

인터넷을 이용한 관절염 환자의  
건강상담 내용분석  
-대한류마티스 건강전문학회 홈페이지를 대상으로-

이 은 옥\* · 이 영 숙\*\*

Analysis of Health Counseling by the Internet  
- on the Home page of Korean Rheumatology Health  
Professions Society

Lee, eunok\* · Lee, youngsook\*\*

Recently with the development in computer technology and its communication system, many changes in medical informatics enable us to use various medical information regardless of time or place. There are many home pages on the web, which provide medical counseling and hospital information.

On May 11th 1999, Korean Rheumatology Health Professions Society began its new service as a home page on the web with various rheumatologic health information, questioning/ answering, and so on.

This study was undertaken to examine the content and the purpose of health counseling on the web. The data was collected from 173 questioners who visited questioning/ answering site in the KRHPS home page for May 11th, 1999 through November 10th, 1999.

Most of the questioners consulted the health problems of their or their families. Over two thirds of them were already diagnosed medically. Rheumatoid arthritis was the most frequent one. Other diseases, such as, osteoarthritis, ankylosing spondylitis, Still's disease were also on the list. Most of the questioners wanted to know treatment strategies, to consult about their symptoms, and to make diagnosis. And many questioners wanted detailed explanations about their diseases or the informations regarding the hospital.

---

\* 서울대학교 간호대학 교수

\*\* 서울대학교 간호대학 석사과정생

These findings suggest that the health counseling on the web may be used to supplement the lack of direct medical interviews with doctors. It also is expected to guide the patients to the right direction.

Key concept : Internet, Health Counseling, Computer Communication

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

오늘날 정보통신기술의 발달로 산업영역에서 뿐 아니라 의료에 있어서도 의료영상전달시스템을 비롯한 최첨단 정보시스템을 도입하게 되었다(김종효, 조한익, 한만청, 1996; 김영보 등, 1998). 또한 교육과 경제수준이 향상됨에 따라 일반인의 건강한 삶에 대한 관심이 커지고 건강정보 습득에 대한 요구가 증가되면서, 신문이나 방송프로그램에서 각종 보건관련 보도내용이 많아졌다(김실, 1994). 뿐만아니라 불과 몇 년 전만해도 신문, 정기 간행물 등의 인쇄물이나 TV, 라디오 같은 언론 매체에서만 이루어지던 의료정보의 유통이 현재에는 인터넷 등의 컴퓨터 통신망을 통해 수없이 새로 탄생하고 유통되고 있다(오순영, 1998).

그러나 문명과 의료의 발달에도 불구하고, 일생 동안 질병을 관리하면서 살아야 하는 만성질환은 계속 증가추세에 있으며, 관절염이 만성질환의 30%를 차지하고 있다. 특히 류마티스 관절염 환자가 전 인구의 2.5~3%에 해당하고, 우리나라에서도 인구의 1~2%가량이 앓고 있다(김성운, 유대현, 1992).

류마티스 질환은 다양한 임상증상, 확실하지 않은 병의 원인, 번역학적인 복잡성으로 인해 진단과 치료가 쉽지 않고, 또한 치료에 대한 반응이 일정하지 않아 환자의 일상생활이나 가족과의 관계, 직장생활에 많은 영향을 미친다(김노경, 1998). 그렇기 때문에 류마티스 관절염환자가 다른 어느 만성질환자보다도 커다란 절망감을 느끼

게 되지만(이은옥 등, 1998), 질병초기에 병원을 찾는 사람이 많지 않으며, 대다수는 민간요법에 의존하거나 속수무책으로 있다가 신체기능이 최악의 상태가 되어서야 병원을 찾는다(이은옥 등, 1997). 더우기 병원에 가고자 하는 환자라 할지라도 전문병원이 부족하고 병원에 대한 정확한 정보가 없어 진료를 받기까지 많은 시간을 기다려야 하는 어려움을 겪고 있다. 또 통원치료를 받고 있는 경우에도 짧은 진료시간이나 권위적인 환자-의사 관계, 편안하지 못한 진료실 분위기 등으로 충분한 상담이 이루어지지 않고 있는 실정이다.

관절염 환자들이 겪고 있는 이러한 어려움을 해결하기 위해 대한 류마티스건강전문학회는 1994년부터 환자들을 위한 다양하고 효율적인 중재 프로그램을 시행해왔다. 특히 보건소를 주축으로 한 관절염 자조관리 과정의 전국적 확대 실시와 수중운동의 정착화, 다양한 교육자료의 개발과 환우모임 결성 등 활발한 활동의 결과로, 99년 11월 현재까지 900여명이 자조관리과정을 이수하였고, 수중운동 이수자도 400여명에 이르고 있다(류마티스건강학회지, 1999). 그러나 이러한 성과는 수십만명을 넘는 관절염 환자수에 비하면 극소수에 불과하며, 시·공간의 제약이 학회 활동에 문제점 되고 있다.

이와같은 점들을 고려하여, 99년 5월에 대한 류마티스 건강전문학회에서는 관절염 환자를 위한 홈페이지(<http://plaza1.snu.ac.kr/~rheumato>)를 개설하여 많은 환자들이 시간적, 지리적 제약 없이 다양한 정보를 주고 받을 수 있는 정보 및 상담 체계를 시도하였다. 홈페이지를 통해 관절염 환자들에게 증상 변화에 따른 다양하고 정확한 의

학정보를 제공하며, 불안과 좌절을 이겨내고 꾸준히 자기관리를 할 수 있도록 효율적인 사회적 지지체계의 역할을 할 수 있으리라 생각된다.

