

의료 환경에서 IT산업의 향후 전망



글·전 하 진 |
(주)네띠앙 대표이사

21세기는 지식정보화 사회라고 하는데 가장 특징적인 변화는 커뮤니케이션의 방법에 변화라고 생각한다. 수평적이고 n:n의 커뮤니케이션 방법은 인류 역사상 처음이다. 이러한 커뮤니케이션의 변화는 여러 부류의 기득권을 와해시키고 있다고 본다. 기득권이라는 것은 정보의 독점에서 비롯되는 것이라고 볼 때 정보의 독점 자체가 매우 어렵고 또한 지역적 기득권도 인정받기 어렵게 되어 이제는 글로벌 경쟁력을 갖추어야 한다.

기득권층으로의 합류는 평생을 보장 받을 수 있는 수단이었다. 일단 합류하게 되면 기득권층을

형성하고 서로가 서로를 보호할 수 있었다. 적은 점수차라도 그 대열에 합류하지 못한 사람은 전혀 다른 인생을 살아야 했다. 하지만 앞으로는 그것이 쉽지 않을 것이다.

그것은 앞서 이야기한대로 수평적이고 n:n의 커뮤니케이션 수단 때문이다. 이를 통해서 정보 독점에 의한 기득권이 와해될 수밖에 없고 또한 새로운 방식으로 자신이 능력을 드러내는 것이 가능해졌기 때문이다. 투명하고 오로지 실력만으로 대중의 사랑을 받으며 새로운 강자로 부상하는 것이 그다지 어려운 일이 아니게 되었다. 그리

고 누구에 의해서도 기득권을 침해시킬 수 있는 커뮤니케이션 수단을 가지게 된 것이다.

따라서 IT의 활용은 라이프스타일이 완전히 바뀌는 이런 상황에서 필수적인 인프라로 인정할 수밖에 없을 것이다. 과거에 우리를 보호해 주던 보호막이 사라지고 많은 관중 앞에서 축구를 하는 선수들처럼 우리는 이제 투명하고 완벽하게 노출된 사회에서 오로지 실력으로 평가받고 대우받는 사회 속에서 살고 있음을 인정해야 한다. 그 기반은 IT 이다.

예를 들어 환자와의 커뮤니케이션을 과거처럼 권위를 내세워 소홀히 한다면 반대로 좀 더 친절히 소상하게 환자와 커뮤니케이션 하는 의사들이 환자들에게 인정받게 되지 않을까. 환자는 병원의 진료를 서비스라 생각하게 될 것이기 때문이다. 과거에는 지역적 한계나 정보력의 부족으로 의사에게 맹목적인 권위를 인정할 수 있었겠지만 앞으로는 갈수록 똑똑해지는 환자에게 그것을 기대하기는 어려울 것이다.

인터넷과 정보통신기술은 급속하게 발달하고 있고, 특히 우리나라는 인터넷 사용인구와 PC는 하드웨어 보급율에 있어서 세계 다섯손가락 안에 드는 보기도문 선진국 수준이다. IT 는 이미 산업 전반에 적용되고 있는 실정이다. 동네 미용실이나 구멍가게 초차도 인터넷에 매장을 열고, 인터넷으로 고객을 관리하고, 물류부터 매장관리까지 모든 비즈니스 과정을 인터넷으로 처리하고 있다. 의료와 관련된 영역도 예외는 아닌 것 같다.

필자가 운영하는 인터넷 사이트에도 의료관련 컨텐츠들이 다양하게 포진해 있다. 정신과, 성형외과 등 각 진료 과목별로 의료 상담을 하는 사이버 닥터가 있다. 하루 24시간 문도 안 닫고, 언제 어디서라도 인터넷만 접속할 수 있다면 상담을 할 수 있다. 해외에 나가있는 회원들도 지구상 어디서라도 시공간을 초월해 접속해 실시간 상담을 할 수 있도록 시스템이 구성돼 있다. 인터넷과 의료와의 관계를 극명하게 보여주는 사례가 있어 소개하고자 한다.

얼마전 의사들의 집단 폐업이 이어지고 있을 때였다. 그와 동시에 사이버 닥터 코너가 오픈한 이래 환자들의 상담 횟수와 방문 횟수가 사상 최고치를 기록했다. 더구나 그 이전에 상담내용들은 주로 의료상식에 관한 것이 많았는데, 그 시점에는 당장 진료가 필요한 상담들이 대부분을 차지하고 있었다. 물론 대면 진료가 불가능한 인터넷의 한계는 분명하지만, 환자들이 자신의 증상을 자세히 설명하고, 화상 카메라를 동원해 상처 부위를 화상 중계하기도 했다. 또 이러한 상담에 대해 환자 스스로가 할 수 있는 응급조치 등을 조언하는 답변을 들을 수 있었다. 스스로 조치가 불가능한 상황이라면, 당장 응급실이라도 내원을 해야 한다는 답변도 물론 상당수를 차지했다. 의료 파업으로 생긴 공백을 사이버 닥터가 문진 등 1차적인 진료의 역할을 해내고 있었다.

