

의료서비스에 관한 총리부의 여론조사 결과

남 은 우

〈고신대학 보건학과 조교수〉

본 조사는 일본 총리부에서 1987년에 조사하였던 의료서비스에 관한 설문조사결과이다. 이의 내용이 우리나라 병원서비스에서도 참고가 될 것으로 여겨 소개하고자 한다. -역자주-

I. 의사에 대한 의식조사

질병의 상태와 치료방법에 있어서 의사의 설명에 대해서는 「충분히 설명해 준다」라고 대답한 사람은 40.0%이지만 「조금은 설명해 준다」(35.6%), 「그다지 설명해 주지 않는다」(16.8%), 「전혀 설명해주지 않는다」(15%)라고 대답한 사람을 합치면 과반수로서 의사의 설명에 충분히 만족하지 못하는 사람이 많았다. 이것을 연령별로 보면, 고연령자에서는 「충분히 설명해 준다」라고 대답한 사람의 비율이 높아 젊은층의 의사의 설명에 대해 불만감이 강한 것으로 나타났다.

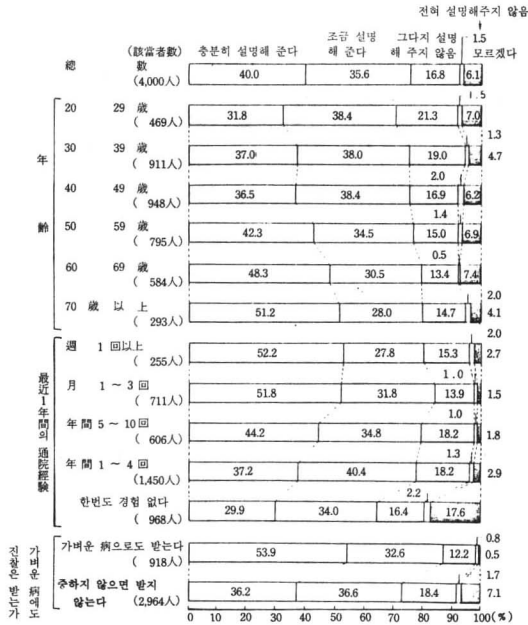
또한, 통원빈도가 높은 사람은 「충분히 설명해 준다」라고 하는 사람이 과반수였다(그림 1).

약의 내용등에 관한 의사의 설명에 대해서는 「충분히

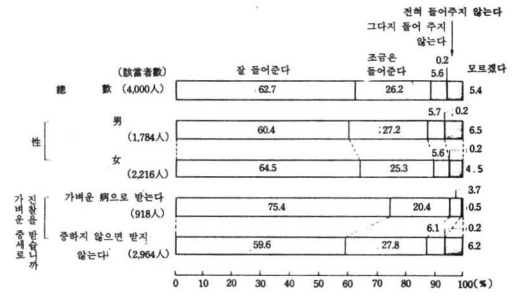
설명해 준다」라고 대답한 사람(20.2%)은 적다. 「조금은 설명해 준다」(29.4%), 「그다지 설명해 주지 않는다」(33.5%), 「전혀 설명해주지 않는다」(10.9%)라고 대답한 사람을 합치면 약 4분의 3으로서 의사의 설명에 충분히 만족하지 못하는 사람이 많았다. 이것을 연령별로 보면 앞에서와 마찬가지로 고연령자는 「충분히 설명해 준다」라고 대답한 사람의 비율이 높았다. 또한, 「통원빈도가 높은 사람은 충분히 설명을 받는다」라고 하는 사람이 많았다.

약에 관해 받고 있는 설명과의 관계를 보면 성분, 부작용, 명칭에 대한 설명을 받고 있는 사람으로 「충분히 설명해 준다」라고 느끼고 있는 사람이 많았다(표 1).

