

## 군 의료기관 이용 경험자의 군 의료서비스에 대한 인식

황병덕<sup>1</sup>, 임복희<sup>1\*</sup>, 최 령<sup>2</sup>

<sup>1</sup>부산가톨릭대학교 병원경영학과, <sup>2</sup>인산병원

### Cognition of Military Hospital Services according to Experience of Military Hospital Services for Serviceman

Byung-Deog Hwang<sup>1</sup>, Bock-Hee Im<sup>1\*</sup>, Ryoung Choi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dept. of HCM Catholic University of Pusan, <sup>2</sup>Insan Hospital

#### <Abstract>

This study has been conducted to estimate the degree of cognition of military hospital services according to experience of military hospital services for serviceman, and to find out some factors affecting the medical services satisfaction.

Questionnaires were given to 600 persons during October 5th though 24th 2009. All 600 questionnaires distributed affair, but 343 cases were collected.

Statistical analysis methods used in this dissertation are t-test, Logistic Regression Analysis and other basic statistics such as frequency, percentage, and standard deviation using SPSS ver, 17.0.

Results of the study are as follows:

The satisfaction of the treat a patients' to compared military hospital and private hospital was providing free medical treatment for serviceman. The dissatisfaction of the treat a patients' to compared military hospital and private hospital was army doctors treated his very unfriendly. The level of medical treatment to providing military hospital was very low cognition for serviceman.

In conclusion, to increase the preference of the military hospital is level of private hospital health care level of should be to developed. More support to financial should provide for medical workforce and setting of cutting edge medical equipment in the military hospital. Military hospital is should be competition with private hospital. Also should be improve the quality of military medical service.

---

**Key Words : Military Hospital, Private Hospital, Serviceman, Medical Service**

## I. 서론

일반기업이 경영방식을 과학적인 기법을 도입하여 다양한 방법으로 조직운동을 변화시키기 위해 노력할 때에도 병원조직은 과거의 전통적인 관리 운영 방식을 유지하고 있어 병원조직의 운영 특성이 가장 보수적이고 권위적이라는 비난을 많이 받아왔다. 그러나 오늘날의 병원조직은 병원이 처한 내·외부적인 환경, 즉 병원간의 치열한 생존경쟁, 수요부족, 의료소비자의 높은 기대수준, 병원재무구조의 악화, 시설과 장비의 고급화로 비용증가 등의[1] 요인을 극복하기 위한 교육지책으로 효율적인 병원경영을 위한 경영기법들을 도입하기 시작하여 병원의 관리운영형태가 많이 개선되고 있다. 효율적인 병원경영의 운용을 위하여 수도권의 거대 병원들을 필두로 이제는 지방의 병원들까지 고객중심의 경영을 표방하여 병원경영의 핵심요인으로 삼고 있는 형국이며 이는 환자 중심의 고객 서비스, 장비의 현대화, 병원정보관리시스템의 구축 등 병원서비스 등 병원경영의 전반에 걸쳐 고객의 만족도를 높이기 위한 병원의 고객지향주의 마케팅 전략을 활발하게 추진하고 있다[1].

병원들의 이러한 노력으로 의료소비자들이 의료 서비스 품질에 대한 직접적인 평가는 어렵지만 환자를 고객으로 인지하는 고객지향주의 마케팅 전략이나 병원을 방문하여 이용하게 되는 각종 의료 시설이나 복지시설들을 경험함으로써 의료서비스의 질적인 요소를 제외한 병원의 거의 모든 부문을 평가하는 안목을 가지게 된 소위 '똑똑한 소비자'가 많이 생겨났다. 소비자의 안목이 높아질수록 병원조직도 서비스의 경쟁력을 강화하기 위한 다양한 방안들을 모색하기 위한 대안마련에 심혈을 기울이고 있는 실정이다.

