

척추질환환자의 전문병원과 일반병원의 병원선택요인

황세인, 이해종*, 김진경**, 조우현***, 김지만****, 강혜영*****†

연세대학교 보건대학원, 삼성서울병원,
연세대학교 보건과학대학 보건행정학과*,
건양대학교 병원관리학과**, 연세대학교 의과대학 예방의학교실***,
연세대학교 대학원 보건학과, 보건정책 및 관리연구소****,
연세대학교 보건대학원, 의과대학 보건정책 및 관리연구소*****†

<Abstract>

Hospital attributes considered by patients with spinal diseases in choosing speciality or general hospitals

Se-In Hwang, Hae-Jong Lee*, Jin-Kyung Kim**, Woo-hyun Cho***,

Ji-man Kim****, Hye-Young Kang*****†

Graduate School of Public Health, Yonsei University, Samsung Hospital,

Dept. of Health Administration, Yonsei University,*

*Dept. of Hospital Management, Konyang University**,*

*Dept. of Preventive Medicine, College of Medicine, Yonsei University***,*

*Dept. of Public Health, Institute of Health Services Research, Yonsei University Graduate School****,*

*Graduate School of Public Health, Institute of Health Services Research, Yonsei University*****†*

The present study was conducted to assess relative importance of hospital attributes considered by patients with spinal diseases in choosing specialty or general hospitals. A total of 230 patients hospitalized with spinal diseases in sampled study sites, including 2 specialty and 2 general hospitals, participated in a self-administered questionnaire survey from April 26 through May 8 2007. Patients were asked to rate the degree of agreement on each of the 15

* 투고일자 : 2010년 3월 3일, 수정일자 : 2010년 5월 7일, 게재확정일자 : 2010년 5월 24일

† 교신저자 : 강혜영, 연세대학교 보건대학원, 의과대학 보건정책 및 관리연구소,
전화 ; (02)2228-1521, E-mail ; hykang@yuhs.ac

attributes on a 5-point Likert-type scale (1 : strongly disagree, 5 : strongly agree) for which they chose the hospital because of that specific attribute. Based on a Factor analysis, the attributes were grouped into 4 : facility and environment, accessibility, interpersonal factor, and credibility.

Both patient groups from specialty (mean scale score ; 3.75) and general hospitals (3.62) commonly considered 'credibility' to be the most important attribute, followed by 'facility and environment (3.05 and 3.21).' Logistic regression analysis showed that men(Odds ratio(OR)=0.333) and those with monthly income of ≥ 4 million won (OR=0.298) were less likely to choose specialty hospitals. Age groups of 30 to 39 years old (OR=5.140) and ≥ 60 years old(OR=4.761), and professionals (OR=5.207) tended to choose specialty hospitals. Patients expressing more importance on 'facility and environment' attribute were less likely to use specialty hospitals (OR=0.571), whereas those emphasizing 'accessibility' were more likely to use specialty hospitals(OR=1.487).

The findings of significant difference in patient's demographic characteristics and consideration in hospital attributes would contribute to have a better understanding on patient's choice behaviour and to develop strategy to improve patient's satisfaction.

Key words : Choice behavior, Hospital, Patient satisfaction

I. 서 론

최근 우리 나라 의료시장은 대형병원의 증가, 기업병원의 의료시장 진출, 의료시장 개방 등 많은 변화를 겪고 있다. 이러한 환경변화는 경쟁력이 취약한 일부 의료기관의 경영악화에 영향을 미쳤다. 특히, IMF 외환위기 하에서는 중산층이 없어진다는 현상이 의료 산업에도 나타나 중소병원의 경영난이 보다 두드러졌다. 그 결과, 2002년 우리나라 의료기관 도산률은 12.4%였으며, 2002년 폐업한 중소병원의 77.5%가 100병상 미만의 소규모 의료기관이었다 (보건복지부, 2004).

이러한 의료시장의 환경변화에 대응하고 경영난을 극복하기 위해 최근 우리 나라 중

소병원들이 많이 사용하는 경영전략 가운데 하나로 진료부문의 전문화 전략을 들 수 있다. 병원 전문화는 Porter가 제시한 세 가지 경쟁우위전략인 원가우위전략, 차별화 전략, 집중화 전략 중 집중화 전략에 해당 된다 (Porter, 1980). 병원의 집중화 혹은 전문화 전략은 경쟁력 있는 분야만을 선택하여 핵심역량을 집중함으로써 자원과 인력의 낭비를 줄이고 의료의 고비용 구조를 개선한 전문화된 병원으로의 전환을 의미한다 (김미선 등, 2006 ; 보건복지부, 2006). 전문병원은 환자가 접근하기 쉽고 병원의 인력이나 규모가 작기 때문에 효율적으로 관리할 수 있으며 의사결정이 빠르기 때문에 급변하는 환경과 다원화된 소비욕구에 적절히 대응하기 쉬운 장점이 있다. 또한 표준화 되고 집중적인 의료서비스를 통해 불필요한 진료과목의 신설과 의료자원 소모를 최소화하고 재원일수를 단축시킴으로써 경영수익의 효율화를 가져올 수 있을 것으로 기대 하고 있다(건강보험심사평가원 2006 ; 박선희, 2006).

