

# 개원의와의 유대 강화를 통한 의료전달체계의 확립 및 의료의 질 향상

분당제생병원 구강악안면외과 \*주미희치과의원  
김영균, 김지홍, 주미희\*, 김귀옥, 강혜선, 이은주, 박진희

## ABSTRACT

### Establishment of Medical Delivery System and Medical Quality Improvement through the Reinforcement of the Cooperative Relationship with Private Clinicians

Department of Oral and Maxillofacial Surgery, Pundang Jesaeng Hospital, DMC

\*Ju Mee Hee' s Dental Private Office

Young-Kyun Kim, Ji-Hong Kim, Mee-Hee Ju\*, Kyui-Ok Kim,  
Hye-Sun Gang, Eun-Ju Yi, Chin-Heui Park

We performed this study for the presentation of the basic data of the establishment of medical delivery system and medical quality improvement through the reinforcement of the cooperative relationship with general dental practitioner. Referral rate of patient from the private dental office was increased gradually. Trustworthy construction between the private office and general hospital is very important and can be main contributonal factor for development of medical delivery system and medical quality improvement.

Key words : medical delivery system, quality improvement, referral

## 1. 서 론

종합병원 치과 구강악안면외과는 진료 특성상 개원가에서 다루기 어렵고 전신마취 하에 수술이 필요한 환자들이 많이 내원하고 있으며 직접 종합병원에 내원하기 보다는 일차적으로 치과의원을 방문한 후 의뢰되는 경향이 많다. 그러나 의뢰하는 개원의와 중

합병원 구강악안면외과와 유기적인 협조체계가 이루어지지 않는다면 환자에 대한 불필요한 중복검사, 환자와 대화시 언행상의 실수, 장시간의 환자 대기, 종합병원으로의 환자 흡수 등으로 인해 결국 개원의와 심각한 마찰 및 불신감이 초래되면서 협조적인 관계가 아닌 상호 경쟁적 관계로 변화될 것이다<sup>1)</sup>. 따라서 개원의 들과의 유대강화를 증진시킬 수 있는 시스템

이 구축될 필요성이 있으며 치과 개원의 들과의 유대 강화를 통한 환자 의뢰 시스템 구축 및 신뢰감 회복을 통하여 지역 의료전달체계를 확립하고 공동 진료체계를 통한 지역사회 의료의 질을 향상시키며 외부 지역 병원으로의 환자 유출을 최소화함으로써 궁극적으로 상호간 환자 수의 증가, 고부가 가치 창출 수요 환자 확보 등의 효과를 얻을 수 있다고 생각된다.

저자 등은 개원의로부터 의뢰된 환자들의 다양한 유형을 분석함으로써 의료전달체계 확립 및 의료의 질 향상과 장차 개방형 병원제 도입 검토 등에 대한 기초 자료를 얻고자 본 연구를 시행하게 되었다.

## II. 연구재료 및 방법

구강악안면외과 Staff 1명, 전공의 1명 및 치위생사 4명으로 CQI(Continuous Quality Improvement) 팀을 구성하고, 표준화된 환자의뢰서 양식 제작 후 제생병원 진료권내의 치과의원들에 주기적으로 우편 발송을 시행하였으며 의뢰된 환자들은 개원의 들과의 긴밀한 접촉(서면, 전화)을 통해 가능한 한 공동으로 치료계획 설정함을 원칙으로 하였으며 치료 종료 후에는 의뢰한 원장들의 향후 처치에 대한 의견을 최대한 존중하면서 그 결과를 반드시 개원의 들에게서면 혹은 전화로 답변하는데 노력을 기울였다. 본당 제생병원 개원일인 1998년 6월부터 2000년 10월까지 개원의로부터 의뢰된 환자들의 의뢰서 양식과 진료 기록부를 분석하여 연도 및 월별 분포, 연령, 질환의 유형, 의뢰한 개원의 들의 희망 사항, 진료 후 발생된 합병증이나 분쟁 유형 등을 조사하였다.

