

수의사의 경쟁의식으로 인한 문제와 고려할 점

유 형 규*

몇차례 대한수의사회 회지에 '수의과 병원의 운영과 경영'에 대한 기고를 한후 몇몇 개업원 장님들과 학교에 계시는 분들로 부터 조언과 격려의 말씀을 전해 받았습니다. 이분들 가운데는 특히 '한국의 수의사간에 치열한 경쟁의식'을 강조, 염려하시는 분들이 많으셨습니다. 이분들께 감사하는 마음에서 또한 그 답례로 예정에는 없었지만 "수의사간의 경쟁의식과 고려할 점"이라는 제목으로 제가 아는데로 의견을 나누어 보도록 하겠습니다.

풍요와 극빈의 심리상태와 수의사

심리학 용어중에 극빈의 심적상태(Scarcity mentality)라는 것이 있습니다. 그 의미는 항상 부족하다는 느낌을 갖고 있기 때문에 무엇이든지 더 가지고 싶어하고, 모으고 싶어하며, 남의 것을 뺏고 싶어하고 많이 가졌어도 나누어 쓸 줄 모르는 심리적 상태를 말합니다. 이에 상반되는 상태를 풍요의 심적상태(Abandance mentality)라고 합니다.

우리는 세계 도처의 저개발, 미개발 국가에서 굶어 죽는 사람 특히 아동들이 많다는 것은 읽고 들어서 알고 있습니다. 선진국의 개인 원조 단체나 UN산하기구 등에서 계속하여 음식과 돈을 공수 또는 육상운송을 해서 보내도 그 물자들이 그것을 필요로 하는 굶주린 사람에게 무상으로 배급되지 못하고 결국엔 암시장에서 시중 가격보다 몇 십배에 팔리고 있다는 슬픈 소식도

듣고 있습니다. 반면에 이러한 기근이 계속돼도 정부관리들은 계속 축재를 하며, 농업생산성 향상을 위한 투자 원조도 용두사미격으로 없어진다는 보고입니다. 하나님께서는 이 지구상에 인류가 충분히 먹고 살 수 있는 양의 양식을 주셨건만 극빈의 심적상태를 가진 인간들이 이 자연의 원칙을 무시하고 죄를 범하는 것으로 알고 있습니다. 미국에서 사는동안 느낀점 중의 하나는 여러 음식점, 슈퍼 등에서 음식과 채소를 쓰레기통에 버리는 것이 보통일 정도로 음식이 남아도는 경우도 있지만, 동시에 없어서 못 먹는 사람도 많이 있다는 불합리한 사회현상이었습니다.

이러한 기현상은 인간이 살고 있는 한은 있을 수 있는 일일 것입니다. 이러한 현상은 절대적인 식량이 부족하거나 필요한 물건, 요구되는 사항이 부족해서가 아니라 욕심이 많은 인간이 자기의 이익만을 추구한 결과 유통, 분배과정이 타당하지 않게 설정되는 결과에서 온다고 볼 수 있습니다. 돌이켜보면 대학에서도 경험했고, 정치가들 간에서도, 경제계에서는 물론, 공부를 많이 하신 분들간에도 충분히 경험하는 일입니다. 그러나 이러한 현상을 남의 일이라고 방관하거나 또는 남도 하니 나도 한다는 마음을 가질 때, 서로에게 해가되는 것은 물론, 내 자신도 천해지며 피곤해지는 경우를 겪게 됩니다.

어려운 대학생활을 거쳐 몇년동안 수련의로서 수입도 얼마 안되는 생활을 하다가 자신의 병원을 갖게된 신규개업수의사들은 물론, 자꾸만 상승하는 물가에 맞추어 수입을 올리려는 기존의 수의과병원 원장님들도 '극빈의 심적상태'를 갖는 인간들에 의해 야기되는 경쟁의식으로 인한

* Animal Medical Care Center Medical Director
Veterinary Applied Lab. Director of Vet. Technology

문제를 다같이 피부로 느끼며 실감할 것입니다. 그러나 현실은 어떠하더라도 마음은 항상 너그러운 ‘풍요의 심적상태’를 유지해야 하겠습니다.

수의사가 당면하고 있는 문제들

미국에서는 1년에 약 2,000명의 새로운 수의사가 쏟아져 나와 이러한 경쟁이 심화되리라 생각되건만, 아무리 경쟁이 심한 큰 도시의 수의사들을 보아도, 모두 잘 살고 있는 것을 보면 참 신기한 기분이 듭니다. 수의과 병원이 안되어 문을 닫았다는 소식을 아직 들은 적이 없습니다.

