

원저

교통사고 환자 131례에 대한 한방치료 만족도 조사

강수우¹ · 박진우¹ · 신현권¹ · 신준혁¹ · 이상영¹ ·
고용준¹ · 윤현정¹ · 류혜선² · 설재욱¹

¹청연한방병원

²동신대학교 부속순천한방병원

Abstract

Survey on Satisfaction of Korean Medicine Treatment in 131 Cases by Traffic Accident

Chiang Suo-yue¹, Park Jin-wu¹, Shin Hyun-gun¹, Shin Jun-huk¹, Lee Sang-young¹,
Koh Yong-jun¹, Youn Hun-jung¹, Ryu Hye-seon², and Sul Jae-uk¹

¹Chung-Yeon Oriental Hospital

²Dong-Shin University Sun-Cheon Oriental Hospital

Objectives : We investigate to identify the satisfaction degree of patients by traffic accident(TA) for improving the quality of services and fortifying the competitiveness of Korean medical hospital on TA patients.

Methods : The survey used by preceding articles was accepted for assessment of the satisfaction degree of patients in this study. All data were coded by SPSS v18.0 and analyzed by descriptive maneuver, χ^2 -test, T-test and correlation.

Results : According to the survey, 84% of patients included this study were hospitalized in the Korean medical hospital within 2 weeks from TA and 92.3% were satisfied with the current medical service. The answer that Korean medicine is superior to western medicine for TA treatment was the main reason for selecting Korean medical hospital. 35.1% of patients satisfied Chuna treatment and 42.9% unsatisfied herbal medicine. There were no differences in the satisfaction degree with sex, age, education and occupation. The satisfaction degree of the current Korean medical service was significantly correlated with doctor's service, use the procedure and reuse intention.

Conclusions : It is necessary to develop and to apply the customer satisfaction program for the Korean medicine hospital on TA patients.

· 접수 : 2012. 5. 9. · 수정 : 2012. 5. 23. · 채택 : 2012. 5. 24.
· 교신저자 : 설재욱. 광주시 서구 치평동 MK빌딩 청연한방병원
Tel. 062-371-1075 E-mail : sjuomd@hanmail.net

Key words : satisfaction survey, traffic accident(TA), doctor service, reuse intention

I. 서 론

1999년 자동차손해배상법에 ‘의료법에 의한 의료기관’이 명시되면서 다양한 한방의료기술이 자동차보험 진료수가 항목에 포함되면서 교통사고 상해 환자에 대한 한방의료서비스가 제공되고 있다. 보험개발원 보도 자료에 따르면, 교통사고 발생률과 지역별 손해율이 해마다 증가하고 있으며, 교통사고 상해의 97%가 좌상, 염좌 등 상해정도가 비교적 경미한 경상자로 한방의료의 역할이 커지고 있다^{1,2)}.

교통사고 상해에 대한 한방의료서비스 내용은 침, 약침, 부항, 뜸, 추나, 한방물리요법, 한약 등으로 건강보험에 급여대상에 포함되지 못하였던 부분을 포괄하고 있어 보다 교통 상해 환자들이 양질의 한방의료를 제공받을 수 있게 되었다.

한방병원 의료서비스에 대한 만족도 조사^{3,4)}에서 한방병원을 내원하는 교통사고 이외 질환 환자는 재진보다 초진이 많으며, 침구치료 등 전통적인 한방술기에 대한 기대가 크고, 재진인 경우가 초진인 경우에 비해 만족도가 높고, 의료인(한의사, 간호사)의 친절도 등이 만족도에 많은 영향을 주는 것으로 보고되었으며, 교통사고로 한방의료기관을 내원한 환자에 대한 만족도 조사⁵⁾에서 환자들은 의료기관 선택에 있어 의료서비스의 질을 중요하게 고려하고 있으며, 한의사 서비스 만족도(치료영역)가 서비스 적정성, 의료이용절차에 대한 만족도보다 우선하는 것으로 보고되었다.

그러나 박⁵⁾의 연구와 같이 체계적인 설문조사를 통한 자료 수집이 된 연구는 아직도 부족한 실정이며, 광역시와 같이 인구 밀집도가 높은 지역을 대상으로 수행된 연구 역시 부족하여, 교통사고 상해에 대한 보다 양질의 의료서비스를 제공하고 한방의료서비스의 수준을 향상시키기 위한 추가 연구의 필요성이 제기되고 있다.

본 연구는 교통사고 발생빈도가 전국 3위, 손실률이 전국 1위로 다른 지역에 비해 월등히 교통사고가 빈번한 광역시에서 수행되었으며, 선행연구⁵⁾의 설문지와 방법을 반복 시행함으로써 대도시 중심가에 위

치한 한방병원의 교통사고 입원환자의 만족도와 치료내용에 대한 선호도를 중점적으로 비교 분석하여 교통사고 상해에 대한 한방의료서비스의 개선점을 조사하였다.

II. 대상 및 방법

1. 연구대상

2011년 6월 1일부터 2012년 1월 1일까지 광주 모 한방병원에 교통사고로 입원 치료하였던 환자 중 정상적인 독해와 의사표현이 가능한 사람을 대상으로 설문을 진행하였으며, 최종적으로 수거된 설문지는 131부로 이들을 연구 대상으로 하였다.

2. 치료방법

1) 침/약침요법

멸균된 stainless steel 호침(0.25x30mm, 동방침구사, 한국)을 사용하여 혈위당 10~20mm의 심도로 15분간 유침하였으며, 1일 2회 시술하였다. 치료혈은 수상 부위에 따라 달리하되 경추부는 風池·風府·肩外俞·肩中俞를 위주로, 요추부는 腎俞·志實·腰陽關·大腸俞를 위주로 사지부는 曲池·外關·手三里·陽陵泉·絕骨 혈위를 취사선택하였다.

