

한방의료 만족도에 대한 문헌적 고찰

임정훈 · 임성민*

국립재활원 재활연구소

Abstract

A literature study about the satisfaction with oriental medical services

Jung-Hun Lim · Sung-Min Lim*

Korean National Rehabilitation Research Institute

Objectives

This study aimed to analyze and summarize the satisfaction with oriental medical services in Korea.

Methods

From 3 Korean databases (National Assembly Library, Korea Education Research Information Sharing Service, and National Discovery for Science Leaders), published between 2001 and 2011, we were obtained 13 studies that involved the satisfaction of oriental medical services.

Results

We found that the kindness of doctors and other staffs was significant determinant of satisfaction with oriental medical services. The positive recognition about treatment effect and the preference to combined medical system were also influenced to satisfaction with oriental medical services. Generally it was necessary for evaluation of satisfaction to improve facilities and environments of hospitals.

Conclusions

The satisfaction with oriental medical services would be related with the kindness of doctors and other staffs, the recognition about treatment effect, the preference to combined medical system and environments of hospitals. Also to confirm the reasons for the satisfaction with oriental medical services, further studies should be conducted using the highest methodological standards.

Key Words

oriental medical services, satisfaction, literature study

* 교신저자 : 임성민 / 소속 : 서울특별시 강북구 인수동 국립재활원 재활연구소
Tel: 02-901-1933 Fax: 02-901-1920 E-mail: inourdream@nate.com
투고일 : 2012년11월20일 수정일 : 2012년12월16일 게재확정일 : 2012년12월18일

I. 서론

최근에는 한방의료의 가치와 중요성을 새롭게 인식하는 보건의료 환경이 국내외적으로 조성되고 있다. 인구 구조의 노령화, 만성 퇴행성 질환으로의 질병 양상의 변화, 만성 질환 관리에 대한 서양 의학 적 접근 방법의 한계, 전통 의료의 효용성에 대한 국제적 관심의 고조 등으로 인하여 한방의료에 대한 관심 및 수요가 증가하고 있다¹⁾. 하지만 2010년 통계청 사회조사²⁾에 따르면 한의원·한방병원 의료서비스 이용률은 4.5%, 2011년 한방의료 이용실태 조사³⁾에서 6.0% 수준으로 병의원의 이용률에 비하면 낮은 편으로, 한방 의료기관들은 이러한 소비자의 요구에 부응하기 위한 체계적 전략이 미흡한 실정이다.

의료이용은 인구학적 요인, 사회·경제적 요인, 문화·심리적 요인 등에 영향을 받으며 이러한 요인들이 독립적이기보다는 각 요인간의 상호 작용속에서 의료이용에 영향을 미친다고 보고되어 왔다. 이러한 의료기관을 이용한 환자들이 느끼는 만족도는 기본적으로 의료서비스에 대한 환자의 기대치와 실제 경험치 간의 차이에서 이루어지는 주관적 판단이지만, 그 자체가 의료서비스의 질을 평가하는 중요한 기준이 되고 있으며 환자의 치료순응도 및 병원 재이용 의사, 타인에게 권유 의사와도 관련되는 등 다양한 측면에서 그 중요성이 강조되고 있다⁴⁾.

이러한 국내·외적 의료 환경의 변화와 의료수요자인 환자들의 의식변화에 적응하여 한방 의료기관들이 지속적으로 존속 유지하며 성장 발전하기 위해서는 소비자로서의 환자들의 요구를 충분히 파악하여 이를 만족시켜야 한다. 현재 한방의료 만족도에 대한 연구는 대부분 설문조사 연구이고 이차적 분석 연구나 체계적 문헌고찰 같은 심층 연구가 드문 실정이다. 이에 저자는 지난 10년간의 한방의료 만족도에 관한 문헌 자료를 체계적으로 고찰하여 한방의

료 만족도에 대한 기초자료를 마련하고자 한다

II. 연구방법

본 연구에서는 국내의 한방의료 만족도에 관한 기존 문헌의 독립적인 연구 결과들을 요약하여 분석하였다. 문헌 검색은 국회도서관(<http://www.nanet.go.kr/>), 한국교육학술정보원(<http://www.riss.kr/index.do>), 국가과학기술정보센터(<http://www.ndsl.kr/index.do>)의 3개 데이터베이스를 통해 검색되었다. 검색어는 제목(full title)에서 “한방” AND “만족도”로, 검색 기간은 최근 10년간(2001년-2011년)으로 제한하여, 학위논문과 학술지 논문을 대상으로 하였다.

