

족한 의료진과 시설로 인해 병원이 유리한 위치에서 환자들을 진료하다 보니 의료서비스를 등한시 한 것이다. 하지만 병원이 언제까지 오는 환자만 받아 진료하는 시대가 계속되지 않는다. 병원은 포화상태를 맞고 있는 반면 환자는 갈수록 줄고 있기 때문이다.

이제는 환자가 찾아가는 병원으로 환골탈태 해야 한다. 여기에는 반드시 의료 질과 수준 높은 서비스가 따라야 한다. 병원이나 의사들의 좋은 이미지만 갖고는 사랑 받을 수 없다. 의료 질 개선 없이는 병원의 이미지 개선은 쉽지 않다는 것이다. 의료질과 의료서비스 향상에는 병원인 모두가 자율적으로 나서지 않으면 어렵다.

내년부터는 보건복지부가 의료기관 평가에 임상 질 지표 평가 방식을 도입하는 등 적극 나선다고 한다. 시설과 인력, 장비 등 외양과 함께 진료수준을 평가, 병원들의 의료질과 서비스를 높이겠다는 취지이다. 물론 국민들이 그 결과를 상시적으로 보고 활용할 수 있도록 홈페이지도 운영한다.

복지부의 계산은 환자와 보호자들이 명성이나 입소문에만 의존하지 않고, 실질적인 기준을 갖고 병원을 선택하는데 유용한 정보로 활용하도록 하겠다는 것이다. 이에따라 상대적으로 실력에 비해 브랜드 파워가 부족했던 병원들은 도약의 기회가 될 수도 있다. 늦었지만 잘한 정책이다.

임상질 평가제의 도입은 병원 간 경쟁의 서막이기도 하다. 의료 질과 서비스 경쟁을 통해 차별화가 이뤄지기 때문이다. 하지만 병원입장에서는 앞으로 다가올 환자부족 시대를 대비한 '백신 처방' 이기도 하다. 병원들이 임상 질 평가에 단순히 '울며겨자 먹기' 식으로 호응해서는 안될 이유이기도 하다. 병원들은 평가에 대비하기보다는 스스로 자긍심을 갖고 의료의 질을 높이고 의료서비스를 향상시키기 위한 대책을 꾸려 나가야 것이다.

병원만큼 인간의 희로애락이 스며있는 곳은 없다. 의사만큼 사람을 웃게 하고 울리는 직업은 없다. 앞으로 병원이 위기를 겪게 된다면 그것은 환자 감소가 아니라 의료의 질과 서비스 부실일 것이다. 병원사람들은 절대적 기관인 병원의 질적 부실이 곧 국민 건강에 직접적인 영향을 미치는 점을 깊이 인식해야 한다.

안에서 밖을 보면 보이는 것만 볼 수 있을 뿐이다. 병원과 구성원들은 밖에서 전체와 보면서 의료 질과 서비스 향상에 매진해야 할 것이다. 병원이 사랑받기 위해서는 무엇보다도 의료의 질과 의료 서비스가 국민의 피부에 와 닿아야 하기 때문이다. 국민들이 병원에서 인술(仁術)을 느끼도록 해야 한다. **KHA**