일반적으로 의료서비스 이용 행태(utilization behavior)는 환자가 의료서비스를 이용하는 과정에 관한 행태로써 협의로는 증상이 있을 때 진단을

받고 적절한 치료방안을 찾기 위한 질병 행태(illness behavior)를 의미한다. 의료서비스 이용 행태는 광의로는 아무런 증상이 없을 때 질병을 예방하고 찾아내기 위한 건강 행태(health behavior)와 이미 정의된 질병이 있을 때 건강을 되찾고 질병의 진행을 중지시키기 위해 치료를 받는 환자역할 행태(sick-role behavior)를 동시에 내포하는 개념이다[2]. 이러한 의료서비스 이용 행태 모형은 다양한 의료기관을 자유롭게 선택할 수 있는 일반인들에게는 의료이용에 영향을 미치는 요인의 상대적 비중과, 의료이용의 적정여부의 파악 그리고 개인 또는 구성원의 의료이용 양상을 변화시킬 수 있다는 장점 때문에 많이 활용되고 있다. 그러나 군 조직에서의 의료이용행태는 조직의 특성상 증상이 있을 때 진단을 받고 적절한 치료방안을 찾기 위한 질병 행태(illness behavior)로 협의의 의료서비스 이용 행태(utilization behavior)의 관점에서는 그 보장성이 매우 뛰어난 조직이다. 또한 군 조직은 오늘날 국가적 관심사의 하나인 의료의 형평성(equity) 즉, 의료이용의 형평성(equity in utilization)과 의료서비스에 대한 접근성의 형평성(equity in access)[3] 모두에서 완전히 보장된 흔하지 않은 조직중의 하나로 질병의 치료적 관점에서는 의료보장이 완전한 조직으로서의 장점을 가지고 있다.

이러한 장점을 가지고 있는 조직이 군 의료기관임에도 불구하고 군 의료기관을 바라보는 병사들의 시선은 그다지 긍정적이지만은 아니 한데 그 이유는 다음과 같이 분석되고 있다. 군병원은 민간 병원과 달리 장병의 건강권을 보장하여야 하는 국가의 책임을 위탁 수행하는 조직으로 오로지 봉사 와 사명감을 가지고 군병원을 이용하는 장병들이 만족할 수 있는 의료서비스를 더욱 능동적으로 창출하여 제공하여야[4][5]함에도 불구하고, 군병원의 고객은 단기 군복무자인 현역병으로 의무 복무기간 동안은 군 지휘계통에 따라 질환에 이환된 병

사의 대부분은 군병원에 유입되었으며 진료비 또한 무료라는 이점이 있어 민간병원보다 안정적인 고객확보로 민간병원이 추구하는 만큼 의료조직 구조의 변화나 의료 서비스의 질적 개선 향상을 위한 노력을 등한시 해 왔다[6].

2004년 4월 30일부터 시행된 현역병에 대한 건강보험제도는 현역병이 민간병원을 이용하는데 있어서 치료비의 부담을 상당부분 덜어주게 되어[7] 현역병의 민간의료기관 이용 장벽이 매우 낮아지게 되었다. 따라서 이제 군 병원은 현역병들이 군 병원과 민간병원 중 어떤 기관을 선택할 것인지의 고민을 할 때 100% 무료진료가 아닌 본인부담금 한도 안에서 무료진료라는 비용측면에서 종전보다 상당히 감소된 유인요소를 지니게 되어[6] 민간병원과 경쟁하여야 하는 처지에 놓이게 되었으며, 군의 행정적인 측면에서도 현역병 건강보험제도는 현역병이 외출·외박 또는 휴가를 시행하는 기간만이 아닌 부대생활을 하는 동안에도 본인이 원할 시에는 부대장의 승인을 득하여 민간병원의 진료를 받을 수 있도록 보장하고 있어 민간병원 선택의 폭이 그 만큼 넓어지게 되었다[8].

이제 군 병원은 과거에 비하여 현저하게 높아진 군내 인권신장, 입대 전 사회에서 경험한 수준 높은 의료서비스와 현대화된 의료시설의 이용으로 높아진 안목과 기대치 등으로 군병원은 이제 변화하지 않으면 병사들로부터 철저하게 외면당할 처지에 놓이게 되었다. 실제로 국방부[9]에서도 현역병사의 민간의료 이용이 증가하는 이유로 군 병원의 의료수준이 낮다는 인식확산 그리고 입원 및 수술기피 현상, 의료사고 책임소재 등의 문제로 환자 본인 희망시 외부병원으로 전원조치를 하는 등의 군의관 진료자세가 소극적으로 변화되어 나타나는 현상으로 파악하고 있다.

