

당뇨인이 진단한 의료실태

현재 환자들이 느끼는 병원의 의료서비스는 과연 어떤 수준인가. 의료행위는 인간의 생명을 좌우하는 중차대한 일로 막중한 책임과 신뢰가 전제되어야 한다. 그러나 현재 일부 병원의 의료행위는 이러한 대전제를 외면한채 온갖 오염으로 썩어들고 있다는 여론이 팽배해지고 있다. 이에 월간당뇨는 창간3주년을 맞이하여 대특집으로 병원 의료서비스 실태 파악을 위한 설문조사를 자체, 시행하였다. 이러한 설문조사에 적극적으로 참여해 주신 당뇨인 여러분께 지면으로나마 감사드린다. 이 설문조사의 결과가 비록 전체 국민의 의견을 대변한다고 할 수는 없지만 국내 의료서비스 수준을 가늠하고 이해하는데 있어 또, 새로운 도약을 위한 반성과 개선의 계기가 되었으면 하는 바램으로 분석평가에 임했음을 밝혀두고자 한다. <편집자 注>

지난 89년 전국민의료보험제도가 시행되기 시작하면서 병원을 비롯한 의료기관 이용율이 현저한 증가추세를 보이고 있다. 이는 국민건강증진뿐 아니라 의료혜택의 기회균등이라는 측면에서 대단히 바람직한 현상으로 보여진다.

하지만 최근들어 이와같은 긍정적 측면이 무색할 정도의 온갖 비행들이 올바르게 깨끗해야한다는 의료기관에서 버젓이 벌어지고 있다는 지적이 잇따르고 있다.

병실이 없다는 핑계로 죽음에 처한 환자를

밖으로 내모는가 하면 의료비를 늘리기위해 각종 무의미한 처방을 되풀이하거나 심지어는 사리사욕에 눈먼 업자들과 짜고 값비싼 약제를 권유해 몇십배 아니 몇백배나 되는 폭리를 취하고 있다는 보고들이 있어 보는이들을 경악케하고 있는 것. 더욱이 환자들의 고통과 아픔을 가장 잘 이해하고 격려해야할 의사를 비롯한 의료진들의 무성의와 불친절은 병원을 찾는 모든 사람들에게 심한 불쾌감을 주고있어 질병 치료는 고사하고 스트레스만 가중시키는 아이러니가 자행되고 있는게 현실이다.

당뇨인이 느끼는 의료서비스의 현주소

현재 일부 의료기관의 행태를 보면 인간애를 실현하는 히포크라테스의 선서는 케케묵은 고리짝에 넣어둔채 자신의 이기와 부에만 집착, 치부를 일삼는 그야말로 인간생명을 담보로 삼는 고리업자에 다름없다고해도 과언이 아닐 것이다.

이렇듯 일부 의료기관의 부패는 전체국민의 안위가 달린 위급한 문제임에 분명하며 이에 대한 적절한 대책이 최우선적으로 마련돼야 한다는게 관계자들의 한결같은 주장이다.

결국 참다운 인간성존중을 실현한다는 의료기관의 철저한 자기반성과 개혁의지만이 혼탁한 일부 의료계의 파행을 바로잡는 구심점이 된다는 얘기다.

이에 월간당뇨는 구독자를 대상으로 설문조사를 해봄으로써 이 의료서비스 개선을 위한 의견들을 모아보고자 한다. 이 설문조사가 모든 당뇨인, 또는 국민 전체의 의견은 아닐지라도 개개인의 작은 목소리가 모여 우렁찬 함성이 되듯 전체를 이루는 분명한 한부분이기에 시사하는 의미가 자못 크다 하겠다.