문헌선정은 검색된 모든 문헌들에 대해 두 명의 검토자가 독립적으로 시행하였으며, 1차 선택/배제 과정에서는 제목과 초록을 보고 본 연구의 연구 주제와 관련성이 없다고 판단되는 문헌들을 배제하였다. 2차 선택/배제 과정에서는 초록에서 명확하지 않은 문헌의 전문을 검토하여 본 연구의 주제와 맞는 문헌을 선택하였음. 의견 불일치가 있을 경우 논 의하여 의견일치를 이루었고, 일치를 못 이루는 경우 제 3자가 개입하여 다수결의 원칙으로 합의를 이루었다.

자료 추출은 미리 정해 놓은 자료 추출 양식에 맞게 두 명의 검토자가 각각 독립적으로 자료를 추출하였다. 검토자들은 연구 유형, 조사 기간, 조사 지역, 조사 대상, 표본 크기, 표본 추출, 조사 방법, 자료 분석, 조사 도구, 주요 결과 등을 추출하여 요약 분석하였다.

III. 연구결과

본 연구는 기존의 한방의료 만족도에 대한 독립

적인 연구 결과들을 종합하여 비교·분석하는 문헌적 고찰을 수행하였다. 총 13편의 문헌이 선정되었으며, 학회지에 게재된 논문이 2편, 학위논문이 11편이었다. 학위논문은 모두 석사 학위논문이었고, 보건학 전공이 가장 많았다. 연구유형은 설문조사를 통한 단면연구였으며, 우편 및 직접 설문조사를 통하여 자료를 수집하였다. 조사지역은 전국 주요지역이 3편, 1개 도시 9편, 1개 도내 지역 1편이었다. 조사대상은 한방병원 및 한의원 환자 대상이 9편, 보건소 이용자 대상 3편, 지역 주민 대상이 1편이었다. 표본 크기는 100명 미만은 2편, 100명 이상에서 1,000명 미만은 9편, 1,000명 이상 2편이었다. 표본 추출방법은 임의표집 12편, 지역비례 층화추출이 1

편이었다. 조사방법은 자기기입식 설문조사 6편, 면접과 자기기입식을 혼용한 설문조사 6편, 면접 설문조사 1편이었다. 자료 분석방법은 한 논문에서 여러 가지 통계분석 방법이 이용되었는데, 주로 t 검증, χ^2 검증, 분산분석이 사용되었고 이외에 상관관계 분석, 회귀분석 등이 사용되었다. 조사 도구는 연구자들의 조사연구 목적에 따른 다양한 변수들이 사용되어졌는데, 일반적 특성, 인구학적 특성, 사회경제적 특성, 한방의료 이용과 선택 동기, 의료·행정서비스 및 시설·환경 편의성, 직원의 친절도, 건강 상태 및 질병 관련 사항, 한방의료에 대한 인식도 및 만족도, 재이용 의도 등으로 다양하였다.

(1) 서영준 등(2010): 한의원 환자들의 한방의료 이용 행태 및 만족도 실태⁵⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2008. 9. - 2008. 12.
조사 지역	전국
조사 대상	391개 한의원 내원환자
표본 크기	1,208명
표본 추출	지역비례 층화 표본추출 방법
조사 방법	자기기입식 설문조사
자료 분석	χ^2 검증
조사 도구	한방진료 선택 이유, 한의원 선택 동기, 동일 질병의 타 의료기관 이용경험, 의료기관 변경 이유, 희망 한방진료, 선호 한약 형태, 한방진료의 우려점, 한방진료에 대한 만족도
주요 결과	한방의료 이용 및 만족도 결과에서 나타난 특성들이 응답자의 성별, 연령별, 소득수준에 따라 다른 형태를 보이는 경우가 많았음. 한의원 선택 동기에 있어 여성, 40세 이상, 소득 400만원 이상에서 '한의원의 명성과 신뢰'에 대한 응답이 높게 나타남
기타	대한한의학회지 게재논문

(2) 변명화(2009): 일개 대도시 보건소 양·한방 진료실 이용 만족도⁶⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2009. 2. 23. - 2009. 3. 4.
조사 지역	대구