침전기자극술은 통증 개선을 위해 양극식으로 부위별 취혈하여 1일 2회 시술하였으며, 약침은 0.5cc(중성어혈, 대한약침학회, 한국)을 통증 부위에 따라 1일 1회 시술하였다.

2) 부항요법

부항요법은 경향부와 요추부 부위를 위주로 건부항을 1일 2회 시술하였다.

3) 한약요법

한약요법은 급성기에 活血通絡, 止痛, 祛瘀血, 舒筋을 목적으로 當歸鬚散, 當歸鬚散 加味方, 回首散, 舒筋湯을 위주로 투약하였으며, 후기에는 强筋骨, 補益氣

血을 목적으로 淸風湯, 虎筋湯 등 본원 조제 처방을 위주로 투약하였다.

4) 추나요법

추나요법은 경근압박기법, 경근이완기법, 경추 신전법, 요추 신전법의 순서로 경추부와 요추부에 대해 5분씩 1일 1회 시술하였다³⁾.

5) 한방물리요법

한방물리요법은 경근저주파요법을 경추부와 요추부에 1일 2회 시술하였다.

3. 연구방법

본 연구는 교통사고 상해에 대한 한방의료서비스 만족도 평가를 위한 것으로 동일 주제의 선행연구⁵⁾보다 대상자 수와 지역을 확장할 수 있도록 광역시에 소재한 한방병원에서 진행하였다. 설문지는 의료서비스 만족도 측정 도구⁴⁾를 보완한 박⁵⁾의 설문양식을 채용하였으며, 설문지 문항에서 치료의 적정성에 대한 문항 대신 한방의료기관에서 교통사고 진료에서 일반적으로 적용되는 치료 항목에 대한 선호도를 묻는 문항으로 변경하였다.

설문지 작성은 퇴원 전날 담당 진료 원장이 회진 시 설문지에 대해 설명하고, 연구에 동의하는 경우 배포하도록 하였으며, 대상 환자가 자유롭게 작성 후 퇴원 시 제출하도록 하였다.

한방의료서비스 만족도와 관련된 설문 문항은 한의사 서비스 만족도 4문항과 의료서비스 이용절차 만족도 5문항으로 각각 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 평가되도록 하였다.

아울러 서비스 이용단위별 만족도에 관한 문항 일치도 검사를 위해 신뢰도 분석(reliability analysis)을 하였으며, 내적 일관성 검사방법인 Cronbach α ⁶⁾를 측정함으로써 설문지의 신뢰도를 검증하도록 하였다.

4. 통계분석

선행연구 결과와의 비교를 위해 선행연구에서 사용된 통계분석법을 동일하게 적용하는 것을 원칙으로 하였다. 본 연구의 설문 응답 자료의 처리는 Windows SPSS version 18.0을 이용하였으며, 인구학적 통계는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등 기술통계량을 산출하여 분석하였고, 대상자의 일반적 특성에 따른

한방의료서비스 만족도 차이 비교는 교차분석(χ^2 -test), 독립표본 T검정(Independent T-test), 일원배치분산분석(one way ANOVA)으로 분석하였고, 의료서비스 만족도와 각 만족도 단위 간의 상관관계는 이변량 상관계수 분석(correlation analysis)로 분석하였다. p -value가 0.05 미만인 경우 유의한 것으로 인정하였다.

III. 결 과

1. 대상자의 특성

1) 인구통계학적 특성

연구 대상자는 총 131명(남자 55명, 여자 76명)으로 연령에 따른 분포는 30세 미만이 40명(30.5%), 30~40세 미만이 38명(29.0%), 40~50세 미만이 23명(17.6%), 50세 이상이 29명(22.1%)이고, 평균연령은 37.80±11.63세였다. 학력에 따른 분포는 초졸 2명(1.5%), 중졸 5명(3.8%), 고졸 34명(26%), 대졸 77명(58.8%), 대학원

Table 1. Demographic Characteristics of Subjects

Division		N	(%)
Sex	Male	55	42.0
	Female	76	58.0
Age	<30	40	30.5
	30~39	38	29.0
	40~49	23	17.6
	50<	29	22.1
	Total(missing)	130(1)	99.2 (0.8)
Education	Elementary school graduate	2	1.5
	Middle school graduate	5	3.8
	High school graduate	34	26
	College graduate	77	58.8
	Graduated school	12	9.2
Total(missing)	130(1)	99.2 (0.8)	
Occupation	Housewife or inoccupation	18	13.8
	Self employment or service	40	30.5
	Student or etc	23	17.6
	Blackcoated, engineer or professional	49	37.4
	Total(missing)	130(1)	99.2 (0.8)

이상 졸업 12명(9.2%)이었으며, 직업별 분포는 무직·주부 18명(13.8%), 영업·서비스직·자영업이 40명(30.5%), 학생·기타 23명(17.6%), 사무·기술·전문직이 49명(37.4%)이었다(Table 1).

2) 한방병원 이용관련 특성

한방의료기관 이용과 관련된 일반적 특성에 관련된 문항은 최초방문여부, 이용 전 경유병원, 수상일로부터 경과한 시간, 입원치료 기간, 교통사고 이외 질병에 대한 한방치료 효과 만족도, 재내원 성향, 교통사고 후 한방병원을 선택한 이유 등으로 구성되었으며, 성별에 따른 한방병원 의료 서비스 이용에 관한 일반질문에 응답차이가 있는지 알아보기 위해 교차분석을 시행하였다.

