



환자들의 의료시장 개방에 대한 인식도와 외국병원 선택요인

- S대학교병원 외래환자들을 대상으로 -



글 · 윤 여 룡 / 서울대학병원 진료행정실

I. 서 론

세계무역기구(WTO)체제 출범 이후 모든 분야에서 시장개방을 통한 자유경쟁체제의 확립이 국제적 조류이다. 2001년 11월 카타르 도하에서 열린 제4차 WTO 각료회의는 도하 개발아젠다(DDA)를 출범시켰고, 2006년부터 우리는 우리의 의지와 무관하게 의료시장을 개방하게 된다. 그러나 의료시장 개방은 이미 2003년 7월 1일부터 시행된 경제자유구역을 통해 시작되고 있다.

왜냐하면 경제자유구역내에 설립되는 외국

병원은 국내 의료법의 적용을 받지 않는 영리 법인이 인정되고 요양기관 강제지정제도의 적용을 받지 않기 때문이다(경제자유구역의 지정 및 운영에 관한 법령, 법률 제6916호).

의료시장 개방은 국내 의료기관에는 물론 보건의료시스템에도 심각한 영향을 미칠 것으로 생각된다. 긍정적인 측면으로는 의료기관 간의 경쟁을 유발하여 의료서비스의 질적 개선노력을 촉진시키는 효과를 가져올 뿐만 아니라 합작투자에 의한 병원설립은 선진 의료 기술 및 경영 노하우의 이전과 확산을 도모할 수 있을 것으로 기대된다. 그리고 국내의 의료



기관에 만족하지 못하는 환자의 입장에서 보면 다양한 양질의 의료서비스에 대한 선택의 기회가 확대되고 선진 의료를 국내에서 제공 받을 수 있는 기회를 가지게 될 것으로 생각된다. 또한 장기적으로는 국내의 국제적 경쟁력이 있는 분야는 국내 의료인의 이동이나 자본의 해외진출이 활발해질 가능성도 있다.

부정적인 측면으로는 외국의 거대한 자본으로 우수한 의료시설이 국내에 설립되면 의료서비스의 고급화 경향을 더욱 심화시킬 소지가 있어서 의료의 상업화 내지 사치화를 조장시키고, 선진국의 첨단 고가 의료장비와 의료용품, 의약품 등의 도입이 크게 증가할 것으로 예상된다. 그리고 외국인에 의한 의료기관의 설립이 주로 대도시 지역을 대상으로 이루어질 것으로 예상되는데, 이것은 의료자원의 지역간 불균형 문제를 가져오고 경쟁력이 취약한 중소병원의 경영악화를 더욱 심화시킬 가능성도 있다.

오늘날 정보화시대에 살고 있는 의료이용자들은 의료관련 정보에의 접근이 훨씬 용이해졌으며 높아진 교육수준과 생활수준으로 과거와 달리 폭 넓은 의료지식과 상식을 갖추고 다양하고 복잡한 의료서비스 욕구를 가지고 있다(유승흠, 1998). 그러므로 의료시장이 개방되어 국제적으로 무한경쟁시대에 생존하고, 성장 발전해야 하는 의료기관으로서 의료이용자들의 의료시장 개방에 대한 태도와 외국병원의 선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 병원경영 전략에 있어서 매우 중요한 일이다.

II. 연구목적과 연구방법

1. 연구의 목적과 의의

연구목적은 연구대상 병원인 S대학교병원(이하 'S병원'이라 한다)에 외래진료를 받기 위하여 내원한 환자들의 인구사회학적 특성과 병원 선택 기준을 조사하고, 의료시장 개방에 대한 찬·반 태도와 그 요인을 알아보고, 실제 의료시장이 개방되었을 경우 외국병원을 이용할 것인지 여부에 대하여 조사하는 것이다.

이 연구의 의의는 2006년부터 개방되는 의료시장 개방과 관련하여 직접 환자들을 대상으로 의료시장 개방에 대한 찬성과 반대에 대한 태도와 의료시장 개방시의 외국병원 선호요인을 조사하였다는 점이다.