정부에서도 의원과 대형병원 중심의 의료체계, 중소병원 경영위기, 의료수요의 변화 및 의료시장의 경쟁심화 등에 대한 대응방안으로 양질의 의료서비스를 제공할 수 있는 경쟁력 있는 전문병원의 도입 필요성을 공감하고 있다. 이에 따라 전문병원을 제도적으로 도입하기 위한 전문병원 시범사업을 2005년 7월부터 2006년 6월까지 실시한 바 있다(보건복지부, 2006). 일부 연구결과, 전문병원이 3차 의료기관의 진료수준을 지향 하고 있고 실제 일부 전문병원은 3차 의료기관의 진료수준 이상이거나 유사한 진료를 하고 있는 것으로 평가되고 있다(김미선 등 2006 ; 설상철, 2004). 특히, 산부인과와 정형외과 전문병원의 출현에 따라 종합전문요양기관의 입원 및 외래환자가 감소하고 있어 전문병원은 종합전문요양기관과 경쟁관계로 인식되고 있다(동아일보, 2006 ; 설 상철, 2004; 조선일보, 2002). 외국에서 이루어진 일부 선행연구에서는 전문병원 이용 환자들이 일반병원 환자에 비해 서비스 만족도가 높게 관찰되기도 했다(Greenwald 등, 2006 ; Anderson 등, 2002)

과거 우리 나라 의료소비자들은 일반적으로 중소병원에 대한 불신이 커 대형종합병원에 대한 의존도가 매우 높았다. 따라서, 효율적인 의료전달체계가 시행되지 않는 고 질적인 문제를 안고 있었다. 그러나, 전문병원으로 전환된 중소병원의 이용도 증가는 종합전문요양기관의 환자 쏠림현상을 막고 필요이상의 고가 의료서비스 이용을 줄임에 따라 국가전체의 의료비지출을 줄이고 의료전달체계의 균형을 유지할 수 있는 긍정적인 결과를 가져올 것으로 기대한다. 그러나, 의료소비자들의 전문병원 선택 이유, 전문 병원에 대한 기대 및 만족도, 전문병원 이용의 저해요인 등 전문병원 이용과 관련된 실 증적 연구가 부족하여, 보다 효과적으로 전문병원 이용을 향상시킬 전략 수립의 근거가

취약한 실정이다.

따라서, 이 연구에서는 동일 상병을 가진 환자 중 일반병원 (종합전문요양기관) 대신 전문병원을 이용한 환자의 병원선택요인을 조사하여 전문병원 이용의 촉매 혹은 저해 요인을 파악하고 전문병원 이용도 향상을 위한 전략 수립의 근거를 제시하고자 수행되었다. 2005년 7월~2008년 1월 동안 보건복지부 전문병원 시범사업 대상인 6개 진료 과목, 4개 질환 중 척추질환 전문병원에 국한하여 연구를 수행하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

서울 시내에 위치한 척추질환 전문병원 2곳(A, B 병원)과 일반병원 2곳(C, D 병원)을 임의 선정하여 척추질환으로 입원한 환자를 대상으로 2007년 4월 26일부터 5월 8일까지 설문조사를 시행하였다. 척추전문병원 A는 300명상 이상의 대형 척추전문병원이고 B는 80명상 규모의 소형척추전문병원이다. 일반병원은 종합전문요양기관으로 C는 700명상 규모이며, D는 1300명상 규모의 대형병원이다.

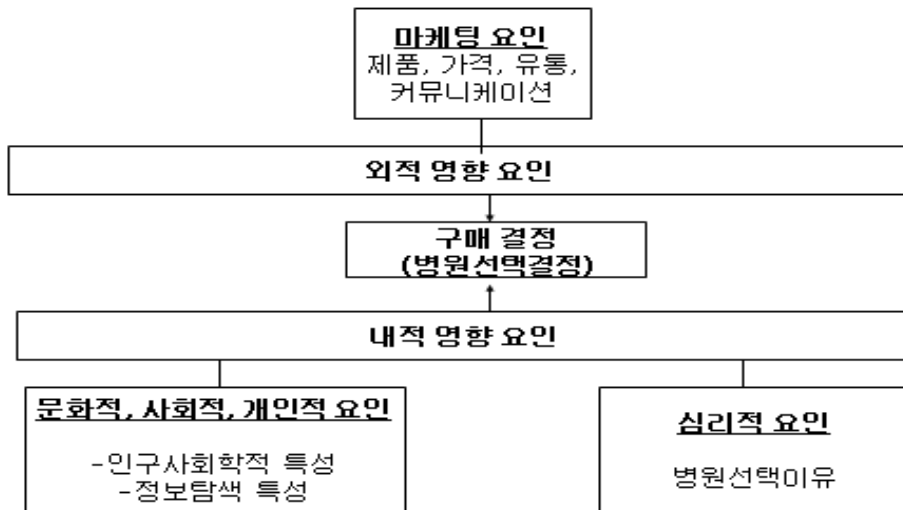
설문조사방법은 자기기입식을 원칙으로 하였으나, 자기 기입식이 어려운 일부 노인환자들에 대해서는 면접법을 병행하였다. 설문 조사기간 동안 해당 병원에 척추질환으로 입원해 있는 환자 전수를 조사대상으로 정의하였으며, 이 중 설문조사 참여에 동의하는 자를 대상으로 조사하였다. 그 결과, 총 230명이 설문조사에 참여하였는데, 이 중 무응답이나 불성실한 응답으로 자료 분석에 사용할 수 없는 29명의 응답을 제외한 201명(87.4%) 대상으로 최종 분석하였다. 병원별 최종분석대상자는 전문병원인 A병원 58명, B병원 51명이고, 일반병원인 C 병원 51명, D 병원 41명이었다. 설문조사는 각 환자별로 퇴원 전날 이루어졌다, 일반병원의 경우 일일 퇴원환자 수가 전문병원에 비해 적어 36명(39%)은 외래 내원한 환자 중 방문일로부터 6개월 이내에 퇴원한 환자의 입원 당시 병원선택요인에 대하여 설문조사하였다.