이에 본 연구는 군병원이 존재하는 이유와 목적은 양질의 의료서비스를 통한 병사의 건강보호 및 향상 이므로 군병원을 이용한 경험이 있는 현역병

들이 인식하고 있는 군병원의 진료서비스 수준에 대하여 분석함으로써 군병원의 의료서비스 수준을 파악하여 군 병원의 진료서비스 향상에 도움을 줄 수 있는 기초 자료를 제시하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상 및 자료수집 기간

연구 대상은 경상남·북도와 경기도에서 근무하고 있는 육군 현역병을 대상으로 하였다. 연구도구는 설문지로 자기기입식으로 설계하여 자료를 수집하였다. 설문지의 배부는 연구자가 해당부대의 지휘관에게 설문의 취지를 설명한 후 본 연구의 목적에 동의하는 지휘관이 병사들에게 설문지를 배부한 후 작성된 설문지를 회수하여 연구자에게 발송하는 우편회수 방식을 이용하였다.

자료의 수집기간은 2009년 10월 5일부터 10월 24일까지 20일간 이었으며 600부를 배부하여 565부를 회수(회수율 94.2%)하였으나 최종분석 대상이 된 것은 343부이었다.

### 2. 측정변수

본 연구에 사용된 설문지의 구성 내용은 다음과 같다.

- 1) 일반적 특성(계급, 연령, 학력, 경제상태, 가족 구성 중 형제순위, 계급)
- 2) 군병원의 외래이용 경험
- 3) 군병원의 이용의 만족사항, 불만족 사항 및 군병원이 개선하여야 할 사항
- 4) 군병원과 민간병원의 비교시 군병원의 각 부문별 진료서비스수준(진료수속 등 행정서비스 4문항, 진료환경서비스 5항목, 진료시설서비

스 4항목, 군의관의 진료서비스 3항목, 간호장교의 간호서비스 2항목, 의료기사 서비스 2항목, 의무병의 서비스 2항목)으로 구성하였다. 진료수준별 인식은 Likert 5점 척도로 구성하여 '훨씬 좋음(5점)', '비교적 좋음(4점)', '비슷함(3점)', '비교적 못함(2점)', '훨씬 못함(1점)'으로 구성하였다.

### 3. 분석방법

자료 통계분석은 한글 SPSS 17.0을 이용하여 일반적 특성, 의료이용형태, 군병원이용시 만족사항·불만사항 및 개선점은 빈도분석과  $\chi^2$ -test를 하였고, 군병원의 각 부문별 진료수준은 ANOVA 분석을 하였으며, 외래이용에 영향을 미치는 변수를 알아보기 위하여 로지스틱회귀분석(logistic regression analysis)을 실시하였다.

## III. 결과

대상자의 복무기간 중 군병원의 외래이용경험은 60.7%이었고, 계급별로는 상병이 73.8%, 병장 65.9%, 일병 61.0% 그리고 이등병이 44.2%로 통계

적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.000$ ). 계급구성에 서는 일병이 32.2%로 가장 많았고, 이등병 26.0%, 상병 25.7% 그리고 병장 16.1% 순이었다<표 1>.

군병원의 외래이용 경험 중 연령에서는 21세가 32.9%, 22세가 32.1%로 통계적으로 유의하게 높았고( $p<.000$ ). 학력에서는 4년제 대학 이상이 58.4%로 가장 많았으며 학력이 높을수록 통계적으로 유의하게 높았다( $p<.044$ ). 월소득은 300만원 이상이 49.9%로 가장 많았고 형제순위는 첫째가 52.2%로 가장 많았다<표 2>.

군병원과 민간병원의 비교시 군병원 이용의 만족사항으로는 '무상진료 제공'이 전체의 90% 이상으로 높았으며, 이등병 93.9%, 병장 93.3%, 일병 92.8% 그리고 상병 87.9% 순이었다. 계급에 따라서 이등병은 '군의관의 친절과 자세한 설명(29.2%)', '환자를 위한 편의성(15.4%)', '행정절차의 간소화 및 신속성(13.9%)' 순이었다. 일병은 '간호장교의 친절과 자세한 설명(17.1%)', '환자를 위한 편의성(13.5%)' 그리고 '군의관의 친절과 자세한 설명(12.6%)' 순이었다. 상병은 '간호장교의 친절과 세심한 배려(14.0%)'이외에는 모두 낮았다. 병장은 '간호장교의 친절과 세심한 배려(13.3%)', '군의관의 친절과 자세한 설명(11.7%)' 순이었다. 항목 중 '의료진간의 협조체계'가 가장 낮았다<표 3>.