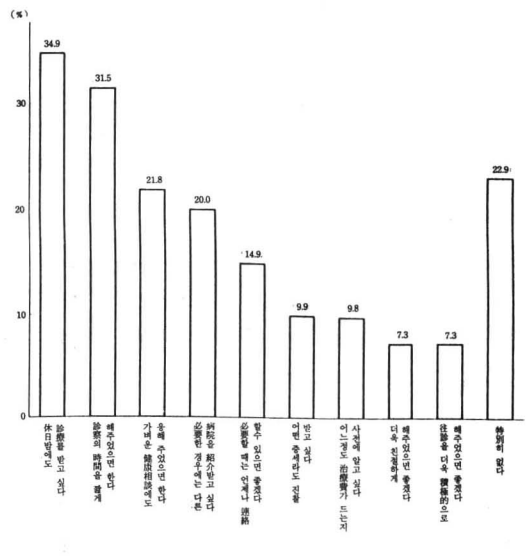
의사가 환자의 질병상태에 대해서 잘 들어주는지



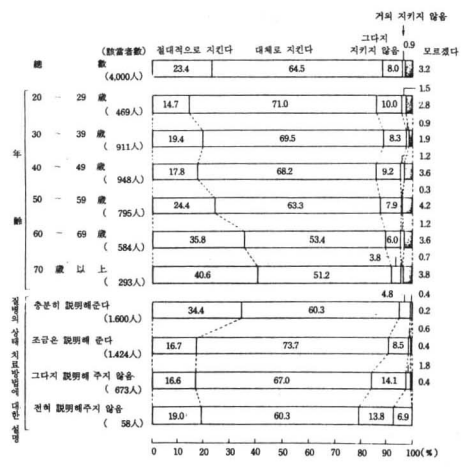
〈그림 1〉 의사와 질병의 상태 및 치료방법에 따른 설명



〈그림 2〉 의사는 환자의 질병상태를 잘 들어 줍니까?



〈그림 4〉 의사에 대한 요구와 기대정도(복수회답)



〈그림 3〉 의사의 지시를 지키는가?

어떤지에 대해서는 「잘 들어 준다」라고 대답한 사람이 62.7%로 많이 있다. 이것을 성별로 보면 「잘 들어 준다」라고 대답한 사람의 비율은 여성에서 조금 높았다(그림 2).

의사의 지시를 어느정도 따르냐에 관해서는 「전적으로 지키다」(23.4%), 「대체로 지키다」(64.5%)라고

대답한 사람이 많았다. 이것을 연령별로 보면 고연령자는 「전적으로 지키다」라는 사람의 비율이 높았다(그림 3).

또한, 의사가 질병의 상태와 치료법에 관해 「충분히 설명해 준다」라고 대답한 사람으로는 「전면적으로 지키다」, 「대체로 지키다」라고 말한 사람이 모두 94.7%로 대부분의 사람이 의사의 지시를 지키고 있다.

II. 의사에 대한 요구와 기대 정도

의사에 대한 요구를 들어보면, 얼마의 요구가 있다고

〈표 2〉 입원시 희망하는 서비스(복수회답)

