

# 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인

김정연

대전보건대학교 보건의료정보과

## The Selection of the Medical Institutions by Motivation of Medical Service Utilization

Jeong-Yeon Kim

Dept. of Health & Medical Information, Health Institute of Technology

**요 약** 본 연구는 의료이용 동기(경증, 중증, 만성질환관리, 미용)에 따른 의료기관 선택기준의 차이를 알아보기 위해 시행되었다. 의료이용 동기에 따른 병원선택요인의 중요도는 감기와 같은 경증질환의 경우 진료능력, 친절, 신속, 접근성 순이었으며 압과 같은 중증질환의 경우와 미용의 경우는 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순이었고 합병증 없는 고혈압관리와 같은 만성질환 관리의 경우는 진료능력, 시설, 친절, 진료비 순이었다. 의료이용 동기와 관계없이 진료 능력은 의료기관 선택에 가장 중요한 요인이었으며 중증질환의 경우 접근성을 제외한 모든 요인에 대한 중요도가 높았다. 결론적으로 의료이용자들은 의료이용 동기, 질병의 심각성과 위급성 등을 복합적으로 고려하여 의료기관을 선택하며 같은 경우라도 인구학적 특성 및 정보탐색행태에 따라서 달라진다는 점을 알 수 있었다. 이에 의료기관의 경쟁우위를 확보하기 위해 수동적인 태도, 타 의료기관의 무조건적인 모방이 아니라 의료기관 선택요인에 대한 이해를 바탕으로 타 의료기관과 차별화하는 전략을 세워야 할 것이다.

**주제어** : 경증질환, 중증질환, 만성질환관리, 미용, 의료기관 선택요인, 융복합

**Abstract** This study investigated the differences in how medical institutions are chosen according to the motivation of medical service utilization(minor disease, major disease, chronic disease management, cosmetic). Importance order of selection for the minor disease were medical skill, kindness, rapidness, proximity, importance order of selection for major disease and cosmetic were medical skill, facilities, reputation, medical fee, importance order of selection for chronic disease management were medical skill, facilities, kindness, medical fee. From this medical study skill was a more important factor in medical institutions irrespective of motivation, subjects with the major disease tend to consider the selection of the medical institutions more important, except proximity. Medical users select medical institutions according to the motivation of visiting, and there were differences in same motivation according to socioeconomic status and information searching behavior.

**Key Words** : Medical Institution Selection, Minor disease, Major disease, Chronic disease management, Cosmetic, Convergence

Received 9 September 2015, Revised 10 October 2015  
Accepted 20 November 2015  
Corresponding Author: Jeong-Yeon Kim(Dept. of Health & Medical Information, Health Institute of Technology)  
Email: jykim@hit.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

전국민의료보험의 실시로 의료수요의 급격한 증가는 병상부족 현상을 가져와 이에 금융지원으로 병상의 추가 공급이 이어져왔으며, 대기업이 거대한 자본과 선진 경영기법을 앞세워 의료사업에 진출로 의료공급 과잉이 심화되고 있다. 이러한 의료공급 과잉현상은 저성장 장기 불황과 맞물려 경영악화로 나타나 건강보험심사평가원이 발표한 요양기관 폐업현황 자료에 따르면 2013년 3년 연속 폐업률이 85%를 육박하고 있으며[1], 전체 의원의 44%가 일평균 필요환자 수 50명 이하의 진료를 하고 있는 것으로 나타나[2] 의료시장에서 살아남기 위한 경쟁은 더욱 치열해지고 있다.

의료는 생산의 독점성, 정보의 비대칭성 등 일반 소비재와 다른 특성을 가지고 있다. 환자는 자신의 건강상태, 제공되는 서비스 내용 및 가격 등 의료서비스에 대해 무지하기에 전통적으로 의학적 결정을 환자 본인이 아닌 의료인이 내리는 의료부권주의가 팽대되어 왔다. 그러나 자신의 건강과 관계되는 모든 결정은 환자가 자의로 결정하고 그 책임도 환자가 스스로 지겠다는 소비자주권 시대로 바뀌고 있으며 이제 의료에 대한 상당한 지식과 정보를 갖게 된 소비자가 점차적으로 정당한 요구사항과 욕구를 가지고 선택권을 극대화하고 있다[3].

이에 현재의 의료시장의 어려운 경영여건을 해결하기 위해서는 기존의 공급자 중심의 입장을 버리고 수요자 중심의 시각으로 변화가 절실하며 의료서비스 이용이 환자의 선택에 의해서 이루어지는 환경 하에서 의료기관 선택과정에 대한 충분한 이해가 필요하다.

이러한 시도로 의료기관 선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구들이 선행되었지만 대부분 특정질환에 국한한 연구가 대부분이었으며 연구들마다 의료기관 선택요인이 차이가 있어 선행연구들의 결과를 비교하기가 어려웠다.

같은 개인이라도 질병의 종류, 질병의 경중도 등 의료이용 동기에 따라 의료기관 선택에 있어서 차이를 보일 수 있으므로 의료이용의 주목적인 치료를 위해 의료기관을 선택하는 경우를 경중질환, 중증질환, 합병증 없는 만성질환 관리로 나누고 그 외 치료 외 목적인 경우로 가정하고 의료기관 선택의 차이를 비교해보고자 한다.

중증도는 환자의 예후 예측 및 의료적 관리를 결정하

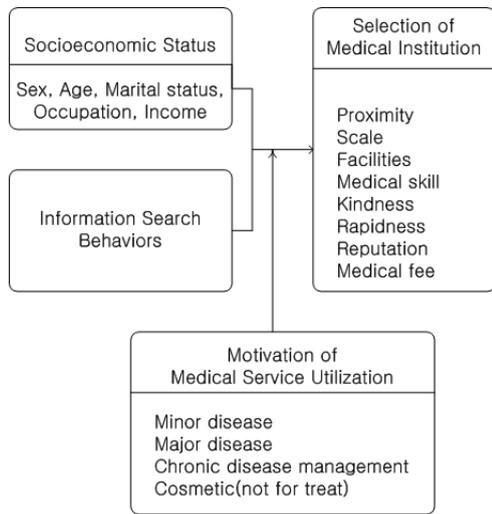
는 중요한 기준으로 의료기관 선택요인은 질병의 심각성을 나타내는 경중도에 따라 다르게 나타난다고 하였다[4]. 급격한 노인인구의 증가로 실버산업이 구매력 있는 신규 시장으로 떠오르고 있는데 노인의 88.5%가 만성질환을 가지고 있어[5] 만성질환관리로 인한 의료기관 방문도 꾸준히 증가할 것으로 추정되지만 노인을 대상으로 하거나 노인질환으로 인한 의료기관 선택에 대한 연구는 거의 찾아볼 수가 없었다. 또한 1989년 전국민의료보험 도입으로 인한 의료이용 접근성 향상은 의료기관 선택에 영향을 가져왔다. 하지만 업무 또는 일상생활에 지장이 없는 경우, 신체의 필수 기능개선 목적이 아닌 경우, 예방 진료 등의 경우는 요양급여를 제한하고 있으며 이러한 치료의 목적의 의료기관 선택요인은 차이가 있을 것으로 생각된다. 이러한 치료 외 목적으로 의료기관을 이용하는 대표적인 경우는 미용성형이며 경제적인 생활수준의 향상으로 미용에 대한 관심의 증가로 성형수술을 받는 사람들도 증가하여 2014년 공정거래위원회 통계에 의하면 우리나라 인구 1,000명당 13.5명이 성형수술을 시행해 세계에서 성형수술을 가장 많이 하는 나라라고 하였다[6]. 이러한 미용성형 서비스 이용이 증가함에 따라 미용성형 의료기관 선택 속성에 대한 연구들이 진행되었지만 치료목적으로 의료기관 선택과 어떠한 차이가 있는지 비교한 연구는 찾아보기가 어려웠다.