구 분	내 용
조사 대상	보건소 내원환자
표본 크기	300명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접 설문조사
자료 분석	t 검정, 교차분석, 분산분석
조사 도구	일반적 특성, 보건소 양방 및 한방진료 이용과 만족도, 한의학 지식정도
주요 결과	만족도 비교에서는 한방 이용군과 양한방 같이 이용군의 만족도가 양방 이용군의 만족보다 높게 나타남. 한방만 이용군에서는 직원 친절항목이, 양방만 이용군에서는 진료비 항목의 만족도가 가장 높았음
기타	석사 학위논문(보건학 전공)

(3) 박단서(2007): 교통사고 환자에 대한 한방의료 서비스 만족도 조사⁷⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2007. 5. 1. - 2007. 9. 30.
조사 지역	전주
조사 대상	1개 한방병원에 교통사고로 내원한 환자
표본 크기	35명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식 설문조사
자료 분석	t 검정, χ^2 검정, 분산분석, 상관관계분석
조사 도구	인구사회학적 특성, 이용 관련 특성, 의료 서비스 만족도
주요 결과	서비스 만족도에서 측정된 한 영역 서비스 만족도가 다른 영역의 서비스 만족도에도 영향을 미친다는 것으로 한의사 서비스, 의료 이용 절차, 서비스 적정성의 세 영역이 모두 중요함
기타	석사 학위논문(한의학 전공)

(4) 서호석 등(2007): 지역주민의 한방의료 이용성향과 진료만족도⁸⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2005. 2. 1. - 2005. 6. 30.
조사 지역	대도시(6), 중소도시(5), 읍면(4)
조사 대상	20세 이상의 지역사회 주민
표본 크기	1,360명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접설문 조사
자료 분석	χ^2 검정, 분산분석, 다중회귀분석

구 분	내 용
조사 도구	인구학적 변수, 사회경제적 변수, 부작용, 건강상태, 질병별 치료방법, 치료효과, 진료비, 한방지식
주요 결과	질병별 치료 만족도는 순환기 질환, 소화기 질환, 신경계 질환, 근골격계 질환의 순이었으며, 만족도에 유의하게 영향을 미치는 요인은 직업, 종교, 건강보험형태, 건강상태, 한방진료의 효과였음
기타	대한예방한의학회지 게재논문

(5) 이부경(2007): 보건소 한방 의료서비스 이용자 만족도 분석-대구광역시를 중심으로-⁹⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2007. 5.
조사 지역	대구
조사 대상	보건소 한방 진료서비스를 이용한 내소 민원인
표본 크기	86명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접 설문조사
자료 분석	χ^2 검정, t 검정, 분산분석
조사 도구	시설 및 환경 의료서비스, 행정서비스, 한방진료 전과정에 대한 만족도, 서비스 이용특성, 한방의료의 일반적 인식
주요 결과	보건소 한방 의료서비스에 관하여 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으며, 이용자들의 대부분은 30분 이내의 가까운 곳에 거주함. 나이가 많을수록 침을 선호하고, 한방진료가 건강관리 차원에서 활성화되어야 한다고 생각하며, 서로 연계·협진하면 건강에 더욱 도움이 될 것으로 조사됨
기타	석사 학위논문(정책학 전공)

(6) 김은순(2006): 한방병원 이용환자의 의료서비스 만족도¹⁰⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2005. 10. 4. - 2005. 10. 10.
조사 지역	서울
조사 대상	4개 한방병원 입원·외래환자
표본 크기	194명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접 설문조사
자료 분석	t 검정, 분산분석
조사 도구	인구사회학적 특성, 이용관련 특성, 의료서비스 만족도
주요 결과	60세 이상, 고졸이하, 직업이 없는 환자, 입원 1주 이내 환자, 중풍과 구안와사 환자, 한방병원을 경유한 환자, 과거 이용 경험이 있는 환자일수록 높은 만족도를 보였고, 40세 미만, 고학력, 전문직에서 의료서비스 만족도가 낮았으며, 시설의 개선이 시급함.
기타	석사 학위논문(보건학 전공)