## III. 연구 성적

### 1. 연도 및 월별 분포(표 1)

1998년 7개월간 치과 초진환자 1,661명중 135명(8.1%)의 환자가 개원의를 통해 의뢰되었고, 1999년 12개월간 치과 초진환자 3,506명중 304명(8.7%), 2000년 10개월간 초진 2,866명중 273명(9.5%)의 환자들이 의뢰되었으며 1,2,3,6,7,8월 즉 방학기간에 증

표 1. 연도별 분포

연도	월												총계
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1998						3	6	24	23	20	19	40	135
1999	48	22	43	6	17	36	28	33	13	30	14	14	304
2000	22	45	47	37	21	17	32	28	3	26			273
총계	70	67	90	43	38	56	66	80	39	76	33	54	712

가되는 경향이 있었다.

### 2. 성별 비율 및 연령(표 2)

남자 환자가 362명, 여자 350명이었고 전체 평균 연령은 32.84세였다. 남자의 평균 연령은 30.58세, 여자는 35.08세였다.

표 2. 의뢰된 환자의 성별 비율 및 연령

	남자	여자
인원수	362	350
평균연령	30.58	35.08
전체평균연령	32.84	

### 3. 질환별 분포(표 3)

매복치가 365례로 가장 많았고, 치주염 90례, 봉와직염, 농양 등 감염성 질환이 61례였으며, 낭종, 악관절질환, 치아외상, 과잉치, 하악골 골절, 종양의 순이었다. 기타 질환이 50례였는데 전신질환, 복잡한 임프란트, 보철을 위한 수술, 악교정수술, 악성종양, 원

표 3. 의뢰된 환자의 질환에 따른 분류

병명	수
매복치	365
치주염	90
봉와직염, 농양	61
낭종	38
악관절 질환	30
치아외상	27
과잉치	25
하악골 골절	19
종양	7
기타	50
총 계	712

인 미상의 안면통증 등이 포함되었다.

4. 진료 후 합병증 혹은 분쟁 사례(표 4)

감각이상 5례, 안면부 부종 4례, 진단서 발급을 의뢰한 경우 2례였으며, 본원에서 지속적으로 치료 받길 원하는 경우, 내과적 진료 의뢰, 치과 공포증으로 치료를 못한 경우, 감염 등 총 15례가 발생되었다.

표 4. 진료후 합병증의 발생 또는 그 외의 분쟁

종 류	수
감각이상	5
안면부 부종	4
진단서 발급 의뢰	2
본원에서 치료 받길 원함	1
내과 의뢰	1
치과 공포로 치료 연기함	1
감염	1
총 계	15

5. 의뢰 후 희망사항(표 5)

수술만 시행한 후 환자를 보내주길 원하는 경우가 233례로 가장 많았으며, 수술 후 처치까지 완료 후 보내주길 희망한 경우 230례, 귀원에서 모든 치료를 전담하길 원하는 경우 220례 순이었고, 확진과 치료계획 설정만을 요구한 경우가 26례, 갑작스런 치과 응급상황으로 의뢰된 경우가 3례였다.

표 5. 의뢰 후 희망사항에 따른 분류

내 용	수
귀원에서 모든 치료를 전담하기 바람	220
수술 후 처치까지 완료 후 보내주기 바람	230
수술만 시행한 후 보내주기 바람	233
치과 응급상황	3
확진과 치료계획 설정 후 보내주기 바람	26
총 계	712

IV. 총괄 및 고찰

저자 등은 개원의와의 유대강화를 통한 의료전달

체계 확립 및 의료의 질 향상을 위한 10단계 과정을 다음과 같이 진행하였다<sup>2)</sup>.