<표 1> 복무기간 중 군병원 외래 이용 경험

구분	단위 : 명(%)				
	이등병	일병	상병	병장	계
군병원 외래이용경험*					
없음	82(55.8)	71(39.0)	38(26.2)	31(37.1)	222(39.3)
있음	65(44.2)	111(61.0)	107(73.8)	60(65.9)	343(60.7)
계	147(26.0)	182(32.2)	145(25.7)	91(16.1)	565(100.0)

\*  $p<.001$  by Chi-square test.

<표 2> 일반적 특성에 따른 군 의료기관 외래이용 경험

단위 : 명(%)

구분	이등병	일병	상병	병장	계
나이(세)**					
19	12(18.5)	21(18.9)	6(5.6)	1(1.7)	40(11.7)
20	26(40.0)	45(40.5)	28(26.2)	11(18.3)	110(32.1)
21	15(23.1)	31(27.9)	45(42.1)	22(36.7)	113(32.9)
22 이상	12(18.5)	14(12.6)	28(26.2)	26(43.3)	60(17.5)
학력*					
고졸	3(4.6)	11(9.9)	11(10.3)	5(8.3)	30(8.7)
전문대학재학졸업	21(32.3)	30(27.0)	40(37.4)	22(36.7)	113(32.9)
대학재학졸업	41(63.1)	70(63.1)	56(52.3)	33(55.0)	200(58.4)
가계월소득(만원)					
200 이하	15(23.1)	17(15.3)	17(15.9)	13(21.7)	62(18.1)
200-300	13(20.0)	37(33.3)	35(32.7)	25(41.7)	110(32.1)
300 이상	37(56.9)	57(51.4)	55(51.4)	22(36.7)	171(49.9)
형제순위					
첫째	33(50.8)	49(44.1)	61(57.0)	36(60.0)	179(52.2)
둘째	27(41.5)	49(44.1)	42(39.3)	22(36.7)	140(40.8)
셋째이상	5(7.7)	13(11.7)	4(3.3)	2(3.3)	24(7.0)
계	65(19.0)	111(32.4)	107(31.2)	60(17.5)	343(100.0)

\* p<.05\*\*, p<.001 by Chi-square test

<표 3> 군병원과 민간병원 비교시 군병원이용의 만족사항(복수응답)

단위 : 명(%)

구분	이등병 (n=65)	일병 (n=111)	상병 (n=107)	병장 (n=60)
무료진료 제공	61(93.9)	103(92.8)	94(87.9)	56(93.3)
군의관의 친절과 자세한 설명	19(29.2)	14(12.6)	5(4.7)	7(11.7)
간호장교의 친절과 세심한 배려	6(9.2)	19(17.1)	15(14.0)	8(13.3)
기타 직원의 친절한 태도	-	3(2.7)	4(3.7)	-
의료기기와 의료장비의 우수성	3(4.6)	7(6.3)	3(2.8)	4(6.7)
행정절차의 간소화 및 신속성	9(13.9)	9(8.1)	8(7.5)	3(5.0)
사생활의 보호	3(4.6)	3(2.7)	6(5.6)	1(1.7)
의료진간의 협조체계	1(1.5)	-	1(0.9)	-
민간병원과 협력체계	4(6.2)	3(2.7)	4(3.7)	1(1.7)
환자를 위한 편의성	10(15.4)	15(13.5)	4(3.7)	4(6.7)
병실환경의 청결도 및 위생상태	2(3.1)	6(5.4)	6(5.6)	1(1.7)
충분한 치료기간의 확보	4(6.2)	4(3.6)	6(5.6)	3(5.0)

<표 4> 군병원과 민간병원 비교시 군병원이용의 불만족사항(복수응답)