(7) 길창덕(2005): 양·한방 진료선택을 위한 환자의 결정요인 분석 및 만족도 -뇌졸중을 중심으로-¹¹⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2005. 2. 14. - 2005. 4. 25.
조사 지역	대구
조사 대상	2개 양방병원, 2개 한방병원 입원환자
표본 크기	261명
표본 추출	임의표집
조사 방법	면접 설문조사
자료 분석	t 검증, 분산분석
조사 도구	일반적 특성, 의료기관과 진료방법 선택하는 이유, 만족도
주요 결과	협진 치료를 위한 병원선택에 있어 접근적 요인에서, 질환에 대한 진료의 선택에 있어서 협진을 선택함. 협진이 충분한 진료, 질환에 맞는 적절한 진료, 치료의 효과, 치료의 기간, 치료시의 대기시간 등에서 유의한 차이를 나타내며, 진료방법에 따른 전체 만족도는 협진 진료가 높게 나타남
기타	석사 학위논문(의료관리학 전공)

(8) 전한나(2005): 한방병원 입원 환자들의 환자 만족도¹²⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2004. 12. - 2005. 5.
조사 지역	서울, 울산, 대구
조사 대상	6개 한방병원 입원 환자
표본 크기	277명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 보호자 기입식 설문조사
자료 분석	χ^2 검정, 로지스틱회귀분석, 다중회귀분석, 상관관계분석
조사 도구	일반적 특성, 의료서비스 만족도(한의사, 간호사, 치료시설 이용, 치료경과, 환경, 식사, 입원비 등)
주요 결과	한방병원의 의료서비스 차원 중 입원비, 식사, 환경 등의 항목은 만족도가 낮았으며, 또한 전체적 만족도는 치료시설 이용, 한의사, 환경, 치료경과 등에 의하여 영향을 받음
기타	석사 학위논문(보건학 전공)

(9) 강형미(2004): 한방병원 입원환자 및 보호자의 의료서비스 만족도 -일개 대학부속 한방병원 뇌졸중 환자 및 보호자를 중심으로-¹³⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2003. 10. 29. - 2003. 11. 3.

구 분	내 용
조사 지역	서울
조사 대상	1개 대학부속 한방병원에 입원한 뇌졸중 환자 및 보호자
표본 크기	148명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식 설문조사
자료 분석	t 검정, 분산분석, 상관관계분석
조사 도구	진료서비스, 행정서비스, 환경 및 시설 서비스, 의료서비스 품질 기대도와 품질정도, 이용 후 충족정도 등
주요 결과	고객이 기대하는 수준과 친근감, 감성을 갖는 서비스로 고객이 감동하는 맞춤 서비스가 요구됨. 각종 시설에 대한 만족 수준은 한방병원 이용후 충족도에 가장 큰 영향을 미쳐 환경 및 시설서비스 개선이 필요함
기타	석사 학위논문(병원행정 전공)

(10) 김소희(2004): 뇌졸중 환자의 한방 의료서비스 만족도에 관한 연구¹⁴⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2003. 10. 21. - 2003. 11. 7.
조사 지역	대전
조사 대상	1개 대학부속 한방병원에 입원 중인 뇌졸중 환자
표본 크기	100명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식 설문조사
자료 분석	t 검증
조사 도구	일반적 특성, 직원의 친절도, 입원생활의 만족도, 병원의 위생상태, 병원의 제반시설과 주위 환경, 진료의 적절성
주요 결과	비교적 만족도가 높았던 병원직원의 친절도 부분에서의 지속적 교육이 필요하고, 불만족도가 높게 나타난 한방병원의 위생상태, 병원의 시설 및 환경 등을 개선하여야 함
기타	석사 학위논문(경영학 전공)

(11) 조영신(2004): 한방 의료서비스 품질이 환자만족 및 재이용 의도에 미치는 영향¹⁵⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2004. 5.
조사 지역	서울
조사 대상	10개 한방병원 환자 및 직원
표본 크기	78명(환자), 48명(직원)

구 분	내 용
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식 설문조사
자료 분석	분산분석, 상관관계분석
조사 도구	인구사회적 변인, 직무만족도, 서비스품질, 환자만족도, 재이용의도
주요 결과	한방병원이 친절도와 진료 면에서는 환자만족에 부응하고 있으나 병원시설과 의료장비 면에서 개선이 필요함. 한방 의료서비스 품질과 만족도를 높이면 전체 재이용 의도를 향상시킬 수 있을 것임. 환자 만족도와 재이용의도에서 여성이 높게 나타남
기타	석사 학위논문(호텔관광경영 전공)