수의사가 접하는 경쟁의식으로 인한 문제는 크게 두가지로 나누어 생각할 수 있습니다. 첫 번째는 개업수의사간의 경쟁으로 인한 문제이고 두 번째는 수의사집단과 pet shop, 번식가 또는 도·소매제약/사료상간의 경쟁으로 인한 문제일 것입니다. 이러한 경쟁으로 인한 문제는 미국에서도 자주 야기되어 저도 자주 접하게 되며 자주 열리는 수의사회에서도 번번하게 거론되는 일입니다.

이러한 문제에 대한 현실 파악과 심적 태도 그리고 그에 대한 대응책을 간단히 이야기 해보겠습니다.

수의사간의 경쟁의식

제가 사는 동네에는 약 30만명의 인구가 살고 있는 곳인데 수의사는 약 35명 가량이 있습니다. 미국의 통계를 보면 인구 약 1만명당 1명꼴로 수의사가 있는 것이 가장 알맞다고 합니다. 이 기준으로 우리동네를 보면 어떤 병원은 수의사가 3~4명씩 있는 경우도 있기 때문에 지역적으로 평준화는 되어있지 않지만 전체적으로는 알맞는 비례인 것 같습니다. 약 10년전에 이곳에 이사왔을 때에는 같은 인구에 수의사는 약 20명 가량이 있었습니다. 저의 병원이 규모가 커지면서 종합병원화되어 분실병원이 3개로 늘어났을 때에 주위의 많은 수의사로부터 공격을 받았습니다. 너무 허무한 이야기를 듣고 속은

상했지만 나의 양심과 신념이 흔들리지 않은 상태에서 계속 꾸준히 일을 해왔습니다. 한 번은 새로 이사온 수의사에게 인사할 목적으로 전화를 하였더니 약 5분동안 기다리게 하고는 “전화를 한 목적이 도대체 무엇이나? (What's the purpose of this call?)”라고 묻는 말에 속이 상했지만 “네가 이곳에 새로 이사를 왔으니 필요한 기구나 아직 준비하지 못한 X-ray나 약이 있으면 서슴치 말로 연락해달라”고 이야기를 했더니 당황해하는 것이었습니다. 이 수의사로부터 나중에 이야기를 들은 즉, 어떤 다른 수의사가 몇일 전에 전화를 하여 “너희 병원에서 대변검사를 그렇게 싸게 할 수 있느냐? 올려받지 않으면 나는 더 내리겠다”고 협박(?)한 적이 있어 의부에서 온 전화에 신경이 예민해졌다고 해서 서로 웃은 기억이 있습니다. 제가 먼저 마음의 문을 열고 대한 결과, 이제 이 수의사는 2주일에 한번씩 서로 돌아가며 우리병원과 같이 응급환자를 맡아 일할 정도로 친하게 됐습니다.

손님들이 와서 가까운 병원의 수의사를 헐뜯는 경우가 많이 있습니다. 사실 듣기는 속 시원한 소리일지는 모르겠지만 수의사가 이에 맞장구를 친다면 만일 이 손님이 다른 이유로 다시 말질을 하지 않는다는 보장이 어디 있겠습니까? 우리 병원에서는 종업원들에게, 고객이 다른 수의사에게 불평이 있다고 하면 그 수의사와 잘 알고 있기 때문에, 한번 전화를 해서 그 진단과정을 알아보겠느냐고 질문을 하도록 교육되어 있습니다. 정말로 축주가 치료가 잘못되어 속상해하고 동물을 제대로 치료할 마음이 있는 사람이라면 긍정적으로 ‘그렇게 하자’고 하지만 쓸때 없으니 그만두자고 하는 사람은 단지 불평만 하는 사람입니다. 먼저 수의사에게 전화를 해야 할 경우엔 축주에게 상세한 내용을 물어 축주에게 비춰진 진료과정과 불평을 정확하게 파악한 후 먼저 수의사와 허심탄회하게 이야기를 해야 할 것입니다. 이때 상대편 수의사 대부분은 친절하게 응해주겠지만 일부는 불쾌하게 생각하고 자기 손님을 빼앗긴 기분으로 대할 수도 있을 것입니다. 이때 전화를 한 수의사는 절대 불쾌하게 대하지 말고 이성을 잃지 말아야 하겠습니다. 고질적으로 이렇게 나오는 수의사

와 이런 문제가 발생했을 경우, 우리병원에서는 꼭 필요하다면 전화대신 서신으로 문의를 하거나 축주가 직접가서 임상기록을 가져오게 하고 있습니다.