물론, 사이버 닥터의 상담자들도 모두 현직 의사들이지만, 인터넷이라는 중계 채널이 없다면 위와 같은 일은 불가능하지 않았겠는가. 이 사례는 의료계도 시공을 초월하는 초강력한 커뮤니케이션 채널인 인터넷을 도외시 할 수 없는 단계에 이

르렀음을 여실히 시사하고 있다.

이미 의료계에서도 많은 접목들이 시도되고 있다. 최근 대형 병원이나 의과대학을 중심으로 대형 정보통신관련 벤처회사를 차리는 일이 늘어나고 있다. 또 의약분업이후 벌어진 의료보험의 재정안정과 불편의 감소 더 나아가 좀더 나은 쾌적하고 효율적인 의료환경 구현을 위해 스마트 카드, 처방전달시스템, 전자상거래를 통한 의약품 물류 시스템, 원격진료시스템등을 많은 벤처, 대기업, 대형 통신회사등이 엄청난 규모로 준비하고 있다고 한다.

이러한 IT인프라에 이러한 노력이 더해진다면, 의사와 환자 모두가 불만인 의료환경에 혁명적인 변화를 가져올 수 있을 것이다. 인터넷과 IT솔루션에 기반한 원격진료시스템의 안정성만 보장된다면 화상카메라 뿐만 아니라, 심전도 검사, 뇨 검사 등의 검사도 원격으로 할 수 있도록 의료서비스를 준비하고 있는 IT기업도 많이 있다.

물론, 내원 없이 원격으로 100% 진료를 받을 수 있는 사회는 오지 않거나, 지금으로서는 SF영화에 나올법한 이야기이다. 하지만 3시간 기다려서 3분간 진료를 받는 지금의 의료환경은 IT와 접목된다면 상당부분 호전될 것이라고 믿는다.

지금 현재 인터넷을 통해 제공되고 있는 의료 서비스들은 생물학적인 나이와 실제 '건강나이(Health Age)'의 차이를 알려주고, 평소의 건강관리와 식습관, 생활습관 등을 라이프 스타일과 비만, 건강 등을 관리해주는 사이트가 있다. 이 서비스의 질병의 치료보다는 평소의 건강관리와 예방에 중점을 두고 있다.

또, 각 병원에서 환자 차트관리, 예약기능, 고객관리 등을 할 수 있도록 모든 프로그램이 짜여져 있는 기능성 홈페이지도 출시됐다. 병원 오는 날 등 환자 개인에 필요한 정보를 SMS(단문자 메시지 서비스)로 알려줄 수도 있어, 선진형 고객관리에 중점을 두고 있다. 뿐만 아니라 홈페이지 회원으로 가입된 환자들은 '내수첩'이라는 메뉴를 통해 자신의 진료기록과 상담 내용을 열람할 수 있도록 돼 있다. 모든 기능이 장착돼서 완제품으로 나왔기 때문에 초보자도 홈페이지를 설치할 수 있다고 한다. 이러한 형태의 상품이 출시됐다는 것은 인터넷을 통해 환자와 고객을 관리하고자 하는 병원의 니드가 이미 시장을 형성할 정도로 성장했다는 것을 시사한다.

따라서 IT는 환자와의 커뮤니케이션을 보다 강화하고 서비스를 강화하는 툴로서 매우 필연적으로 사용되어야만 할 것으로 생각되며 이를 적극적으로 실천하는 병원이나 의사와 그렇지 않은 경우와는 그 격차가 날이 갈수록 벌어지게 될 것이다. 현재 체인 화 되고 있는 병원의 경우 IT 전문 인력을 10명씩 두고 환자와의 커뮤니케이션을 강화하는 예도 있다.

아직은 의사의 전문적인 분야까지 알 수는 없지만 의사들 스스로가 이러한 환경에 민첩히 적응하면서 기존의 기득권을 포기하고 새로운 경쟁력을 갖추고자 노력하는 반란자(?)들이 속속 탄생하는 한 IT는 그들의 새로운 무기로 각광받을 것이 분명하다. 