(12) 진향희(2004): 일개 한방병원의 외래환자 만족도 조사 연구-S한방병원을 중심으로¹⁶⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2004. 8. 2 - 2004. 8. 31.
조사 지역	원주
조사 대상	1개 한방병원을 내원한 환자
표본 크기	206명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접 설문조사
자료 분석	t 검증, 분산분석, 상관분석, 다중회귀분석
조사 도구	한방 의료에 대한 믿음, 병원의 항목별 이용 만족도, 치료 경험, 사회인구학적 특성
주요 결과	접수에 대한 만족도, 간호직원에 대한 만족도, 진료비에 관한 만족도가 환자의 전반적인 만족도에 영향을 미쳤으며, 한방의료의 우월성에 관한 믿음도 환자의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
기타	석사 학위논문(보건관리학 전공)

(13) 최희승(2003): 경기도 보건소 이용자의 한방 의료서비스 만족도 조사¹⁷⁾

구 분	내 용
연구 유형	설문조사 연구
조사 기간	2003. 3. 20. - 2003. 4. 19.
조사 지역	경기도
조사 대상	36개 보건소 및 보건의료원 한방보건의료서비스 이용자
표본 크기	551명
표본 추출	임의표집
조사 방법	자기기입식, 면접설문조사
자료 분석	t 검증, χ^2 검증, 분산분석

구 분	내 용
조사 도구	일반적 특성, 한방의료 관련 특성, 인식도에 관한 내용, 이용 만족도
주요 결과	한방 의료의 양적인 확대뿐만 아니라 질적인 측면에 중점을 두어 진료수준, 시설환경, 직원의 친절성, 교통 접근성, 불편사항 등에서 이용자 중심으로 개선하여야 함
기타	석사 학위논문(보건학 전공)

IV. 고찰

일반적으로 의료서비스의 질은 의학의 기술적 측면, 의료인과 환자간의 인적관계 및 진료가 제공되는 물리적 환경의 쾌적성의 상호작용의 결과라 할 수 있다. 의료업에서 경쟁이 치열해지면서 의료인들은 일반적으로 기술적 측면을 중시하고 있으나, 환자들은 인적관계나 물리적 환경의 쾌적성을 기술적 측면 못지않게 중시하는 경향을 보이고 있다. 의료의 질은 고객으로서의 환자 만족도 조사에 의해 평가될 수 있는데, 이를 통해 의료서비스 공급자인 병원 측에 대한 병원 고객의 기대와 욕구, 진료서비스에 대한 인식 등을 반영하기 때문이다. 그러므로 환자의 만족도 평가에 의해 의료공급자는 진료서비스의 질 향상 및 환자의 편의를 위한 각종 서비스 개선 노력을 기울이게 되는 것이다¹³⁾.

환자 만족도 조사 연구들이 비록 조사과정에서 환자 만족도 측정 과정이 정확하지 않고, 신뢰도 및 타당도에 대한 문제 등이 나타나고 있으나, 환자 만족도 조사는 의료 이용 과정에서 중요한 역할을 한다. 첫째, 환자의 만족도는 진료의 비용, 진료의 용이성, 진료의 성과, 진료의 기술적이고 인간적인 면에까지 영향을 미치는 등 전체적으로 의료의 질을 평가한다. 둘째, 입원과정에 만족한 환자들은 의학적인 조언을 좀 더 많이 추구하는 행동을 보이며, 치료에 좀 더 잘 순응하며, 의료 소송의 결정 여부에 있어 중요하다. 셋째, 병원의 의료서비스 이용에 만족한 환자들은 의료 재이용에 긍정적이며, 주변 사람들의

의료 이용에 영향을 미친다. 위와 같은 이유로 환자 만족도는 의료서비스 질의 원천적 정보로서 역할을 하므로, 의료공급자들은 환자 만족도를 간과할 수 없다. 결국 환자 만족도가 의료의 질 표지이자, 의료 전달의 궁극적 전달로서 기능을 하며, 의료진과의 의사소통을 증진시키고, 치료의 순응도를 높이기 때문이다. 또한 의료서비스의 품질과 고객의 만족은 깊은 상관관계를 보이고 있으며, 고객의 만족과 긍정적 구전 및 재구매 의도는 정의 관계에 있어 만족도의 측정은 중요하다¹²⁾.