표본집단의 2백6십2명을 모티브로

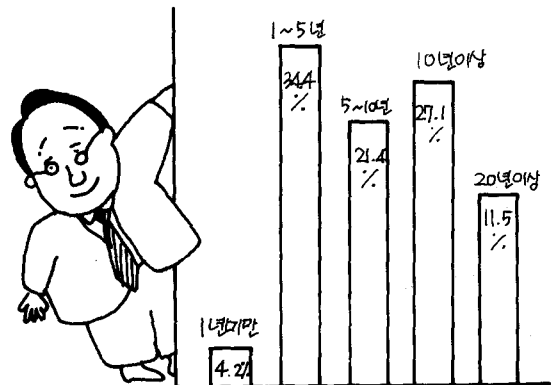
참고로 이 설문조사는 월간당뇨 구독자중 무작위로 5백명을 뽑아 병원 의료서비스 실태 조사를 위한 설문지를 우송한후 답변을 보내온 2백6십2명을 대상으로 취합, 통계를 냈

다. 2백6십2명중 남자가 2백3명으로 전체의 77.5%를 차지했으며 여자가 49명으로 18.7%를 나타내 응답자중 남자의 비율이 월등히 높았다.

또 연령은 10세미만이 5명, 11세부터 20세, 21세부터 30세까지가 각각 7명, 31세부터 40세까지가 23명이었으며 41세에서 50세 34명, 51세부터 60세가 102명으로 50대 후반인 사람들의 참여율이 높아 설문결과에 많은 영향력을 끼쳤다. 또 61세부터 70세가 54명, 71세부터 80세가 12명, 80세이상도 1명이 있었으며 나머지는 무응답이었다.

당뇨병 유병기간

당뇨병을 앓고있는 기간이 얼마나 되었느냐는 질문에 응답자중 1년미만이 전체의 4.2%인 11명, 1~5년이 90명으로 34.4%, 5~10년이 56명으로 21.4%였으며, 10년 이상이 27.1%로 71명, 20년이상이라고 답한 사람도



30명이나돼 11.5%를 차지했다. 이로써 응답자중 대부분이 1~10년사이의 환자로 당뇨병에 대해 많은 고민과 치료를 해온 당뇨병에 관한 경험많은 중견인들이라는 설문대상자의 기초자료가 마련된 셈이다.

현재 진료중인 병원과 선택이유

현재 당뇨병 치료를 위해 다니고 있는 병원이 어디인가를 묻는 질문에 종합병원이라고 답한 사람이 86명(32.8%)으로 가장 많아 당뇨병인들의 종합병원 선호도를 알 수 있었다. 이외에 개인병원이 72명(27.5%), 대학부속병원에 다닌다는 사람이 73명(27.9%), 병원에 다니지 않는다는 사람도 26명(9.92%)이나 됐다.

또 이들 병원을 선택한 이유는 집에서 가까워서가 71명 (27.1%), 의료진이 우수해서 79명(30.2%), 시설이 좋아서 16명(6.11%), 아는사람이나 병원의 권유때문이라고 답한 사람이 66명(25.2%)이었다.

따라서 당뇨병인들이 집에서의 왕복거리나 우수한 의료진에 못지않게 아는 사람이나 병원의 권유로 당뇨병 치료를 위한 병원을 선택한다는 것이 밝혀졌다.

특히 개인병원을 다니고 있다는 당뇨병들은 집에서 가깝고 대형병원처럼 오래 기다리지 않아도된다는 잇점때문에 이곳을 택한 것으로 알려졌다.

병원 이용횟수

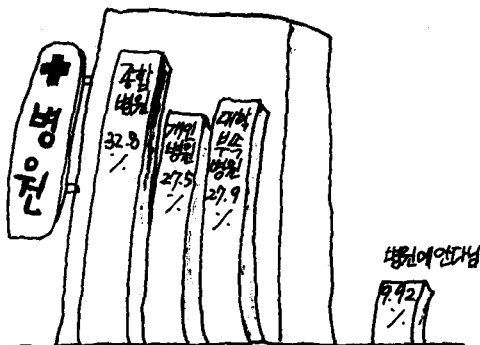
당뇨병 치료를 위해 병원에서 진료받는 횟수가 한달에 몇번이나 되는가라는 질문을 했더니 1달에 1번이 88명(33.6%), 한달에 2번 60명(22.9%), 두달에 한번 진찰을 위해 병원에 간다는 사람이 47명(26%)으로 조사됐으며 기타도 59명(22.5%)이나 되었다.