반대로 이러한 전화가 다른 수의사에게 온다면 무엇보다도 동물의 상태를 염려하며 진료과정을 자세하게 이야기해주는 것은 물론 “축주에게 안부를 전해 달라”든지, “어려운 case를 맡아서 수고하게 됐다.”는 말로 상대방을 존중하며, 언제든지 필요한 사항이 있으면 연락하라고 대화를 마치는 것이 서로에게 좋은 방법일 것입니다. 또한 이러한 대화내용은 chart에 기록하여 축주가 다시 돌아오더라도 새롭게 기억이 나도록 합니다.

새벽 3시에 응급환자를 받아 요석으로 인한 혈뇨가 있는 환축을 치료하고 아침 10시에 수술하려고 계획중인 환축을 축주가 필요로 했던 새벽 3시에는 대답도 안하던 수의사가 9시에 우리병원에 전화를 걸어 자기가 수술할테니 보내달라고 하는 얼토당토 않은 수의사가 있는가 하면 교통사고로 인해 수혈을 받고 있는 환축을 자기가 치료할테니 수혈주사를 빼고 자기에게 보내달라는 비이성적인 수의사를 경험해본 적도 있습니다.

이러한 경우엔 항상 정확한 임상상태를 축주에게 설명한 후 우선 결정권을 주어서 그들이 마음이 편할대로 결정을 하게하면서 그 최종결정을 축주가 직접 담당 수의사에게 이야기하도록 해야 합니다. 특히 한국에서는 선·후배 동문의 관계가 중요하게 여겨지기 때문에 이러한 처리가 쉽지는 않을 것이라고 알고 있습니다. 우리가 크게 생각할 것은 환축이나 축주는 가고 오는 것이지만 각 동창, 선후배의 관계는 한번 오해가 생기면 평생가는 것이고, 이런 일로 마음이 상하게 되면 다른 친구들에게도 영향을 미치기 때문에 신중하게 생각하여야 합니다.

담당 수의사가 미처 연락이 안되어 다른 병원에 온 경우엔 응급처치나 꼭 필요한 처치를 한 다음, 축주에게 내용을 이야기하고 담당 수의사에게 다시 의뢰하는 것이 정례이나 환축의 건강상태 파악과 축주의 의견을 존중하여 결정하여야 합니다. 또한 치료중간에도 담당 수의사가

연락이 되면 내용을 같이 토론하고 협조한다면 축주로 하여금 두 수의사가 자신의 애완동물을 위해 같이 일했음을 이해시킬 것입니다(‘한 의사의 의견보다는 두 의사의 의견이 낫다’는 미국 속담이 있습니다). 이러한 과정을 통해 수의사 상호간의 체면과 자존심을 존중해 가면서 서로 돕는 공생의 관계를 해치지 않도록 해야 합니다.

여러 계층, 여러 질의 축주를 상대하는 관계로 축주가 불평만하며 수의사를 헐뜯고 가끔씩 나쁜 반응을 보고자하는 경우엔, “그런 소문내기에 협조하지 않는다”는 분명한 인상을 심어줌으로써 다시는 그러한 방법이 통하지 않는다는 것을 교육시키는 것이 중요합니다. 속담중에 “자기가 주는 데로 받는다”는 것과 같은 뜻의 “What goes around, comes around.”라는 영어가 있습니다.

또한 많은 숫자는 아니더라도 지역 수의사끼리 case나 상대하기 어려운 축주의 처리방법 또는 병원시설, 경영에 관한 문제점 등을 서로 상의하는 모임을 자주 마련하여 서로에 대한 이해를 증진시키는 것도 수의사간의 경쟁의식으로 인한 문제를 사전에 해결하는 한 방법일 것입니다. 더 나아가서 개인으로 잘 아는 전문적인 일을 분담 또는 연구하여 각 수의사마다 치과 또는 단이술, 임상병리, 정형외과, 피부과 등의 분야를 집중 연구한다면 전문의로도 발전시킬 수 있을 뿐 아니라 서로를 존중하는 계기가 될 것입니다. 미국에서는 이러한 소규모의 모임을 journal club이라고 합니다.

수의사와 동물관련 업종간의 경쟁의식

사실 미국에서도 이러한 문제가 자주 논의의 대상이 되고 있습니다. 특히 Pet shop에서 판매하는 약품들이 수의과 병원에서도 팔리는 물건이 있을 수도 있고, 때로는 Pet shop에서도 간혹 치료나 주사를 주는 월권행위도 있었습니다. 특히 자기들이 판매한 동물을 수의사에게 의뢰하기보다는 오히려 자기들이 치료하는 것으로 인해 법적인 문제를 일으킨 적도 있었습니다.