의료서비스 이용이 환자의 선택에 의해 이루어지는 환경에서 의료기관 선택과정에 있어서 의료이용 동기에 따라 다각적인 방면으로 파악하는 것은 의료경쟁에서 살아남고 나아가 변화하는 의료환경에서 우위를 확보하기 위한 마케팅, 홍보, 경영전략을 세우는데 중요한 근거자료를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

본 연구는 의료이용 동기에 따라 의료기관 선택요인의 차이를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다[Fig. 1].



[Fig. 1] Research Framework of the Study

## 2.2 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 대전광역시(대도시)와 청주시(중소도시)에 거주하고 있는 일반인을 대상으로(청소년의 경우 의료기관 선택이 부모에 의해 이루어지는 경향이 있으므로 20세 이상으로 함) 자료수집에 동의하는 500명을 대상으로 편의 표집하였다. 구조화된 설문지를 통해 직접 읽고 기록하도록 하였으며 이중 설문지의 완성도가 떨어져 자료로 이용할 수 없는 54부를 제외한 446명의 설문지가 최종분석에 이용되어 처음 배부한 설문지의 89.2%가 활용되었다. 자료수집 기간은 2014년 9월 21일부터 10월 11일까지였다.

## 2.3 변수 및 측정방법

### 2.3.1 의료기관선택요인

환자는 진료를 받기 위해 병원을 선택할 때 의료 외적인 다양한 요인을 고려하여 선택한다[4]. 본 연구에서는 양아진의 병원선택요인에 관한 연구(2008)에 사용된 설문지를 바탕으로 병원의 평판, 진료비를 추가하였다[7]. 의료기관 선택시 소비자는 의료의 질을 판단할 수 없기 때문에 명성, 병원의 이미지를 고려하는 경우가 많으며 [8,9], 의료서비스에 지불하는 비용, 시간, 이동, 기회비용 등 총 고객비용을 고려하므로 진료비가 중요한 병원 선택요인으로 언급된 바 있다[10].

즉 본 연구에서는 병원까지의 접근성, 병원의 규모, 의

료 시설 및 장비의 현대성, 의료진의 진료능력, 의료진의 친절, 접수 및 진료의 신속 간편성, 병원의 평판, 진료비의 8가지 기준 의료기관 선택요인에 대해 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 중요함을 의미한다. 본 연구에서 사용한 척도의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .936으로 나타났다.

### 2.3.2 의료이용 동기

질병에 대한 인식이 가벼운지 또는 심각한지 질병의 경중도 및 위급성, 질병종류 등 의료기관 방문 이유에 따른 의료기관 선택 기준의 차이를 규명하기 위해 본 연구에서는 의료이용 동기를 경중질환, 중증질환, 합병증이 없는 고혈압 및 당뇨와 같은 지속적인 관리가 필요한 만성질환 관리, 질병치료목적이 아닌 미용으로 구분하였다.

### 2.3.3 정보탐색형태

소비자가 제품 및 서비스를 구매하기 전에 필요한 정보를 여러 정보원천으로부터 찾아내는 과정으로 구매의 사결정과정에서 매우 중요한 부분을 차지한다. 의료기관 선택요인을 마케팅에 활용하고자 정보탐색 행태를 포함시켰다.

본 연구에서는 의료소비자의 정보탐색행태 측정을 위해 채유미(2009)가 사용한 Kotler의 기준을 차용하여 개인적 정보원(가족, 친구 등), 공공적 정보원(대중매체), 경험적 정보원(사용 혹은 경험), 전문가정보원(진료의뢰 의사 등)로 구분하였다[11].

### 2.3.4 인구사회학적 변수

의료기관 선택과 관련하여 조사된 인구사회학적 변수는 성별, 연령, 결혼여부, 직업, 경제적 상태(소득), 교육 수준이었다.

## 2.4 분석방법

자료의 통계분석은 SPSSWIN 19.0을 이용하였다. 인구사회학적 특성 및 의료기관 선택 관련 요인은 빈도 및 백분율로 제시하였으며 질병의 특성에 따른 의료기관 선택의 차이를 알아보기 위해 대응표본 t 검정, 인구사회학적 변수 및 정보탐색행태에 따른 의료기관 선택의 중요도를 알아보기 위해 ANOVA를 시행하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 연구대상자의 특성

성별 분포는 여성이 54.1%로 더 많았으며, 연령은 20~39세가 56.1%로 가장 많았고 40~59세(26.2%), 60세이상(17.7%) 순이었다. 직업별로는 학생(48.8%), 무직(13.8%), 주부(9.7%) 순이었고 학력은 대학재학 이상이 61.6%로 가장 많았다. 소득은 100만원이상 300만원 미만 이 41.2%로 가장 많았으며 병원정보탐색은 경험적정보원(52.1%), 개인적정보원(32.2%), 공공적정보원(9.1%) 순이었다<Table 1>.

<Table 1> General characteristics of samples

Characteristics	Categories	N	%
Sex	Male	252	45.9
	Female	297	54.1
Age(years)	20-39	308	56.1
	40-59	144	26.2
	≥60	97	17.7
Marital Status	Never married	293	53.4
	Married	224	40.8
	Other	32	5.8
Occupation	Professopmals	34	6.2
	Service	35	6.4
	Production	19	3.5
	Self-employment	32	5.8
	Office worker	32	5.8
	Housekeeper	53	9.7
	Student	268	48.8
	Other	76	13.8
Education Level	≤Elementary school	60	10.9
	Middle school	28	5.1
	High school	123	22.4
	≥college	338	61.6
Monthly Family Income (10,000won)	<100	94	17.1
	100-300	226	41.2
	300-500	159	29.0
	≥500	70	12.8
Information Search Behaviors	Personal informer	177	32.2
	Public informer	50	9.1
	Experimental informer	286	52.1
	Professional informer	36	6.6

#### 3.2 의료기관 선택요인

##### 3.2.1 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인

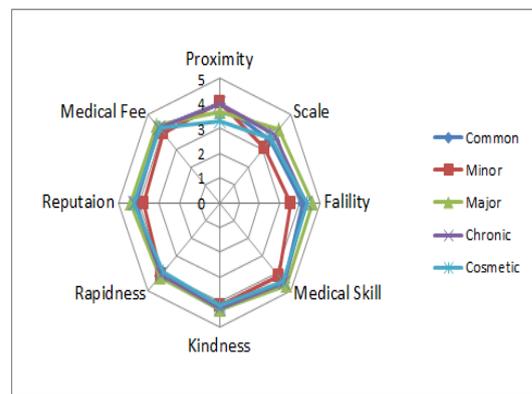
의료기관 선택요인이 의료이용 동기에 따라 어떻게 차이를 보이는지 알아보기 위해 경증질환, 중증질환, 만성질환관리, 치료목적이 아닌 미용일 경우를 가정하고 의료기관 선택 성향을 분석하였다.