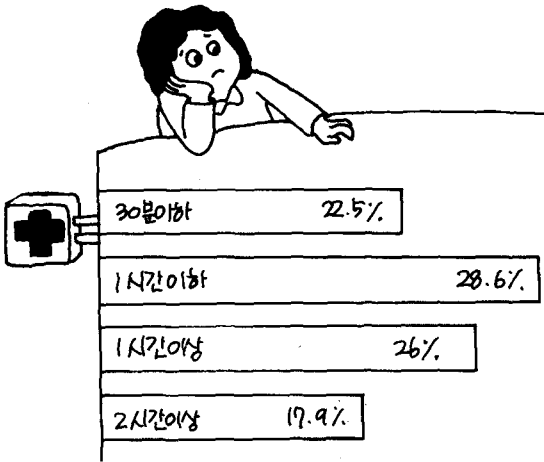
기타중 특저할만하게도 한달에 10번이상 병원에 간다고 답한 사람이 있었으나 대부분의 사람들은 한달에 1번내지 2달에 1번꼴로 병원에 가서 외래진료를 보는 것으로 파악됐다.

진료 대기시간

병원에서 진료받기위해 기다리는 시간이 대략 얼마 정도인가를 묻는 질문에는 30분이하 59명(22.5%), 1시간이하 75명(28.6%), 1시간이상 68명(26%), 2시간이상 47명(17.9%)이었다.

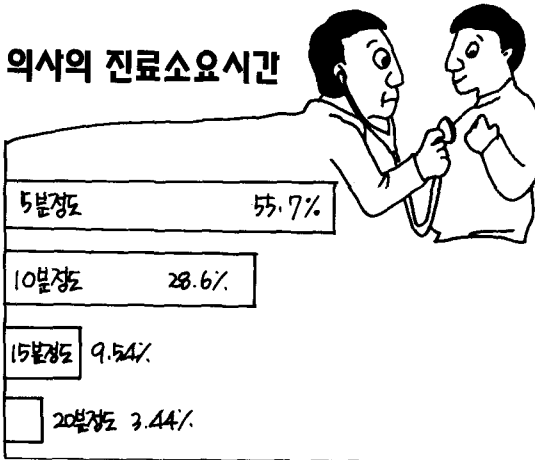
특히 종합병원의 경우는 진료를 위한 대기





시간이 더욱 길어 보통 3~5시간이나돼 한번 진료를 위해서 꼬박 하루를 소비하는등 육체적·정신적으로 많은 부담과 고통을 주는 원 인제공을 하기도.

의사의 진료소요시간



의사의 진료를 받는데 시간이 어느정도 소 요되는가라는 질문에 전체질문자의 과반수가 넘는 146명이 5분정도(55.7%)라고 답함으로써 국내 의료기관의 진료시간이 턱없이 부족하다는 사실을 한눈에 알 수 있었다.

이외에 10분정도라고 생각한다가 75명

(28.6%), 15분정도 25명(9.54%), 나머지 무 응답을 제외한 9명이 20분정도(3.44%)라고 답했다. 또 이들 의료진의 친절도를 묻는 질문에는 만족하다가 103명(39.3%), 불만족하다 41명(15.6%), 대단히 불친절하다 11명(4.2%), 그저 그렇다가 96명(36.6%)으로 집계.

진료 소요 시간이 5분은 고사하고 10분이라도 간단한 말 몇마디 나누기조차 태부족한 시간. 그야말로 이름과 나이를 말하고 약처방받아 쫓겨나다시피 떠밀려나기에도 부족한 듯하다.

이것이 바로 우리가 당면한 현행 의료 서비스의 수준인 것이다. 이런 환경과 수준에서 질 높은 의료서비스를 기대한다는 사실 자체가 어불성설이라는 나름대로의 반론도 제기되고 있는것.

따라서 당뇨병 환자의 눈에 비친 의료진의 친절도 판정이 만족이라는 긍정적 답변보다 불만족을 비롯, 부정적으로 나타난 것은 지극히 당연한 결과이며 동시에 가장 시급히 개선돼야할 중차대한 사안임에 틀림없다. 더욱이 의료진이 불친절한 이유로 93명이나 되는 많은 사람이 환자가 많아서라는 이유를 꼽음으로써 의료혜택을 둘러싼 수요와 공급의 균형이 깨져있음을 실감한 수 있었다.