교통사고 후 한방병원을 최초 방문한 사람은 78명(59.5%)이었으며, 62명(47.3%)이 양방의료기관을 경유하여 내원하였다. 수상일로부터 경과한 기간은 2주 이내가 110명(84.0%)이었으며, 입원치료 기간은 1주일 이내가 67명(51.1%), 1~2주 이내가 59명(45.0%)으로 2주 이내가 126명(96.1%)이었다(Table 2). 성별에 따른 응답차이가 있는지 조사한 교차분석 결과 *p*-value가 0.65로 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3). 또한 내원 전 외래치료를 받은 기간은 1주일 이내가 15명(11.5%)이었다.

교통사고 이외 질병에 대한 한방치료 효과 만족도는 103명(78.6%)이 효과적이라고 응답하였으며, 향후 교통사고를 비롯한 질병으로 한방병원을 재내원할 것인지에 대한 문항은 125명(95.4%)이 재내원할 것이라고 응답하였다.

교통사고로 인한 한방의료서비스에 대한 만족도는 만족이 43명(32.8%), 매우 만족이 78명(59.5%)으로 전반적으로 만족하고 있었으며, 교통사고나 질병을 막론하고 한방병원을 내원한 경험이 있는지에 대한 문항은 64명(48.9%)이 내원한 경험이 있고, 과거 한방병원을 내원한 환자들이 과거에 받았던 한방의료서비스에 대한 만족도는 불만족 7명(5.4%), 보통 25명(19.1%), 만족 21명(16.0%), 매우만족 19명(14.5%)으로 응답하였다(Table 2).

교통사고로 한방병원을 찾은 이유에 대한 응답은 교통사고 치료에 있어서 양방보다 한방이 뛰어나다는 응답이 가장 높았고(4.26), 한방병원의 시설과 고유한 장비(4.05), 다른 사람의 추천(4.01), 한양방 협진 진료(3.72), 친절한 서비스(3.68), 과거 만족스런 치료경험(2.38), TV, 라디오 등 매체 광고(2.38)의 순서로 조사

Table 2. General Characteristics of Subjects Visiting Korean Medical Hospital after TA

Division	Total		
	N	%	
Immediate visit after TA	Yes	78	59.5
	No	52	39.7
	Total	130	99.2
Referral from	Korean medicine	15	11.5
	Western medicine	62	47.3
	Korean & western medicine	15	11.5
	Total	92	70.2
Date of accident (weeks)	Within 1 week	50	38.2
	1~2 weeks	60	45.8
	3~4 weeks	17	13.0
	4~8 weeks	3	2.3
	8~12 weeks	1	0.8
	Total	131	100
Duration of admission(weeks)	Within 1 week	67	51.1
	1~2 weeks	59	45.0
	3~4 weeks	3	2.3
	4~8 weeks	1	0.8
	Total	130	99.2
Duration of office-based treatment	Within 1 week	15	11.5
	1~2 weeks	7	5.3
	3~4 weeks	1	0.8
	4~8 weeks	1	0.8
	8~12 weeks	0	0
	Over 12 weeks	1	0.8
	Total	25	19.1
Treatment effectiveness of Korean medicine regarding other disease	Ineffective	14	10.7
	I don't know	13	9.9
	Effective	103	78.6
	Total	130	99.2
Would you use Korean medicine hospital in the future?(aside from TA symptoms)	I will	125	95.4
	I won't	6	4.6
	Total	131	100
Patient satisfaction of current Korean medical care	Dissatisfied	3	2.3
	Moderate	7	5.3
	Satisfied	43	32.8
	Very satisfied	78	59.5
	Total	131	100
Previous experience of Korean medical hospital visit	Yes	64	48.9
	No	63	48.1
	Total	127	96.9
Patient satisfaction of the previous Korean medical hospital visit	Dissatisfied	7	5.4
	Moderate	25	19.1
	Satisfied	21	16.0
	Very satisfied	19	14.5
	Total	131	100

되었다(Table 4).

한방병원에서 입원 치료 중 받았던 한방의료서비스 중 가장 만족한 항목에 대한 질문에는 추나요법과 한방물리요법이 각각 46명(35.1%)으로 응답하였으며, 가장 불만족스러운 항목에 대한 질문에는 한약이 55명(42.0%)으로 응답하였다(Table 5).

Table 3. Trait of Visiting Korean Medical Hospital by Gender

	Division	Male		Female		Total		χ^2 (DF)	p-value
		N	%	N	%	N	%		
Immediate visit after the accident	Yes	39	50.0	39	50.0	78	59.5	5.466 (2)	0.65
	No	16	30.7	36	69.3	52	39.7		
	Total	56	43.0	75	57.0	130	99.2		

Table 4. Reason for Selecting Korean Medical Hospital for TA Treatment

Division	N	Mean	SD
Korean medicine is superior to western medicine for TA treatment	131	4.26	0.94
Better facilities and equipment of Korean medicine hospital	129	4.05	0.93
Convergence of Korean medicine and western medicine	130	3.72	1.18
Recommendation	128	4.01	1.18
Friendlier service	130	3.68	1.29
Satisfaction from previous experience	127	2.38	1.45
Advertising	127	2.38	1.26

Table 5. Satisfaction Degree by Treatment Methods

	Division		N	%
Most Satisfied Treatment	Acupuncture		18	13.7
	Pharmacoacupuncture		17	13.0
	Cupping		3	2.3
	Chuna		46	35.1
	Herbal medicine		1	0.8
	Korean physical treatment		46	35.1
Discontented Treatment	Acupuncture		14	10.7
	Pharmacoacupuncture		15	11.5
	Cupping		20	15.3
	Chuna		14	10.7
	Herbal medicine		55	42.0
	Korean physical treatment		13	9.9

2. 한방의료서비스 만족도

1) 한방의료서비스 이용단위별 만족도

한의사 서비스와 한방의료서비스 이용절차를 통해 의료서비스 이용단위별 만족도를 조사한 결과 한의사 서비스 문항에 대한 신뢰계수는 0.838이었으며, 한방 의료서비스 이용절차 문항에 대한 신뢰계수는 0.856으로 설문 결과에 대한 신뢰 수준이 높은 것으로 나타났다(Table 6).