근본적인 단순한 해결은 어렵겠지만 4년 이상

의 의학을 공부한 수의사들이 다 한마음이 되어 서로 지식수준을 높여 번식가와 pet shop 관계자들을 교육, 지도할 수 있는 입장에 서서 그들로 하여금 결국은 수의사의 힘을 빌려야만 영양, 예방 또는 질병에 대한 문제를 빨리 해결할 수 있다는 마음의 인식을 갖게끔 하는 것이 제일 시급한 문제라고 생각합니다.

특히 한국에서는 번식가를 상대로 한 진료를 하는 수의사분들이 많은 것으로 알고 있습니다. 소비자(축주)나 번식가들에게 예방주사의 특이성, 필요성, proper interval을 상세히 설명하여 예방주사를 주는 것이 오로지 생화학적 물질을 몸에 찢러 주는 것이 아니고 체온, 건강상태, 혈중 단백질농도, stress, 면역체 생산 기관 상태, 적당한 나이 등이 모두 맞아야 예방주사의 효과가 있다는 것을 인식시켜야 하겠습니다. 특히 생균, 사균 또는 adjuvant 등을 고려하여 각 동물의 특이성을 찾아 예방주사를 선택한다는 것을 수의사로서 잊지 말아야 할 것입니다. 주사 부위도 또한 중요하여 근육주사인지, 피하주사인지, 피내주사인지도 면역효력에 관계가 있다는 것을 번식가에게도 인식시켜야 합니다. 예방주사 이전에 의미있는 철저한 신체검사를 함으로써 상기에 열거한 조건을 충분히 검사하고 또한 신용있는 제약회사에서 생산된 질 높은 백신을 사용함을 축주, 번식가에게 인식시킴으로써 그들이 수의사가 주는 예방주사나 그 과정이 과연 큰 가치가 있다는 것을 인식시켜야 하겠습니다.

예방주사를 수의사만 놓아야 한다고 주장만 할것이 아니라 수의사가 놓아야만 하는 필요성이 현실적으로 느껴지도록 수의사분들이 노력하여 진료 및 예방검사에 전문가로서 모범적 행동을 해야 할 것입니다.

미국에서도 몇년전에 유명제약회사에서 동물약품을 수의사에게 다량 공급 판매한 후 같은 제품을 pet shop에 저가격으로 팔아 큰 문제를 일으킨 적이 있습니다. 수의사들이 단합하여 회사에 항의를 한 결과 회사에서 사과를 받아내는 것은 물론 pet shop에서 판매하는 것은 유사품이나 다른 물품으로 대체시키도록 시정시킨 일이 있습니다. 제조회사가 동물병원과 pet shop과 같

은 경쟁적인 관계에 있는 상업수단을 이용하는 수가 종종 있는 것으로 알고 있습니다. 이러한 때일수록 수의사들이 단결, 힘을 합하여 수의사의 권익과 자질을 보호해야 합니다. 간혹 같은 제품이 pet shop에 음성적으로 흘러 들어가 판매된다 하더라도 조그만 제약 상품의 잔이익에 신경을 쓰기보다는 정확한 질병진단 및 치료와 친절봉사로 정성을 다하여 축주와 관계가 맺어질 때는 축주의 발길은 조금 비싸더라도 당연히 수의과 병원으로 오게 된다고 생각합니다. 그러한 정성과 서비스에도 불구하고 조금 싸다는 이유로 다른 곳에 가서 구매를 한다면 사실 그 이유의 차이는 얼마나 되겠으며 또 그런 사람은 얼마나 되겠습니까? 실제적으로 그런 조그만 돈 가지고 떠는 사람은 아마 단골 축주가 될 가치가 없는 부류일 것입니다. 경영학에서 말하는 p-redo principle을 빌려보자면 수의과 병원의 단골인 20%의 축주가 약 80%의 수입을 올리게 한다고 합니다. 이 말은 다시 말해서 충실하지 않은 80%의 손님을 잃어봤자 수입의 20% 밖에 손실이 없다는 것입니다.

또 다른 관련업체를 견제하는 방법은 여러 도매상을 상대로 할 경우 제일 신용이 있는 곳을 선정하여 80%의 주문을 주고 나머지 20%는 조금씩 싸다고 인정되는 여러 곳에서 구매하라는 경영원칙이 있습니다. 이렇게 하는 이유는 80% 정도의 물건을 사면 그 도매상에서는 감사해하는 마음으로 가격을 싸게 해주는 등 단골로서 신경을 쓰며 대우해 준다는 것입니다. 일시적으로 가격이 조금 비싸다는 것을 알아도 그냥 사준다면 특히 고마워하고 상호 유대가 더욱 두터워 질 것입니다. 또한 20% 정도는 다른 곳에서 사고 있다는 것을 알기 때문에 100%는 안심하지 못하여 항상 견제하며 최대의 서비스를 하도록 노력할 것입니다.