1단계, 목표설정은 인근 지역 개원의 들과의 신뢰 구축을 바탕으로 상호 협진체계 구축함을 목표로 하였다. 2단계, 팀 구성 및 팀 목표 설정은 팀 구성원은 5~6명 선이 적정하다는 업무 지침을 준수(팀원 6명 결정: 팀장 1명, 전공의 1명, 치위생사 4명)하였으며, 개원가에 의뢰서 및 안내 편지 발송을 통해 의뢰 환자 수를 증가시킬 목표를 세웠으며 진료 후 개원의와의 연락(서면, 전화)을 통해 협진 체계 및 신뢰감을 구축함으로써 타병원으로의 환자 유출을 최소화하면서 본원 치과 환자를 증가시키고자 하였다. 3단계, 주제 선정 과정에서 개원의와의 유대관계 강화를 통한 의료전달체계 수립 및 의료의 질 향상을 QI 활동 주제로 선정하였다. 4단계, 문제분석 단계에서 분당제생병원 개원 및 의료 체계, 시설, 의료진, 진료 추구 방향 등이 인근 개원의 들에게 잘 알려져 있지 않으며 개원의 들은 의뢰 환자 발생 시 동문이 근무하는 종합병원이나 서울 지역의 대형 병원으로 의뢰하는 경향이 많음을 파악하게 되었다. 5, 6단계, 조사/현황 파악은 개원의 들에게 설문지를 발송하여 종합병원으로 환자 의뢰 시 개원의 들이 가장 우려하는 사항들과 기타 희망 사항들을 조사 분석하였다. 7단계, 조사결과 분석 단계에서 개원의 들의 최대 우려 사항은 의뢰 환자의 진료 지연과 환자가 종합병원으로 흡수될 가능성이었으며 의뢰한 환자들의 대부분이 치과 의원으로 되돌아오길 희망함을 인지하게 되었다<sup>1)</sup>. 8단계, 표준 설정 과정은 규격화된 의뢰서 양식 제작, 본원 치과의 진료 목표 설정, 개원의 들이 의뢰한 환자들의 진단 및 처치에 대한 표준 설정을 시행하였다. 9단계, 실천 과정은 제작한 의뢰서 양식을 안내의 편지와 함께 성남, 분당, 용인, 이천, 여주 지역으로 발송하였고, 의뢰된 환자들의 처치는 의뢰한 개원 치과 의사 들과 협동 진료를 수행하며 최대한 개원의 들이 요구하는 사항들을 준수하고자 노력하였으며, 의뢰된 환자들의 처치 후 반드시 그 결과를 서면 혹은 전화로 제공하는데 최선을 기울였다. 마지막 10단계, 결과 평가 과정에서 다음과 같은 나름대로의 결과를

도출하게 되었다.

- (1) 1998년부터 매년 지속적으로 의뢰 환자들이 점차 증가하고 있음.
- (2) 개원의 들과의 신뢰감 구축이 이루어지면서 고부가 가치를 창출할 수 있는 환자(임프란트, 악교정수술, 보철을 위한 수술)들과 전문적인 구강악안면외과 수술을 필요로 하는 환자들이 점차 증가하고 있음.
- (3) 대부분의 환자들을 분당 제생병원으로만 집중 의뢰하는 치과의원들이 상당히 증가되었음.
- (4) 추후 개방형 병원제 시행 가능성을 검토할 필요성이 있음.

상기 연구 결과를 분석해 보면 의뢰 환자는 매년 점진적인 증가 추세에 있었으며 초기 개원 시에 비해 개원의 들과의 신뢰감 구축이 점차 확고히 됨으로써 그동안 서울 등 외부 지역 대형병원으로 환자들이 유출되던 것이 감소하면서 본원 치과로 의뢰되는 환자들이 많아지고 있었다.

이것은 의뢰한 개원의 들의 진료계획 의견을 최대한 존중하면서 가능한 한 공동 치료 방침을 설정하고 본원에서 치료한 내용 및 결과를 가능한 한 서면 혹은 전화로 전달함으로써 상호 신뢰감 형성이 점차 증가되고 있는 결과로 판단되었다. 여기서 신뢰감이란 환자 진료에 대한 협진체계 수행, 개원의 의 진단 및 치료계획 존중, 의뢰된 환자들에 대한 관심 및 친절도, 의뢰받는 병원 치과의사들의 학문적 습득 및 기술에 대한 것을 포괄적으로 포함한다.

의뢰된 환자들의 질환 유형 분석에서 매복치 및 난발치가 가장 많았는데 개원가에서 진료시간 및 환경상 진료가 어렵고 발치 후 합병증 발생 빈도가 높기 때문인 것으로 생각되었다.

그러나 많은 수의 환자가 종합병원으로 집중되다 보면 진료 대기 시간 및 수술 예약이 상당히 지연되면서 환자 및 의뢰한 치과의사의 불만감을 증폭시킬 가능성이 높다. 따라서 저자 등은 가능한 한 조기에 진료를 수행할 수 있는 각종 방법들, 즉 일일 입원을 통한 매복치치 동시 발치술, 외래 수술을 피하고 수술장을 이용하는 기법 등을 개발하여 진료 예약을 최

대한 단축시키고 있으며 가능한 한 환자들이 원하는 수술일에 맞추도록 노력하고 있다.