2. 연구대상 및 연구방법

연구의 대상은 1일 평균 외래환자 약 5천500명, 입원 병상수 약 1천600병상, 직원 약 3천800명, 전공의와 전임의를 제외한 외래진료 의사(교수)가 약 270명인 서울 소재 S병원을 방문한 외래환자이며 설문조사는 연구자와 병원 직원이 실시하였으며 조사방법은 아래와 같다.

(1) 설문조사는 외래환자 중에서 단순 무작위 추출하여 본인 또는 보호자에게 구조화된 설문지를 주고 직접 기입하게 한 후 수거하였다. 설문지는 500매를 배포하여 463매(회수율 93%)가 수거되었으며 이를 코딩화하여 분석하였다.

(2) 설문조사는 2003년 4월 14일부터 4월 16일 사이에 외래진료를 받기 위하여 대기하고 있거나 채혈실, 약국, 기타 검사실 앞에서 대기하고 있는 환자들을 대상으로 하였다.

3. 설문조사 내용 및 분석방법

설문지는 29문항으로 구성하였으며, 수집된 자료는 각 문항별 척도의 백분율, 평균, 표준편차 등을 EXCEL 프로그램과 SPSS 10.K를 이용하여 분석하였다. 그리고 각 설문 항목에 대하여 ANOVA분석을 하였다. 설문조사 내용은 아래와 같다.

- (1) 인구사회학적 특성 : 성, 연령, 교육, 직업, 소득, 거주지 등
- (2) 병원 선택자와 대중매체의 영향과 병원 선택의 일반적인 기준
- (3) 의료시장 개방에 대한 태도 및 찬성과 반대 요인
- (4) 의료시장이 개방될 경우 외국병원을 이용할 것인지 여부

III. 연구결과

1. 설문 응답자의 인구사회학적 특성

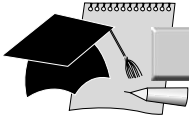
설문 조사에 응답한 환자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다(표1). 남자가 237명(51.5%), 여자가 223명(48.5%)이었으며, 연령은 15세부터 87세까지 분포되었는데, 35~49세 환자가 155명(34.1%)으로 가장

많았고, 교육수준은 대졸 이상이 243명(53.5%)으로써 고학력자가 많았다. 소득수준은 200만원 미만인 143명(33.0%), 200~400만원이 188명(43.4%), 400만원 이상은 102명(23.6%)이었다. 직업을 전업주부, 전문 기술직과 행정사무직, 개인자영업, 서비스 생산직 및 학생 기타 등의 4군으로 나누었을 때 전업주부가 131명(29.6%)으로 가장 많았다(백분율에서 무응답은 제외함, <표1> 이외는 이하 같음).

2. 병원 선택자와 병원 선택의 일반적 기준

병원의 선택자는 본인이 선택한 경우가 48.8%, 부모 형제가 33.0%로 본인이나 가족이 선택한 경우가 81.8%이었다. 병원을 선택함에 있어서 신문이나 TV 등 대중매체의 영향을 받았는가의 질문에는 많은 영향이 31.5%, 약간 영향이 34.0%로써 별로 영향 없음(26.0%)과 전혀 영향 없음(8.5%)보다 높았다.

환자들이 생각하는 일반적인 대학병원의 선택 기준은 <표2>에서 보는 것과 같이 질병에 대한 권위(실력)있는 의사의 유무에 가장 많은 비중을 두었다(1순위에서 76.2%). 그 외는 종합적인 진료와 현대적 의료장비, 명성과 신뢰성, 의사의 상세한 설명의 순이었다. 1순위에서 두 번째와 세 번째로 선정되었던 종합적인 진료와 병원의 명성과 신뢰성이 2순위에서는 첫 번째와 두 번째로 선택되었고, 3순위에서는 현대적인 의료장비를 가장 많이 선택하였다.