의료기관 선택시 가장 중요하게 생각하는 점은 경증인 경우 진료능력, 친절, 신속, 접근성 순이었으며 중증인 경우는 진료능력, 시설, 평판 순이었다. 만성질환관리의 경우 진료능력, 시설, 친절 순이었으며, 미용의 경우는 진료능력, 시설, 평판 순이었다. 질병의 특성에 상관없이 모든 경우 진료능력을 의료기관 선택할 때 가장 중요한 요인으로 생각하고 있었다<Table 2>.

<Table 2> Score of selecting medical institutions

Categories	Common M±SD	Minor M±SD	Major M±SD	Chronic M±SD	Cosmetic M±SD
Proximity	4.01±.88	4.04±.94	3.68±1.34	4.01±.95	3.27±1.20
Scale	3.59±.88	3.14±.97	4.19±.91	3.88±.93	3.66±.96
Facilities	4.17±.82	3.57±1.03	4.61±.67	4.29±.79	4.37±.83
Medical skill	4.57±.69	4.19±.84	4.73±.61	4.54±.72	4.47±.80
Kindness	4.33±.74	4.14±.81	4.29±.78	4.26±.76	4.15±.80
Rapidity	4.18±.77	4.09±.80	4.22±.86	4.13±.81	3.94±.91
Reputation	4.13±.80	3.77±.92	4.41±.78	4.22±.82	4.28±.88
Medical fee	4.24±.80	3.98±.88	4.39±.78	4.25±.81	4.22±.88

경증질환의 경우 다른 질병으로 의료기관 선택할 때 보다 접근성에 대한 중요도가 높고 규모, 시설, 평판, 진료비는 낮은 것으로 나타났으며, 중증질환의 경우 접근성을 제외한 모든 요인에서 중요도가 높은 것으로 나타났다[Fig. 2].



[Fig. 2] Differences in score of medical institutions

##### 3.2.2 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인 차이

의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인 차이를 알아보기 위해 일반적으로 병원을 선택할 때를 기준으로

<Table 3> Difference in the selection factor of medical institutions

Categories	Common -Minor		Common -Major		Common -Chronic		Common -Cosmetic	
	Difference	t(p)	Difference	t(p)	Difference	t(p)	Difference	t(p)
Proximity	-.02± .98	-566	.33±1.38	5.669***	.00±1.05	.081	.74±1.26	13.723***
Scale	.45± .92	11.347***	-.60±1.00	-14.024***	-.30±10.1	-6.863***	-.07±1.08	-1.583
Facilities	.59± .99	13.965***	-.44± .78	-13.295***	-.12± .90	-3.233**	-.21± .94	-5.133***
Medical Skill	.37± .82	10.593***	-.17± .62	- 6.275***	.03± .75	.970	.10± .83	2.828**
Kindness	.19± .79	5.518***	.04± .77	1.054	.06± .81	1.857	.18± .85	4.948***
Rapidness	.10± .82	2.719**	-.04± .88	- 1.111	.05± .86	1.294	.25± .93	6.223***
Reputation	.36± .85	9.959***	-.28± .85	- 7.586***	-.09± .85	-2.375*	-.14± .97	-3.489**
Medical Fee	.26± .77	7.841***	-.15± .79	- 4.468***	-.01± .80	- .372	.02± .91	.565

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 수준에서 통계적으로 유의함.

경증, 중증, 만성질환관리, 미용을 위해 병원을 선택할 때 의료기관 선택요인의 중요도가 차이가 있는지 대응표본 t 검정을 실시하였다.

경증질환의 경우 접근성이 높았으나 통계적으로 유의하지 않았으며 나머지 선택요인은 통계적으로 유의하게 중요하지 않게 생각하는 것으로 나타났다. 중증질환의 경우 일반적으로 병원을 선택할 때 보다 접근성을 덜 중요하고 규모, 시설, 평판, 진료능력, 진료비는 통계적으로 유의하게 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 만성질환관리의 경우 규모, 시설, 평판을 통계적으로 유의하게 중요하게 생각하고 있었고 미용의 경우는 시설, 평판을 통계적으로 더 중요하게 생각하며 접근성, 신속, 친절, 진료능력, 진료비는 덜 중요하게 생각하는 것으로 나타났다<Table 3>.

### 3.2.3 경증질환시 의료기관 선택요인

경증질환의 경우 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택요인의 차이를 보면 성별의 경우 남성은 여성보다 규모를 더 중요한 선택요인으로 생각하지만 통계적으로 유의하지 않았고 다른 선택요인에 대해서 여성이 남성보다 더 중요하게 여기는 것으로 나타났으며 진료능력, 친절, 신속, 진료비에 있어서 통계적으로 유의하게 높았다. 연령의 경우 20-39세는 진료능력과 친절을 가장 중요하게 생각하고 신속, 접근성 순으로 응답하였으나 40-59세는 진료능력, 신속, 친절, 진료비 순으로 60세 이상은 진료능력, 친절, 진료비 순으로 응답하였으며 시설, 진료능력, 친절, 신속, 평판, 진료비에 대해서는 통계적으로 유의하게 차이를 보였다. 결혼상태의 경우 접근성에 있어서 약간 차이를 보였지만 진료능력, 친절, 신속, 진료비에

대해 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며 시설, 진료능력, 친절, 평판, 진료비에 대해 결혼상태별로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 직업별 의료기관 선택요인은 자영업, 기타의 경우 진료능력, 친절, 신속 순으로 서비스직의 경우 진료능력, 평판, 진료비, 신속 순으로 전업주부의 경우는 진료능력, 친절, 진료비 순으로 약간 순서의 차이는 있지만 진료능력이 가장 중요한 선택요인으로 응답하였으나 전문기술지, 행정사무직의 경우 접근성, 친절, 신속 순으로 응답하였다. 직업별 의료기관 선택은 규모, 시설, 친절, 평판, 진료비에 있어서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 학력의 경우 초등학교 이하는 진료능력, 친절, 신속 순으로 고등학교는 친절, 접근성, 평판, 진료능력 순으로 고등학교는 진료능력, 신속, 진료비, 친절 순으로 대학이상은 진료능력, 친절, 신속, 접근성 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 시설, 진료, 친절, 신속, 평판, 진료비에 있어서 학력별로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 가구소득의 경우 월 소득이 100만 미만에서는 친절, 진료능력, 신속, 접근성 순으로 100만원 이상 300만원 미만에서는 진료능력, 친절, 신속, 진료비 순으로 300만원 이상 500만원 미만에서는 진료능력, 접근성, 친절, 신속 순으로 500만원 이상에서는 친절, 신속, 접근성과 진료능력 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 규모, 시설, 친절에 있어서 가구 소득별로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 병원정보탐색행태에 있어서 개인적정보원은 진료능력, 친절, 신속 순으로 공공적정보원은 진료능력, 신속, 진료비 순으로 경험적정보원의 경우 진료능력, 친절, 신속 순으로 전문가정보원의 경우 진료능력, 접근성을 가장 중요하게 생각하고 있었으며 친절만 병원정보탐색행태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 4>.