인터넷을 통한 정보의 제공 및 교류는 사용이 간편하고 비용이 싸며, 이용자가 원할 때는 언제든지 다시 볼 수 있는 반복성과 편리성이 뛰어난 것만 아니라 다량의 정보에 접근하기 쉽다는 장점때문에 현재 그 활용도가 급증하고 있다. 우리나라에서 초기에는 하이텔, 천리안, 나우누리 유니텔 등의 4개 통신망을 이용하여 불특정 다수를 대상으로한 건강상식 정보, 의료상담 등이 제공되고 있었다(어해용, 이재환, 김용철, 김수봉, 박은숙, 1996). 그 후 PC통신의 단점을 보완할 수 있는 인터넷 이용이 증가하면서 일차진료를 담당한 가정의학에서 의료정보체계에 많이 참여하여 건강정보시스템 구축을 서두르고 있다(유선미 등, 1997; 오순영, 남기남, 1997).

외국에서도 가정의학 중심의 의료상담과 피부과학, 소아 소화기 내과학 등 만성질환을 다루는 각종 전문분야들이 인터넷 의학정보시스템을 통해 의료정보를 교환하고 또 이를 환자교육에 활용하여 그 유용성을 연구하고 있었다(Helwig, Lovelle, Guse & Gottlieb, 1999; Graber, et al., 1998; Eysenbach & Diepgen, 1998, 1999).

그렇지만 컴퓨터를 통한 의료정보이용은 많은 장점을 갖고 있음에도 불구하고, 상담하고자 하는 건강문제를 설명하기 어려우며 직접대면하지 않아 신뢰하기 어렵다는 단점을 안고 있다(유선미 등, 1997; 오순영, 1998). Hersh(1999)도 인터넷 의학정보는 정보체계와 임상과의 통합이 순조롭지 못하고, 원하는 구체적 정보를 찾기 어려우며, 정보의 질이 다양하다는 문제점을 제기하면서 환자들의 삶의 요구에 기반을 둔 재편성이 필요하다고 하였다.

이러한 맥락에서 인터넷을 이용한 건강정보시스템에 대한 간호학적 관심은 간호 전문직 수행에

대한 경계를 넓히는 새로운 간호 수행의 장을 마련할 수 있다고 본다. 이것은 간호전문직의 영역 확대 및 힘의 배양을 위한 하나의 도전이다. 따라서 관절염 환자용 홈페이지가 환자들의 삶의 요구를 고려한 건강정보체계를 갖추고 상담을 통해 환자들과 양방향적 상호작용을 지속할 수 있게 된다면, 환자들이 가깝게 다가갈 수 있는 지지체계가 될 것이며 간호의 전문성을 향상시키는 바람직한 방법이 될 것이다.

이에 본 연구자는 신체적, 정신적, 사회적으로 고통을 받고 있는 만성 관절염 환자들이 올바른 건강증진행위와 치료추구행위 이행을 위해 알고 싶어하는 내용이 무엇인지 파악하고, 그것을 바탕으로 하여 이용자들이 원하는 건강정보를 편리하고 정확하게 얻을 수 있도록 홈페이지를 재편성하며, 더 나아가 인터넷 건강정보시스템을 발전시키기 위한 기초자료를 마련하고자 본 연구를 시도하였다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 대한 류마티스 건강전문학회 홈페이지가 관절염 환자들에게 편리하고 유용한 정보의 장이 되도록 보완하기 위한 기초자료를 마련하고자, 홈페이지를 통한 상담 내용을 분석하는 것이며 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 질문자들의 일반적인 특성을 알아보고,

둘째, 질문자들이 상담을 의뢰한 환자의 특성을 파악하며,

셋째, 상담내용을 구체적으로 분석한다.

## 3. 연구방법

### 1) 연구대상

1999년 5월에 대한 류마티스 건강전문학회에서 관절염 환자들을 위해 개설한 홈페이지의 게시판과 학회장의 전자메일을 이용해 질문자들이 상

담한 자료를 대상으로 하였다. 자료수집기간은 홈페이지 게시판을 마련한 1999년 5월 11일부터 11월 10일까지 총 6개월간이었다.

## 2) 분석방법

홈페이지 게시판과 전자메일에 실린 내용을 근거로 이용 현황, 질문자의 연령과 성별, 질문 목적 및 질문내용을 조사하였다. 그 중 건강문제상담을 목적으로 한 질문내용은 상담의뢰 환자의 성별, 연령, 질문자와의 관계, 진단명, 그리고 상담문제를 유형별로 분석하였다. 자료의 분석은 실수와 평균, 그리고 백분율을 사용하였다.

## 4. 분석결과

### 1) 자료의 양과 빈도

1999년 5월 11일부터 11월 10일까지 총 6개월(184일) 동안 173명이 질문하여 1일 평균 질문자 수는 0.94명이었다. 이중 홈페이지를 통해 152명이, E-mail을 통해 21명이 질문하였다.

질문 내용을 분석한 결과 총 299종의 질문이 있었으며 이는 1인당 평균 1.73종의 질문이었다. 응답자는 모든 질문에 대해 응답하였으나 질문자가 추가질문을 하는 경우 처음질문과 추가질문에 대해 한번에 응답하는 경우가 있어 응답회수는 총 169회로 1일 평균 0.92회 응답하였다. 이는 질

문일자와 응답일자가 1~7일이 소요되기 때문이다.