〈표1〉 조사 대상 환자의 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

구분		빈도	
성	남자	237	(51.2)
	여자	223	(48.2)
	무응답	3	(0.6)
연령	20세 미만 ^①	5	(1.1)
	20-34세 이하	113	(24.4)
	35-49세 이하	155	(33.5)
	50-64세 이상	124	(26.8)
	65세 이상	57	(12.3)
	무응답	9	(1.9)
교육수준	중졸이하	50	(10.8)
	고졸	161	(34.8)
	대졸	202	(43.6)
	대학원졸 이상	41	(8.9)
	무응답	9	(1.9)
직업	전문직,기술직,행정직	118	(25.5)
	서비스,생산직,농업,기타	102	(22.0)
	개인자영업	92	(19.9)
	전업주부	131	(28.3)
	무응답	20	(4.3)
소득 (가구 월소득)	200만원 미만	143	(30.9)
	20-399만원	188	(40.6)
	400만원 이상	102	(22.0)
	무응답	30	(6.5)
거주지	서울	208	(44.9)
	지방(서울이외)	183	(39.5)
	무응답	72	(15.6)
병원 선택에 대중매체영향	많은 영향	137	(29.6)
	약간 영향	148	(32.0)
	별로 영향 없음	113	(24.4)
	무영향	37	(8.0)
	무응답	28	(6.0)
의료시장 개방에 대한 태도	찬성	247	(53.3)
	반대	160	(6.5)
	생각하지 않음	30	(34.6)
	무응답	26	(5.6)
의료시장 개방시 외국병원을 이용할 것인지에 대한 태도	적극 이용	22	(4.8)
	이용	197	(42.5)
	생각해보지 않음	134	(28.9)
	별로 이용하지 않음	42	(9.1)
	전혀 이용하지 않음	13	(2.8)
무응답	55	(11.9)	
계		463	(100.0)

① 통계분석에서는 20세 미만(최저 15세)은 34세 이하에 포함.

〈표2〉 병원 선택의 일반적인 기준

단위: 명(%)

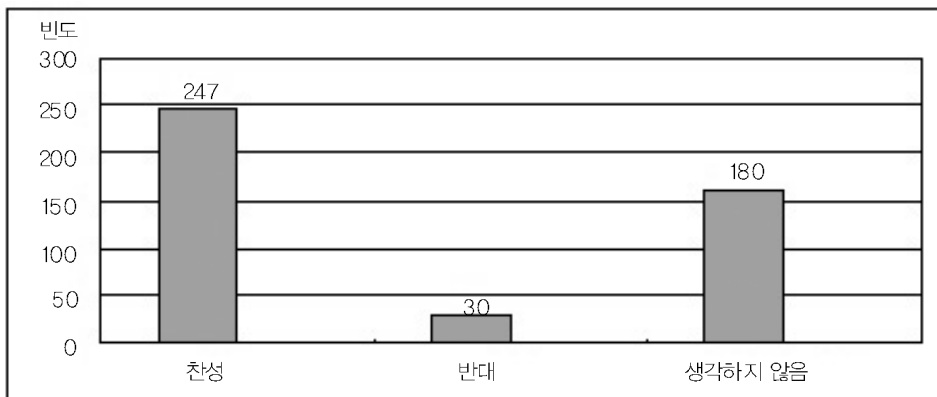
순서	선택 기준	1순위	2순위	3순위	계
1	의사의 권위	343 (76.2)	28 (6.3)	18 (4.1)	389 (29.2)
2	종합진료	41 (9.1)	147 (33.2)	74 (16.9)	262 (19.7)
3	의료장비	12 (2.7)	43 (9.7)	174 (39.6)	229 (17.2)
4	명성,신뢰성	31 (6.9)	105 (23.7)	29 (6.6)	165 (12.4)
5	의사의 설명	16 (3.6)	73 (16.5)	60 (13.7)	149 (11.2)
6	싼 진료비	3 (0.7)	10 (2.3)	34 (7.7)	47 (3.5)
7	직원친절	2 (0.4)	16 (3.6)	25 (5.7)	43 (3.2)
8	대기시간	2 (0.4)	17 (3.8)	17 (3.9)	36 (2.7)
9	편의시설	0 (0.0)	4 (0.9)	3 (0.7)	7 (0.5)
10	기타	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (1.1)	5 (0.4)
소 계		450 (100.0)	443 (100.0)	439 (100.0)	1332 (100.0)
무 응 답		13	20	24	57
계		463	463	463	1389

