



병원도 리콜시대 도래

박 현/병원신보 기자, 의학전문 칼럼리스트

보원들의 환자를 위한 친절서비스에 대한 노력이 끝이 없는 가운데 최근 “환자가 OK 할 때까지” 서비스제도가 도입되고 있다.

새 천년을 맞아 최근에 문을 연 한 여성전문 종합병원에서 국내 최초로 환자를 위한 “무상보증 치료제도”를 시행한다고 밝혔다.

“무상보증 치료제도”란 자동차나 전자제품의 무상보증 수리제도와처럼 수술 후 1년 이내에 염증이나 출혈 등의 합병증이 발생하여 재수술이 필요할 경우 금전적으로 본인의 부담없이 무료로 완벽하게 치료해 주는 것이다.

이는 환자 치료에 있어서 좀 더 신중하고 정확하게, 안전과 완벽주의를 추구하는 것으로써 획기적인 일로 평가된다.

새롭게 시도되는 “무상보증 치료제도”는 의료계에서는 처음 도입된 것으로 이제까지 의료분쟁 등으로 서운함과 불만 등 불편한 관계에 있었던 환자와 의사 사이의 신뢰 회복에 크게 기여할 것으로 기대된다.

그동안 병원측의 잘못으로 수술이 만족스럽지 못하거나 합병증이 발생하여 다시 치료를 받아야 할 때 그 비용을 환자가 부담하여 왔다.

환자의 입장에서는 억울하고 불합리하게 느껴질 수 있었고 비용부담 때문에 병원이 전체적인 신뢰를 잃을 수도 있었다.

“무상보증 치료제도”는 환자를 위하고 환자치료에 만전을 기하겠다는 취지 아래 모든 부담을 병원측이 감당함으로써 병원측은 보다 세심하고 정확하

게 환자를 치료하려는 노력이 필요하게 되었으며 이러한 노력은 안전사고 예방에도 많은 도움이 될 것으로 보인다.

이 병원은 환자진료뿐만 아니라 환자들의 심리적, 정서적 안정을 위해 일곱 개의 실내정원을 마련하는 등 기존 병원에서는 찾아보기 힘들었던 자연친화적인 고품격 실내인테리어 환경을 제공함으로써 진료환경과 서비스의 질을 한층 높였다.

또 “무상보증 치료제도”와 함께 내원환자 모두에게 “E-mail주소” 제공서비스는 병원을 이용하는 고객들이 좀 더 다양하게 인터넷을 사용하도록 유도하고 보다 쉽게 다른 정보망에 접할 수 있도록 도움을 주기 위한 것이다.

특히 정보화의 사각지역이었던 주부들을 컴퓨터 앞으로 이끌어 내어 자연스럽게 정보망에 접할 수 있도록 유도할 것으로 기대된다.

이 “E-mail주소”에서는 병원소식뿐만 아니라 건강정보, 새로운 의학정보, 개개인에 맞는 맞춤의료정보와 육아, 재테크, 인테리어 등 의학분야에만 국한하지 않고 여성들이 관심을 가지는 분야의 다양한 정보까지도 정기적으로 제공하고 있다.

이러한 서비스는 7월부터 실시예정인 의약분업, DRG제도, 비현실적으로 낮은 의료보험수가 등 병원환경이 극도로 어려운 가운데서 이루어지고 있는 것으로 다른 병원에 미치는 파급효과가 굉장히 클 것으로 보인다.

아무튼 우리 국민들은 앞으로 병원가는 발걸음이 한층 가벼워질 것으로 기대된다.