該當者數	要望 사항 있음(小計)	치입	간환	장가	생급	매환	올가	개병	비서	기	특별히 없다	모르겠다	計(M.T)	
		료원비전등에올입알원고일싶수다	호자부에친대결해필의요사	소족가이있잘으수면있좋은음	활식의시시간간을대일로상	뉴자방가법선택하는	계족한과안의로가하능고한실한다	인실실은로가하능고한실한다	용비울스씨의계층실보다					
人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
總計	4,000	81.5	36.7	29.1	28.2	20.3	17.4	16.4	16.1	13.5	1.0	14.5	4.0	197.2
(性)														
男	1,784	79.3	33.5	24.4	25.0	20.1	18.6	14.9	17.8	12.6	1.0	16.1	4.7	188.7
女	2,216	83.3	39.3	32.9	30.8	20.5	16.4	17.6	14.7	14.2	0.9	13.3	3.5	204.1
(年 齡)														
20~29歲	469	85.5	41.2	29.6	27.9	22.2	22.4	23.2	20.9	12.4	0.4	11.7	2.8	214.7
30~39歲	911	88.3	45.9	32.3	33.4	22.2	18.9	21.6	18.9	15.6	0.3	9.0	2.7	220.7
40~49歲	948	82.6	37.0	30.0	27.2	20.8	19.0	17.2	12.4	12.1	1.5	12.9	4.5	194.6
50~59歲	795	78.0	33.5	26.3	26.9	20.8	16.1	11.8	17.5	13.8	1.3	17.1	4.9	189.9
60~69歲	584	77.9	31.0	28.4	27.1	16.6	12.3	11.3	14.4	14.0	1.4	18.3	3.8	17.8
70歲以上	293	66.9	20.1	24.9	21.8	16.0	13.0	8.9	11.3	11.3	0.7	27.0	6.1	161.1
(地域)														
北海道	203	87.2	40.4	34.0	37.4	34.5	18.7	18.2	14.3	19.7	-	9.9	3.0	230.0
東北	335	74.3	26.0	29.9	23.0	24.5	22.1	14.3	13.7	8.4	0.9	22.1	3.6	188.4
關東	1,156	83.0	40.7	32.4	27.0	19.2	17.0	16.0	14.5	13.8	1.5	12.9	4.1	199.0
北陸・甲信越	380	81.8	36.6	25.5	30.0	20.3	18.7	16.1	17.4	11.1	1.6	16.6	1.6	195.3
東海	398	73.1	29.1	24.1	27.6	18.8	15.1	15.1	17.6	13.6	0.3	22.4	4.5	188.2
近畿	583	82.7	41.9	25.9	26.2	19.7	18.0	12.7	16.5	14.4	0.9	13.0	4.3	193.5
中國	269	82.2	35.3	25.7	30.5	18.6	20.4	16.4	16.7	15.6	1.1	13.4	4.5	198.1
西國	156	82.1	23.7	25.0	33.3	24.4	14.1	29.5	19.2	10.9	-	8.3	9.6	198.1
九州	520	84.6	38.1	32.7	29.4	16.0	14.0	19.2	18.1	14.2	0.8	11.7	3.7	197.9
(最近5年間の入院經驗)														
내가入院했었음	643	82.7	36.2	28.1	28.9	25.7	20.2	18.8	13.8	13.8	1.7	16.2	1.1	204.7
家族이入院했었음	1,174	81.3	35.6	29.8	30.7	19.6	18.3	18.1	16.8	11.9	0.4	15.1	3.6	199.9
나의家族모두入院하지않았음	2,247	81.4	37.2	28.9	27.2	19.4	16.4	14.9	16.5	14.2	1.1	13.8	4.9	194.3

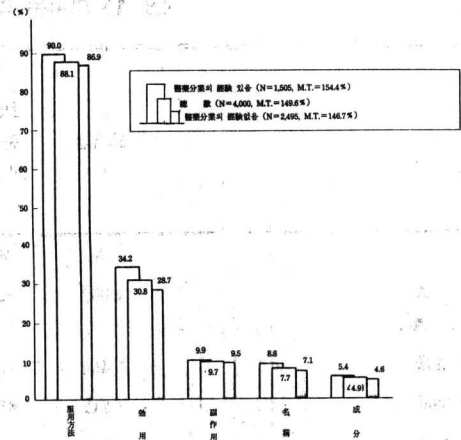
〈표 1〉 의사는 약에 대한 설명을 잘해 줍니까?