3. 의료시장 개방에 대한 찬·반태도와 그 요인

(1) 의료시장 개방에 대한 찬·반 태도
S병원 외래환자들을 대상으로 한 설문조사

에서 환자들은 의료시장 개방에 대하여 찬성이 247명(56.5%), 반대 30명(6.9%), 생각하지 않음이 160명(36.6%)이었다(그림1).

〈그림1〉 의료시장 개방에 대한 태도





1) 인구사회학적 특성과 의료시장 개방에 대한 태도

의료시장 개방에 대한 태도를 성별로 보면 남자들은 65.9%가 찬성한데 비해 여자들은 46.6%가 찬성하였다. 연령별에서는 65세 이상 고령에서 67.9%로 가장 많이 찬성하였고, 직업별에서는 전문기술 행정직의 경우 찬성이 67.5%인데 비해 전업주부는 46.4%이었다. 그리고 교육수준과 소득이 높을수록 개방에 찬성하는 비율이 높았다<표3>.

2) 전반적 만족도와 의료시장 개방태도

전반적 만족도¹⁾에서 매우 만족은 7.5%(32명), 만족은 34.5%(148명), 보통은 50.6%(217명), 불만은 6.7%(29명), 크게 불만은 0.7%(3명)였다. 전반적 만족도와 의료시장 개방에 대한 태도를 보면 크게 불만인 경우는 의료시장 개방에 모두 찬성(100.0%)하고 반대한 경우가 없었다. 그러나 의료시장 개방에 찬성한 비율이 매우 만족한 경우(19명, 59.4%)와 만족한 경우(84명, 57.1%)에도 불만인 경우(15명, 53.6%)보다 높고, 매우 만족한 경우에도 의료시장 개방에 대하여 생각하지 않은 비율(28.1%)이 보통(38.4%)이나 불만의 경우(35.7%)보다 낮았다.

3) 대중매체의 영향과 의료시장 개방의 태도

대중매체의 영향 정도와 의료시장 개방에 대한 찬성 태도를 보면 많은 영향 63.6%(84명/132명), 약간 영향 58.6%(85명/145명), 별로 영향없음 52.7%(58명/110명), 무영향 45.9%(17명/37명)였다²⁾. 의료시장 개방에 대한 반대는 영향이 많은 군(3.0%)이 영향이 없는 군(10.8%)보다 낮았다.

(2) 의료시장 개방의 찬성과 반대 이유

1) 의료시장 개방의 찬성 이유

의료시장 개방의 찬성 이유로는 첫 번째가 환자(국민)의 선택권 보장이었으며, 그 외에 권위(실력)있는 의사, 세계적 명성과 신뢰성, 의사의 상세한 설명 등이 주요 이유였다. 진료절차의 편리와 직원의 친절, 편의시설, 현대적 의료장비 등의 요인은 1순위에서는 찬성의 이유로써 순위가 낮았지만 2순위, 3순위로 갈수록 높아졌다<표4>.

2) 인구사회학적 특성별 의료시장 개방 찬성요인

환자들이 의료시장 개방 찬성의 첫 번째 이유로 선택한 환자(국민)의 선택권 보장을 성별로 보면 남자가 67.8%, 여자가 64.3%이었으며, 직업별로 보면 전문 기술 행정직이 66.2%, 개인자영업이 61.0%, 서비스 생산직이 66.0%, 전업주부가 71.8%로 차이가 있었다. 연령별에서는 34세미만이 최저로

1) 전반적 만족도를 매우만족 5점, 만족 4점, 보통 3점, 불만 2점, 매우 불만 1점으로 하여 T 검정한 결과 평균은 3.41, 표준편차는 0.75였음.