한의사 서비스에 대한 만족도는 4.33이었으며, 특히 진료를 담당하고 있는 한의사가 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영하는 것에 대한 만족도(4.51)가 가장 높은 것으로 조사되었다. 한방의료서비스 이용절차에 대한 만족도는 4.31이었으며, 병원 직원들이 환자들에게 신속하게 의료서비스를 제공하고 있는 것에 대한 만족도(4.53)가 가장 높은 것으로 조사되었다(Table 7).

Table 6. Reliability Analysis

	Number of question	Cronbach α
Satisfaction with doctor service	4	0.838
Satisfaction with use the procedure	5	0.856

Table 7. Satisfaction Degree

Division		N	Mean	SD
Satisfaction degree of doctor service	Knowledge and skill of doctor	129	4.26	0.77
	Feedback from patient	129	4.51	0.70
	Response to questions	129	4.32	0.77
	Sufficient explanation for treatment	129	4.26	0.85
Total			4.33	0.63
Satisfaction degree of use the procedure	Accessibility to doctor	128	4.21	0.91
	Reasonable waiting time	129	4.03	1.11
	Speed of staff service	129	4.53	0.89
	Convenience of reception	129	4.36	0.95
	Post reception waiting time	129	4.38	0.88
Total			4.30	0.76
Total satisfaction			4.31	

2) 대상자의 일반적 특성에 따른
한방의료 서비스 만족도 차이

성별, 연령, 학력, 직업에 따른 한방의료서비스 만족도의 차이를 비교한 결과 다음과 같았다.

성별에 따른 비교에서 한의사 서비스 만족도는 남자가 4.37±0.63, 여자가 4.30±0.64였으며, 한방의료서비스 전달체계에 대한 만족도는 남자가 4.21±0.71, 여자가 4.36±0.79로 조사되었으며, *p*-value는 각각 0.580과 0.270으로 성별에 따른 만족도 차이는 없었다(Table 8).

Table 8. Satisfaction Degree by sex

Division		N	Mean	SD	T	DF	<i>P</i> -value
Satisfaction degree of doctor service	Male	53	4.37	0.63	0.55	127	0.580
	Female	76	4.30	0.64			
	Total	129					
Satisfaction degree of use the procedure	Male	53	4.21	0.71	-1.10	126	0.270
	Female	75	4.36	0.79			
	Total	128					

연령에 따른 비교에서 한의사 서비스 만족도는 30세 미만(4.40±0.62)이 가장 높았고, 한방의료서비스 전달체계에 대한 만족도는 40~49세(4.45±0.58)가 가장 높았으며, 각각의 *p*-value는 0.849와 0.780으로 연령에 따른 만족도 차이는 없었다(Table 9).

Table 9. Satisfaction Degree by Age

Division		N	Mean	SD	F	<i>P</i> -value
Satisfaction degree of doctor service	<30	40	4.40	0.62	0.267	0.849
	30~39	38	4.32	0.67		
	40~49	22	4.25	0.68		
	≥50	28	4.33	0.59		
	Total	128	4.33	0.63		
Satisfaction degree of use the procedure	<30	40	4.25	0.90	0.362	0.780
	30~39	38	4.27	0.62		
	40~49	22	4.45	0.58		
	≥50	27	4.31	0.84		
	Total	127	4.30	0.76		

학력에 따른 비교는 대학졸업 이상인 경우가 한의사 서비스 만족도(4.39±0.62)와 한방의료서비스 전달체계 만족도(4.35±0.67)에서 가장 높은 것으로 조사되

었으며, 각각의 *p*-value는 0.222와 0.152로 학력에 따른 만족도 차이는 없었다(Table 10).

직업에 따른 비교에서 한의사 서비스 만족도는 주부나 무직인 경우(4.52±0.57)가, 한방의료서비스 전달체계에 대한 만족도는 사무·기술·전문직인 경우(4.37±0.68)가 가장 높은 것으로 조사되었으며, 각각의 *p*-value는 0.141과 0.600으로 직업에 따른 만족도 차이는 없었다(Table 11).

Table 10. Satisfaction Degree by Education

Division		N	Mean	SD	F	<i>P</i> -value
Satisfaction degree of doctor service	Below middle school graduate	7	4.00	0.81	1.525	0.222
	High school graduate	33	4.27	0.61		
	College graduate	88	4.39	0.62		
	Total	128	4.34	0.63		
Satisfaction degree of use the procedure	Below middle school graduate	7	3.77	1.18	1.912	0.152
	High school graduate	33	4.30	0.84		
	College graduate	87	4.35	0.67		
	Total	127	4.30	0.76		

Table 11. Satisfaction Degree by Occupation

Division		N	Mean	SD	F	<i>P</i> -value
Satisfaction degree of doctor service	Housewife or inoccupation	17	4.52	0.57	1.854	0.141
	Self employment or service	39	4.39	0.60		
	Student or etc	23	4.08	0.68		
	Blackcoated, engineer or professional	49	4.32	0.64		
	Total	128	4.33	0.63		
Satisfaction degree of use the procedure	Housewife or inoccupation	17	4.17	0.97	0.626	0.600
	Self employment or service	39	4.33	0.80		
	Student or etc	23	4.14	0.68		
	Blackcoated, engineer or professional	48	4.37	0.68		
	Total	127	4.29	0.76		