이러한 원칙은 오직 가격 또는 가격표 하나만이 상거래 또는 경영을 결정짓는 요소가 아니라는 것을 말하는 것입니다.

미국의 경우 큰 pet shop들이 수의사를 고문으로 쓰며 일반 개업수의사들과 좋은 관계를 가지도록 노력하고 있으며 제약회사들도 개업수의사들을 촉탁 임상수의사로 추대하거나 단기 또는

장기 고문으로 추대하여 임상가들과 상호관계를 유지하는데 이바지하는 기회가 되도록 하고 있습니다.

수의사로서의 과제

사회가 경제적으로 급성장함에 따라 애완동물을 사랑하고 가족처럼 대하는 문화가 형성, 발전하고 애완동물 관련사업의 종류가 늘어나는 것은 물론, 기존의 애완동물 관련업종에 대해서도 서비스를 향상하라는 사회적 요구가 늘어날 것입니다. 이렇게 수의사와 관계되는 제반 서비스의 숫자가 늘고 수입이 급격히 느는 반면에 더욱더 많은 경쟁적인 혼동이 빚어지는 경우를 경험하리라 믿습니다. 이러한 과도기의 경쟁적 혼란현상을 방지 또는 최소화하기 위해서는 우선 수의사들이 단합하여 수의사회 또는 Voluntary group을 통해서 친선을 도모하고 연수교육을 할 수 있는 기회를 자주 마련하며 수의 윤리(Ethics)와 법규 실천을 강화하여야 할 것입니다.

이러한 일들은 수의사단체 내부적으로는 수의사들의 단합 뿐만아니라 학문, 지식, 기술의 발전을 위한 것임은 물론이고 외부적으로는 수의관계 사업가들에게도 수의사 단체가 모범적이라는 것을 인정받고 존중 받는 동시에 그들이 수의단체를 전문가들의 단체로서 인정하여 제반문제를 의뢰하고 자문할 수 있는 위치에 놓여지는 과정을 마련하는 계기가 될 줄로 알고 있습니다.

Pet shop의 월권행위라든지 번식가들의 부당한 진료 또는 번식행위, 제약회사들의 이익만을 목적으로 한 약품생산과 제조, 처방동물약품의 불합리하고 불법적인 유통과정, 약사법의 법적 권한의 불합리성 등 수의사가 당면하고 있는 근본적인 문제들을 시정하기 위해서도 기존에 있는 수의사단체와 수의사 개개인이 단합하여 일을 해야 된다고 생각합니다. 모두가 쉬운 일은 아니지만 앞으로의 발전과 수의사의 앞날은 물론, 미래의 후배 수의사님들을 위해서도 꼭 필요한 과정이라고 결론 짓고 싶습니다.

상기에 지적한 내용을 요약하면 다음과 같습니다.

수의사간의 경쟁의식으로 인한 문제 해결책

- 1) 축주가 다른 수의사 불평시, 우선은 치료에 힘써보자고 이야기하며 불평에 동조하지 않는다.
- 2) 응급이나 의뢰 환축 진료시 가급적 담당의사와 연락을 취하며 상호 의논하여 치료를 하며 축주에게도 이와같은 사실을 알린다.
- 3) 전문이나 전공과목을 연마하여 서로간에 의뢰할 수 있는 관계를 추구한다(대학의 힘이 필요할 것으로 안다.)
- 4) 지역 수의사간의 회의와 정기모임을 통해 새로 개업한 수의사를 환영하며 임상, 경영에 서로의 의견교환과 발전을 위해 노력한다.

수의사와 동물관련업종간의 경쟁의식으로 인한 문제해결책

- 1) Pet shop과 경쟁보다는 선도하는 입장에서 서로의 대화를 열고 상호협조하도록 한다.
- 2) 번식가와도 서로 협조하는 관계를 이루도록 노력한다.
번식가를 위한 모임, 책자에 기고하여 신뢰를 얻는다.
- 3) 제약회사의 실수가 없도록 수의사회나 수의사 단체가 제약회사와 신제품 개발에 협력하며 새로운 아이디어를 제공하는 등의 좀더 적극적인 태도가 필요하다.

결론 : 상기의 목적을 달성하기 위해서는 수의사의 단합과 자질향상이 절대적으로 필요합니다. 수의단체, 학교, 연구기관, 개업의 단체가 합심하여 노력하여야 하겠습니까.