### 2) 질문자의 성별, 연령분포<표 1>

질문자 173명 중 연령을 밝힌 75명(질문자의 43.4%)의 분포를 보면 20대가 52%로 가장 많았고, 다음으로 30대와 40대가 21.3%를 차지하였다. 질문자의 성별 분포는 남, 여가 비슷한 분포를 보였다.

### 3) 질문목적<표 2>

질문자 173명 중 본인이나 타인의 건강문제를 상담하기 위해 질문한 사람이 161명(93.1%)으로 가장 많았고, 전문지식 추구를 위해 질문한 사람은 9명, 기타 질문자가 3명이었다. 건강문제상담의 의뢰대상자를 살펴보면 본인의 문제를 상담한 경우가 81건(50.3%)으로 가장 많았고, 가족의 문제를 상담한 경우가 64건(39.8%), 타인의 문제를 상담한 경우가 9건(5.6%)이었다.

### 4) 건강문제상담 의뢰 환자의 일반적 특성

#### 가) 환자의 성별, 연령별 분포<표 3>

건강문제를 상담한 환자 161명의 성별 분포를 보면, 여성이 남성보다 2.4배로 많았다. 연령별 분포에서는 연령을 밝히지 않은 67명을 제외하

<표 1> 질문자의 성별 연령분포 명(%)

성별 연령	성별			계
	여자	남자	무응답	
10대	1	1	1	3(4.0)
20대	19	15	5	39(52.0)
30대	4	12	0	16(21.3)
40대	12	4	0	16(21.3)
50대	0	1	0	1(1.4)
계	36	33	6	75(100)

\* 98명은 연령을 밝히지 않았음.

<표 2> 질문 목적

구분	빈도(%)
건강문제상담	161(93.1)
본인의 건강문제	81
가족의 건강문제	64
타인의 건강문제	9
불명확	7
전문지식 추구	9(5.2)
기타	3(1.7)
계	173(100)

〈표 3〉 환자의 성별, 연령별 분포 명(%)

성별 연령	성별			계
	여자	남자	무응답	
10대	4	0	0	4(2.5)
20대	22	13	1	36(22.4)
30대	8	11	0	19(11.8)
40대	14	3	0	17(10.5)
50대이상	16	2	0	18(11.2)
무응답	28	10	29	67(41.6)
계	92	39	30	161(100)

면, 남녀 모두에서 20대가 가장 많았고, 30대, 40대, 50대 이상이 비슷한 분포를 보였다.

나) 환자연령에 따른 질문자와의 관계(표 4)

상담의뢰환자와 질문자와의 관계를 살펴본 결과, 환자 본인이 직접 자신의 건강문제를 질문한 경우가 81명(50.3%)이었다. 환자의 가족이 질문한 경우에는 자녀가 부모의 건강문제를 질문한 경우가 46명(28.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 환자의 형제, 배우자 순이었다. 그 외에 친구의 건강문제를 질문한 경우도 9명(5.6%)이 있었다. 그리고 환자 연령별로 질문자와의 관계를

살펴보면, 10~20대, 30~40대 환자의 경우는 대부분 환자 본인이 질문자였으며, 50대 이상에서는 대개 환자 자녀가 질문을 의뢰하였다.

다) 환자의 연령별 진단명(표 5)

상담의뢰환자 161명 중 121명(75.2%)은 이미 진단을 받은 경우였고, 40명(24.8%)은 아직 진단을 받지 않은 상태였다. 진단받은 환자의 질병으로는 류마티스관절염이 61명(37.6%)으로 가장 많았는데 이 수는 진단을 알고 있는 경우의 거의 50%이상을 차지하였다. 다음으로 골관절염, 강직성 척추염, Still's disease, 경피증 순이었고, 이외에도 쇼그렌, 활막염, SLE, 통풍, 레이노드, 전신성 경화증, 섬유조직염 및 기타 척추축만이나 오십견 등 다양한 환자 상담이 있었다. 상담환자의 연령에 따른 진단명을 살펴보면 류마티스관절염은 모든 연령군에서 고르게 나타났으며, 퇴행성관절염은 주로 50대 이상에서, 강직성 척추염 및 Still's disease는 20대 이하에서 많이 보였다.

5) 질문별 내용분석

질문의 내용을 세분화하면 건강문제상담자 161명

〈표 4〉 환자와 질문자와의 관계

질문자	환자연령	명(%)				
		10~20대	30~40대	50대이상	무응답	
본인		30	27	1	23	81(50.3)
자녀		0	2	16	28	46(28.6)
형제		7	3	0	0	10(6.2)
배우자		0	3	0	2	5(3.1)
부모		2	0	0	1	3(1.9)
친구		1	1	1	6	9(5.6)
무응답		0	0	0	7	7(4.3)
계		40	35	18	67	161(100)