Table 12. Relationships Among Variables

Satisfaction degree	Sex	Age	Previous Korean medical service	Current Korean medical service	Doctor service	Use the procedure	Reuse intention
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
Sex	1	-0.085 (0.336)	0.141 (0.238)	-0.050 (0.574)	0.049 (0.580)	-0.098 (0.270)	-0.036 (0.687)
Age		1	0.090 (0.450)	-0.026 (0.766)	-0.031 (0.728)	0.049 (0.584)	-0.029 (0.742)
Previous Korean medical service			1	-0.073 (0.545)	0.158 (0.185)	-0.075 (0.533)	0.009 (0.942)
Current Korean medical service				1	0.318 (0.000)	0.405 (0.000)	0.233 (0.007)
Doctor service					1	0.471 (0.000)	0.131 (0.139)
Use the procedure						1	0.048 (0.592)
Reuse intention							1

r : correlation. p : p-value. * : p<0.05. † : p<0.01.

3) 의료서비스 만족도와 각 만족도 단위 간의 상관관계

선행연구⁵⁾ 결과와의 비교를 위해 동일한 방법으로 조사된 자료(교통사고로 인한 이번 한방병원 의료서비스 만족도, 과거 한방병원 이용 만족도, 한의사 서비스 만족도, 한방의료서비스 이용절차에 대한 만족도)에 대해 상관분석을 실시한 결과 다음과 같았다.

성별과 연령, 과거 한방병원 이용 만족도는 이번 한방병원 의료서비스 만족도, 한의사 의료서비스 만족도, 한방의료서비스 이용절차 만족도 및 재이용 경향에는 상관관계가 없었다.

교통사고 인한 이번 한방병원 의료서비스 만족도는 한의사 서비스 만족도에 대한 상관계수가 0.318, 한방의료서비스 이용절차 만족도에 대한 상관계수가 0.405로 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 재이용 경향 역시 상관계수 0.233으로 유의한 양의 상관관계가 있었다.

한의사 서비스 만족도는 한방의료서비스 이용절차 만족도에 대해 상관계수가 0.471로 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 한의사 서비스 만족도와 한방의료서비스 이용절차 만족도에 대한 재이용 경향 상관계수는 0.131과 0.048로 상관관계가 없었다(Table 12).

IV. 고 찰

고객서비스(CS; customer service)는 상품에 대한 소비자의 만족도를 높이고 재구매를 촉진하기 위한 기업 마케팅 기법으로 제공자가 고객 또는 이용자에게 편익을 제공하는 일련의 행위 과정에서 이용자들의 만족도를 높일 수 있는 방법들을 통칭한다.

의료분야에서 고객서비스인 의료서비스는 질병의 진단, 치료(처방 및 투약) 및 부가적인 의료행위들로 정의할 수 있으며 환자들이 제공된 의료서비스를 이용하고 난 후 느끼는 만족의 정도로 평가된다⁷⁾. 그러나 의료서비스는 일반적인 재화와 달리 전문화되고 과학화된 특징을 가지고 있어 일반적인 평가 방법으로는 충분한 정보를 담아내기 어려워 comprehensive service quality measurement scale(SERVQUAL)⁸⁾ 등의 의료서비스에 국한된 평가방법들이 개발되어 쓰이고 있다^{9,10)}.

SERVQUAL은 의료서비스 만족도에 영향을 주는 인자인 공급자로서의 의료전문가 측면과 소비자로서의 환자측면을 고려하여 만들어졌으며, 유형성(물적 시설, 장비, 인력 등의 요인), 신뢰성(약속한 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력), 반응성(고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하기 위한 의지), 능력(서비스 수행에 필요한 기술과 지식의 숙지), 예절(고객에 대

한 정중함과 친절함의 유지), 신용성(서비스 제공자의 진실성), 안전성(위험이나 의심의 여지가 없는 상태), 접근가능성(공급자에 대한 접근 용의성), 의사소통(고객의 말에 귀 기울이고 이해시킬 수 있는 능력), 고객 이해(고객의 입장이 되어보고 관심을 기울이는 정도)의 10개 항목들로 구성되어 있고, 문항별 5점 척도로 만족도가 높을수록 점수가 높게 평가되도록 고안되어 있다^{8,11)}. 국내 선행연구는 SERVQUAL의 기본항목을 토대로 연구 대상 기관실정에 맞도록 보정한 설문지를 사용^{4,5,12-16)}하였으며, 본 연구에서는 동일한 설문항목에서 항목별 문항 중 일부를 삭제하여 적용하였다(Appendix).

현재까지 보고된 설문 결과에서는 만족도가 높을수록 유형성, 신뢰성, 능력, 예절, 신용성 등의 항목들과 양의 상관관계가 있으며, 이는 환자 만족도가 치료순응도, 치료참여도, 재이용 경향 등에 영향을 미치는 것으로 나타났다¹²⁻¹⁸⁾.

한방의료서비스 분야에서의 만족도 평가 연구가 본격적으로 시행된 시기는 2000년 중반 이후로 CS, CRM 개념이 도입된 시기가 양방의료서비스 분야에 비해 다소 늦기 때문이다. 한방병원 이용환자의 의료서비스 만족도 평가에서 특징적인 점은 한의사 서비스 항목에서의 신뢰성, 반응성, 능력, 예절 등 전반적 항목에서 비교적 높은 만족도를 나타내었으며¹⁹⁾, 한방병원을 내원한 이유에 있어서 한방병원의 명성과 신뢰도나 한방의료서비스의 우월성에 대한 믿음이 관여된다는 것이다^{20,21)}.