단위 : 명(%)

구분	이등병 (n=65)	일병 (n=111)	상병 (n=107)	병장 (n=60)
군외관의 불친절과 자세한 설명미흡	24(36.9)	49(44.1)	58(54.2)	40(66.7)
간호장교의 불친절과 세심한 배려미흡	6(9.2)	10(9.0)	5(4.7)	6(10.0)
기타 직원의 불친절한 태도	13(20.0)	31(27.9)	20(18.7)	19(31.7)
의료기기와 의료장비의 낙후	13(20.0)	33(29.7)	26(24.3)	13(21.7)
행정절차의 복잡성과 지연처리	17(26.2)	41(36.9)	38(35.5)	19(31.7)
사생활의 보호 미흡	3(4.6)	4(3.6)	4(3.7)	1(1.7)
의료진간의 협조체계 미흡	2(3.1)	4(3.6)	4(3.7)	5(8.3)
민간병원과 협력체계 미비	2(3.1)	11(9.9)	12(11.2)	11(18.3)
환자를 위한 편의성 미비	13(20.0)	24(21.6)	24(22.4)	11(18.3)
병실환경의 청결도 및 위생상태 미비	8(12.3)	9(8.1)	13(12.1)	9(15.0)

군병원과 민간병원의 비교시 군병원 이용의 불만족 사항으로는 ‘군외관의 불친절과 자세한 설명 미흡’이 가장 높았으며 계급이 높을수록 높게 나타났는데 이등병(36.9%), 일병(44.1%), 상병(54.2%) 그리고 병장(66.7%) 순으로 높았다. 그 다음은 ‘행정 절차의 복잡성과 지연처리’로 나타났는데 이등병(26.2%), 병장(31.7%), 상병(35.5%) 그리고 일병(36.9%) 순으로 높았다. 기타의 순으로 ‘의료기기와 의료장비의 낙후’, ‘환자를 위한 편의성 미비’, ‘기타 직원의 불친절한 태도’ 등으로 나타났다. 불만족 사항 중 가장 낮은 것이 ‘사생활의 보호미흡’과

‘의료진간의 협조체계 미흡’으로 나타났다<표 4>.

군병원과 민간병원의 비교시 군병원이 시급하게 개선하여야 할 사항으로는 ‘군외관의 친절 및 자세한 설명’ ‘군외관의 의료기술’ 그리고 ‘의료기기 및 의료장비의 수준’ 순으로 나타났다. 군외관에 대한 불만과 의료기기와 장비의 낙후성에 대하여 병사들이 개선하여야 할 시급한 사항으로 인지하고 있는 반면, ‘간호장교의 친절 및 세심한 배려’에 대해서는 가장 낮게 나타나 간호에 대해서는 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 군병원과 민간병원 비교시 군병원이 시급하게 개선하여야 할 사항(복수응답)

단위 : 명(%)

구분	이등병 (n=65)	일병 (n=111)	상병 (n=107)	병장 (n=60)
군외관의 의료기술	18(27.7)	51(48.7)	45(42.1)	32(53.3)
의료기기 및 의료장비의 수준	17(26.2)	31(27.9)	28(26.2)	14(23.3)
군외관의 친절 및 자세한 설명	20(30.8)	51(48.7)	54(50.5)	38(63.3)
간호장교의 친절 및 세심한 배려	1(1.5)	8(7.2)	7(6.5)	5(8.3)
기타 직원의 친절성	9(13.9)	23(20.7)	10(9.4)	14(23.3)
의료진간의 협조체계	2(3.1)	3(2.7)	7(6.5)	11(18.3)
행정절차의 간소화 및 신속성	12(18.5)	27(24.3)	28(26.2)	22(36.7)
편의시설의 확충	14(21.5)	27(24.3)	26(24.3)	7(11.7)
병실의 청결상태	7(10.8)	3(2.7)	8(7.5)	6(10.0)
기타 시설물의 청결상태	5(7.7)	6(5.4)	12(11.2)	-

<표 6> 군병원과 민간병원의 비교 시 군병원의 진료 수준

(단위 : M±SD)