〈표 5〉 환자연령별 진단명

질병명 \ 환자연령	10~20대	30~40대	50대이상	무응답	계(%)
류마티스관절염	13	14	8	26	61(37.9)
골관절염	1	1	7	9	18(11.2)
강직성 척추염	6	1	0	4	11( 6.8)
Still's disease	9	0	0	0	9( 5.6)
경피증	0	4	0	0	4( 2.5)
활막염	3	0	0	0	3( 1.9)
쇼그렌	0	0	0	3	3( 1.9)
진신성홍반성낭창	1	0	0	1	2( 1.2)
화농성관절염	1	0	0	0	1( 0.6)
통풍	0	1	0	0	1( 0.6)
레이노드	1	0	0	0	1( 0.6)
진신성경화증	0	1	0	0	1( 0.6)
섬유조직염	0	0	0	1	1( 0.6)
슬개건염	0	0	0	1	1( 0.6)
관절손상	0	1	0	0	1( 0.6)
척추축만증	1	0	0	0	1( 0.6)
하반신마비	0	0	0	1	1( 0.6)
오십견	0	0	0	1	1( 0.6)
진단전	4	13	3	20	40(24.9)
계	40	36	18	67	161(100)

의 질문은 286종이었고, 전문지식추구를 위해 문의한 9명의 질문은 10종, 그리고 기타가 3종으로 총 299종의 상담내용이 분석되었다.

가) 건강문제상담〈표 6〉

건강문제 상담내용 286종을 유형별로 살펴보면

10가지 유형으로 구분할 수 있었다. 이중 질병의 치료에 대한 질문이 140종(49.0%)으로 가장 많았고, 다음은 증상과 진단에 관련된 질문이 42종으로 14.7%를 차지하였으며, 전문병원에 대한 정보문의가 37종으로 13.0%에 달했다. 그 외에도 알고 있는 진단명에 대한 일반적 설명을 원하

〈표 6〉 건강문제 상담내용의 유형

상담내용유형	상담시점	진단후	진단전	계	종(%)
1. 질병의 치료에 대한 질문		117	23	140	49.0
2. 증상과 진단에 관련된 질문		18	24	42	14.7
3. 전문병원에 대한 정보		31	6	37	12.9
4. 진단명에 대한 일반적 설명		19	0	19	6.6
5. 질병의 예후에 대한 질문		17	0	17	5.9
6. 질병과 관련된 생활태도에 대한 질문		10	2	12	4.2
7. 응답자의 질문에 대한 답변과 감사		6	3	9	3.1
8. 질병의 원인에 대한 질문		3	3	6	2.1
9. 환우와의 교류 희망		3	0	3	1.1
10. 학회 회원가입 희망		1	0	1	0.4
계		225(78.7)	61(21.3)	286	100

는 경우와 질병의 예후에 대한 질문이 많았고, 질병에 따른 생활태도, 질병원인, 응답에 대한 감사와 대답, 환우와의 교류를 희망하여 이용한 경우가 있었다. 특히 이미 진단을 알고 있으면서 건강문제를 상담한 경우가 225종으로 78.7%를 차지하였으며, 이들은 진단에 대한 일반적 설명, 치료, 예후, 생활태도, 전문병원정보 등의 문의로서 전체 질문 수의 거의 대부분을 차지하였다. 진단 전 환자들은 대개 증상과 관련된 진단, 치료, 원인 등을 궁금해하였고 전문병원에 대해서도 문의하였다.

나) 전문지식추구 및 기타 상담(표 7)

전문지식과 관련하여 질문한 경우는 학생들의 학업관련 문의와 직장인의 직업관련 문의로 구분되었다. 이들은 관심 있는 질병에 대한 설명이나 학회지 구독 방법에 대해서 문의하였고, 직장에서 취급하는 수술재료와 관련된 수술방법, 보조물품의 재질, 그리고 신약에 대하여 문의하였다. 기타로는 홈페이지 관리와 관련된 질문들이었다.

6) 건강문제 상담의 유형별 세부내용

〈표 6〉의 건강문제상담내용의 유형중에서 세부적 설명이 필요한 내용을 분석한 결과는 다음과

같다.

가) 질병의 치료에 대한 질문의 세부내용(표 8)

치료와 관련된 질문 140종 중에서 117종(83.6%)은 진단을 받은 환자들에 의해 이루어졌다. 질문의 세부내용은 일반적 질문 50종(35.7%)과 구체적 질문 90종(64.3%)으로 구분할 수 있었는데, 진단후 환자의 질문은 70% 이상이 치료에 대한 구체적 질문인 반면, 진단전 환자의 질문은 일반적인 질문이 많았다.

일반적인 질문은 '관절에 심한 통증이 있습니다. 어떤 치료가 있나요?', '류마티스관절염의 치료에 돈이 많이 듭니까?', '강직성 척추염 환자입니다. 치료를 하지만 호전되지 않고 있습니다. 좋은 치료법이 있습니까?' 등 치료 전반에 대한 방법, 비용, 기간과 관련된 질문이었다.

구체적인 질문은 다시 6가지 내용으로 구분할 수 있었다. 이 중 치료약에 대한 질문(22.1%), 수술에 대한 질문(12.9%), 운동에 대한 질문(15.7%)이 대부분을 차지하였으며, 그 외에 음식관리, 일상생활에서의 주의사항, 민방 및 한방 등의 대체요법, 그리고 신치료정보에 대한 문의가 있었다.