2. 설문조사 내용 및 도구

이 연구의 설문지는 연구의 개념적 틀(그림 1)에 포함된 변수들의 문항으로 구성되었다. 연구의 개념적 틀은 소비자행동모델에 근거하였다(유필화 등, 1997). 소비자행동모델에 의하면 제품의 구매결정에 영향을 주는 요인을 크게 외적 영향 요인과 내적

영향 요인으로 구분하고 있으며, 외적요인은 제품 생산자의 마케팅 요인 (제품, 가격, 유통, 커뮤니케이션 등)으로 정의된다. 내적 요인은 구매자의 문화적, 사회적, 개인적 요인과 심리적 요인으로 구성된다. 이 연구에서는 전문병원 이용 환자의 병원선택결정 요인을 구명하는 것이 연구목적이므로 소비자행동모델의 내적 영향 요인에 초점을 맞추었다. 따라서, 구매자의 문화적, 사회적, 개인적 요인은 조사대상자의 인구사회학적 특성과 정보탐색 특성으로 정의하였다. 인구사회학적 특성에는 성, 연령, 교육수준, 가계소득, 직업, 보험자유형, 거주지, 본인이 느끼는 건강상태를 포함하였다. 정보탐색 특성에는 ‘병원에 대한 주요 정보원,’ ‘병원선택 정보 탐색 노력 정도,’ ‘병원선택 주체’를 포함하였다.

심리적 요인은 병원선택이유로 정의하였으며, 구체적인 요인들은 관련 문헌고찰을 통해 개발되었다 (유승엽 등, 2006 ; 정승연 등, 2005 ; 윤여룡, 2003 ; 이윤영, 2003 ; 김용란 등, 2000; 박현희, 1998; 이인경, 1997 ; 박군제, 1994 ; 조우현 등, 1992 ; 김성연, 1987). 가령, 조우현 등의 의료소비자 행동분석 이론에



<그림 1> 소비자행동 모델

의하면 입원해야 할 질환을 가진 환자들의 의료기관 선택기준을 전문적인 병원, 규모가 큰 병원, 현대적인 시설 및 장비, 실력 있는 의사, 유명한 병원, 친절한 서비스로 제시

하고 있다 (조우현 등, 1999). 병원선택이유 항목별로 ‘척추질환으로 이 병원을 선택한 사유’를 5점 척도(전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그렇다, 매우 그렇다)로 응답하였다.

3. 자료 분석방법

척추질환으로 입원한 환자의 인구사회학적 특성, 정보탐색 특성, 병원선택 시 고려요인에 대해 병원유형별(전문병원, 일반병원)로 차이가 있는지 알아보기 위해 카이 검정과 t 검정을 하였다. 다변량 로지스틱 회귀분석을 이용하여 일반병원 대신 전문병원 선택에 독립적인 영향을 미친 병원 선택 고려 요인을 규명하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 인구사회학적 특성

병원유형(전문병원 혹은 일반병원)별로 환자의 인구사회학적 특성에 차이가 있는지 관찰하기 위해 카이 검정을 하였다. 그 결과, 교육 수준, 본인이 느끼는 건강상태, 직업의 종류가 병원유형별로 유의한 차이가 있었다(표 1). 전문병원 입원환자의 교육수준은 일반병원 입원환자에 비해 유의하게 높았고(대졸이상 비율 : 전문병원-48.6%, 일반병원-32.6%, $p < 0.05$), 본인이 건강하다고 느끼는 환자의 비율도 유의하게 높았다(34.9%, 26.1%, $p < 0.05$). 직업을 사무직, 자영업, 전문직, 기타로 구분하여 종류별 분포를 비교한 결과, 사무직의 비율은 병원유형별로 유사하였으나(26.6%, 26.1%), 자영업(18.4%, 8.7%)과 전문직(22.0%, 4.3%)의 비율은 각각 전문병원 입원환자에서 유의하게 높았다. 그 외 기타로 분류된 직업에 속하는 환자 비율은 전문병원(33.0%)에 비해 일반병원(60.9%)이 약 2배 높았다.

전체 조사대상자들의 진단명 분포는 척추디스크 50.9%, 척추협착증 28.3%, 기타 20.8%로 척추디스크가 가장 많았다. 전문병원은 척추디스크 54.3%, 척추협착증 31.9%, 기타 13.8%이었고, 일반병원은 척추디스크 46.8%, 척추협착증 23.9%, 기타 29.2%로 병원유형별 진단명의 분포는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