(Table 4) The Selection Factor of Medical Institutions in the case of Minor disease

Categories		Proximity	Scale	Facilities	Medical Skill	Kindness	Rapidness	Reputation	Medical Fee
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Total		4.04± .94	3.14± .97	3.57±1.03	4.19± .84	4.14± .81	4.09± .80	3.77± .92	3.98± .86
Sex	Male	3.98± .99	3.17±1.03	3.57±1.09	4.12± .91	4.02± .90	4.01± .86	3.71±1.00	3.88± .96
	Female	4.08± .89	3.12± .92	3.58± .98	4.26± .77	4.25± .71	4.15± .73	3.82± .84	4.07± .79
t(p)		-1.205	.674	-.049	-2.058*	-3.280**	-2.161*	-1.298	-2.458*
Age (years)	20-39	3.99± .94	3.10± .93	3.45± .98	4.07± .91	4.07± .88	4.01± .83	3.65± .97	3.85± .94
	40-59	4.10± .90	3.12±1.01	3.60±1.03	4.31± .72	4.17± .71	4.19± .73	3.83± .86	4.13± .75
	≥60	4.09± .94	3.32±1.05	3.94±1.09	4.40± .72	4.33± .70	4.18± .76	4.06± .76	4.19± .86
	F(p)	.85	1.94	8.683***	7.710***	3.871*	3.094*	8.051***	8.611***
Marital Status	Never married	3.98± .93	3.12± .92	3.49± .97	4.11± .90	4.08± .86	4.02± .82	3.66± .96	3.88± .94
	Married	4.08± .95	3.17±1.02	3.61±1.09	4.26± .77	4.17± .75	4.15± .78	3.89± .85	4.09± .77
	Other	4.28± .92	3.19±1.12	4.06±1.01	4.53± .62	4.53± .62	4.25± .72	4.00± .92	4.16± .88
	F(p)	1.836	.202	4.779**	4.813**	4.922**	2.241	5.197**	4.623*
Occupation	Profession	4.24±1.05	2.91± .93	3.32± .98	4.09± .75	4.18± .63	4.12± .73	3.56±1.05	3.79± .73
	Service	3.80± .95	2.91±1.04	3.54±1.15	4.23± .73	3.97± .79	4.06± .80	3.77± .77	4.06± .73
	Production	4.16±1.02	2.89± .94	3.42±1.12	4.26± .56	3.95± .78	4.00± .75	3.53±1.02	4.11± .88
	Self-employment	4.00± .98	3.28± .89	3.78±1.13	4.25± .92	4.16± .77	4.16± .85	3.91± .99	3.97± .90
	Office worker	4.28± .73	2.98±1.01	3.59±1.04	4.09± .82	4.22± .75	4.22± .71	3.97± .74	4.16± .72
	Housekeeper	3.96±1.10	3.13± .91	3.60±1.12	4.30± .82	4.21± .86	3.98± .84	3.94± .89	4.15± .82
	Student	3.96± .90	3.46±1.06	3.49± .95	4.11± .90	4.07± .86	4.01± .82	3.66± .96	3.87± .95
	Other	4.25± .87	3.14± .97	3.93±1.01	4.45± .70	4.43± .68	4.36± .69	4.04± .76	4.20± .77
F(p)		1.767	2.319*	2.203*	1.684	2.246*	1.906	2.508*	2.056*
Education Level	≤Elementary	4.22± .87	3.45± .98	4.07±1.06	4.53± .60	4.52± .65	4.35± .73	4.13± .72	4.20± .78
	Middle school	4.18± .95	3.11±1.03	3.57±1.00	4.07± .81	4.29± .71	4.00± .72	4.07± .86	4.00± .67
	High school	4.01± .96	3.08±1.00	3.63±1.07	4.26± .75	4.07± .76	4.14± .71	3.71± .89	4.12± .77
	≥college	4.00± .94	3.12± .95	3.47± .99	4.12± .90	4.09± .85	4.03± .84	3.70± .95	3.89± .93
F(p)		1.136	2.271	6.082***	4.658**	5.466**	3.080*	4.982**	3.573*
Monthly Family Income	<100	4.11± .92	3.36±1.06	3.85±1.06	4.30± .81	4.31± .80	4.27± .81	3.98± .94	4.09± .88
	100-300	3.96± .97	3.17± .93	3.61±1.04	4.23± .83	4.17± .82	4.08± .81	3.77± .91	4.02± .92
	300-500	4.09± .92	3.03± .97	3.41± .97	4.15± .83	4.01± .80	4.01± .76	3.67± .92	3.96± .83
	≥500	4.06± .92	3.03± .98	3.57±1.00	4.06± .93	4.11± .79	4.07± .82	3.71± .89	3.77± .80
F(p)		.788	2.775*	4.022**	1.349	2.829*	2.164	2.298	1.948
Information Search Behavior (informer)	Personal	4.01± .89	3.12± .89	3.59± .99	4.22± .82	4.19± .76	4.05± .73	3.72± .89	3.89± .88
	Public	3.82±1.02	3.08± .90	3.36±1.03	3.94± .98	3.86±1.01	3.92± .99	3.84±1.04	3.88± .94
	Experimental	4.08± .96	3.16±1.03	3.57±1.06	4.23± .83	4.17± .78	4.16± .80	3.80± .93	4.05± .87
	Professional	3.86±1.07	3.29± .95	3.71±1.11	3.86± .90	3.71±1.11	3.71± .76	3.71± .76	3.86± .69
F(p)		1.236	.188	.758	2.167	3.068*	2.231	.395	1.577

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 수준에서 통계적으로 유의함.

### 3.2.4 중증질환시 의료기관 선택요인

중증질환의 경우 모든 인구사회적특성에 있어서 진료 능력의 중요도가 가장 높았으며 접근성이 가장 중요도가 낮았다.

성별에 따른 의료기관 선택요인의 차이에 있어서 경우 남성, 여성 모두 진료비, 시설, 평판, 진료비, 친절 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 규모, 시설, 진료능력, 친절, 평판, 진료비에 있어서 여성이 남성보다 통계적으로 유의하게 중요하게 생각하고 있었다. 연령에 있어서 모든 연령에서 진료능력을 가장 중요한 요인이고 그 다음

으로 시설을 중요하게 생각하고 있었고 20-39세, 40-59세는 평판, 진료비를 60세 이상은 진료비, 평판 순으로 나타났다. 연령별 의료기관 선택은 접근성, 진료능력, 진료비에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 결혼상태에 있어서 결혼상태와 관계없이 진료능력을 첫 번째 시설을 두 번째로 중요도가 높게 나타났으며 그 다음으로 미혼은 평판, 진료비를 기혼은 진료비, 평판을 기타(사별, 이혼 등)는 친절, 진료비를 중요하게 생각하고 있었다. 결혼상태별 의료기관 선택요인은 시설, 진료능력에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 직업의 경우 모든 직업에서

<Table 5> The Selection Factor of Medical Institutions in the case of Major disease