	該當者	설명해 준다 (小計)	충분히 설명해 준다		설명해 주지 않 는다 (小計)	그다지 설명해 주 지 않는다		전혀 설명 해주지 않는다	모르겠다
			%	%		%	%		
總 數	4,000	49.6	20.2	29.4	44.4	33.5	10.9	6.1	
(年 齡)									
20~29歲	469	46.9	14.5	32.4	46.7	36.2	10.4	6.4	
30~39歲	911	48.3	18.3	30.0	47.3	35.1	12.2	4.4	
40~49歲	948	45.3	16.6	28.7	48.3	35.8	12.6	6.4	
50~59歲	795	49.9	21.6	28.3	43.1	32.8	10.3	6.9	
60~69歲	584	54.6	26.0	28.6	38.2	31.0	7.2	7.2	
70歲以上	293	60.4	31.4	29.0	34.5	23.5	10.9	5.1	
(最近 1年間の 通院經驗)									
週1回 以上	255	54.9	29.0	25.9	42.7	31.80	11.0	2.4	
月 1~3回	711	58.4	28.3	30.1	39.9	30.9	9.0	1.7	
1年間 5~10回程度	606	51.5	23.8	27.7	46.7	36.3	10.4	1.8	
1年間 1~4回程度	1,450	48.3	17.9	30.5	48.3	36.8	11.6	3.3	
한번도 받지 않았다	968	42.4	13.1	29.2	40.9	29.3	11.6	16.7	
(가벼운 마음으로 진찰받았습니까?)									
가벼운 증세로 곧 진찰을 받다	918	60.8	30.4	30.4	38.5	29.8	8.6	0.8	
중한 증세가 아니면 받지 않는다	2,964	46.3	17.2	29.1	46.7	35.1	11.5	7.1	
(開業醫・病院)									
開業醫가 많음	2,690	49.4	19.5	29.9	47.6	36.3	11.3	2.9	
病院이 많음	1,036	55.2	24.6	30.6	39.9	29.7	10.1	4.9	
(病氣의 狀態 治療方法의 說明)									
충분히 說明해준다	1,600	72.4	44.7	27.8	26.6	22.0	4.6	0.9	
조금 說明해준다	1,424	49.6	5.5	44.0	49.9	37.8	12.1	0.6	
그다지 說明해 주지 않는다	673	13.8	1.6	12.2	85.6	63.9	21.7	0.6	
전혀 說明해 주지 않는다	58	13.8	-	13.8	86.2	19.0	67.2	-	
(藥에 대한 說明)									
名稱	308	68.2	37.0	31.2	27.9	23.1	4.9	3.9	
成分	195	74.4	48.7	25.6	22.6	16.9	5.6	3.1	
效用	1,230	65.0	31.3	33.7	32.4	26.9	5.4	2.7	
服用方法	3,523	52.2	21.1	31.2	44.1	33.9	10.2	3.7	
副作用	387	69.5	38.2	31.3	29.2	22.7	6.5	1.3	

대답한 사람이 76.2%로서 많았고, 「특별히 없다」라고 대답한 사람은 22.9%로 있었다. 요구의 내용은 「휴일과 밤에도 가능한한 치료를 해 주었으면」하는 것이 가장 많은 34.9%, 「진찰중의 기다리는 사람을 더욱 짧게 해주었으면 좋겠다」(31.5%), 「가벼운 증세에 대한 건강 상담을 받고 싶다」(21.8%), 「필요할 때는 다른 의사와 병원을 소개받고 싶다」(20.0%) 등이다(복수회답)〈그림 4〉.

Ⅲ. 입원시 희망하는 서비스

입원을 하게된 경우에 희망하는 서비스로서는 「입원전에 입원일수와 비용의 예상액을 계산해 받고 싶다」가 36.7%로 가장 많았고, 「의사와 간호원의 대접을 잘



〈그림 5〉 약에 대한 설명(복수회답)

〈표 3〉 가져온 약을 지시대로 복용하는가?