또한 치주염, 감염, 악관절질환, 외상, 전신질환 보유 환자 등 다양한 유형의 환자들이 의뢰되고 있었는데 의뢰한 개원의와의 충분한 사전 접촉 및 대화를 통해 환자의 초기 증상 및 진행 상황, 이전의 검사, 치료 및 약물 투여 여부 등의 정보를 입수하여 중복 검사 및 처치를 최소화하고 환자에게 불신감을 주는 언행을 자제하면서 진료를 수행하는 것이 아주 중요하다고 판단되었다.

최근에 와서는 개원가에서 시행하기 복잡한 임프란트 시술, 악교정수술, 보철을 위한 수술 등 고부가 가치 창출 수요 환자들의 의뢰가 서서히 증가되고 있으면서 상당수의 개원의 들과는 상호 신뢰감이 확고히 되면서 본원으로 집중 의뢰되는 것은 만족스런 성과로 판단되었다. 영국의 구강악안면외과 전공 치과 의사인 Coulthard<sup>9)</sup> 등은 개원의 들로부터 자신의 병원에 의뢰되는 환자들의 유형을 분석한 결과 개인 치과의원에서 수술을 시행하기 어려운 증례들, 의과적 전신질환을 보유한 환자들, 그리고 전신마취 시설 부족이 주 원인이라고 보고하였다. 또한 설문조사에 응답한 개원의 들의 3/4가 장차 여건이 조성된다면 구강악안면외과 전문의가 근무하는 병원으로 의뢰할 의향이 있다고 답하였으며 대학병원 보다는 인근 종합병원으로의 의뢰를 선호하는 것으로 분석 보고한 바 있다.

저자 등의 연구에서 15 증례의 진료 후 합병증 및 경미한 분쟁이 발생되었는데 적절한 처치, 환자들과의 충분한 상담 및 설명, 의뢰했던 개원의와의 충분한 대화 및 정보 교환을 통해 심각한 분쟁으로 이어진 경우는 전혀 없었다. 진단서 발급을 요구했던 2 증례는 보철 치료 후 환자가 만족하지 못하고 본원에 와서 보철 치료가 잘못되었다는 진단서를 강력히 요구했던 경우와 발치 후 지각이상을 호소하면서 진단서를 요구했던 경우였지만 환자와의 상담 및 설명, 환자를 납득시킬 수 있는 객관적 검사를 통해 해결할 수 있었다.

의뢰 후 희망사항에 관한 평가에서는 68.7%의 경

우가 환자 진료 후 돌려 보내주기를 강력히 희망하였으며 이중 26례는 확진과 치료계획 설정만을 요구한 경우가 포함되었다. 이전의 연구에서 개원 의들은 종합병원에 환자 의뢰시 의뢰한 환자가 종합병원으로 흡수될 가능성이 있음을 가장 우려하였으며 안면이 있거나 동문 치과의사가 근무하는 종합병원으로 의뢰하려는 경향이 있음이 밝혀진 바 있다<sup>1)</sup>. 아직 상당수의 개원의 들이 환자 의뢰시 지정된 서면 양식을 사용하지 않고 구두 혹은 전화로 의뢰하는 것은 문제점으로 지적되었으며 치료 진행과정이나 치료 후 후유증 발생시 문제점을 유발할 가능성이 있으므로 적극 개선할 필요성이 있다고 판단되었다.

한편 일본에서 시행되었던 연구에서는 소개 환자가 19%에 불과한 것은 문제점이 있다고 지적하면서 해결 방안으로 개원의들과 만남의 센터를 발족하여 진료연계를 담당하게 된 후, 진료 연계에 조직적으로 대처할 수 있는 기본방침을 세웠다. 즉 <응급환자는 거절하지 않는다. 소개환자는 반드시 소개의사에게 돌려보낸다. 환자에 대해서는 연대 책임을 진다>라고 하는 것이다<sup>4)</sup>.

최근 개방형 병원제에 대한 관심이 증대되고 있으며 정부에서도 적극 권장하면서 일부 병원들이 이미 시행하고 있고 상당수의 병원들이 도입을 검토하고 있는 것으로 알고 있다. 개방형 병원제란 개별의사가 병원에 고용되어 있는 것이 아니고 병원 밖에서 독립적으로 개원을 하고 있으면서 입원 또는 전문적인 치료를 요하는 환자가 발생할 경우 의사는 병원과 계약을 체결하여 계약병원에 자신의 환자를 의뢰 입원시켜 치료를 하고, 병원 측에서는 의료시설 및 장비, 인력 등을 갖추어 개업의사가 이를 이용할 수 있도록 하여 최소한의 인력으로 입원 환자에게 의료서비스를 제공하는 병원 형태를 말한다.