Categories		Proximity	Scale	Facilities	Medical Skill	Kindness	Rapidity	Reputation	Medical Fee
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Total		3.68±1.33	4.19± .91	4.61± .67	4.73± .61	4.29± .78	4.22± .86	4.41± .78	4.39± .78
Sex	Male	3.68±1.35	4.08± .94	4.52± .73	4.61± .74	4.19± .84	4.17± .87	4.26± .87	4.27± .86
	Female	3.68±1.32	4.27± .86	4.68± .61	4.84± .44	4.38± .71	4.27± .85	4.53± .68	4.49± .70
t(p)		.050	-2.454*	-2.685**	-4.359***	-2.727**	-1.244	-4.075***	-3.289**
Age (years)	20-39	3.64±1.32	4.21± .90	4.52± .74	4.64± .73	4.24± .82	4.21± .90	4.37± .84	4.30± .87
	40-59	3.55±1.38	4.17± .86	4.78± .48	4.89± .34	4.33± .70	4.21± .83	4.51± .69	4.49± .63
	≥60	3.99±1.27	4.14± .98	4.63± .65	4.79± .41	4.41± .72	4.29± .78	4.36± .71	4.54± .63
	F(p)	3.454*	.224	7.245**	9.157***	2.154	.334	1.866	4.958**
Marital Status	Never married	3.70±1.29	4.26± .84	4.54± .72	4.65± .71	4.25± .80	4.26± .86	4.38± .83	4.33± .86
	Married	3.61±1.40	4.09± .99	4.66± .64	4.82± .46	4.32± .75	4.16± .87	4.44± .72	4.46± .69
	Other	3.97±1.31	4.13± .79	4.84± .37	4.94± .25	4.50± .72	4.38± .71	4.38± .79	4.47± .62
	F(p)	1.073	2.301	4.067*	7.203**	1.763	1.445	.397	1.997
Occupation	Profession	2.85±1.42	4.00± .89	4.71± .52	4.88± .33	4.09± .67	4.03± .87	4.47± .86	4.21± .85
	Service	3.43±1.36	3.80± .96	4.57± .70	4.74± .56	4.11± .90	4.14± .85	4.17± .92	4.31± .80
	Production	3.16±1.30	4.58± .61	4.74± .56	5.00± .00	4.37± .76	4.26± .73	4.74± .56	4.47± .61
	Self-employment	3.44±1.59	4.00±1.22	4.63± .66	4.75± .62	4.28± .77	3.91±1.03	4.47± .84	4.41± .76
	Office worker	3.28±1.40	4.19± .99	4.88± .34	4.94± .25	4.19± .74	4.19± .78	4.69± .54	4.66± .48
	Housekeeper	3.96±1.37	4.36± .92	4.72± .77	4.83± .61	4.51± .76	4.30± .93	4.49± .80	4.57± .77
	Student	3.78±1.25	4.27± .83	4.56± .70	4.64± .70	4.27± .79	4.26± .86	4.38± .79	4.34± .84
	Other	4.01±1.22	4.01± .93	4.54± .66	4.76± .46	4.43± .70	4.29± .78	4.28± .70	4.41± .68
F(p)		4.426***	2.876**	1.485	2.553*	1.717	1.150	2.038*	1.415
Education Level	≤Elementary	4.13±1.17	4.22± .74	4.58± .74	4.82± .43	4.57± .62	4.37± .78	4.38± .67	4.62± .52
	Middle school	3.75±1.21	3.93±1.27	4.50± .58	4.64± .49	4.54± .69	4.14± .71	4.36± .73	4.32± .67
	High school	3.69±1.38	4.15± .96	4.72± .55	4.84± .43	4.26± .78	4.20± .86	4.43± .78	4.44± .70
	≥college	3.59±1.35	4.21± .88	4.58± .71	4.69± .69	4.24± .80	4.21± .88	4.41± .81	4.34± .85
	F(p)	2.888*	.927	1.470	2.486	4.140**	.678	.095	2.448
Monthly Family Income	<100	4.03±1.09	4.20± .77	4.41± .80	4.59± .68	4.36± .77	4.27± .82	4.30± .80	4.40± .74
	100-300	3.87±1.33	4.20± .93	4.69± .58	4.76± .56	4.35± .77	4.30± .80	4.36± .78	4.39± .79
	300-500	3.35±1.32	4.21± .90	4.62± .64	4.79± .56	4.17± .76	4.11± .90	4.50± .74	4.40± .75
	≥500	3.34±1.45	4.06±1.01	4.59± .81	4.71± .73	4.29± .82	4.20± .97	4.50± .83	4.33± .90
	F(p)	8.686***	.547	3.683*	2.473	2.062	1.623	1.945	.169
Information Search Behavior (informer)	Personal	3.52±1.45	4.15± .92	4.64± .62	4.78± .50	4.30± .72	4.18± .88	4.42± .79	4.38± .75
	Public	3.68±1.17	4.30± .89	4.36± .88	4.50± .84	4.16± .93	4.00± .93	4.36± .83	4.16± .96
	Experimental	3.78±1.30	4.21± .89	4.62± .66	4.74± .61	4.34± .76	4.28± .83	4.40± .78	4.44± .76
	Professional	3.14±1.46	3.86± .90	4.43± .79	5.00± .00	4.14±1.07	4.57± .79	4.43± .54	4.14±1.22
	F(p)	1.774	.764	2.613	3.349*	.847	2.178	.092	2.034

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 수준에서 통계적으로 유의함.

진료능력을 가장 중요한 요인으로 그 다음으로 시설로 나타났고 다음은 직업별로 순서는 약간 차이가 있지만 평판, 진료비를 중요하게 생각하고 있었다. 접근성, 규모, 진료능력, 평판에 있어서 직업에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 학력에 있어서 학력과 관계없이 진료능력이 가장 중요한 요인으로 나타났으며 초등학교 이하는 진료비, 시설, 친절 순으로 중학교는 친절, 평판, 진료비 순으로 고등학교는 시설, 진료비, 평판 순으로 대학재학 이상은 시설, 평판, 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 접근성과 친절만 학력별로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 가구소득의 경우 100만원미만, 100만원

이상 300만원 미만은 진료능력을 가장 중요하게 생각하고 그 다음으로 진료비였지만 300만원 이상 500만원 미만, 500만원 이상은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 나타났다. 병원정보탐색행태에 있어서 개인적정보원은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 공공적정보원은 진료능력, 시설과 평판, 규모 순으로 경험적정보원은 진료능력, 시설, 진료비, 평판 순으로 전문가정보원은 진료능력, 평판, 시설과 평판 순으로 중요하게 생각하고 있었지만 진료능력만 병원정보탐색행태별로 통계적 유의한 차이를 보였다<Table 5>.