구분	이등병 (n=65)	일병 (n=111)	상병 (n=107)	병장 (n=60)	F값(p)
행정서비스	1.754±1.263	1.847±1.185	1.645±1.168	1.400±.942	2.058 (.106)
진료환경 서비스	1.908±1.182	2.072±1.204	1.916±1.133	1.650±1.102	1.720 (.163)
진료시설 서비스	1.939±1.171	1.856±1.220	1.813±1.100	1.683±1.112	.539 (.656)
군외관의 진료서비스	2.213±1.463	1.647±1.109	1.654±1.182	1.542±1.088	3.098 (.027)
간호장교의 서비스	2.750±1.345	2.478±1.354	2.710±1.421	2.300±1.406	1.657 (.176)
의료기사의 서비스	2.336±1.290	2.135±1.326	2.168±1.232	2.033±1.340	.636 (.593)
의무병의 서비스	2.154±1.326	1.982±1.293	2.009±1.321	1.667±1.189	1.580 (.194)

<표 7> 군병원의 외래 이용에 영향을 미치는 요인

요인	B	S.E	Wals	p	Exp(B)
계급	.399	.094	18.130	.000	1.490
연령	-.061	.100	.378	.538	.941
학력	-.230	.149	2.392	.122	.794
소득수준	.130	.117	1.242	.265	1.139
형제순위	-.044	.140	.100	.752	.957
(상수)	.062	.565	.012	.913	1.064

$\chi^2 = 24.167(.000)$

군병원을 민간병원과 비교하였을 때 인식되는 군병원의 진료수준은 전반적으로 매우 낮게 나타났다. '간호장교의 간호서비스'만이 5점 만점의 절반인 2.5점 보다 높았다. 군외관의 진료서비스 수준에 대한 인식은 계급이 높을수록 낮게 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<.027). 군병원의 진료수준에 대한 인식은 인적요인(군외관, 간호장교, 의료기사, 의무병)보다 진료 행정과 시설 요인(진료 수속 등 행정서비스, 진료환경, 진료시설)에서 만족도가 매우 낮게 나타나 군병원에 대한 병사들의 인식을 파악할 수 있었다<표 6>.

군병원의 외래이용에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 다중 로지스틱회귀분석을 시행한 결과 계급이 높을수록 군 병원의 외래이용이 통계

적으로 유의하게 높았으며(p<.000), 연령과 학력이 낮을수록 형제순위와 소득수준은 높을수록 외래이용에 영향을 미치는 것으로 나타났다<표 7>.

#### IV. 결론 및 제언

군 병원을 이용한 경험이 있는 현역병을 대상으로 군병원의 진료서비스 수준에 대한 인식을 분석하였는데 그 결과와 의미는 다음과 같다.

군 병원은 군 조직의 일부로서 군이 가지고 있는 특유의 폐쇄성으로 인하여 그 실상이 외부에 잘 노출되지 않으며, 외부의 변화에 능동적으로 대

처하지 못하는 특성을 가지고 있다. 그 예로 외부의 병원들은 고객중심의 경영을 표방하여 고객지향주의의 마케팅 전략을 수립하여 고객의 확보는 물론 충성도 높은 고객을 선점하기 위한 노력에 심혈을 기울이고 있다. 하지만 군 병원조직은 장병의 건강권을 보장하여야 하는 국가의 책임을 위탁 수행하는 조직으로 국민에 대한 봉사와 사명감을 가지고 군병원을 이용하는 장병들이 만족할 수 있는 의료서비스를 더욱 능동적으로 창출하여 제공하여야[4][5]할 사명이 있는 조직이다. 때문에 군의 내·외적인 환경변화, 장병들의 의료서비스에 대한 기대와 욕구의 변화를 고려하고 군내 의무병과의 정체성과 위상확보를 위하여 필연적으로 변화와 발전의 목소리를 내어야[10] 함에도 불구하고 그 노력을 찾기가 힘들다.