2) 463명의 설문응답자 중 본 설문에 무응답한 39명은 비율에서 제외함.

〈표3〉 인구사회학적 특성별 의료시장 개방에 대한 태도

단위: 명(%)

구 분	찬성	반대	생각하지 않음	전체	분산분석		
					F	유의확률	
성별	남	149(65.9)	18(8.0)	59(26.1)	226(100.0)	21.609	0.000
	여	97(46.6)	12(5.8)	99(47.6)	208(100.0)		
	소계	246(56.7)	30(6.9)	158(36.4)	434(100.0)		
	무응답				29		
연령	34세 미만	58(50.0)	12(10.3)	46(39.7)	116(100.0)	1.588	0.191
	35-49세	86(58.9)	7(4.8)	53(36.3)	146(100.0)		
	50-64세	64(55.2)	7(6.0)	45(38.8)	116(100.0)		
	65세 이상	36(67.9)	4(7.5)	13(24.5)	53(100.0)		
	소계	244(56.6)	30(7.0)	157(36.4)	431(100.0)		
	무응답				32		
직업	전문 행정직	77(67.5)	9(7.9)	28(24.6)	114(100.0)	7.579	0.000
	서비스,생산직	45(47.9)	8(8.5)	41(43.6)	94(100.0)		
	개인자영업	60(68.2)	6(6.8)	22(25.0)	88(100.0)		
	전업주부	58(46.4)	6(4.8)	61(48.8)	125(100.0)		
	소계	240(57.0)	29(6.9)	152(36.1)	421(100.0)		
	무응답				42		
교육	중졸이하	16(35.6)	2(4.4)	27(60.0)	45(100.0)	17.023	0.000
	고졸	62(41.3)	14(9.3)	74(49.3)	150(100.0)		
	대졸	133(67.9)	13(6.6)	50(25.5)	196(100.0)		
	대학원졸 이상	33(84.6)	1(2.6)	5(12.8)	39(100.0)		
	소계	244(56.7)	30(7.0)	156(36.3)	430(100.0)		
	무응답				33		
수입	200만원미만	67(50.0)	6(4.5)	61(45.5)	134(100.0)	5.729	0.004
	200-399만원	106(58.6)	17(9.4)	58(32.0)	181(100.0)		
	400만원이상	67(69.8)	6(6.3)	23(24.0)	96(100.0)		
	소계	240(58.4)	29(7.1)	142(34.5)	411(100.0)		
	무응답				52		
계				463			



〈표4〉 의료시장 개방 찬성 이유

단위: 명(%)

순서	찬성 이유	1순위	2순위	3순위	계
1	선택권 보장	176 (66.2)	18 (7.1)	13 (5.2)	207 (26.9)
2	의사의 권위	49 (18.4)	123 (48.2)	18 (7.3)	190 (24.7)
3	명성, 신뢰성	18 (6.8)	39 (15.3)	53 (21.4)	110 (14.3)
4	의사의 설명	9 (3.4)	38 (14.9)	34 (13.7)	81 (10.5)
5	의료장비	4 (1.5)	9 (3.5)	59 (23.8)	72 (9.3)
6	진료절차 편리	3 (1.1)	15 (5.9)	38 (15.3)	56 (7.3)
7	직원의 친절	4 (1.5)	8 (3.1)	19 (7.7)	31 (4.0)
8	편의시설	0 (0.0)	4 (1.6)	13 (5.2)	17 (2.2)
9	기타	3 (1.1)	1 (0.4)	1 (0.4)	5 (0.7)
소 계		266 (100.0)	255 (100.0)	248 (100.0)	769 (100.0)
무응답 ^㉔		197	208	215	620
계		463	463	463	1389

㉔ 무응답 : 무응답과 의료시장 개방에 반대하는 빈도를 합함.