치료의 구체적 질문 중 치료약에 대한 문의에서는 'MTX의 효과는?', '은 몸이 붓는데 약의 부

〈표 7〉 전문지식 추구 및 기타 상담 내용 종(%)

상담내용		빈도
전문지식추구	1. 학업관련문의	7(53.8)
	1-1. 질병에 대한 설명	5
	1-2. 학회지 관련 문의	2
	2. 직업관련문의	3(23.1)
기 타	2-1. 수술방법에 대한 문의	1
	2-2. 보조물품에 대한 문의	1
	2-3. 신약소개	1
기 타	3. 홈페이지와 관련된 문의	3(23.1)
계		13(100)

작용인지?', '약을 먹어도 통증이 가라앉지 않고 더 심해지는데 어떻게 해야할 지?' 등 주로 약의 작용과 부작용에 대한 문의였고, 그 외 '류마티스관절염으로 30년을 고생하신 엄마에게 좋은 치료 약은 어떤 것이 있는지?' 등 약의 종류에 대한 문의가 있었다.

수술에 대한 질문에는 '수술로 류마티스관절염이 치료되나요?' '연골수술의 효과는?', '인공관절이란 어떤 수술인가요?' 등 수술효과와 수술방법에 대한 문의가 많았고, 그 외 수술비용, 회복기간, 수술가능성에 대한 문의가 있었다.

운동에 대한 질문에는 '발목에 부담이 가지 않는 운동에는 어떤 것이 있는지?' 등 운동의 종류를 문의한 경우와 "관절이 아픈데 관절 주사를 맞고 계속 춤을 추어도 되나요?" '체육과 학생입니

다. 쇼그렌 진단을 받았는데 운동을 계속해도 되는지?' 등 운동 가능성에 대해 문의한 경우, 그리고 수중운동방법에 대한 문의가 있었고 그 외에 운동관련 비디오 등의 자료 구입에 대한 문의가 있었다.

기타 구체적 질문으로는 '술, 콜라, 커피가 병과 상관없는지?' 등 음식관리에 대한 질문이 있었고 'Still's disease인 사촌이 무엇을 주의해야 하는지?' 등 일상생활에서의 주의사항에 대한 문의, 그리고 '약 이외에 다른 민간요법을 알려주세요' 등 민방, 한방요법에 대한 문의와 'CMO가 류마티스에 효과가 있나요, 어떻게 구입하나요,' '강직성 척추염에 카이로플라텍이 좋았던데 사실인지?' 등 새로운 치료정보를 접하고 그에 대한 문의를 하는 경우가 있었다.

〈표 8〉 질병의 치료와 관련된 질문의 세부내용

상답내용		상담시점	진단후	진단전	계	종(%)
3-1 일반적 질문	3-1-1. 치료방법		34(29.0)	13(56.5)	47(33.6)	
	3-1-2. 치료비용		1( 0.9)	0( 0.0)	1( 0.7)	
	3-1-3. 치료기간		2( 1.7)	0( 0.0)	2( 1.4)	
3-2 구체적 질문	3-2-1. 치료약에 대한 질문		30(25.6)	1( 4.3)	31(22.1)	
	1. 약의 종류		6	0		
	2. 약의 작용과 부작용		24	1		
	3-2-2. 수술에 대한 질문		16(13.7)	2( 8.7)	18(12.9)	
	1. 수술효과		8	0		
	2. 수술방법		3	2		
	3. 수술비용		3	0		
	4. 수술로부터 회복기간		2	0		
	3-2-3. 운동에 대한 질문		16(13.7)	6(26.1)	22(15.8)	
	1. 운동종류		8	0		
	2. 운동가능성		3	5		
	3. 수중운동방법		4	0		
4. 운동자료구입방법		1	1			
3-2-4. 음식관리		2( 1.7)	0( 0.0)	2( 1.4)		
3-2-5. 일상생활에서의 주의사항		2( 1.7)	0( 0.0)	2( 1.4)		
3-2-6. 대체요법 및 신치료정보		14(12.0)	1( 4.3)	15(10.7)		
1. 민방요법		2	1			
2. 한방요법		2	0			
3. CMO의 효과, 구입방법, 비용		9	0			
4. 카이로플라텍		1	0			
계			117(100)	23(100)	140(100)	



나) 증상과 진단에 관련된 질문의 세부내용  
(표 9)

증상과 진단에 관련된 질문은 표 6의 다른 9개 질문 유형과 달리 진단전 환자에 의한 질문 수(24종)가 진단후 환자에 의한 질문 수(18종)보다 많았다. 질문의 세부내용을 보면 42종 중 29종(69.1%)이 나타난 증상에 대해 진단을 묻거나 확인하는 경우였고, 그 외에는 진단에 따라 나타날 수 있는 증상을 문의하거나 진단방법에 대해 문의하는 내용이었다. 이미 진단을 받은 환자의 경우는 '류마티스관절염에 나타날 수 있는 증상이 어떤것들인지?', '턱이 마비되어 언어장애가 오는 것도 류마티스관절염의 증상인지요?' 등 진단에 대한 증상을 주로 문의하거나 재확인하였고, '루프스 환자인데 간단한 X-ray 촬영으로 이상부위를 알 수 있는지요?', '류마티스 관절염에 활액검사는 왜 하는지?' 등 진단방법을 문의하였다. 진단전 환자의 경우는 '3-4년 전부터 가끔 관절이 붓고

열감이 있는데 무슨 병인가요?', '손이 저리고 관절 여기저기에 통증이 있습니다. 혹시 류마티스관절염이 아닌지?' 등 주로 증상을 말하고 진단을 묻는 형태였다.