한편 환자를 무시해서 의료진이 불친절하다는 응답도 4명(1.53%)으로 나타나 비록 다른 답변들에 비해 적은 숫자이지만 결코 나와서는 안될 대답이기에 눈여겨 새겨둬야할 문제

로 보여진다.

진료에 대한 만족도

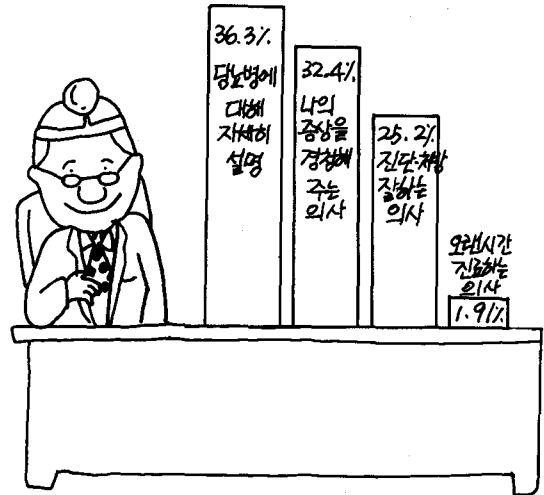
병원진료에 대한 환자로서의 만족도를 묻는 질문에는 뜻밖에도 그저 그렇다가 104명(39.7%), 만족하다 94명(35.9%), 불만족하다 47명(17.9%), 대단히 불만족하다는 의견이 7명(2.67%)으로 대체로 부정적임이 드러났다.

이렇듯 불만족한 이유로 가장 많은 사람이 선택한 문항이 바로 진료시간이 너무 짧다는 것. 전체중 69명이 답해 26.3%를 차지했다. 또 당뇨병에 대한 의사의 설명이 부족하다가 49명(18.7%), 나의 증상에 대한 설명을 들어 주지않고 무성의하다가 28명으로 10.7%였으며 기타도 15명이나돼 5.73%를 차지.

기타사항을 적어준 답변자들은 대부분 진료가 기계적이며 진료시 의료진들사이에 책임전가가 눈에 띈다는 불만사항을 토로했다.



바람직한 의사상



답변자가 생각하는 가장 바람직한 의사상은 무엇인가라는 질문에 당뇨병에 대해 자세히 설명해주는 의사가 가장 바람직하다고 답한 사람이 95명(36.3%)으로 가장 많았고 그다음 이 나의 증상에 대해 진지하게 들어주는 의사를 선택한 사람이 85명(32.4%)이었으며 진단이나 처방을 잘하는 의사 66명(25.2%), 오랜 시간을 들여 진료해주는 의사가 5명(1.91%) 순이었다.

따라서 당뇨인들은 진단이나 처방을 잘하는 등 의학적 기술이나 능력이 뛰어난 의사보다 자신의 주관심사인 당뇨병에 대해 자세히 설명해주는 의사나 나의 증상에 대해 경청하는 부드럽고 다정한 의사상을 원하는 것으로 나타났다.

이 질문에 대해 답변을 해온 사람중 여러사람이 의사가 자신의 당뇨병에 대해 잘못된 처방을 내리는등 무성의하고 무책임한 진료를 한 경험을 적어보내기도해 올바른 의사상의 확립과 함께 진지한 진료자세가 환자와 의료진사이의 무너진 신뢰를 회복할 수 있는 첩경이라는 전망이 가능했다.