62.9%이었으며 35~49세가 최고로 69.6%이었다. 교육수준별로 보면 고졸이 71.6%로 가장 높았고 중졸 이하는 50.0%로 가장 낮았다.

3) 의료시장 개방 반대 요인

의료시장 개방의 반대 이유로는 비싼 진료비가 가장 많았으며, 의료의 공공성 훼손, 국내 자본 유출, 환자의 상품화 가능성, 국내 의료 산업 경쟁력 부족 등이 주요 이유였다(표5).

4. 의료시장이 개방될 경우 외국병원을 이용할 것인지 여부

(1) 의료시장 개방시 외국병원 이용

외국병원의 적극 이용은 5.4%(22명), 이용

은 48.3%(197명), 생각해보지 않음은 32.8%(134명), 별로 이용하지 않음은 10.3%(42명), 전혀 이용하지 않음은 3.2%(13명)이었다(그림 2).

(2) 전반적 만족도와 외국병원 이용

전반적 만족도와 외국병원 이용의 관계를 보면, 매우 만족한 경우에는 적극 이용이 10.0%, 이용이 43.4%이었고, 만족한 경우에는 적극 이용이 2.8%, 이용이 41.5%이었으나, 크게 불만인 경우에는 이용하지 않겠다고 한 경우가 없이 적극 이용(66.7%)과 이용(33.3%)만 선택하였는데 만족도가 높을수록 외국병원의 이용을 생각하지 않은 비율이 높아지는 경향을 보였다.

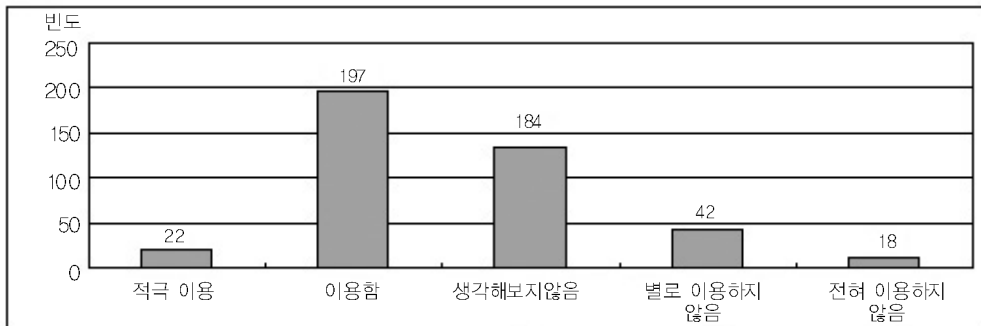
〈표5〉 의료시장 개방 반대 이유

단위: 명(%)

순서	반대 이유	1순위	2순위	3순위	계
1	비싼 진료비	22 (50.0)	1 (2.4)	1 (2.4)	24 (18.8)
2	자본유출	6 (13.6)	9 (21.4)	3 (7.1)	18 (14.1)
3	공공성 훼손	5 (11.4)	8 (19.0)	7 (16.7)	20 (15.6)
4	경쟁력 부족	4 (9.1)	6 (14.3)	5 (11.9)	15 (11.7)
5	시기상조	3 (6.8)	7 (16.7)	5 (11.9)	15 (11.7)
6	선진국 압력	1 (2.3)	9 (21.4)	4 (9.5)	14 (10.9)
7	환자상품화	3 (6.8)	2 (4.8)	15 (35.7)	20 (15.6)
8	외국의사 싫음	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (4.8)	2 (1.6)
9	기타	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
소 계		244 (100.0)	42 (100.0)	42 (100.0)	128 (100.0)
무응답 ^③		419	421	421	1261
계		463	463	463	1389

③ 무응답 : 무응답과 의료시장 개방에 찬성하는 빈도를 합함.

〈그림2〉 의료시장 개방시 외국병원 이용



(3) 대중매체의 영향과 외국병원 이용
 대중매체의 많은 영향을 받은 군에서는 외국병원의 적극 이용과 이용의 합이 53.3%,

영향이 없는 군에서는 적극 이용과 이용의 합이 55.6%였다.