다) 질병과 관련된 생활태도에 대한 질문의 세부내용 <표 10>

질병과 관련된 생활태도에 대한 질문은 주로 진단을 받은 환자(83.3%)에 의해 이루어졌다. 상담의 세부내용에는 '약을 먹고 있지만 증상이 좋아지지 않습니다. 이런 내가 결혼해도 되는지', '임신을 계획하고 있는데 관절염과 기형아가 관계가 있는지', '임신하려면 약을 어떻게 먹어야 할까요?', '출산이 가능한가요?', '여자친구의 어머니가 류마티스 관절염이랍니다. 유전의 유무에 대해 궁금합니다.' 등 결혼, 임신과 출산, 유전에 대한 문의가 전체의 80%이상을 차지하였고, 그외에도 군대나 장애판정 문제에 대해 문의가 있었다.

<표 9> 증상과 진단에 관련된 질문의 세부내용

상담내용	상담시점	진단후	진단전	종(%)
				계
2-1. 진단에 대한 증상문의		8	2	10(23.8)
2-2. 증상에 대한 진단문의		7	22	29(69.1)
2-3. 진단방법(검사)에 대한 문의		3	0	3( 7.1)
계		18	24	42(100)

<표 10> 질병과 관련된 생활태도에 대한 질문의 세부내용

상담내용	상담시점	진단후	진단전	종(%)
				계(%)
결혼		3	0	3(25.0)
임신과 출산		4	0	4(33.4)
유전		2	1	3(25.0)
군입대		0	1	1( 8.3)
장애판정		1	0	1( 8.3)
계		10(83.3)	2(16.7)	12(100)

### 7) 방문자와 열람자 수

조사기간 동안 홈페이지 방문자는 18,510명으로 1일 평균 약 103명이었다. 게시판의 열람수는 총 8,614회로 1일 평균 46.8회이며 이들 중 질문내용에 대한 열람수는 3,910회(질문건당 25.7회), 응답내용에 대한 열람횟수는 4,704회(응답건당 32.8회)였다.

〈표 11〉 게시판 열람수

회(건당 열람수)	
구 분	빈 도
질문내용에 대한 열람	3,910(건당 25.7회)
응답내용에 대한 열람	4,704(건당 32.8회)
계	8,614(건당 25.2회)

## 5. 논 의

최근 컴퓨터 및 통신의 발달과 함께 의료정보의 전달매체로써 인터넷 사용이 증가하면서 일반인의 관심과 수요가 매우 커졌다(김영보 등, 1998).

의료정보상담의 이용실태를 보면, PC통신의 경우, 1992년의 '가정의학 동호회' 이용자 조사(송윤미, 김창엽, 황인홍, 1992)에서는 6개월간 평균 1.14명이 이용하던 것이, 1996년 강남성모병원의 '진료상담을 받습니다'를 조사한 연구(어해용 등, 1996)에서는 1년 2개월간 1일 평균 4.2명이 이용하였고, 98년에 조사한 경희대 부속병원 '질 의응답코너'(전승현, 이충현, 노세경, 1998)에는 1일 평균 8명이 이용하였다. 물론 조사대상 의료정보시스템이 각기 다르긴 하지만 해를 거듭할 수록 PC통신을 통한 의료정보 이용자 수가 크게 증가한 것을 알 수 있다. 이와 달리 유선미 등(1997)에 의한 단국대학교 인터넷 건강상담 사이트의 이용현황 조사에서는 6개월 간 1일 평균

1.31건으로 PC통신에 비해 이용자 수가 적었지만, 98년 김영보 등의 조사에서는 동아일보 인터넷 병원사이트의 상담 이용건수가 7개월간 1일 평균 13.7건으로 의료상담에서 인터넷 사용이 급격히 증가하고 있음을 보여주었다.

본 연구에서는 1일 평균 질문자수가 0.94명으로 다른 연구에서의 이용자 수보다 적게 나타났다. 그렇지만 앞의 연구들은 ICPC 질병분류체계의 모든 건강문제를 대상으로 하고 있음에 반해 본 연구자료는 15가지 분류체계 중의 하나인 근골격계 문제, 그 중에서도 주로 관절질환이 대상이므로 기존 연구와 이용자수의 대소를 비교할 수 없다고 생각한다. 아울러 조사기간 동안 본 홈페이지에 들어와 질문게시판을 열람한 회수만도 총 8,614회로 1일 평균 46.7회에 달하는 것으로 보아 시작한 지 얼마되지 않았지만 본 학회의 관절염 사이트에 상당히 많은 사람이 관심을 갖고 있음을 알 수 있다.

본 연구에서 질문자들의 성별, 연령별 분포 조사는 질문자가 게시판을 이용할 때 내용을 기재하지 않은 경우가 많아 분석에 제한이 있었다. 하지만 연령을 밝힌 75명을 대상으로 조사한 바에 의하면 질문자의 연령은 20대가 52%로 가장 많았는데 이는 PC통신이나 인터넷을 이용하기 위해서는 컴퓨터와 친숙한 세대이어야 한다는 다른 연구결과와도 일치하고 있었다(어해용 등, 1996; 유선미 등, 1997; 김영보 등, 1998; 전승현 등, 1998). 그러나 질문자의 성별분포는 선행연구에서 남자가 여자보다 2.1배(어해용 등, 1996), 1.9배(김영보 등, 1998)로 많았던 것과는 달리 본 연구에서는 남, 여가 비슷한 분포를 보였는데 이런 사실은 상담자의 건강문제가 질병의 특성상 여성환자가 많은 류마티스관절염을 비롯한 관절질환이었기 때문이라고 생각한다.