(Table 6) The Selection Factor of Medical Institutions in the case of Chronic disease management

Categories		Proximity	Scale	Facilities	Medical Skill	Kindness	Rapidity	Reputation	Medical Fee
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Total		4.01± .95	3.88± .93	4.29± .79	4.54± .82	4.26± .76	4.13± .81	4.22± .82	4.25± .81
Sex	Male	3.93± .98	3.81± .96	4.25± .80	4.44± .81	4.12± .83	4.06± .05	4.12± .86	4.14± .85
	Female	4.07± .91	3.95± .91	4.32± .79	4.61± .62	4.39± .66	4.20± .46	4.30± .77	4.34± .76
	t(p)	-1.749	-1.710	-1.078	-2.693**	-4.235***	-1.908	-2.566*	-2.928**
Age (years)	20-39	4.00± .96	3.90± .95	4.24± .83	4.41± .80	4.19± .81	4.08± .84	4.17± .86	4.17± .86
	40-59	4.02± .84	3.82± .91	4.35± .70	4.71± .55	4.34± .66	4.19± .78	4.28± .78	4.38± .71
	≥60	4.02±1.05	3.92± .93	4.35± .79	4.67± .55	4.37± .71	4.22± .74	4.26± .73	4.32± .74
	F(p)	.032	.466	1.360	10.777***	3.005	1.569	1.077	3.572*
Marital Status	Never married	4.00± .95	3.96± .92	4.27± .81	4.43± .79	4.21± .79	4.11± .81	4.18± .84	4.18± .85
	Married	3.99± .95	3.80± .96	4.30± .79	4.66± .62	4.33± .71	4.17± .81	4.27± .79	4.33± .75
	Other	4.25± .92	3.78± .93	4.41± .71	4.66± .60	4.34± .79	4.13± .79	4.19± .78	4.31± .74
	F(p)	1.103	1.890	.507	6.927**	1.723	.455	.737	2.196
Occupation	Profession	4.03± .83	3.32± .81	3.91± .83	4.68± .64	4.24± .61	4.00± .82	4.29± .72	4.21± .77
	Service	3.83± .92	3.77±1.00	4.31± .68	4.63± .60	4.11± .76	4.23± .73	4.26± .92	4.37± .69
	Production	4.16± .69	4.05± .91	4.53± .51	4.68± .48	4.37± .68	4.26± .65	4.53± .61	4.47± .61
	Self-employment	3.88± .94	3.56±1.05	4.31± .90	4.53± .84	4.28± .73	3.84± .95	4.16± .95	4.22± .79
	Office worker	4.00± .98	3.84± .95	4.44± .67	4.69± .59	4.16± .72	4.16± .72	4.22± .79	4.53± .62
	Housekeeper	3.98±1.10	3.87± .98	4.32± .94	4.58± .72	4.43± .80	4.25± .90	4.28± .84	4.32± .85
	Student	4.01± .94	3.95± .91	4.26± .80	4.41± .79	4.21± .79	4.11± .81	4.16± .85	4.17± .85
	Other	4.11± .99	4.07± .87	4.41± .72	4.74± .50	4.45± .70	4.25± .75	4.25± .70	4.29± .78
	F(p)	.460	3.155**	1.846	2.701**	1.608	1.275	.691	1.355
Education level	≤Elementary	4.30± .81	4.13± .81	4.50± .70	4.80± .40	4.62± .59	4.52± .62	4.43± .62	4.53± .60
	Middle school	3.82±1.06	3.71± .98	4.21± .79	4.57± .57	4.36± .78	4.07± .66	4.39± .69	4.14± .76
	High school	3.98± .89	3.78± .92	4.36± .73	4.63± .63	4.24± .68	4.15± .80	4.20± .83	4.35± .71
	≥college	3.98± .97	3.89± .95	4.23± .83	4.45± .79	4.20± .79	4.07± .83	4.17± .85	4.17± .86
	F(p)	2.394	2.256	2.369	5.238**	5.403**	5.517**	2.248	4.335**
Monthly Family Income	<100	4.17± .88	4.00± .92	4.20± .84	4.45± .74	4.33± .78	4.26± .78	4.24± .81	4.27± .75
	100-300	3.98± .93	3.92± .90	4.35± .75	4.56± .69	4.25± .79	4.14± .80	4.21± .82	4.28± .82
	300-500	3.92±1.01	3.85± .96	4.36± .71	4.58± .72	4.24± .71	4.08± .81	4.26± .82	4.30± .79
	≥500	4.07± .94	3.69± .99	4.06±1.01	4.47± .78	4.27± .74	4.09± .86	4.09± .85	4.03± .81
	F(p)	1.497	1.728	3.269*	.985	.313	1.074	.813	2.105
Information Search Behavior (informer)	Personal	3.92± .93	3.89± .89	4.35± .73	4.62± .63	4.31± .71	4.14± .79	4.21± .78	4.22± .80
	Public	3.82± .96	3.78±1.02	4.10± .95	4.26± .99	4.10± .93	3.92± .90	4.24± .96	4.00± .97
	Experimental	4.09± .94	3.91± .94	4.27± .80	4.53± .71	4.29± .74	4.17± .80	4.20± .82	4.30± .76
	Professional	3.86± .90	3.71± .95	4.57± .79	4.57± .54	4.29± .76	4.14± .69	4.43± .79	4.29± .76
	F(p)	2.048	.355	1.630	3.244*	1.063	1.428	.194	2.102

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 수준에서 통계적으로 유의함.

### 3.2.5 만성질환관리시 의료기관 선택요인

만성질환관리를 위해 의료기관을 선택할 경우 인구사회학적 특성에 따른 차이를 살펴보았다. 성별의 경우 남성은 진료능력, 시설, 평판 순으로 여성은 진료능력, 친절, 진료비 순으로 나타났고 진료능력, 친절, 평판, 진료비에 있어서 성별에 따라 중요도가 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에 있어서 20-39세는 진료능력, 시설, 평판과 진료비 순으로 40-59세는 진료능력, 진료비, 시설, 친절 순으로 60세 이상은 진료능력, 친절, 시설, 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었다. 결혼상태의 경

우 미혼은 진료능력, 시설, 친절 순으로 기혼은 진료능력, 친절과 진료비, 시설 순으로 기타(이혼, 사별)는 진료능력, 진료비, 시설, 평판 순으로 나타났으며 진료비만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 학력의 경우 학력과 관계 없이 진료능력의 중요도가 가장 높았으며 다음으로 초등학교 이하는 친절, 진료비, 신속을 중학교는 평판, 친절, 시설을 고등학교는 시설, 진료비, 친절을 대학재학 이상은 시설, 친절, 평판과 진료비를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 학력에 따른 의료기관 선택시 중요도는 진료능력, 친절, 신속에서 통계적으로 유의한 차이를 보였

(Table 7) The Selection Factor of Medical Institutions in the case of Cosmetic(not for treatment)