	該當者數	지시된	지시된	스스로	복용은	자신이	약은 받	기타	모르겠다
		테로 복용하고 있다	테로 복용하지 않음	치료 된다고 생각하여 복용중단	하지만 지시한대로 하지 않은 경우 많음	약의 종류, 양, 횟수를 조절하는 경우 많음	아도 복용하지 않는 경우도 있음		
	人	%	%	%	%	%	%	%	%
總計	4,000	53.4	43.4	31.0	5.6	4.1	2.6	0.2	3.2
(年 齡)									
20~29歲	469	43.3	53.5	40.7	8.7	1.5	2.3	0.2	3.2
30~39歲	911	45.6	52.5	39.6	6.6	3.6	2.6	-	2.0
40~49歲	948	48.2	48.4	33.9	6.0	4.9	3.7	-	3.4
50~59歲	795	59.0	37.4	25.8	4.7	4.0	2.4	0.5	3.6
60~69歲	584	64.0	32.0	20.2	3.3	6.0	2.6	-	3.9
70歲以上	293	74.7	21.2	15.0	2.7	3.1	-	0.3	4.1
(最近1年間通院經驗)									
週1回以上	255	70.6	28.2	18.8	3.5	4.3	1.6	-	1.2
月1~3回	711	66.8	32.6	21.5	4.5	5.6	1.0	-	0.6
1年間5~10回程度	606	54.1	44.2	31.7	5.1	5.6	1.8	-	1.7
1年間1~4回程度	1,450	50.1	48.8	37.6	5.5	3.5	2.1	-	1.2
한번도진찰받지않았다	968	43.8	46.7	31.0	7.2	2.6	5.3	0.6	9.5
藥에대한説明)									
충분히説明해준다	808	66.5	32.4	21.2	4.5	5.0	1.7	0.1	1.1
조금은説明해준다	1,174	55.7	42.5	31.9	4.4	4.0	2.2	-	1.8
조금도説明해주지않는다	1,340	51.6	47.5	35.4	6.3	3.4	2.4	-	0.8
全然説明해주지않는다	435	41.1	57.7	39.5	8.3	6.2	3.2	0.5	1.1

받고 싶다」(29.1%), 「가족이 옆에서 시중들때에 숙박할 장소가 있었으면」(28.2%), 「급식시간을 일상생활 시간대로 하여 줬으면」(20.3%)등도 많이 있었다(복수회답).

이것을 성별로 보면, 남성보다 여성쪽이 많았고, 연령별로 보면 젊은층이 많았다. 또한, 최근 5년간의 입원 경험과의 관계를 보면, 입원경험이 있는 사람은 「급식의 시간을 일상생활 시간대로 포함시키고 싶어한다」, 「환자가 선택하도록 선택 메뉴방법의 급식을 도입하고 싶어한다」등이 입원경험이 없는 사람보다 많았고, 한편 「병실은 가능한한 개인실로 하고 싶다」라고 하는 희망은 입원경험이 없는 사람에서 많았다<표 2>.

IV. 약에 관한 설명

병원과 진료소, 약국 등에서 약을 받을 때에 복용 방법에 있어서 설명을 받고 있다고 말하는 사람은 88.1%, 효용에 있어서는 30.8%, 부작용에 있어서는 9.7%, 명칭에 있어서는 7.7%, 성분에 있어서는 4.9%의 사람만이 설명을 받고 있지 않았다.

이것을 의약분업 경험의 유무별로 보면, 경험이 있는

사람쪽이 없는 사람보다도 모든 항목에 있어서 설명을 받고 있는 사람의 비율이 높았다<그림 5>.

V. 약을 지시하는대로 복용하는가

받는 약을 지시대로 복용하고 있는가 어떤 가를 들어보면 「지시된 대로 복용하고 있다」는 사람이 53.4%로 과반수였으며, 지시대로 복용하지 않는 사람(43.4%)중에는 「자신이 치료한다고 생각한다면 복용을 그만두는 경우가 많다」라는 사람이 31.0%로 거의 대부분을 차지하고, 「복용을 하지만 좀처럼 지시대로 복용하지 않는 경우가 많다」라는 사람이 5.6%, 「자신이 약의 종류, 양, 회수를 조절하고 복용하는 경우가 많다」는 사람이 4.1%, 「약을 받아서 거의 복용하지 않는 경우가 많다」는 사람(2.6%)은 적었다.

「지시되어진대로 복용하고 있다」는 사람의 비율은 여성과 고연령층에서 높고, 통원빈도가 높은 사람에게서 높게 나타났다. 또, 약의 내용에 관해 충분히 설명을 받는 사람 즉, 「지시되어진대로 복용하고 있다」라는 사람의 비율이 높다<표 3>.*