병원 의료서비스중 개선점

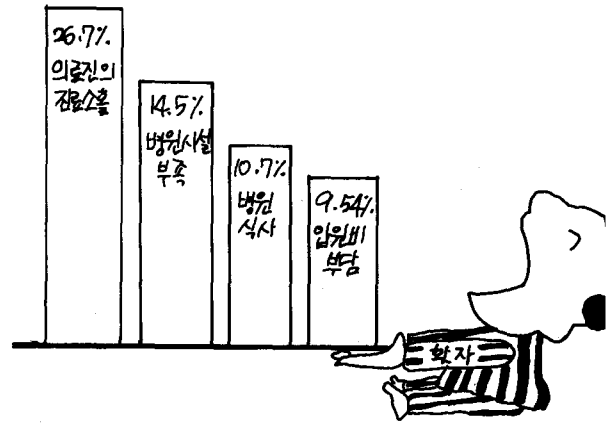
현행 병원 의료서비스중 우선적으로 개선해야될 사항을 물었다. 진료대기시간을 단축해야한다는 대답이 131명(50%), 의료진의 친절도 향상 48명(18.3%), 다음이 진료시간 증대 47명(17.9%)였으며 대기실, 식당등 병원복지시설을 확충해야한다는 의견이 14명인 5.34%로 조사돼 진료대기시간에 대한 불만이 팽배해 있음을 알 수 있었다.

보충의견을 보내주신 분중 특기할 사항은 의사, 간호사등 의료진의 친절도 향상뿐만아니라 접수창구, 수납창구, 경비원등 모든 병원 종사자들의 친절도 향상이 우선돼야 한다는 구체적인 의견이 있었다. 이를 위해서는 일반 직원들에 대한 처우개선과 친절을 비롯한 서비스 교육 강화가 절실히 필요하다는 지적이다.

입원시 개선점

병원에 입원했을때 느꼈던 가장 큰 불만이

무엇이었나를 묻는 질문. 의료진의 진료 소홀이 70명(26.7%)으로 가장 많았으며 병원시설 부족 38명(14.5%), 병원식사 28명(10.7%), 마지막이 입원비 부담으로 25명(9.54%)이었

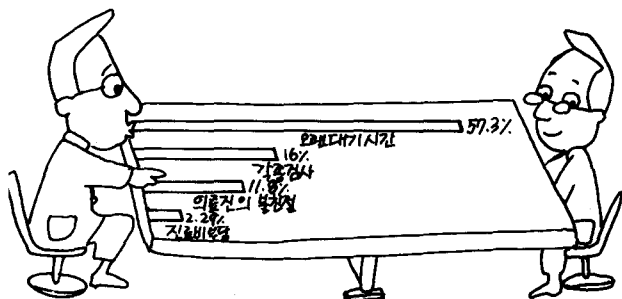


다.

따라서 당뇨인들은 병원식사나 병원시설 부족등 육체적·외형적인 불편함보다는 의료진의 진료소홀로 인한 소외감과 불안을 가장 시급한 개선 요인으로 꼽고 있었다.

외래진료시 개선점

입원시와 구별해 외래진료를 볼때의 불만사항을 묻는 질문으로 역시 오랜 대기시간을 절반이 넘는 150명(57.3%)이 골라 당뇨인에게 가장 절박하면서도 현재 심화된 문제임을 극명히 드러냈다. 이외에 불만사항으로는 각종 검사가 42명(16%), 의료진의 불친절 31명



(11.8%), 진료비 부담이 6명(2.29%)이었다.

이중 각종검사는 일반인이 1차의료기관을 거쳐 3차 의료기관에서 진료를 받을 경우 약 70%이상의 중복검사가 진행되고 있다는 보고가 있었듯이 과중되는 의료비는 물론 육체적·정신적 부담이 되므로 개선되어야 할 문제 중에 하나라는 여론이 높아지고 있다.