국방부[9]의 자료에 의하면 최근 5년간 군병원의 외래환자 수는 증가추세를 보이고 있는데 이는 사단 및 연대급 진료요건 및 시설의 노후화 등으로 단순 외래진료환자의 군병원 직접 방문이 증가하고 있으며 과거에 비하여 군내 인권의 향상, 신세대 장병들의 질병예방 및 건강증진 요구 증가에 따른 것으로 분석하고 있다. 2006년 군병원 외래환자 진료과목별로는 정형외과 21.1%, 신경외과 10.9%로 근골격계 환자 비중이 약 30%인데 이는 훈련 및 운동량이 많음으로 인한 근골격계 질환이 다수를 이루는 군 질환의 특성 때문인 것으로 분석하고 있으며 그 다음으로는 내과 14.9%, 피부과 10.3% 그리고 치과 9.5%순으로 나타났다고 밝히고 있다. 군 병원의 입원환자 수는 2003년 이후 계속 감소추세를 보이다가 2006년에는 2005년에 비하여 약 9.8% 증가하였지만 군병원의 입원환자 수가 감소하는 이유는 다음과 같다. 첫째, 군병원의 의료시도가 지속적으로 언론에 보도됨에 따라 군병원의 의료수준이 낮다는 인식의 확산으로 입원 및 수술을 기피하고 있고 둘째, 2004년 4월 30일 현역병 건강보험시행에 따라 민간의료시설의 이용이

증가하고 있으며 셋째, 의료사고 책임소재 등의 문제로 군의관의 진료자세가 소극적으로 변화하여 환자 본인의 희망시 외부의 민간병원으로 전원조치를 하기 때문으로 분석하고 있다. 이렇듯 국방부는 군병원에 대한 병사의 인식도나 그 실상에 대하여 파악하고 있지만 이러한 문제점을 해소하기 위한 방안을 어느 정도 마련하고 있는지 외부인으로서 가능하기는 매우 어려운 실정이다.

본 연구에서 나타난 군병원의 외래이용 경험은 60.7%로 계급이 높을수록 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<.000$ ). 김영신[8]에서는 군병원의 외래이용 경험률이 81.6%로 매우 높았으나, 이광희[11]의 연구에서는 군병원 이용 경험률은 41.7%로 본 연구에 비하여 낮았다. 군병원과 민간병원의 비교시 군병원 이용의 만족사항은 '무상진료 제공'이 각 계급에서 평균 90%를 상회하여 가장 높았다. 여타 항목은 계급별 차이가 있었지만 만족도가 그다지 높지는 않았는데 그 다음 순으로 이등병은 '군의관의 친절과 자세한 설명(29.2%)', 일병은 '간호장교의 친절과 자세한 설명(17.1%)', 상병은 '간호장교의 친절과 세심한 배려(14.0%)', 그리고 병장은 '간호장교의 친절과 세심한 배려(13.3%)' 이었다. 제시한 항목 중 '의료진간의 협조체계'가 가장 낮았다. 이와 같은 결과에서 군병원은 무상진료라는 장점을 제외하고는 거의 모든 부분에서 병사들이 만족하지 못하고 있었다.

군병원과 민간병원의 비교시 군병원 이용의 불만족사항은 의료시설이나 진료환경보다는 의료인력에 대한 불만이 높게 나타났다. 특히 군의관에 대한 불만이 높았는데 '군의관의 불친절과 자세한 설명 미흡'이 계급이 높을수록 높게 나타나 이등병(36.9%), 일병(44.1%), 상병(54.2%) 그리고 병장(66.7%) 순으로 높았다. 그 다음은 '행정절차의 복잡성과 지연처리'로 나타났는데 이등병(26.2%), 병장(31.7%), 상병(35.5%) 그리고 일병(36.9%) 순으로 높았다. 이러한 결과는 군병원과 민간병원의 비교



시 군병원이 시급하게 개선하여야 할 사항으로 연계되어 나타났는데 그 결과는 '군외관의 친절 및 자세한 설명' '군외관의 의료기술' 그리고 '의료기기 및 의료장비의 수준' 순으로 나타났다. 군외관에 대한 불만과 의료기기와 장비의 낙후성에 대하여 병사들이 개선하여야 할 시급한 사항으로 인지하고 있는 반면, '간호장교의 친절 및 세심한 배려'에 대해서는 가장 낮게 나타나 간호에 대해서는 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 군병원을 민간병원과 비교시 군병원의 진료수준 인식은 5점만점에 2.5점을 넘긴 항목은 '간호장교의 간호서비스' 항목이 유일하였으며 '군외관의 진료서비스'에 대한 만족도는 계급이 높을수록 통계적으로 유의하게( $p < .027$ ) 낮게 나타났다.