Categories		Proximity	Scale	Facilities	Medical Skill	Kindness	Rapidity	Reputation	Medical Fee
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Total		3.27±1.20	3.66± .96	4.37± .83	4.47± .80	4.15± .80	3.94± .91	4.28± .86	4.22± .88
Sex	Male	3.30±1.22	3.62±1.05	4.32± .90	4.36± .90	4.07± .87	3.90± .97	4.08± .98	4.10± .94
	Female	3.25±1.20	3.70± .89	4.42± .75	4.56± .70	4.21± .74	3.97± .86	4.44± .74	4.32± .81
t(p)		.437	-1.019	-1.394	-2.783**	-1.999*	-.831	-4.819***	-2.914**
Age (years)	20-39	3.18±1.23	3.71± .96	4.35± .85	4.40± .86	4.11± .86	3.88± .95	4.29± .90	4.19± .90
	40-59	3.28±1.10	3.55± .97	4.56± .69	4.64± .68	4.22± .70	3.98± .85	4.38± .79	4.28± .81
	≥60	3.56±1.23	3.66± .96	4.16± .90	4.42± .76	4.15± .76	4.04± .88	4.09± .89	4.22± .92
	F(p)	3.680*	1.452	7.166**	4.583*	.842	1.329	3.091*	.633
Marital Status	Never married	3.17±1.23	3.73± .97	4.35± .83	4.39± .86	4.10± .86	3.89± .94	4.28± .89	4.17± .89
	Married	3.30±1.16	3.57± .95	4.38± .83	4.54± .75	4.18± .75	3.96± .89	4.27± .87	4.27± .86
	Other	4.00±1.05	3.72± .99	4.47± .72	4.66± .60	4.38± .66	4.19± .78	4.28± .85	4.28± .85
	F(p)	7.114**	1.815	.332	3.457*	2.066	1.582	.013	1.004
Occupation	Profession	3.12±1.32	3.35± .92	4.44± .71	4.56± .66	4.29± .63	3.85± .99	4.29± .84	4.21± .73
	Service	3.03±1.18	3.37± .94	4.46± .66	4.60± .74	4.14± .73	3.74± .74	4.09± .98	4.14± .85
	Production	3.37± .83	3.89± .57	4.42± .61	4.47± .61	4.26± .56	4.16± .77	4.37± .60	4.21± .79
	Self-employment	3.06±1.13	3.31±1.15	4.44± .98	4.50± .98	3.94± .98	3.78± .98	4.25±1.02	4.00±1.11
	Office worker	3.28±1.20	3.69± .90	4.69± .54	4.75± .51	4.19± .69	3.91± .82	4.63± .61	4.66± .55
	Housekeeper	3.32±1.17	3.68± .94	4.28± .93	4.43± .82	4.23± .80	3.89± .91	4.30± .82	4.30± .87
	Student	3.19±1.22	3.74± .96	4.37± .83	4.40± .85	4.10± .84	3.93± .93	4.31± .88	4.19± .87
	Other	3.78±1.16	3.74± .99	4.20± .92	4.49± .76	4.24± .78	4.16± .93	4.07± .91	4.20± .97
F(p)		2.583*	2.031*	1.371	1.065	.897	1.238	1.693	1.588
Education Level	≤Elementary	3.73±1.19	3.70± .91	4.20± .88	4.43± .83	4.27± .76	4.17± .83	4.22± .80	4.33± .88
	Middle school	3.54±1.07	3.57± .92	4.11± .74	4.46± .64	4.07± .72	4.00± .77	4.11± .92	3.82± .91
	High school	3.22±1.15	3.50± .99	4.43± .83	4.50± .77	4.15± .75	3.90± .90	4.20± .88	4.20± .87
	≥college	3.19±1.22	3.72± .97	4.40± .82	4.46± .83	4.13± .84	3.90± .94	4.33± .88	4.24± .87
	F(p)	4.056**	1.613	2.200	.134	.573	1.542	1.195	2.352
Monthly Family Income	<100	3.64±1.17	3.67± .98	4.11± .91	4.31± .83	4.05± .81	4.02± .90	4.12± .93	4.11± .97
	100-300	3.19±1.23	3.64±1.01	4.38± .83	4.49± .80	4.14± .84	3.94± .92	4.21± .90	4.23± .90
	300-500	3.21±1.16	3.68± .92	4.51± .72	4.55± .74	4.19± .75	3.89± .90	4.45± .77	4.25± .80
	≥500	3.20±1.20	3.69± .93	4.39± .87	4.41± .91	4.17± .82	3.90± .94	4.29± .90	4.24± .82
F(p)		3.528*	.083	4.816**	1.920	.638	.431	3.653*	.617
Information Search Behavior (informer)	Personal	3.14±1.21	3.58± .95	4.38± .76	4.55± .72	4.20± .72	3.93± .88	4.34± .83	4.23± .79
	Public	3.14±1.11	3.34±1.08	4.16±1.00	4.10±1.02	3.86±1.01	3.66± .98	4.04±1.07	3.94±1.10
	Experimental	3.40±1.21	3.76± .95	4.36± .84	4.48± .79	4.19± .80	3.99± .92	4.27± .86	4.24± .88
	Professional	3.14±1.46	3.71±1.11	5.00± .00	4.86± .38	4.29±1.11	4.29± .76	4.29±1.11	4.43± .79
F(p)		1.972	3.289*	2.439	4.881**	2.704*	2.236	1.591	1.917

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 수준에서 통계적으로 유의함.

다. 가구소득의 경우 소득과 관계없이 진료능력이 가장 중요한 요인이었으며 다음으로 100만원 이하는 친절, 진료비, 신속을 100만원 이상 300만원 미만, 300만원 이상 500만원 미만은 시설, 진료비, 친절을 500만원 이상은 친절, 신속과 평판을 중요하고 있는 것으로 나타났으며 500만원 이상은 다른 그룹에 비해 진료비를 덜 중요하게 생각하고 있었다. 가구소득별 의료기관 선택은 시설만 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 병원정보탐색행태에 있어서 개인정보원은 진료능력, 시설, 친절, 진료비 순으로 공공정보원은 진료능력, 평판, 시설과 친절 순으로 경험정보원은 진료능력, 진료비, 친절, 시설 순으로 나

타났으며 진료능력만 병원정보탐색행태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 6>.

### 3.2.6 질병치료가 아닌 미용을 위한 의료기관 선택요인

미용으로 의료기관을 선택할 경우 소득이 500만원 이상, 정보탐색행태가 공공정보원, 전문가정보원인 경우를 제외하고(1순위 시설) 모든 인구사회학적 있어서 진료능력의 중요도가 가장 높았으며 접근성과 규모의 중요도가 낮게 나타났다. 미용의 경우 의료기관 선택시 인구사회학적 특성에 따른 차이는 다음과 같다.

성별의 경우 남성은 진료능력, 시설, 진료비, 평판 순으로 여성은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순이었으며 진료능력, 친절, 평판, 진료비에 있어서 여성이 남성보다 통계적으로 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 연령에 있어서 미혼, 기혼의 경우 진료능력, 시설, 평판, 진료비를 기타의 경우 진료능력, 시설, 친절, 평판과 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었고 접근성, 진료능력에 있어서 기타, 기혼, 미혼 순으로 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다. 직업에 있어서 전문기술직은 진료능력, 시설, 친절과 평판 순으로 서비스직은 진료능력, 시설, 친절과 진료비 순으로 생산직은 진료능력, 시설, 평판, 친절 순으로 자영업은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 행정사무직은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 전업주부는 진료능력, 평판과 진료비, 시설 순으로 학생은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 기타는 진료능력, 친절, 시설과 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 직업에 따라 접근성, 규모만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 학력에 있어서 초등학교 이하는 진료능력, 진료비, 친절, 평판 순으로 중학교는 진료능력, 시설과 진료비, 친절 순으로 고등학교는 진료능력, 시설, 평판과 진료비 순으로 대학재학 이상은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었으며 접근성만 학력별로 유의한 차이가 있었다. 가구소득에 있어서 100만원 미만은 진료능력, 평판, 시설과 진료비 순으로 100만원 이상 300만원 미만은 진료능력, 시설, 진료비, 평판 순으로 300만원 이상 500만원 미만, 500만원 이상은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 중요하게 생각하고 있었고 접근성, 시설, 평판이 가구소득별로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 병원정보탐색행태에 있어서 개인적정보원, 경험적정보원은 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 공공적 정보원은 시설, 진료능력, 평판 순으로 전문가정보원은 시설, 진료능력, 진료비 순으로 생각하고 있었으며 규모, 진료능력, 친절에 대해 병원정보탐색행태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 7>.