특성	구분	전체 (n=201)	전문병원 (n=109)	일반병원 (n=92)	χ^2 값
성	남	92(45.8)	44(40.4)	48(52.2)	2.802
	여	109(54.2)	65(59.6)	44(47.8)	
연령	30세 미만	27(13.4)	11(10.1)	16(17.4)	9.371
	30-40세 미만	34(16.9)	26(23.8)	8(8.7)	
	40-50세 미만	51(25.4)	27(24.8)	24(26.1)	
	50-60세 미만	43(21.4)	21(19.3)	22(23.9)	
	60세 이상	46(22.9)	24(22.0)	22(23.9)	
교육수준	고졸이하	118(58.7)	56(51.4)	62(67.4)	5.279*
	대졸이상	83(41.3)	53(48.6)	30(32.6)	
월평균 가계소득	200만원 미만	64(31.8)	35(32.1)	29(31.5)	0.060
200-400만원	400만원 이상	97(48.3)	53(48.6)	44(47.8)	
	400만원 이상	40(19.9)	21(19.3)	19(20.7)	
직업	사무직	53(26.4)	29(26.6)	24(26.1)	22.975**
	자영업	28(13.9)	20(18.4)	8(8.7)	
	전문직	28(13.9)	24(22.0)	4(4.3)	
	기타 [†]	92(45.8)	36(33.0)	56(60.9)	
보험자 유형	건강보험	158(78.6)	85(78.0)	73(79.3)	0.095
	의료급여	38(18.9)	21(19.3)	17(18.5)	
	기타	5(2.5)	3(2.7)	2(2.2)	
거주지	서울, 경기	154(76.6)	84(77.1)	70(76.1)	0.027
	지방	47(23.4)	25(22.9)	22(23.9)	
본인이 느끼는 건강상태	건강하지 않음	36(17.9)	13(11.9)	23(25.0)	6.186*
	보통	103(51.2)	58(53.2)	45(48.9)	
	건강함	62(30.9)	38(34.9)	24(26.1)	

* : p<.05, ** : p<.001

†기타 : 주부, 무직, 학생 등

2. 정보탐색 특성

정보탐색 특성은 병원선택주체, 병원선택 시 주요정보원, 병원선택 시 정보탐색을 위한 노력 정도를 조사하였다. 전문병원과 일반병원 입원 환자 간에 병원선택주체와 병원

선택 시 주요정보원은 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 반면, 일반병원에 비해 전문병원 입원환자는 정보탐색을 위한 노력을 많이 하는 것으로 분석되었다(표 2). 즉, 전문병원 입원 환자의 경우 병원선택 시 정보탐색 노력 정도가 ‘보통’ 이상인 비율은 81.6%인데 반해, 일반 병원 입원환자는 65.2%이었다 ($p < 0.05$).

<표 2> 연구대상자의 정보 탐색 특성

특성	구분	전체(%) (n=201)	전문병원(%) (n=109)	일반병원(%) (n=92)	χ^2 값
병원선택 주체	본인	99(49.3)	56(51.4)	43(46.7)	2.550
	가족, 친척	76(37.8)	42(38.5)	34(37.0)	
	다른 병의원 의료진	23(11.4)	9(8.3)	14(15.2)	
	기타	3(1.5)	2(1.8)	1(1.1)	
주요 정보원	가족, 친구, 이웃의 권유	134(66.7)	76(69.7)	58(63.5)	2.210
	다른 병의원 의료진	35(17.4)	15(13.8)	20(21.7)	
	매스미디어	32(15.9)	18(16.5)	14(15.2)	
정보탐색 노력정도	전혀 하지 않음	17(8.5)	10(9.2)	7(7.6)	20.121*
	별로하지 않음	35(17.4)	10(9.2)	25(27.2)	
	보통	78(38.8)	51(46.8)	27(29.4)	
	많이 함	55(27.3)	34(31.2)	21(22.8)	
	매우 많이 함	16(8.0)	4(3.6)	12(13.0)	

*: $p < .05$

3. 병원 선택 이유

척추질환으로 입원한 병원을 선택한 이유 중 특성이 비슷한 것을 동일 요인으로 분류하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인의 결정방식은 고유치(Eigen value)가 1 이상인 것을 기준으로 하였고 요인 회전방식은 varimax 회전방법을 사용하였다. 그 결과, 15 문항은 총 4개 요인군으로 구분되었으며, 4개 요인군은 전체 분산의 99.8%를 설명하였다(표 3, 강현철 등, 2006).

요인군 1에 포함된 변수는 병원시설 및 환경의 청결성, 병원의 편의시설, 행정 절차의 간편성으로 ‘시설과 환경’ 요인으로 정의하였다. 요인군 2에 관련된 변수는 짧은 진료 및 입원 대기기간, 저렴한 진료비용, 병원까지의 거리와 교통으로 ‘접근성’을 반영하는 것으로 해석하였다. 요인군 3에 관련된 변수는 의사의 친절성, 간호사와 직원의 친절성, 병원에 아는 사람의 근무, 응급상황에 대한 신속한 대처로 ‘대인서비스’ 요인으로 명명하였다. 요인군 4의 변수는 척추질환 수술을 많이 하는 병원, 병원의 유

<표 3> 병원 선택 이유에 대한 요인분석 결과

병원선택이유	요인 1 시설과 환경	요인 2 접근성	요인 3 대인 서비스	요인 4 신뢰성	분산(%)
병원시설과 환경의 청결성	0.790				49.3
병원의 편의시설	0.731				
행정적인 절차의 간편성	0.625				
짧은 진료 및 입원 대기기간		0.710			20.5
저렴한 진료비용		0.602			
병원까지의 거리와 교통		0.525			
의사의 친절성			0.756		16.3
간호사와 일반직원의 친절성			0.658		
병원에 아는 사람의 근무			0.545		
응급상황에서의 신속대처			0.512		
척추수술을 많이 하는 병원				0.795	13.7
병원의 유명도				0.772	
의료장비와 기술의 현대성				0.653	
새로운 서비스				0.604	
의사의 실력과 의술				0.560	

명도, 의료장비와 기술의 현대성, 새로운 서비스, 의사의 실력과 의술로 ‘신뢰성’ 요인으로 정의하였다.