최근에 이루어진 2011년 한방의료 이용실태 조사³⁾에서 우선 직접 한방의료 기관에서 한방의료를 이용한 입원 및 외래환자는 물론이고 일반 국민을 대상으로 한 전화조사에서도 대부분의 이용자들은 한방의료에 대한 인식 수준이 높고 한방의료를 신뢰하며 또한 한방의료에 대해 만족하고 있었다. 한방의료 이용자들이 한방의료를 선호하는 이유는 한방치료가 더 효과적이라고 생각하는 것과 한방치료의 부작용이 적다는 생각, 주변 사람들이 권하기 때문이었다. 반면 이들의 향후 한방의료에 있어서 개선해야 할 사안들로서 지적한 것들은 한방의료의 건강보험 급여 확대(특히 부분적으로 급여가 제공되고 있는 물리요법과 탕약의 급여화), 한약재의 안전성 확보, 고가의 진료비를 낮추는 방안, 치료효과 및 과학적 근거 확보, 전문분야별 전문성 제고, 진료범위 확대, 시설 및 장비 개선 등으로서 신뢰와 기대치가 높은 만큼 전반적인 한의학계의 발전을 바라는 내용들이었다.

본 연구의 한방의료 만족도에 관한 문헌 13편의 주요 결과를 종합해보면 의료진 및 직원의 친절도가 가장 주요한 만족도에 영향을 미치는 요인이었고, 치료 효과에 대한 긍정적 인식 및 협진에 대한 선호 역시 만족도 향상에 영향을 미쳤다. 그리고 전반적으로 만족도의 향상을 위해서 시설 및 환경 부문에 대한 개선이 시급한 것으로 분석되었다.

본질적으로 의료서비스의 초점은 환자라는 고객에 대한 심리적인 편안함과 안정감에 맞추어져야 한다. 서비스 수행 시 적극적인 자세로 환자에게 신뢰감과 기대감을 총체적으로 만족시켜 정서적 안정감을 주어야 한다. 모든 의료서비스 제공자는 경험을 바탕으로 실질적인 환자만족을 향상시키려는 노력을 해야 한다. 환자들은 자신의 경험으로부터 서비스에 대한 기대수준을 갖게 되고 서비스를 이용한 후 그 성과가 기대수준에 얼마나 부합하는지를 평가하게 되는데, 대체로 기대한 수준에 비해 실제 인지된 서비스 수준이 높을 경우 환자는 만족하게 되지만 반대의 경우엔 불만족을 초래하게 된다는 것이다¹⁵⁾.

이에 의료진 및 직원의 친절도는 가장 주요한 만족도에 영향을 미치는 요인으로 의료진의 진료태도, 환자에 대한 진료 전반에 대한 세심한 배려로 한방의료에 대한 긍정적 이미지와 신뢰성 제고를 위한 인적 자원에 대한 지속적인 교육 훈련 등을 통해 의료서비스의 질적 향상이 꾸준히 요구된다.

치료효과에 대한 긍정적 인식은 만족도 향상을 위해 중요한데, 2011년 한방의료 이용실태 조사³⁾에서 한방진료에 대해 만족하지 않는 이유로 '치료효과가 없어서'라는 응답이 가장 많았다는 점에 주의할 필요가 있다. 향후 한방 의료서비스 질에 대한 일정한 기준을 설정하여 한방 의료서비스 표준화를 통해 한방의료에 대한 긍정적 이미지와 신뢰성을 제고할 수 있도록 지속적으로 노력해 나가야 할 것으로 사료된다.

협진에 대한 선호도 역시 만족도에 영향을 미치는데, 협진이 한방과 양방이 상호 보완적으로 결합하여 환자의 진료 효과를 높이고 환자들의 시간적 경제적 손실을 줄여줌으로써 의료기관 이용 편의를 증진시키는데 기여할 수 있을 것으로 기대하는 것이 반영된 것으로 생각된다. 이러한 한방과 양방의 협력 진료가 활성화되기 위해서는 핵심 주체인 의사와 한의사의 상호 이해와 긴밀한 협력이 가장 중요하다.

한방의료에 있어 전반적으로 만족도의 향상을 위해서 시설 및 환경 부문에 대한 개선이 시급한 것으로 나타났다. 이에 진료시설의 협소, 편의시설의 미비, 병원 장비 및 시설의 노후화에 대한 계획적인 시설 및 환경에 대한 개선을 단계적으로 수반해나가야 한다. 특히 한방의료의 특성상 고령의 연령층과 여성 환자들의 선호도가 높는데, 이들을 위해 교통 및 주차시설, 내부 이동경로 등을 개선하여 접근성을 높이려는 노력이 필요하다.