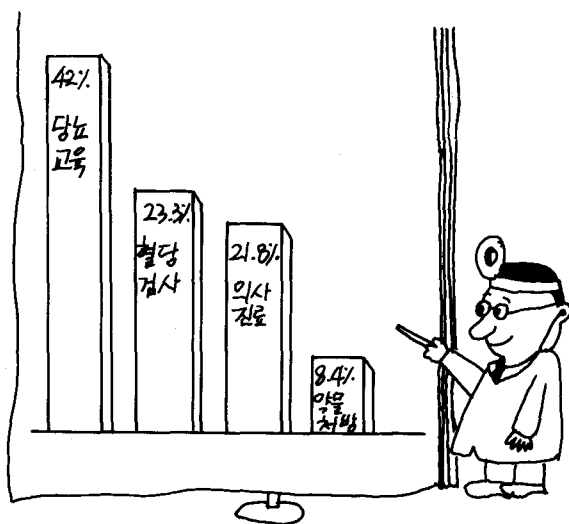
당뇨병 치료를 위한 개선점

당뇨병의 빠른 치료를 위한 병원 진료중 개선해야 될 사항을 묻는 질문에는 당뇨교육 내용 부실이 72명(27.5%)으로 가장 많은 부분을 차지해 당뇨인들이 보다 다양한 내용의 당뇨교육을 갈망하고 있음을 나타내기도. 다음이 중복된 검사로 65명(24.8%), 의료진 불친절이 63명(24%), 진료비 부담이 21명(8.02%)으로 나타났다.

더욱이 당뇨병 치료를 위한 병원 의료행위중 가장 중요하다고 생각되는 것 역시 당뇨교육이라는 대답이 110명(42%)를 차지한 것으

로 집계됐다. 혈당검사는 61명(23.3%), 의사 진료 57명(21.8%), 약물처방 22명(8.4%) 순이었다.

이상의 결과로 이처럼 그동안의 꾸준한 홍보와 계몽을 통해 당뇨병 치료에 있어 당뇨교육이 갖는 의의와 효과가 잘 알려졌음을 알 수 있었다. 대다수의 당뇨인들이 교육을 당뇨병 치료에 있어서 가장 중요하다고 생각하면서도 동시에 일반병원 의료행위중 가장 불만이라고 지적한 것은 그만큼 현행 당뇨병 교육이 별다른 프로그램 개발이나 투자를 외면한채 주먹구구식의 형식에만 의존하고 있음을 신랄하게 비판하고 있음을 반영한다. 따라서 향후 교육



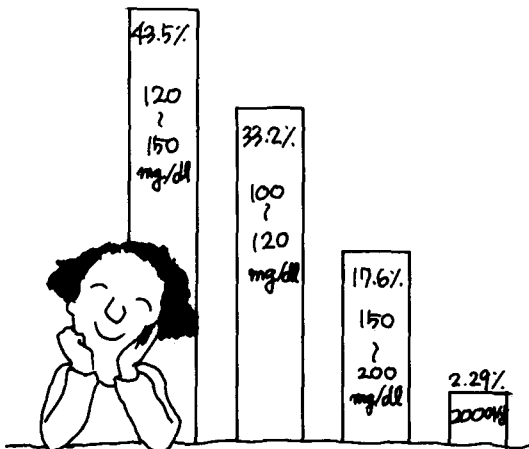
프로그램의 다양화, 교육내용의 충실화등 전반적인 당뇨교육 재검토를 통한 개선노력이 요구되고 있는 것이다.

컨디션 만점일때의 혈당수치

가장 몸상태가 좋다고 생각될때 자신의 혈당수치는 얼마인가?

120에서 150이 114명으로 43.5%, 100~120이라고 답한 사람이 87명으로 전체중 33.2%였으며 150~200이 46명인 17.6%, 200이상이라고 말한 사람도 6명으로 2.29%였다.

정상인의 혈당수치는 공복시가 80~120mg/dl, 식후 2시간이후가 120~140mg/dl로 여하한 경우라도 정상인의 혈당수치는 140mg/dl를 넘지않는다고 알려졌다. 이에 반해 당뇨인은 4~500mg/dl를 넘는 심한 고혈당을 나타내는 사람이 있는가하면 40~50mg/dl등의 저혈당을 보이는 경우도 있을 정도로 혈당이 수시로 변하기 일쑤다. 이러한 불안정한 혈당치를 굴곡없는 정상치로 조절하는 것이 당뇨병 관리의 첩경. 하지만 일부 당뇨인들은 이러한 정상 수치에 너무나 집착해