전문병원과 일반병원 입원환자 모두 공통적으로 병원 선택 이유로 ‘신뢰성 요인’을 가장 높게 고려하는 것을 알 수 있었다(전문병원 3.75, 일반병원 3.62: 5점 척도로 측정되었으며 점수가 높을수록 병원선택이유로 동의 정도가 높음을 의미한다). 두 번째로 높게 고려하는 요인은 ‘시설 및 환경요인’ (3.05, 3.21)이며, 접근성 요인을 가장 적게 고려하는 것으로 분석되었다 (2.61, 2.56). 이들 요인군에 대한 t-검정 결과, 4개 요인군 모두 전문병원과 일반병원 입원 환자 간에 병원 선택 시 고려요인으로 유의한 차이가 관찰되지 않았다(표 4).

세부 항목별 관찰결과, 전문병원 입원 환자의 경우 ‘척추질환 수술을 많이 하는 병원이어서(4.02)’와 ‘의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서(4.00)’가 자신의 척추질환 치료를 위해 해당 병원을 선택한 가장 큰 이유로 응답하였다. 반면, ‘병원에 아는 사람이 있어서(2.20)’와 ‘의료비가 적게 들어서(2.39)’는 병원 선택 이유로 가장 낮은 점수로 나타났다. 일반병원 입원환자의 경우, 병원선택이유로 가장 높은 척도 점수를 보여 준 항목은 ‘의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서(4.21)’로 전문병원 입원환

<표 4> 병원유형별 병원 선택 이유 비교

변수내용	평균±표준편차		t 값
	전문병원	일반병원	
시설 및 환경요인	3.05±0.79	3.21±0.83	1.380
병원시설과 환경이 청결하고 위생적어서	3.27±0.96	3.46±0.97	1.401
병원 편의시설이 잘되어 있어서	2.97±0.93	3.16±0.99	1.394
예약, 접수, 수납 등 행정적 절차가 간편해서	2.89±0.88	2.98±0.93	0.703
접근성 요인	2.61±0.73	2.56±0.78	-0.475
진료 및 입원까지의 대기 기간이 짧아서	2.80±0.98	2.66±0.99	-1.028
의료비가 비교적 적게 들어서	2.39±0.89	2.25±0.83	-1.178
거주지, 직장과 거리가 가깝거나 교통 편리해서	2.62±1.07	2.76±1.39	0.785
대인서비스 요인	3.04±0.75	2.95±0.71	-0.872
의사가 친절하고 성의가 있어서	3.37±1.06	3.34±0.97	-0.194
간호사와 직원이 친절하고 성의가 있어서	3.58±0.98	3.45±0.91	-0.966
병원에 아는 사람이 있어서	2.20±1.11	1.78±1.18	-2.584**
응급 및 위험상황 발생 시 대처가 가능해서	2.99±0.91	3.20±1.09	1.519
신뢰성 요인	3.75±0.77	3.62±0.60	-1.310
척추질환 수술을 많이 하는 병원이어서	4.02±0.88	3.51±0.99	-3.881***
병원이 많이 알려져 있고 유명해서	3.76±0.98	3.79±0.84	0.244
의료장비와 기술이 훌륭하고 현대적이어서	3.66±0.99	3.77±0.89	0.761
다른 병원에 없는 새로운 서비스가 있어서	3.28±1.01	2.80±1.01	-3.343**
의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서	4.00±0.92	4.21±0.75	1.807*

* : p<.1, ** : p<.05, *** : p<.001

5점 척도(1 : 전혀 그렇지 않다, 2:그렇지 않다, 3:보통이다, 4:그렇다, 5:매우 그렇다)

자와 동일하였다. 그러나, 그 다음으로 높은 점수 항목은 ‘병원이 많이 알려져 있고 유명해서(3.79)’와 ‘의료장비와 기술이 훌륭하고 현대적이어서(3.77)’로 전문병원 이용자와 응답에 차이가 있었다. 한편, 일반병원 이용 환자에게서 가장 낮은 점수로 표현된 병원선택 이유는 전문병원 환자와 마찬가지로 ‘병원에 아는 사람이 있어서(1.78)’ ‘의료비가 적게 들어서(2.25)’였다.

동일 세부항목에 대해 전문병원과 일반병원 입원 환자 간에 병원선택요인으로서 동의 정도에 차이가 있는지를 분석한 결과, 일부 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 관찰되었다. 첫째, 대인서비스 요인 중 ‘병원에 아는 사람이 있어서’가 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉, 전문병원 입원환자가 일반병원 환자에 비해 병원 선택 시 병원에 아는 사람이 있는지에 대한 고려가 더 높았다 (2.20 vs. 1.78, p<0.05). 신뢰성

요인에 포함된 5개 세부항목 중 3개에 있어 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 전문병원 입원 환자는 일반병원 입원환자에 비해 ‘척추질환 수술을 많이 하는 병원이어서 (4.02 vs. 3.51, $p < 0.001$)’와 ‘다른 병원에 없는 새로운 서비스가 있어서 (3.28 vs. 2.80, $p < 0.05$)’가 통계적으로 유의하게 높은 병원선택요인이었다. 그러나 ‘의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서’는 전문병원(4.00)보다 일반병원(4.21)에서 더 높은 선택요인($p < 0.1$)으로 나타났다(표 4).