이와 같이 나타난 군병원에 대한 낮은 인식도를 해결하기 위한 방안을 다음과 같이 제시하고자 한다. 군 조직은 전시를 대비하여 평시에 유지하고 있는 조직이므로 현역병에 대하여 건강권 확보를 위한 의료보장 강화와 전투력 보존이라는 두 가지 목적을 달성하기 위하여 군 의료수준을 민간의료수준으로 발전시켜 현역병이 군병원을 선호할 수 있도록 해야 한다[11]. 황해진[12]이 이미 지적한 바와 같이 군병원에 대한 불신은 낙후된 시설과 장비때문이기도 하지만 본 연구에서는 나타난 결과는 김문수[13]가 지적한 대로 의료진의 불친절과 진료의 불성실이 가장 큰 이유이다. 따라서 현역병의 군병원에 대한 선호도를 높이기 위해서는 군 의료수준을 민간의료수준으로 발전시키기 위한 지속적인 노력이 필요하다. 이러한 노력의 일환으로 군외관의 의식전환이 무엇보다도 필요한데 군외관이란 신분은 국방의 의무를 마치기 위한 목적보다는 진정한 의료인으로서 순간순간마다 최선을 다한다는 의료인으로서의 투철한 소명의식으로 무장한 자만이 군외관으로서 임용을 하여야 할 것이며 임용된 군외관도 지속적으로 꾸준히 정신교육을 실시하여 의료인으로서의 본분을 망각하지 않도록

하는 노력이 병행되어야 할 것이다. 또한 현재 군에서 추진하고 있는 「군 병원의 현대화사업」을 조기에 완료하여야 할 것이며 더불어 군 의료인력의 확충과 첨단의료장비의 도입 등 적극적인 재원투자가 필요하며, 고객관계관리를 시행하여야 한다. 군병원도 일반병원과 경쟁하도록 외부에 의료서비스평가를 의뢰하고 그 결과를 적극 수용하도록 하여 의료서비스의 질적 개선 향상을 위한 노력이 필요하며[6] 군병원 스스로가 변화를 꾀하기 위한 몸부림을 칠 때 비로소 병사들의 지지와 신뢰를 얻을 수 있을 것임을 인식하여야 할 것이다.

## 참고문헌

1. 윤미례(2000), 의료서비스의 고객만족 및 재이용의도에 대한 영향요인 연구, 숙명여자대학교 경영대학원 석사학위논문.
2. 권명오(2006), 합리적 의료이용 지원 서비스를 통한 다빈도 수진자의 의료이용 행태 변화, 고신대학교 보건대학원 석사학위논문.
3. 윤여경(2008), 의료이용에서의 형평성 분석 및 정책대안 연구, 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
4. 박정(2001), 환자들의 기대 내용에 기초한 군병원 서비스에 대한 환자만족도 측정 도구 개발, 의무요람, Vol.17;95-103.
5. 김학빈(2003), 군병원 입원환자의 의료서비스 만족도 향상방안에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
6. 황병덕(2010), 현역병사의 의료이용 경험에 따른 진료의료기관 선택의향, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.10(4);247-256.
7. 백은숙(2006), 군 의료복지 개선방안에 대한 연구, 대전대학교 경영행정사회복지대학원 석사학위논문.

8. 김영신(2006), 현역병 건강보험제도 시행에 따른 병원 이용행태에 관한 연구, 건양대학교 보건복지대학원 석사학위논문.
9. 국방부(2007), 국방통계연보( I ), pp.287-290.
10. 이인희(2005), 좋은 군 병원 만들기, 의무요람, Vol.21;169-178.
11. 이광희(2007), 현역병의 민간의료기관 선호도 관련요인 분석, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
12. 황해진(2005), 군 병원시설 현대화는 이렇게 이루어 졌다, 의무요람, Vol.21;93-104.
13. 김문수(2008), 현역병 건강보험 이용에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원석사학위논문.

접수일자 4월 22일

심사일자 6월 13일

게재확정일자 6월 20일