반드시 필요하다고 생각한다.

대부분의 환자가 가장 강하게 호소하는 불편이「너무

오래 기다린다」라는 것은 진료하는 의사들은 누구나 절감하고 있다. 그러나 해결이 가능할 것으로 생각되는 이 문제가 아직 해결되지 못하고 있다.

연자는 환자의 설문응답과 연자가 조사한 우리 병원의 예약진료 현황을 토대로 예약진료의 필요성, 개선방안 등을 검토하고자 한다.

## 2. 예약진료의 필요성

종합병원에 내원하는 환자들의 가장 불편한 점은 설문응답자 68명중 62명(91%)이 오래 기다린다는 것이었다. 그의 높은 진료수가 2명, 복잡한 절차, 의사나 접수의 불친절, 진찰순서 문란에 각기 1명씩 응답하였다(표1). 높은 진료수가의 응답한 2명은 비보험환자였다.

오래 기다리는 것을 개선키 위해 예약진료의 필요성을 265명의 내원환자에게 조사하였다(표 2). 이 중 260명(98%)이 필요하다고 응답하였으며 5명(2%)은 시간을 지킬 수 없는 개인사정 때문에 필요없다고 응답하였다.

〈표 1〉 환자의 불편을 덜기 위해 종합병원이 가장 시급히 개선해야 할 사항

	응답자 수(%)
오래 기다리는 것	62(91)
복잡한 절차	1
접수의 불친절	1
의사의 불친절	1
높은 진료 수가	2*
진찰순서 문란	1
계	68

\*비 보험 환자

〈표 2〉 예약진료의 필요성

	신환	규환	계(%)
필요하다	77	183	260( 98)
필요없다	1	4	5*( 2)
계	78	187	265(100)

\* 시간 지킬 수 없기 때문에

## 2. 예약진료 현황

### 1) 의사의 예약진료 시행률

조사대상에 포함된 132명의 세브란스병원 임상교수 중 37명(28%)만이 전면적으로 예약진료를 시행하고 있으며 49명(37%)은 날짜만 지정해 주던지 간헐적으로 시행하고 있고 46명(35%)은 전혀 시행하고 있지 않았다. 일반진료를 시행하는 13개 과 중 1개 과만이 예약진료를 시행하고 있다(표 3).

이를 영동세브란스 병원과 비교해 보았다(표 3). 임상교수 48명 중 39명(81%)이 전면적으로 예약진료를 시행하여 세브란스 병원의 28% 시행률에 비해 월등히 높았다. 일반진료를 시행하는 14개 과 중 8개과(57%)가 전면시행하고 있어 세브란스 병원의 1개 과보다 월등히 많았다.

### 2) 임상과의 예약진료 시행률

특진만 혹은 특진, 일반 모두 전면적인 예약진료를 시행하고 있는 임상과는 세브란스의 19개 임상과 중 2개과(10%)인 반면 영동세브란스의 16개 과 중 11개과(69%)이다(표 4).

## 4. 예약된 환자의 내원율

1988년 6월 중순의 1주간 피부과 외래에 내원키로

〈표 3〉 예약진료를 시행하는 의사 수

	세브란스(%)		영동세브란스(%)	
	특진	일반	특진	일반
전면시행	37( 28)	1( 8)	39( 81)	8( 57)
부분시행	49( 37)		9( 19)	
시행안함	46( 35)	12( 92)		6( 43)
계(%)	132(100)	13(100)	48(100)	14(100)

〈표 4〉 예약진료를 시행하는 임상과 수

	세브란스	영동 세브란스
전면시행	1( 5)	8( 50)
특진만 시행	1( 5)	3( 19)
부분 시행	11( 58)	5( 31)
거의 또는 전혀 시행안함	6( 32)	0( 0)
계	19(100)	16(100)

예약된 환자는 205명이었다. 이 중 161명(79%)이 내원하였으며 약속시간내 내원 환자는 141명(69%), 약속시간 보다 늦게 내원한 환자는 20명(10%)였다. 예약된 환자 중 3명은 전화예약 환자로서 3명(100%) 모두 약속시간내 내원하였다(표 5).

## 5. 내원환자 중 예약된 환자의 비율

1988년 6월 중순의 1주간 외래에 내원한 916명 중 161명(18%)이 예약환자였다. 이들 예약환자는 모두 구환이었으며, 구환 640명에 대한 예약환자의 비율은 25%(161/640)였다(표 6).

## 6. 접수 후 진료시까지 기다린 시간

조사대상 265명 중 예약환자는 82명 이었고 예약 안한 환자는 신환, 구환 합쳐 183명이었다(표 7). 예약환자 82명 중 68명(83%)은 피부과에 접수한 후 15분내, 10명(12%)은 30분내로 진찰을 받아 95%가 30분내 진찰을 받았고 1시간 이상 기다린 환자는 없었다. 한편, 예약 안한 환자가 기다린 시간은 신환과 구환에 별 차이가 없었으며 1시간 이상 기다린 환자가 전체의 약70%였고 30분내로 진찰받은 환자는 5%정도였다.

〈표 5〉 예약된 피부과 환자의 내원율

	환자수(%)
내원환자	161( 79)
시간내 내원환자	141( 69)*
약속시간 어긋환자	20( 10)
내원치 않은 환자	44( 21)
계	205(100)

\*전화예약환자 3명 모두 시간내 내원

〈표 6〉 1주간 피부과에 내원한 환자 중 예약된 환자의 비율

	신환	구환	계
총내원 환자수	276	640	916
예약 환자 내원수	0	161	161
예약환자 비율(%)	0	25	18

〈표 7〉 피부과에 접수후 진료시까지 기다린 시간(세브란스)

시간	예약환자수 구환	예약안환환자수 신환	구환	계(%)
15분내	68( 83)			68( 26)
30분내	10( 12)	5( 6)	4( 4)	19( 7)
1시간내	4( 5)	20(26)	28(27)	52( 20)
2시간내		42( 54)	54( 51)	96( 36)
2시간이상		11( 14)	19( 18)	30( 11)
계	82(100)	78(100)	105(100)	265(100)

접수후 1시간 이상 기다린 환자비율 : 예약환자 0%  
예약안환 환자 70%

## 7. 요 약

1. 종합병원에 내원하는 환자의 91%가 가장 불편한 점은 오래 기다리는 것이라고 응답하였다.
2. 이를 개선키 위한 방안으로 예약진료의 필요성을 거의 모든 환자가 인정하고 있다.

3. 그러나 세브란스 병원의 임상교수의 28%, 임상과의 10%만이 전면적인 예약진료를 시행하고 있다.

4. 예약된 환자의 내원율은 79%로 비교적 높았다. 특히 전화예약 환자의 시간내 내원율을 100%였다.

5. 전면적인 예약진료를 시행하고 있는 임상과에 내원한 환자의 18%만이 예약환자였다.

6. 해당과에 접수후 30분내에 진찰받은 환자는 예약환자에서는 95%, 예약안환 환자에게서는 5%였다. 한편, 1시간 이상 기다린 환자는 예약환자에는 없었으나 예약안환 환자에서는 약 70%였다.

## 8. 개 선 방 안

1. 환자들이 가장 불편하다고 호소하는 기다리는 시간을 단축하기 위해 예약진료제도가 필요하다.
2. 구환을 위한 전화예약제도 마련
3. 신환을 위한 예약제도 마련 \*