4. 전문병원 선택에 영향을 미치는 요인

일반병원 입원환자에 비해 전문병원 입원 환자의 인구사회학적 특성, 정보탐색 특성, 병원선택요인특성 간에 차이가 있는지를 관찰하여, 전문병원 선택 예측요인을 도출하기 위해 다변량 로지스틱 회귀분석을 하였다. 인구사회학적 특성 중 성, 연령, 소득, 직업이 전문병원선택에 통계적으로 유의한 상관성이 있는 것으로 나타났다. 여성에 비해 남성은 전문병원을 선택할 가능성이 67% 낮았다(Odds ratio(OR)=0.333, 95% 신뢰구간 : 0.139-0.800). 30세 미만의 젊은 연령층에 비해 30-40세 미만(OR=5.140, 95% CI : 1.106-23.894)과 60세 이상(OR=4.761, 95% CI=1.041-21.374)이 전문병원을 더 선호하였다. 월평균 가계소득 200만원 미만의 상대적 저소득계층에 비해 400만원 이상의 고소득계층이 전문병원을 선택할 가능성이 약 30% 이상 낮았다(OR=0.298). 또한, 사무직에 비해 전문직 종사자가 전문병원을 선택할 가능성이 약 5.2배 높은 반면, 기타(주부, 무직, 학생 등) 직업군은 반대로 전문병원 선택 가능성이 73% 낮았다.

정보탐색특성에 포함된 세 개 변수 모두 전문병원선택에 통계적으로 유의한 예측력을 가지고 있지 않았다. 응답자들은 병원선택요인 중 시설과 환경 요인을 고려할수록 일반병원을 더 선호하는 것으로 분석되었다. 즉, 병원시설과 환경의 청결성, 병원의 편의시설, 행정적인 절차의 간편성을 병원선택요인으로 고려할수록 일반병원대신 전문병원을 선택할 확률이 43% 낮았다 (OR=0.571, 95% CI=0.388-0.840). 반면, 짧은 진료 대기기간 및 입원 대기기간, 저렴한 진료비용, 병원까지의 거리와 교통과 같은 접근성을 병원선택요인으로 고려할수록 일반병원대신 전문병원을 선택할 확률이 49% 높았다 (OR=1.487, 95% CI=1.021-2.167). 그 외 병원선택요인 중 대인서비스와 신뢰성을 고려할수록 일반병원 혹은 전문병원을 선택할 확률이 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

<표 5> 일반병원과 비교한 전문병원 선택에 영향을 미치는 요인

	변 수	Odds Ratio	95% 신뢰 구간
인구 사회학적 특성	성 : 여성 (기준)	-	
	남성	0.333*	0.139 - 0.800
	연령 : 30세 미만 (기준)	-	
	30-40세 미만	5.140*	1.106 - 23.894
	40-50세 미만	3.804	0.866 - 16.707
	50-60세 미만	3.561	0.704 - 18.010
	60세 이상	4.761*	1.041 - 21.374
	교육 : 고졸이하 (기준)	-	
	대학 교육 이상	2.098	0.867 - 5.078
	거주지 : 지방 (기준)	-	
	서울	0.553	0.217 - 1.409
	월평균 가계소득		
	200만원 미만 (기준)	-	
	200-400만원	0.442	0.183 - 1.066
	400만원 이상	0.298*	0.091 - 0.974
정보탐색 특성	직업 : 사무직(기준)	-	
	자영업	2.956	0.837 - 10.446
	전문직	5.207*	1.320 - 20.532
	기타 [†]	0.271*	0.097 - 0.762
	건강상태 : 건강함 (기준)	-	
	건강하지 않음	0.375	0.123 - 1.143
	보통	0.798	0.355 - 1.797
	병원선택주체		
	본인 (기준)	-	
	가족, 친척	1.078	0.484 - 2.403
	다른 병의원 의료진	1.334	0.305 - 5.835
	기타	1.041	0.060 - 18.097
	주요정보원:가족,친구,이웃 (기준)	-	
	다른 병의원 의료진	0.589	0.176 - 1.969
	매스미디어	0.667	0.223 - 1.991
정보탐색 노력정도			
전혀하지 않음 (기준)	-		
별로하지 않음	0.340	0.079 - 1.457	
보통	0.870	0.222 - 3.411	
많이 함	0.739	0.181 - 3.011	
매우 많이 함	0.388	0.068 - 2.224	
병원선택 요인	시설과 환경	0.571**	0.388 - 0.840
	접근성	1.487*	1.021 - 2.167
	대인서비스	1.111	0.758 - 1.628
	신뢰성	1.327	0.916 - 1.922

* : p<.05, ** : p<.01

[†]기타 : 주부, 무직, 학생 등

IV. 고찰

이 연구는 척추질환으로 입원치료를 받은 환자 중 전문병원을 이용한 환자와 일반병원(종합전문요양기관)을 이용한 환자들의 특성을 비교분석하여 전문병원 선택의 관련요인을 파악하고자 하였다. 병원선택 혹은 의료서비스 구매결정의 관련 요인은 소비자 행동분석 모델에 근거하여 외적 영향요인과 내적 영향요인으로 구분하였다. 의료서비스 제공자인 병원의 마케팅 활동으로 정의되는 외적요인은 이 연구에서 다루지 않았으며, 의료소비자인 환자 측면의 특성, 즉, 내적 영향요인만을 분석하였다.