IV. 고 찰

1. 의료시장 개방에 대한 태도 및 찬성과 반대 요인

(1) 의료시장 개방에 대한 태도

환자들은 의료시장의 개방에 대해서 찬성 56.5%, 반대 6.9%, 생각하지 않음이 36.6%이었다. 생각하지 않음을 제외한 찬성과 반대만으로 보면 의료시장 개방에의 찬성이 89.2%, 반대가 10.8%이었다. 그런데 생각해 보지 않았다고 응답한 사람들도 개방에 찬성하는 쪽으로 기울 가능성이 많다. 왜냐하면 교육수준과 생활수준의 향상은 권리의식의 향상과 더불어 더 많은 선택의 기회를 갖게 되기를 선호하게 될 것이기 때문이다. 따라서 의료서비스에 있어서도 더 많은 선택의 기회를 갖기를 원하고 더 좋은 의료기관을 선택하려고 할 것으로 생각된다.

인구사회학적 특성별로 보면 성별과 연령, 교육수준, 직업, 소득수준, 서울과 지방에 관계없이 찬성이 반대보다 많았는데, 교육과 소득수준이 높을수록 의료시장 개방에 찬성하고 있는 것으로 조사되었다. 직업적으로는 개인 자영업과 전문·기술 행정직에서 찬성률이 높았고, 전업주부와 서비스 생산직 등에서 상대적으로 낮았다.

전반적 만족도와 의료시장 개방에 대한 태도를 보면 크게 불만인 경우는 의료시장 개방에 모두 찬성하고 의료시장 개방에 반대한 경우가 없었다. 그러나 매우 만족한 경우와 만족

한 경우에도 의료시장 개방에 찬성한 비율이 불만인 경우보다 높고, 매우 만족한 경우에도 의료시장 개방에 대하여 생각하지 않은 비율이 보통이나 불만의 경우보다 낮은 것으로 보아서 환자들은 만족도와 관련 없이 의료시장 개방에 찬성하고 있는 것으로 생각된다.

대중매체의 영향 정도와 의료시장 개방에 대한 찬성 태도를 보면 대중매체의 영향이 많을수록 의료시장 개방에 찬성하였다.

(2) 의료시장 개방의 찬성 요인과 반대 요인
의료시장 개방의 찬성 이유로서 첫째가 의료에 대한 환자(국민)의 선택권 보장이었다. 그 외에 세계적 명성과 신뢰성, 의사의 상세한 설명, 현대적 의료장비 등이 주요 찬성 요인이었다. 반대의 첫째 이유는 비싼 진료비 때문이었는데, 국내 자본의 외국으로의 유출이나 의료의 공공성 훼손 등의 요인보다 훨씬 높았다.

환자들이 의료시장 개방의 반대 이유로 환자를 상품화할 가능성과 의료의 공공성 훼손, 비싼 진료비를 많이 선택한 것과 찬성의 이유로 의료의 선택권 보장을 가장 많이 선택한 것을 보면 환자들은 이미 의료를 상품으로 생각하고 있는 것으로 생각된다.

따라서 의료시장 개방은 시대의 흐름(DDA)에 따라 어쩔 수 없이 개방되는 것이기는 하지만, 환자(국민)들은 이미 의료에 대한 선택권으로서 의료시장의 개방을 선호하고 있는 것으로 생각된다. 경제자유구역 등에 의

국병원이 개설한 병원의 의료의 우수성과 이용상의 편리함 등이 인식되면, 정부에서 내국인들에게 국내의 외국병원 이용을 제한하더라도 환자(국민)들의 요구에 의해 자유이용이 불가피하게 될 것으로 예상된다.

그리고 의료시장 개방 찬성 이유로서 의사의 상세한 설명과 현대적 의료장비도 비교적 높은 비중을 두었는데, 환자들이 진료내용에 대한 상세한 설명을 원하고 있으며, 질병의 진단과 치료에 있어서 첨단 의료장비에 대한 의존성이 높은 것을 잘 알고 있는 것으로 생각된다.