교통사고와 관련된 한방의료서비스 만족도 조사는 박⁵⁾의 연구가 유일하였는데, 지방도시의 단일병원을 대상으로 하여 표본이 자의적이고, 표본수가 충분하지 않아 대표성이 약한 제한점이 있었다. 이에 본 연구에서는 인구 100만 이상의 광역시 소재 병원을 대상으로 하여 지역범위를 확장하고, 동일한 방식으로 연구를 진행하여 교통사고 상해 환자에 대한 한방의료서비스 만족도를 평가하였다.

인구통계학적 특성은 지방도시와 광역시로 지역차가 있었음에도 성별, 연령, 학력, 직업적 편차가 선행연구⁵⁾와 큰 차이가 없었으며, 병원 소재지가 상업지구 중심지라는 특성에 기인하여 남녀 성비가 비교적 고르고, 39세 미만 연령대가 좀더 많은 성향이 있었다.

한방병원 이용관련 특성은 교통사고 후 한방병원을 바로 내원한 경우가 78명으로 높은 비중이었으나 한방병원 내원 전 타병원 경우 내용을 묻는 질문에서 92명이 응답하여 결과가 서로 일치하지 않았는데, 이

는 교통사고 후 초진과 본원 초진에 대한 질문이 모호하여 나타난 것으로 보인다. 특징적인 점은 교통사고 후 양방병원에서 기본적인 검사를 수행한 뒤 한방병원을 내원하는 비율(62명/47.3%)이 높는데 비해 교통사고 후 한방병원에 내원하게 된 이유 중 “교통사고 치료에 있어서 양방병원보다 한방병원이 우수하기 때문” 항목의 평가점수(4.26±0.94)가 높고, “교통사고 이외 다른 질병에서 있어서 한방병원의 치료가 효과적”이라는 응답 비율(78.6%)이 높다는 것이다. 이는 한방병원에 대한 치료 기대수준이 양방병원에 비해 높으나 교통사고 후 의료기관을 선택함에 있어서 외상에 대한 평가를 더욱 우선시 하는 것이라고 볼 수 있다.

한방의료서비스 이용요인과 결정요인 분석^{22,23)}에서 환자의 소득수준이나 교육수준이 한방의료서비스 항목을 선택하는데 영향을 미치며, 특히 한약은 비용과 복용시 불편감 등으로 만족도가 낮은 것으로 알려져 있다. 교통사고의 경우 대인책임배상에 따라 환자가 직접 비용을 지불하지 않아 비용저항이 줄어들었음에도, 본 연구에서 시행한 치료 항목별 만족도 평가결과에서 한약이 가장 선호도가 낮은 것으로 나타났다. 외상에 대한 추나요법과 한방물리요법에 대한 선호도가 높은 것과 비교할 때 환자들 인식에 교통사고 후 내복약에 대한 필요성이 적거나 복용시 불편감이 있기 때문으로 유추할 수 있어 제형과 용량의 변화를 통해 한약 치료방법에 대한 보완이 필요하다.

한방의료서비스 만족도는 한의사 서비스에 대한 만족도(4.33±0.63)가 한방의료서비스 이용절차에 대한 만족도(4.30±0.76) 보다 상대적으로 높은 경향이 있었고, 성별, 연령, 학력, 직업 등 요인에 따라 분석한 결과 구간 통계적 차이는 없는 것으로 나타났다. 한방의료서비스의 경우 여성이나 저소득층에서 이용률이 높으며, 만족도에 있어서 성별, 연령 등 특성변수가 관여되는 것으로 알려져 있으나²³⁾ 환자군의 개인적·지역적 성향과도 관련이 있어 연구^{2-4,12,24,25)}마다 결과가 상이하였고, 본 연구의 결과도 기존 연구 결과와 차이가 있었다.

한방의료서비스 만족도와 각 만족도 단위 간의 상관분석 결과에서 이번 한방병원 의료서비스 만족도는 한의사 서비스 만족도, 한방의료서비스 이용절차 만족도와 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 재이용 경향 역시 유의한 양의 상관관계가 있었다. 하지만 한의사 서비스 만족도와 한방의료서비스 이용절차와 재이용 경향 사이에는 상관관계가 유의하지 않은 것으로

나타났다. 이는 보편적으로 의료서비스 만족도는 결과적으로 환자 재이용 경향에 영향을 미치는데^{7,14-16)}, 인적 인자인 한의사 서비스 만족도뿐만 아니라 의료 이용절차를 포함하는 종합적 만족도 증진이 재이용 경향을 결정함을 시사한다.

본 설문조사의 결과를 종합하면, 한방의료서비스에 대한 환자 만족도는 일반질환과 교통사고에 있어서 특징적인 차이가 있지는 않았으나, 환자만족도 평균 점수는 일반질환으로 내원한 경우에 비해 높은 경향이 있어 교통사고 환자에 대한 만족도를 높일 수 있도록 병원의 인적·물적 자원에 대한 관리가 이루어진다면, 한방병원 재이용률을 높일 수 있는 계기가 될 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 선행연구의 연구방법과 결과를 토대로 지역과 표본의 수를 늘려 교통사고 환자의 한방의료서비스 만족도를 재평가하고자 하였으나 여전히 표본의 수가 적고 입원환자만을 대상으로 하여 대표성이 충분하지 못하였다. 아울러 한방의료서비스 항목 중 한약에 대한 만족도가 낮게 관찰되었는데, 이러한 부분에 대한 추가연구를 통한 원인에 대한 평가와 객관적 대안 제시가 필요할 것이다.