다변량 로지스틱 회귀분석결과, 여성일수록, 30세 미만의 최연소 연령층에 비해 30-40대 장년층 혹은 60세 이상 노인 인구에서, 소득수준이 높을수록, 그리고, 전문직을 가진 환자일수록 전문병원 이용률이 통계적으로 유의하게 높았다. 이러한 결과는 척추질환 환자 중 전문병원 이용의 경향성을 가진 환자군을 파악하게 하여 이들 환자군을 대상으로 한 병원마케팅 전략을 개발하는데 유용한 정보로 활용될 수 있을 것으로 판단된다. 반대로, 전문병원 이용의 경향성이 낮은 특성을 가진 환자군에 대해서는 전문병원 이용을 선호하지 않는 이유를 추가로 조사하여 개선 전략을 구사함으로써 보다 많은 환자들이 전문병원을 이용할 수 있도록 유도하는 데 기여할 수 있을 것이다.

조사대상자의 정보탐색 특성에서 병원 선택 시 주요 정보원에서는 전문병원과 일반병원간의 유의한 차이를 보이지 않았지만 전체 분포를 보면 가족, 친구, 이웃 등 주변의 권유가 66.7%, 다른 병원의 의료진이 17.4%, 매스미디어 15.9% 이었다. 인터넷 및 대중매체의 발달과 급속한 보급으로 인해 이로 인한 정보 탐색이 많을 것으로 예상되었으나 여전히 구전에 의한 영향을 가장 많이 받고 있는 것은 주목할 만하다. 이는 환자의 만족도 혹은 불만도가 동일 의료기관의 반복 이용 혹은 신규 환자 확보에 중요한 기여 요소가 될 수 있음을 의미한다.

병원선택 이유에 대한 응답자들의 평균 척도 점수를 계산한 결과, 전문병원과 일반병원 모두 신뢰성 요인이 병원선택이유로 가장 높은 점수를 보여주었다. 즉, 시설 및 환경요인, 접근성 요인, 대인서비스 요인보다 척추질환 입원 환자들은 척추질환 수술을 많이 하는 병원, 인지도 높은 병원, 현대적인 의료장비 및 기술을 갖춘 병원, 타병원에 없는 새로운 서비스를 하는 병원, 의사의 실력과 의술이 우수한 병원과 같은 신뢰성 요인을 가장 중시하여 병원을 선택하는 것을 알 수 있었다. 이는 일반병원과 전문병원을 이용한 산부인과 환자들의 병원 선택 동기를 조사한 김미선 등의 연구결과와 유사하다. 김미선 등의 연구에서 일반병원과 전문병원 이용 환자 모두 의료진의 우수성을 병원

선택 동기로 가장 많이 응답하였다 (김미선 등, 2006).

일반병원에 비해 전문병원 선택 환자들은 ‘척추질환 수술을 많이 하는 병원이어서’와 ‘다른 병원에 없는 새로운 서비스가 있어서’ 전문병원을 선택한 이유가 강했다. 즉, 전문병원을 표방하는 중소병원들이 해당 전문분야의 시술 경험이 많고, 기존의 대형 종합전문병원에서 환자들이 경험할 수 없는 서비스를 개발하여 제공할 경우, 전문병원 이용도를 향상시킬 수 있는 주요 전략이 될 수 있음을 암시한다. 이는 진료량-진료결과 관계 (volume-outcome relationship), 즉, 진료량이 많은 의료제공자는 진료경험이 많아 진료의 질이 우수하여 상대적으로 그렇지 못한 의료제공자에 비해 진료결과가 우수한 경향이 있다는 (Hillner et al, 2000; Luft et al, 1979) 일반적인 현상에 대해 의료소비자가 인식하고 있음을 보여주는 결과이기도 한다.

반면, 전문병원에 비해 일반 종합전문요양기관을 이용한 환자들이 ‘의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서’ 병원을 선택한 이유가 유의하게 높았다. 이러한 결과는 아직까지 척추질환 환자들에게 있어 전문병원이 일반병원 만큼 의사의 실력과 의술이 우수하다는 인식이 미흡함을 의미하므로, 전문병원이 향후 개선해야 할 대상이다.

전문병원과 일반병원의 병원선택에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과, 병원시설과 환경의 청결성, 병원의 편의시설 등 시설과 환경요인을 중요하게 생각 할수록 일반병원을 선택하는 것으로 나타났다. 이는 일반병원들이 이전의 낙후된 병원 내 시설과 환경 개선을 위해 일부 시설을 리모델링하여 병원 내 환자 및 내원객이 필요로 하는 편의시설과 충분한 휴식공간을 제공하며 환자 만족도를 높이기 위해 많은 투자 및 노력을 하는데 그 이유가 있다고 할 수 있다. 이에 반해 전문병원은 대부분 중소병원으로 시설규모가 작고 공간이 협소하여 편의시설 및 다양한 휴식 공간을 마련하는데 제한적이므로 향후 환자 및 내원객들의 병원 시설 이용에 불편이 없도록 공간 활용의 효율화 및 주변 시설의 활용 방안 등 구조적인면의 보완이 고려되어야 할 것이다.

한편, 진료 및 입원 대기시간, 진료비용, 병원까지의 거리와 교통, 즉 접근성을 중요하게 생각 할수록 전문병원을 선택하는 것으로 나타났다. 이는 전문병원을 이용하는 환자들은 대형병원의 전형적인 특성인 긴 대기시간, 고비용, 거주지와 먼 거리 등의 불편감을 지양하는 의료소비특성을 가지고 있음을 확인시켜주는 결과라고 하겠다.