2. 의료시장이 개방될 경우 외국병원을 이용할 것인지 여부

의료시장 개방시 외국병원의 적극 이용과 이용의 합은 53.7%, 별로 이용하지 않음과 전혀 이용하지 않음의 합은 13.5%, 생각해보지 않음은 32.8%이었다. 생각하지 않음을 제외한 이용과 이용하지 않음만으로 보면 외국병원의 이용이 79.9%, 이용하지 않음이 20.1%이었다.

전반적 만족도와 외국병원 이용과의 관계를 보면 크게 불만인 환자들은 이용하지 않겠다고 한 경우가 없었다. 그리고 불만인 경우에는 적극이용과 이용의 합계가 70.4%이었는데 비해 만족인 경우는 적극이용과 이용의 합계가 44.3%이었다. 의료서비스에 불만인 경우에는

외국병원을 더 적극적으로 이용할 것으로 예상된다.

3. 외국병원 선택 요인

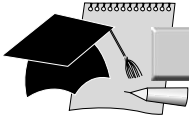
의료시장 개방시의 외국병원 선택 요인으로 환자들은 권위(실력)있는 의사를 첫 번째로 선택하고(환자의 선택권 보장은 외국병원의 선택 요인이 아니고 의료시장 개방의 찬성 이유임), 그 외에 세계적 명성과 신뢰성, 의사의 상세한 설명, 현대적 의료장비, 편리한 진료절차 등을 주요 요인으로 선택하였다. 그런데 S병원 고객만족팀(CRM팀)이 조사한 것에서도 의료진의 기술과 전문성을 가장 중요한 것으로 보고하여 같은 결과를 보여 주었다.

V. 결 론


환자들의 의료시장 개방에 대한 태도에서 생각하지 않음을 제외한 찬성과 반대만으로 보면 의료시장개방의 찬성이 89.2%, 반대가 10.8%이었는데, 교육수준과 소득수준이 높을수록 찬성률이 높았다. 찬성의 가장 큰 이유는 의료에 대한 환자(국민)의 선택권 보장이었으며, 반대의 주된 이유는 비싼 진료비 때문이었다.³⁾

병원 선택요인과 관련하여 의료시장 개방의 찬성 이유를 보면 환자들이 가장 중요하게 생

3) 반대의 빈도가 30명으로 전체 응답자(463명)의 6.9%에 불과하여 반대의 요인을 일반화하기에 한계점이 있다.



각하는 것은 의사의 권위(실력)였으며, 그 외에 명성과 전통, 신뢰성, 종합적인 진료와 현대적인 의료장비, 의사의 상세한 설명 등이 중요한 요인이었다. 그런데 이러한 요인들은 의료의 질 보장과 관련이 있는 것이므로 결국, 환자들이 의료시장 개방에 찬성하는 이유는 의료의 질을 보장받을 수 있기 때문인 것으로 생각된다. 따라서 의료시장 개방시 찬성 이유 중에서 가장 많이 선택한 환자(국민)의 선택권 보장도 의료의 질을 보장받기 위하여 다양한 선택권을 가지려는 권리 의식으로 생각된다.

향후에는 일반인들을 대상으로 의료시장 개방시의 외국병원 선택요인을 연구하여 일반화시키는 노력이 필요할 것으로 생각된다. 2004

참 / 고 / 문 / 헌

- 경제자유구역의 지정 및 운영에 관한 법령. 법률 제6916호, 2003.5.29, 재정경제부
- 노인철, 박영택, 남은우, 권경희. 의료시장 개방에 따른 의료서비스 경쟁력 강화방안. 한국보건사회연구원, 1996
- 문영전, 의료서비스 개방에 따른 대응방안 연구. 한양대학교 행정대학원, 1994
- 유승흠, 병원경영 이론과 실제. 수문사, 1998
- 환자만족도 조사(2002년도 하반기). 서울대학교병원, 2002.12.27