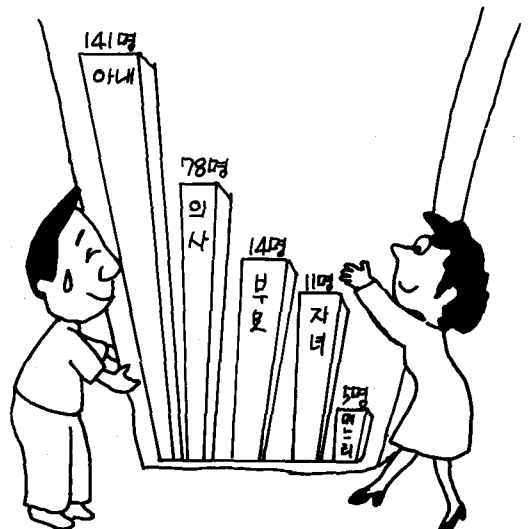


무리해서 혈당조절을 함으로써 오히려 자신의 당뇨병을 더욱 악화시키는 오류를 범하는 경우도 많다.

때문에 당뇨병관계 의료전문가들은 당뇨병 치료에 있어 정상혈당을 유지하도록 노력하는 것도 중요하지만 자신의 상태를 무시하고 무리를 하면 절대 안된다고 경고한다. 위의 설문 조사에서도 나타나듯 자신의 컨디션이 최상일때가 반드시 정상혈당수치인 것은 아니며 결국 자신에게 가장 적합한 상태를 파악하고 그 상태를 유지하는 현명한 자기관리방법 모색이 필요한 것이다.

당뇨병 치료의 절대적 협력자

현재 당뇨병 치료에 가장 큰 도움을 주는 사람이 누구인가를 물었더니 전체 응답자중



141명이 아내를 꼽음으로써 가족중 부부의 도움이 절대적임을 알 수 있었다. 다음이 의료진을 대표하는 의사로 78명(29.8%)이었으며 자녀가 11명(4.2%), 부모 14명(5.34%), 며느리라고 답한 사람도 5명(1.91%)이었다.

당뇨병 치료시 신뢰하는 것

당뇨병 치료를 위해 자신의 가장 신뢰하는 것을 묻는 질문에는 병원이 220명으로 전체의 84%를 차지 압도적인 우위를 차지했다. 다음은 놀랍게도 민간요법을 신뢰한다고 답한 사람이 20명이나 돼 7.63%를 나타냈고 한의원과 주변당뇨인을 가장 신뢰한다는 사람도 각각 8명으로 3.05%를 차지했다.

그동안 많은 민간요법들의 효과가 터무니없이 과장돼 유행했지만 번번히 허위임이 밝혀지는등 사회적 물의가 빚어져왔다. 그런중에도 여전히 일부 당뇨병인들은 민간요법에 전

적으로 의존, 당뇨병 악화를 스스로 방치·조장하는 사례가 속출하고 있다.

이는 당뇨병에 대한 계몽부족이 원인으로 향후 이부분에 대한 노력들이 꾸준히 진행돼야 한다는 여지를 남기고 있다.

이상의 설문지 결과분석을 통해 국내 의료서비스 실태에 대해 지역적이지만 나름대로의 결론을 도출할 수 있었다.

현재 당뇨병인들은 병원에서의 진료대기시간에 가장 큰 불만을 느끼고 있으며 특히 짧은 진료시간에 강한 불만감을 나타냈다.

또 의술이 뛰어난 의사보다는 다정하고 친절할 의사를 더 선호하는 것으로 드러나 의료진의 성실한 진료자세가 가장 시급히 개선돼야 할 의료서비스 문제점으로 대두됐다.

점차 많은 사람들의 생활방식이 양적인 풍성함에서 고수준의 질적향상을 추구하는 추세로 변해가고 있다.

이러한 사회적 분위기는 건강문제에도 예외는 아니어서 질적으로 향상된 건강생활을 추구하려는 욕구가 점차 팽배해지고 있다.

의료서비스의 발전과 개선도 바로 이러한 사회적 흐름을 좌우할 수 있는 주요 변수중 하나이다.

따라서 올바른 당뇨병 치료는 물론 보다 건강한 사회생활을 위해서는 병원등 과학적 검증을 기초로 한 의료기관의 신뢰가 회복되어야 하며 이는 병원종사자들의 자각과 새로운 결의위에서라면 가능할 것임이 분명하다.