다음으로 질문자들이 게시판을 이용한 목적은 대부분(93.1%)이 건강문제를 상담하기 위해서였고, 그 외에 학업이나 직업상의 전문지식과 관련

하여 문의하기 위해서였다. 건강문제 상담은 본인의 문제를 상담한 경우가 50.3%로 가장 많았지만 가족의 문제를 상담한 경우도 39.5%에 달했다. 이 수치는 불특정 다수의 질환을 대상으로 상담했던 기존의 다른 사이트에서 보인 결과(김영보 등, 1998)와 차이가 있는 것으로 다른 질환보다도 만성 관절질환이 가족관계에 미치는 영향이 크며, 또한 관절염 환자에 대한 가족간의 관심이 높다는 사실을 보여준다고 생각할 수 있다.

그리고 상담 환자의 75.1%는 이미 진단을 받은 상태였는데, 이처럼 병원에서 이미 진단을 받은 환자들이 상담을 원하는 것은, 어해용 등(1996)이나 유선미 등(1997)이 밝힌 바와 같이, 상담자들이 병원에서 이루어지는 설명이나 교육에 만족하지 못하여 상담의 부족한 부분을 충족시키기 위한 방법으로 컴퓨터 의료상담을 이용하고 있다는 것을 보여주는 것이다. 이러한 상황은 외국의 경우에서도 볼 수 있었는데, 대학병원 피부과에서 게재한 웹사이트를 통해 상담한 209건 중 진료실에서 의사와의 면담에 불만이 있다고 대답한 경우가 17%에 달하는 것(Eysenbach & Diepgen, 1999)을 보면 병원진료가 불충분하다는 사실이 비단 우리나라만의 문제가 아님을 드러내는 것이라고 하겠다. 나머지 25%에 달하는 상담환자가 병원에서 진단을 받기 전 단계에 본 홈페이지를 통해 상담을 받았다는 사실도 인터넷 건강상담사이트가 중요한 역할을 담당하고 있음을 보여주는 것이라고 생각한다.

또한 건강문제 상담자들의 다양한 상담내용을 크게 10가지로 구분해 볼 때, 치료에 대한 질문이 49%로 가장 많았는데, 그 내용은 일반적인 질문 외에 치료약, 수술, 운동, 음식관리 및 대체요법 등에 대한 구체적인 질문이었다. 그리고 질문수는 많지 않았지만 질병과 관련된 생활태도에 대한 질문으로 결혼, 임신과 출산, 유전 등 민감한 내용들에 대한 문의도 있었다. 이러한 내용은 많은 환자들이 밀려 있는 병원 상황에서 시간을

재촉하기 때문에 문의하기 어려운 문제로 보이며, 인터넷 상담사이트가 매우 중요한 역할을 하는 것으로 보인다.

이상의 연구결과를 바탕으로 홈페이지 정보를 꾸준히 보강하여, 본 의료정보시스템이 진료실에서 이루어지지 못한 상담을 대신할 수 있고, 병원을 방문하기 전 단계에서도 정확한 정보를 줄 수 있으며, 또 지속적으로 치료과정 도와줄 수 있는 동반자의 역할을 할 수 있어야 한다고 생각한다. 그리하여 지금과 같은 정보화 시대에, 환자에게 가장 가까이 다가갈 수 있고, 환자의 상담자로, 또 지지자로 기능하는 간호사들이 주관하는 본 인터넷 의료상담의 활성화는 만성 관절염 환자들을 바람직한 치료행위로 이끌 수 있는 또 하나의 중요한 간호중재가 될 것이다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 대한 류마티스 건강전문학회가 홈페이지를 개설한 후, 6개월 동안 게시판과 전자메일을 통해 이루어진 상담내용을 분석하기 위해 시행되었다.

연구 결과 질문자는 1일 평균 0.94명이었고 게시판 열람회수는 1일 평균 46.8회였다. 질문의 목적은 대부분이 본인이나 가족의 건강문제를 상담하기 위해서였고, 질문자와 상담의뢰 환자의 연령은 20대가 가장 많았다. 상담 환자의 2/3 이상이 이미 진단을 받은 상태였고, 그들의 질환은 류마티스관절염을 비롯하여 다양한 관절질환이 있었다. 상담자들이 원하는 상담내용은 질병의 치료와 증상, 진단에 대한 것이 많았고, 전문병원에 대한 정보 외에 진단명에 대한 상세한 설명, 질병의 원인과 예후 등 다양하였다. 그 외에 환우와의 교류를 희망하여 게시판을 이용한 경우도 있었다.

본 연구는 질문자가 스스로 밝힌 내용만을 자료로 분석하였기 때문에 누락된 정보가 많았으므로 홈페이지 게시판의 형식을 보완한 후 추후 연

구하여 본 자료와 비교해 보아야 할 것으로 생각된다.