V. 결 론

2011년 6월 1일부터 2012년 1월 1일까지 광역시 소재 한방병원에 교통사고로 입원 치료한 환자 131례를 대상으로 인구통계학적 특성, 치료시기 및 한방병원 내원이유, 한방치료별 만족도 및 한방의료서비스 만족도에 대한 설문조사를 시행하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 환자들은 교통사고 후 2주 이내(84%) 한방병원을 내원하였으며, 이번 한방병원 치료에 대해 전체 응답자 중 92.3%에서 '만족함' 이상으로 응답하였다.
2. 교통사고 후 한방병원을 내원하게 된 사유로 '교통사고 치료에 있어서 양방보다 한방이 뛰어난'이 가장 많았다.
3. 한방의료서비스 중 추나요법과 한방물리요법이 가장 만족도가 높았고, 한약이 가장 만족도가 낮았다.
4. 한방의료서비스 만족도 조사에서 성별, 연령, 학

력, 직업에 따른 만족도 차이는 없었다.

5. 한방병원 치료 만족도는 한의사 서비스와 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도와 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 재이용 경향과도 유의한 양의 상관관계가 있었다.
6. 한의사 서비스와 한방의료서비스 이용절차에 대한 만족도는 각각 재이용 경향과 상관관계가 없었다.

VI. 참고문헌

1. 보험개발원. FY'10 2/4분기 자동차보험 지역별 손해율 및 사고율 현황분석. 2011. 1. 17.
2. 보험개발원. 자동차사고 상해에 관한 분석(FY09). 2011. 2. 18.
3. 척추신경추추나의학회 편저. 추나의학. 서울 : 척추신경추추나의학회. 2011 : 166, 228, 490.
4. 김은순. 한방병원 이용환자의 의료서비스 만족도. 한림대학교 보건대학원. 2005.
5. 박단서, 필감훈, 이정환, 공재철, 백동기, 송용선, 권영미. 교통사고 환자 35예에 대한 한방의료 서비스 만족도 조사. 한방재활의학과학회지. 2008 ; 18(3) : 99-118.
6. 안재익. 병원전산화 자료 사용 의학 보건학 통계 분석. 서울 : 한나래. 2010 ; 387-90.
7. 김영일. 병원서비스품질이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 원광대학교 산업경영대학원. 석사학위논문.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LI. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 1985 ; 49 : 41-50.
9. Babakus E and Mangold GW. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Business Research. 1992 ; 2 : 253-68.
10. Bowers MR, Swan JE, Koehler WF. What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? Health Care Management Review. 1994 ; 19(4) : 49-55.
11. Georgette M, Zifko-Baliga, Robert FK. Managing perceptions of hospital quality. Marketing Health Service. 1997 ; Spring : 28-35.

12. 김계만. 한방병원 고객만족요인 분석. 대전대학교 산업정보대학원. 2001.
13. 한선자. 환자만족도와 마케팅전략: S 대학부속 한방병원을 중심으로. 연세대 보건환경대학원. 2007.
14. 최귀선. 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원. 석사학위논문. 2000.
15. 김미청. 일 대학병원의 5년간 환자 만족도 추이. 전남대학교 대학원. 석사학위논문. 2010.
16. 이진석. 의료서비스 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구. 한양대학교 산업경영디자인대학원. 석사학위논문. 2010.
17. Hulka BS, Krupper LL, Daly MB, Cassel JC, Schoen F. Correlates of satisfaction and dissatisfaction with medical care, A community perspective. *Medical Care*. 1975 ; 13(8) : 648-56.
18. Lochman JE. Factors related to patients' satisfaction with their medical care. *Journal of Community Health*. 1983 ; 9(2) : 91-108.
19. 김성진. 한방의료 이용 행태와 이에 영향을 미치는 요인 분석. 경산대학교 대학원. 박사학위논문. 2003.
20. 김주호. 병원의 환자유형에 따른 만족도 결정요인 분석. 연세대학교 보건환경대학원. 석사학위논문. 2004.
21. 진양희. 일개한방병원의 외래환자 만족도 조사연구. 연세대학교 보건환경대학원. 석사학위논문. 2004.
22. 유왕근. 한방의료서비스 이용행태 및 이용결정요인에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원. 박사학위논문. 2003.
23. 박지은, 권순만. 한방의료 이용현황 및 이용결정요인에 관한 연구-고령화 패널을 이용하여. *대한한의학회지*. 2011 ; 32(1) : 97-108.
24. 박용익. 한방병원 입원환자의 환자만족도에 영향을 미치는 요인. *한국보건교육학회지*. 1997 ; 14(1) : 97-113.
25. 성정애, 남철현, 김성우, 김귀숙, 구현진, 유은주. 병원 이용자의 의료서비스 만족도 조사. *대한예방의학회지*. 2006 ; 10(1) : 109-21.

Appendix

설문지

본 설문지는 교통사고 환자의 한방병원 이용만족도를 조사하기 위한 설문지입니다. 본 내용은 연구 목적의 용도로만 이용되며 환자의 개인 정보는 노출되지 않습니다. 성실히 답변해주시면 감사하겠습니다.