이미 미국 등 선진국에서는 보편적으로 시행되고 있는 제도이며 현재 국내에서는 2000년 7월 현재 6개소 종합병원이 시행 중에 있고 개방형 병원과 계약을 맺어 활동하는 계약의사 수는 약 56명으로서 내과, 정형외과, 일반외과 순이라고 조사되었다. 개방형 병원제의 긍정적 효과는 병원 측 입장에선 환자 유치

및 경영난 해소, 유능한 의료진의 확보에 있으며, 개업의사 측에선 병원 측의 의료장비 및 인력 이용에 있고 상호간엔 과잉 인력을 해소할 수 있으면서 의료장비 중복 투자 해소할 수 있는 장점이 있다.

그러나 병원서비스 수가와 의료행위 수가 분리, 세계 감면조치, 의료분쟁 발생시 해결 방안, 개업의와 병원간의 수입 배분, 병원조직운영 등 해결해야 할 사항이 많은 것이 현실적인 문제점으로 지적된다<sup>5)</sup>. 치과계에서도 개방형 병원제를 적극 검토할 필요성이 있다고 판단되고 지속적인 연계 공조 진료체계를 강화하고 필요시 개원의 들이 종합 병원에서 직접 진료에 참여할 수 있는 방법을 모색하며 개원의 들과의 경쟁관계가 아닌 상호 협조 진료 체계를 더욱 공고히 할 필요성이 있다고 생각된다.

향후 저자 등은 지속적인 CQI 활동을 통해 개원의 들로부터 의뢰되는 환자들에 대해 좀더 많은 사례를 수집 분석함으로써 지역사회에서의 공조 진료 체계를 더욱 공고히 할 수 있도록 노력하고자 한다.

## V. 결 론

상기 연구를 시행한 결과 의뢰 환자 수는 매년 증가 추세에 있었고 다양한 유형의 환자들이 의뢰되고 있었으며 다음과 같은 지견을 얻게 되었다.

1. 2, 3차 의료기관인 종합병원은 인근 개원가와 경쟁관계가 아닌 공동 협력관계를 구축함으로써 의료전달체계를 확립할 필요성이 있다.
2. 종합병원에 의뢰하는 개원의 들의 최대 우려 사항은 의뢰된 환자들의 진료가 상당히 지연되거나, 의뢰한 종합병원으로 환자가 완전 흡수될 가능성이이다.
3. 개원의 들과의 공동 협력 체계를 구축하기 위해서는 신뢰감 회복이 가장 중요하다.
4. 종합병원에서는 진료 수입을 증가시키기 위해 당장의 실리추구(보철 치료 등)를 우선으로 하면 개원의 들과의 신뢰감이 상실되고 결국은 의뢰 환자의 감소 및 전반적인 내원 환자 감소로 이어질 가능성이 높다.

5. 개원의 들이 의뢰하는 환자들은 고부가가치 창출 수요. 환자들이 많으며 타지역 종합병원으로의 환자 유출을 최소화함으로써 지역사회에서 병원의 위상을 향상시킬 수 있다.

6. 개원의 들과 지속적으로 정보를 교환하고 의뢰된 환자들의 진료 결과 등을 반드시 서면 혹은 전화로 통보하는 것이 중요하며 장차 개방형 병원제의 도입을 적극 검토할 필요성이 있다.

### 참 고 문 헌

1. 조창욱, 김현태, 김영균: 종합병원의 구강악안면외과에 의뢰되는 환자들의 유형 분석. 치과연구. 1999; 46: 27-33.
2. 한국병원경영연구원 교육간행부역: 병원도 변해야 산다. P98-108, 1999. 한국병원경영연구원.
3. Coulthard P, Koron R, Kazakou I, Macfarlane T.V.: Patterns and appropriateness of referral from general dental practice to specialist oral and maxillofacial surgical services. Brit J Oral Maxillofac Surg. 2000; 38: 320-325.
4. 박두혁: 병원홍보의 이론과 실무. P143-144, 1999. 도서출판 큐라인.
5. 오영호: 개방형 병원제. 병원경영에 도움. 치의신보, 1065호, 2000년 10월 28일.