본 연구는 기존의 한방의료 만족도에 대한 독립적인 연구결과들을 종합하여 일반화하고자 하였으나 제한점은 있다. 자료수집 과정에서 일반적인 학술지 검색 데이터베이스를 이용하였으므로, 보다 특화된 데이터베이스의 추가적인 검색이나 회색 문헌 등의 좀더 다양한 논문들을 대상으로 하면 풍부한 결과들을 추가적으로 얻을 수 있을 것으로 생각된다. 또한 수집된 자료들에 있어서도 제한된 지역과 한방병원·한의원에서의 임의표집 등으로 인한 표본 추출 과정과 환자들에게서 나온 편향적인 피험자의 결과 해석으로도 연결될 수 있으므로 이에 대한 고려가 있어야 한다. 향후 통계분석 방법에 있어서도 단순 기술적 분석이나 비교 분석이 대다수여서 미리 계획된 가설과 검증을 통한 타당도와 신뢰도를 높여려는 노력이 필요할 것으로 사료된다. 또한 문헌의 질 평가를 통한 논문의 질적 수준을 검증하여 엄격한 문헌 선택·배제 과정을 거쳐 차별화된 논문 결과

에 대한 평가를 통한 심층적인 분석도 필요할 것으로 여겨진다.

V. 결론

한방의료 만족도에 관한 문헌 13편의 주요 결과를 종합해보면 의료진 및 직원의 친절도가 가장 중요한 만족도에 영향을 미치는 요인이었고, 치료 효과에 대한 긍정적 인식 및 협진에 대한 선호 역시 만족도 향상에 영향을 미쳤다. 그리고 전반적으로 만족도의 향상을 위해서 시설 및 환경 부문에 대한 개선이 시급한 것으로 분석되었다.

감사의 글

본 연구는 국립재활원 내부연구사업(11-D-02, 12-D-02)으로 수행되었습니다.

參 考 文 獻

- 유왕근, 김경숙. 한양방 협진에 대한 한의대생들의 의식도. 대한예방한의학회지. 2005; 9: 77-91.
- 국가통계포털(<http://kosis.kr>)
- 조재국 등. 한방의료이용 및 한약소비실태조사. 한국보건사회연구원, 2011.
- 서영준 등. 한방의료서비스 이용과 만족도의 영향요인에 대한 계통적 고찰. 대한한의학회지. 2010; 31: 69-80.
- 서영준 등. 한의원 환자들의 한방의료 이용 행태 및 만족도 실태. 대한한의학회지. 2010; 31: 124-136.
- 변명화. 일개 대도시 보건소 양·한방 진료실 이용 만족도. 경북대학교 보건대학원 석사학위논문, 2009.
- 박단서. 교통사고 환자에 대한 한방의료 서비스 만족도 조사. 원광대학교 한의학과 석사학위논문, 2007.
- 서호석 등. 지역주민의 한방의료 이용성향과 진료만족도. 대한예방한의학회지. 2007; 11: 41-70.
- 이부경. 보건소 한방 의료서비스 이용자 만족도 분석 -대구광역시를 중심으로-. 계명대학교정책대학원 석사학위논문, 2007.
- 김은순. 한방병원 이용환자의 의료서비스 만족도. 한림대학교 보건대학원 석사학위논문, 2006.
- 길창덕. 양·한방 진료 선택을 위한 환자의 결정요인 분석 및 만족도 -뇌졸중을 중심으로-. 계명대학교 의료경영대학원 석사학위논문, 2005.
- 전한나. 한방병원 입원환자들의 환자 만족도. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 2005.
- 강형미. 한방병원 입원환자 및 보호자의 의료서비스 만족도 -일개 대학부속 한방병원 뇌졸중환자 및 보호자를 중심으로. 경희대 행정대학원 석사학위논문, 2004.
- 김소희. 뇌졸중 환자의 한방 의료서비스 만족도에 관한 연구. 대전대학교 보건스포츠대학원 석사학위논문, 2004.
- 조영신. 한방의료서비스 품질이 환자만족 및 재이용 의도에 미치는 영향. 동국대학교 경영대학원 석사 학위논문, 2004.
- 진향희. 일개 한방병원의 외래환자 만족도 조사 연구 -S한방병원을 중심으로-. 연세대학교 보건환경대학원 석사학위논문, 2004.
- 최희승. 경기도 보건소 이용자의 한방의료 서비스 만족도 조사. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2003.