I. 다음은 일반적인 사항입니다. 해당란에 표를 하시거나 기록해 주시기 바랍니다.

- 1. 성별은? 1 남 2 여
- 2. 연령은? 만 ()세
- 3. 학력은? 1 무 2 국졸 3 중졸 4 고졸 5 대졸 6 대학원
- 4. 직업은? 1 무직 2 주부 3 영업직 또는 서비스직 4 자영업
- 5 학생 6 사무직 7 기술직 8 전문직 9 기타

II. 다음은 귀하께서 이용하고 계신 한방병원의 의료서비스에 관한 일반적인 질문들입니다. 해당하는 곳에 응답해 주십시오.

- 1. 귀하께서는 교통사고 후 처음으로 우리병원에서 치료를 시작하셨습니까?
 1 예 2 아니오 → 1-1, 1-2

- 1-1. 한방병원을 오시기 전에 한방과 양방 중에 어느 곳을 경유하셨습니까?
 1 한방 2 양방 3 두 곳 모두

- 1-2. 한방병원을 오시기 전에 치료하신 곳은 어느 곳을 경유하셨습니까?
 1 한방병원 2 양방병원 3 한의원 4 양방의원

- 2. 귀하께서 교통사고 후 한방병원에 내원하신 이유는 무엇입니까?
 1 교통사고 후 즉시 검진 및 치료하기 위해
 2 타병원 치료 중에 호전이 없어서
 3 타병원에서 치료 후 집에서 지내던 중 증상이 재발되어
 4 타 병원에서 치료 후 호전은 있었으나 나머지 후유장애 치료를 위해서
 5 기타(직접 기재해 주세요)_____

- 3. 교통사고는 지금으로부터 얼마나 되셨습니까?
 1 1주 이내 2 1~2주 이내 3 3주~4주 이내 4 4주 이상~2개월
 5 2개월~3개월 6 3개월 이상

4. 본원에 입원하신 지 얼마나 되셨습니까(입원환자의 경우)?

- ① 1주 이내 ② 1~2주 ③ 3주~4주 이내 ④ 4주 이상~2개월
 ⑤ 2개월~3개월 ⑥ 3개월 이상

5. 본원에서 통원 치료하신 지 얼마나 되셨습니까(외래통원 환자의 경우)?

- ① 1주 이내 ② 1~2주 ③ 3주~4주 이내 ④ 4주 이상~2개월
 ⑤ 2개월~3개월 ⑥ 3개월 이상

6. 귀하께서 교통사고 후 치료를 위하여 한방병원을 선택하신 이유는 무엇입니까? 해당하는 곳에 표 해 주십시오.

번호	문항	전혀 고려하지 않음	거의 고려하지 않음	보통이다	약간 고려함	상당히 고려함
1	교통사고 치료는 양방병원보다 치료효과가 더 좋기 때문에	①	②	③	④	⑤
2	한방병원의 한방 고유의 시설과 장비 때문	①	②	③	④	⑤
3	양방과 한방 치료를 모두 할 수 있어서	①	②	③	④	⑤
4	한방치료를 해보았던 사람 또는 다른 병원의 권유로	①	②	③	④	⑤
5	양방병원보다 한의사 및 직원들이 친절해서	①	②	③	④	⑤
6	이전부터 다니던 곳이라 나의 병에 대해 잘 알고 있으므로	①	②	③	④	⑤
7	TV, 신문 등의 보도/ 홍보 때문에	①	②	③	④	⑤

7. 교통사고로 발생한 질환에 대해 한방병원이 양방병원보다 진료 효과가 높다고 생각하십니까?

- ① 그렇다 ② 그렇지 않다 ③ 비슷하다 ④ 잘 모르겠다

8. 앞으로 교통사고 이외 질환으로 진료를 받으실 일이 있을 경우에 또 한방병원을 이용하시겠습니까?

- ① 이용하겠다 ② 잘 모르겠다 ③ 이용하지 않겠다.

9. 이번 한방병원에서 받으신 의료서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

10. 이번 한방병원에서 받으신 치료 중 가장 만족스러웠던 치료와 가장 불만족스러웠던 치료는 무엇입니까? 가장 만족스러웠던 치료 (), 가장 불만족스러웠던 치료 ()

① 침	② 약침	③ 부항	④ 추나	⑤ 한약	⑥ 한방물리요법
-----	------	------	------	------	----------

11. 과거에 한방병원을 이용하신 경험이 있으십니까?

- ① 예 → 12-1. ② 아니오

11-1. 과거 한방병원을 이용하신 것에 대하여 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 보통 ③ 만족 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

12. 주변에 교통사고로 치료가 필요한 사람이 있다면 한방병원을 추천하시겠습니까?

- ① 추천하겠다 ② 추천하지 않겠다 ③ 모르겠다

13. 치료 기간 중 불만족스럽거나 아쉬웠던 점이 있으면 적어주세요.

()

III. 다음은 한방병원 의료서비스 이용단위별 만족도에 관한 것입니다. 해당하는 곳에 응답해 주십시오.

1. 한 의사 서비스에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 표시를 해주십시오.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	담당 한의사는 교통사고 환자를 치료하는데 한의학적 지식 및 기술이 뛰어났다	①	②	③	④	⑤
2	담당 한의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다	①	②	③	④	⑤
3	담당 한의사에게 궁금한 사항을 충분히 들을 수 있었다	①	②	③	④	⑤
4	담당 한의사는 증상, 치료과정 치료 결과 등에 대해 충분히 설명해 주었다	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 의료 이용절차에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 표시를 해주십시오.

번호	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	필요할 때 쉽게 의료진을 만날 수 있었다	①	②	③	④	⑤
2	진료를 받기 위해 기다린 시간은 적절했다	①	②	③	④	⑤
3	병원의 직원들이 환자들에게 신속하게 서비스를 제공한다	①	②	③	④	⑤
4	입원과 외래 이용 시 수속이 간편하였다	①	②	③	④	⑤
5	입원과 외래 수속 후 진료실까지 이동 시간이 적절하였다	①	②	③	④	⑤