따라서 학회에서는 본 연구의 결과를 참조하여 다음과 같이 홈페이지를 재편성할 계획이다. 첫째, 연구결과에 나타난 건강상담내용을 토대로 다양한 질환별 설명을 보완한다. 둘째, 게시판 이용시 기본 자료를 입력하게 하여 질문자나 상담대상 환자에 대한 상세한 정보를 파악함으로써 좀 더 정확한 응답을 주도록 한다. 또한 질문자의 전자 메일이나 전화를 통해 개별적으로 제공해야 할 답변인 경우 이를 제공하고, 정확한 응답에 필요한 보충자료를 얻는다. 아울러 제공받은 의료정보가 상담자에게 얼마나 유용한지, 더 원하는 정보가 무엇인지, 그리고 그들이 바람직한 치료행위를 지속하고 있는지에 관한 내용들을 조사하여 추후 연구하도록 한다. 셋째, 지역별 전문병원에 대한 안내 사이트를 신설하여 환자 혹은 보호자가 병원을 이용하는데 편리하게 한다. 넷째, 현재 운영되고 있는 여러 관절염 사이트를 연결시켜 이용자들이 다양한 정보를 얻을 수 있도록 한다.

또한 앞으로 '아름과 나눔' 창에 환우들의 만남의 장을 마련하여 그들이 겪고 있는 갈등이나 어려움을 극복해 가는 이야기들을 서로 나눌 수 있게 한다면 이 홈페이지가 신체적, 심리적, 사회적으로 도움을 받을 수 있는 창구가 되리라고 생각한다.

수년내에 컴퓨터가 현재의 전화기처럼 1가구당 1대 이상씩 보급되고 이들이 초고속 통신망으로 연결되면, 정보를 가장 손쉽게 전달할 수 있는 시스템을 갖춘 전문직만이 의료체계의 변화속에서 유용하게 활용될 것이다. 따라서 이러한 의료영역의 커다란 변화속에서 간호는 정보화 사회로의 변천에 보다 일찍 능동적으로 참여하여 각 전문 영역별로 체계화된 의료정보시스템 마련을 위한 연구를 계속해야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김노경 (1998). 내과학. 서울의대 내과학 교실 편. 서울: 고려의학.
- 김성운, 유대현 (1992). 류마티스 관절염의 내과적 치료. 대한의학협회지, 35(10), 1223-1229.
- 김 실 (1994). 한국신문의 보건에 대한 보도 성향. 중앙대학교 신문방송대학원 석사학위논문.
- 김영보, 홍옥진, 한상환, 최계춘, 박순남, 이상목, 하기춘, 라동건 (1998). 인터넷을 이용, 언론기관과 함께 한 원격의료상담 예의 분석. 대한의료정보학회지, 4(1), 57-63.
- 김종효, 조한익, 한만청 (1996). 서울대학교병원의 한국형 PACS 개발현황. 대한PACS학회지, 2, 1-6.
- 류마티스건강학회지 (1999). 6(2), 권두언.
- 송윤미, 김창엽, 황인홍 (1992). 컴퓨터 통신을 이용한 건강 상담 내용의 분석. 가정의학회지, 13(4), 310-317.
- 어해용, 이재환, 김용철, 김수봉, 박은숙 (1996). PC통신 건강상담의 설문내용 분석. 가정의학회지, 17(3), 232-243.
- 오순영, 남기남 (1997). PC통신을 위한 가정의학 의료정보제공 프로그램의 구축. 가정의학회지, 18(9), 943-952.
- 오순영 (1998). PC통신 의료정보의 유용성. 가정의학회지, 19(12), 1380-1386.
- 유선미, 박정희, 정유석, 박일환, 이상훈, 박선령 (1997). 인터넷을 이용한 건강상담내용 분석. 대한의료정보학회지, 3(2), 169-175.
- 이은옥, 김성운, 서문자, 한정석, 김명자, 강현숙, 임난영, 김종임 (1998). 관절염환자의 자기관리. 서울: 신광출판사.
- 이은옥, 박상연, 김종임, 김인자, 김명자, 송경애, 이은남, 최희정, 박정숙, 서문자, 김명순, 소희영, 이미라, 박인혜, 김영재, 이인숙, 임난영, 이경숙, 허혜경, 정여숙, 서인선 (1997).

- 자기효능증진 방법을 사용한 자조관리과정이 관절염 환자의 건강증진에 미치는 효과. 류마티스건강학회지, 4(1), 1-14.
- 전승현, 이충현, 노세경 (1998). 컴퓨터 통신을 이용한 비노기과 건강상담에 대한 분석과 문제점. 대한의료정보학회지, 4(1), 65-68.
- Eysenbach, G. & Diepgen, T. L. (1998). Responses to unsolicited patient e-mail requests for medical advice on the World Wide Web. JAMA, 280(15), 1333-5.
- Eysenbach, G., & Diepgen, T. L. (1999). Patients looking for information on the Internet and seeking teleadvice : Motivation, expectations, and misconceptions as expressed in e-mail sent to physicians. Arch Dermatol, 135(2), 151-6.
- Graber, M. A., D'Alessandro, D. M., D'Alessandro, M. P., Bergus, G. R., Levy, B., & Ostrem, S. F. (1998). Usage analysis of a primary care medical resource on the internet. Comput Biol Med, 28(5), 581-8.
- Hersh, W. (1999). "A world of Knowledge at your fingertips"; the promise, reality, and future directions of on-line information retrieval. Acad Med, 74(3), 240-3.
- Helwig, A. L., Lovelle, A., Guse, C. E., Gottlieb, M. S. (1999). An office-based Internet education system : a pilot study. J Fam Pract, 48(2), 123-7.