이 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 연구대상 선정에 있어 아직 전문병원 제도가 도입되지 않은 국내 상황으로 인해 전문병원 조사대상 선정에 명확한 기준이 될 만한 지표가 없었다. 따라서, 이 연구에서는 시범사업 기간에 선정된 척추질

환 전문병원과 척추질환의 전문병원이라고 대중적으로 인식되고 있는 병원을 전문병원으로 선정하였다. 둘째, 서울시내 일부 지역에 소재한 제한된 수의 척추질환 전문병원과 일반병원을 조사하였기 때문에 모든 의료기관을 대표할 수 있는 수준이 되지 못하며 연구 결과를 일반화하기에는 더 많은 표본을 포함한 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한, 이 연구의 결과를 척추질환이 아닌 다른 질환 및 진료과목을 대상으로 하는 전문병원에 적용하기에는 제한점이 있다. 셋째, 일반병원의 대상자 선정이 제한적이어서 조사대상자의 일부는 외래를 방문한 해당병원의 입원 이력이 있는 환자를 조사하였기 때문에 회상 편견(recall bias)이 있을 수 있다. 넷째, 국내에서 아직 전문병원을 표방하는 법적 근거가 없고 의료소비자들도 전문병원에 대한 명확한 구분과 인식을 가지고 있지 않은 상황이므로 전문병원을 선택한 환자들의 병원 선택 요인이 특정 해당 병원에 대한 선택요인인지 아니면 전문병원 선택요인인지 명확하지 않을 가능성이 있다.

V. 결 론

이 연구의 결과를 통해 척추질환이라는 동일 상병을 가진 환자 중 일반병원 (종합전문요양기관) 혹은 전문병원을 이용하는 병원선택요인에 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 일반병원 이용환자는 병원 선택 시 시설과 환경 요인, 의사의 실력과 의술의 우수성과 같은 신뢰성 요인을 더 중시하였다. 반면, 전문병원 이용환자는 접근성과 ‘척추질환 수술을 많이 하는 병원’ 과 ‘다른 병원에 없는 새로운 서비스’ 와 같은 신뢰성 요인을 더 중시하였다.

참 고 문 헌

- 강현철, 한상태, 김기영, 전명식(2006), 다변량 자료분석 입문, 자유아카데미
- 건강보험심사평가원(2006), 전문병원 인정기준 및 평가체계 개발 연구
- 김미선, 박하영(2006). 전문병원과 일반병원의 서비스의 질과 환자만족도에 관한 실증적 분석, 한국병원경영학회지, 11(1) : 31-51
- 김성연(1987), 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문
- 김용란, 하호욱, 손태용(2000). 백내장환자의 병원선택기준에 관한 연구, 병원경영학회

지, 5(2) : 59-77

동아일보(2006.5.16), '지금 강남은 척추병원 전쟁 중'

박군제(1994), 내과 외래환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문

박선희(2006), 전문병원과 일반병원 입원환자의 의료이용과 의료서비스 만족도 비교, 고려대학교 보건대학원 석사학위논문

박현희(1998), 환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문

보건복지부(2004), 공공병원 확충방안 개발에 관한 연구

보건복지부(2006), 전문병원 시범사업 관련 국전감사 제출 공개자료

설상철, 김수배(2004). 의료서비스 품질, 재이용의도, 구전효과 사이의 인과관계 모형 연구, 대한경영학회지, 45 : 1485-1512

유승엽, 김은희(2006). 의료소비자의 병원선택요인에 관한 연구: 의료광고 시사점을 중심으로, 광고학연구, 17(5) : 201-214

유피화, 김용준, 한상만(1997), 현대 마케팅론. 박영사

윤여룡(2003), 외래환자의 병원선택요인과 의료시장 개방시 외국병원선택요인, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문

이운영(2003), 3차 종합병원 외래환자의 병원 선택요인, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문

이인경, 박종연, 채영문, 이해중, 김동기(1997). 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인비교, 보건행정학회지, 7(1) : 32-54

정승연, 안형식, 김숙향, 장중화, 박용덕(2005). 병원 유형별 치아교정환자의 병원 선택 요인 및 만족도 비교, 대한구강보건학회지, 29(4) : 516-526

조선일보(2002.12.3), '특화-전문병원들 늘어난다'

조우현, 김한중, 이선희(1992). 의료기관 선택기준에 관한 연구, 예방의학회지, 25(1) : 53-63

조우현, 이선희, 이해중, 전기홍(1999), 의료서비스 마케팅, 5장 소비자행동분석, 퇴설당, 139

Anderson RT, Weisman CS, Scholle SH, Henderson JT, Oldendick R, Camacho

- F(2002). Evaluation of the quality of care in the clinical care centers of the national centers of excellence in women's health. *Women's Health Issues*, 12(6) : 309-326
- Greeworld L, Cromwell J, Adamache W, Bernard S, Drozd E, Root E, Devers K(2006). Specialty versus community hospitals : referrals, quality, and community benefits. *health Affairs*, 25(1):106-118
- Hillner BE, Smith TJ, Desch CE(2000). Hospital and physician volume or specialization and outcomes in cancer treatment : importance in quality of cancer care. *Journal of Clinical Oncology*, 18(11): 2327-2340
- Luft HS, Bunker JP, Enthoven AC(1979). Should operations be regionalized? The empirical relation between surgical volume and mortality. *New England Journal of Medicine*, 301:1364 -1369
- Porter ME(1980). *Competitive strategy : Techniques for analyzing industries and competitors*. New York, NY, the Free Press, 35041