#### 4. 논의

본 연구는 질병의 특성별 의료기관 선택요인의 차이를 알아보기 위해 경증질환(감기), 중증질환(암, 뇌졸중),

만성질환관리(합병증 없는 고혈압 관리), 질병치료의 목적(미용)의 경우 의료기관을 선택을 가정하고 응답한 각 요인에 대한 중요도를 분석하였다.

##### 4.1 질병특성별 의료기관 선택요인

의료기관 선택시 가장 중요하게 생각하는 요인은 경증질환의 경우 진료능력, 친절, 신속, 접근성 순이었고 중증질환의 경우 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순, 만성질환관리의 경우 진료능력, 시설, 친절, 진료비 순, 질병치료의 목적의 경우 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순이었다.

경증질환, 중증질환, 만성질환관리, 질병치료의 목적으로 의료기관 선택시 공통적으로 진료능력을 가장 중요시하는 것으로 나타났다. 이는 의료기관이 진찰, 치료를 위해 방문하는 곳이라는 그 본질을 간과할 수 있으며 다시 생산, 수리, 폐기할 수 있는 일반 상품과 다른 의료의 특성 때문에 사료되며 선행연구들[4,12] 같은 결과로 의료기관은 양질의 진료전문성을 제공하기 위한 노력을 꾸준히 해야겠다. 진료능력이 모든 경우에서 가장 중요한 요인이었지만 중증(4.73±.61), 만성(4.54±.72), 치료의(4.47±.80), 경증(4.19±.84)로 중증에서 진료능력에 대한 중요도가 더 높았고 경증의 경우는 상대적으로 나타나 수술 등 위험성이 예견되거나 입원 등 집중적인 관리가 필요할수록 진료능력을 더 중요하게 고려하며 이와 함께 평판, 시설 등을 서비스 품질을 중요하게 생각하고 접근성, 신속성과 같은 이용의 편이성은 상대적으로 덜 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

중증, 만성질환관리, 치료의목적(미용)의 경우 진료능력 다음으로 시설이 2번째로 중요한 요인으로 나타났는데 이는 시설의 현대성이나 편리성이 기업병원 선택동기라고 한 선행연구[13]와 같은 결과라 하겠다. 반면에 각 질병특성별 의료기관 선택시 가장 중요도가 낮은 요인은 경증의 경우 규모, 시설, 중증의 경우 접근성, 규모, 만성질환 관리의 경우 규모, 접근성, 치료의 목적(미용)의 경우 접근성, 규모로 규모에 대한 중요도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이는 유형적 특성인 시설장비나 규모와 같은 요인의 영향력이 크다는 연구[4]와는 차이가 있었다. 또한 선택요인 중 친절은 각 선택요인별 가장 높은 점수와 낮은 점수의 차가 가장 적어(최저 4.14~최고 4.29점) 친절은 질병특성에 관계없이 기본적으로 중요하게 생각하는 것으로 보인다. 선택요인 중 신속, 접근성은

경증질환에서는 중요도가 3번째, 4번째였지만 그 외의 경우는 신속은 6번째, 접근성은 7~8번째로 상대적으로 중요도가 낮게 나타나 경증질환 진료가 주로 이루어지는 외래의 경우 교통의 편리함이나 거주지와 거리가 병원 선택에 영향을 미친다고 한 연구[14]와 같은 결과라 하겠다.

각 질병특성별로 의료기관 선택요인의 차이를 살펴보면 다음과 같다.

감기와 같은 경증질환의 경우 진료능력을 가장 중요하게 여기는 것은 다른 질병특성의 경우와 같으나 중요도 점수가 상대적으로 낮았으며 그 다음으로 친절, 신속, 접근성에 대한 중요도가 높아 다른 질병특성에서 높은 중요도를 보였던 시설을 크게 고려하고 있지 않았다. 경증질환의 경우 수술이나 입원 등 고도의 의료기술을 요구하지 않기 때문에 상대적으로 쉽게 의료기관을 찾을 수 있고 빠른 절차(접수, 대기시간 등), 친절 등 비품질요인(이용편의성)을 중요시하는 것으로 사료된다.

암과 같은 중증질환의 경우 접근성을 제외한 모든 선택요인의 중요도가 5점 만점에 4점 이상으로 나타났으며 각 질병특성별 의료기관 선택요인 32개 항목을 높은 점수부터 배열한 결과 중증질환에서 진료능력이 1순위, 시설 2순위, 평판 5순위, 진료비 6순위, 친절 8순위, 신속 13순위, 규모 16순위, 접근성 28순위로 대부분의 선택요인의 중요도가 높아 중증질환의 경우 선택요인을 모두 중요시하는 경향이 있었다.

합병증이 없는 고혈압과 같은 만성질환관리의 경우 진료능력, 시설, 친절, 진료비를 중요하게 생각하고 있었다. 만성질환의 특성을 갖는 고혈압, 당뇨, 뇌졸중에 있어서 입원의 경우 병원이나 종합병원급 의료기관을 이용하고 고혈압은 의원급을 당뇨나 뇌졸중은 의원급이 아닌 의료기관을 주로 이용 하는 것과[15] 일맥상통하는 결과로 합병증이 없는 만성질환 관리를 위해 의료기관 선택시 진료능력 다음으로 중증질환의 경우처럼 시설과 경증질환의 경우와 같이 친절을 중요하게 생각하며 만성질환은 정기적인 관리를 위한 비용이 지속적으로 들게 되므로 진료비 또한 의료기관 선택시 중요한 요인으로 사료된다. 결국 만성질환관리의 경우 경증 및 중증에서의 의료기관 선택요인을 복합적으로 반영하고 있으며 고령화, 서양식 생활습관으로 인해 만성질환의 증가가 더욱 가중화되고 있으므로 추후 심층적인 연구가 필요하겠다.

질병치료의 목적(미용)의 경우 접근성에 대한 중요도

가 경증, 중증, 만성질환관리보다 낮았고 진료능력, 시설, 평판에 대한 중요도가 높게 나타났는데 미용성형수술을 원하는 대상자에게 접근성의 용이성이 중요하지 않다는 선행연구[16]와 일치한다. 미용의 경우 미용기술의 결과에 대한 불확실성, 수술 및 마취의 위험성, 부작용에 대한 우려 등으로 주위사람들의 경험 및 정보를 토대로 여러 곳을 방문 및 상담 후 결정하게 되는 경향이 있기 때문에 사료된다. 다만 인은희(2003)의 연구에서는 미용성형수술을 원하는 경우 직원의 친절성을 가장 중요시한다고 했는데[16] 본 연구에서는 8개 선택요인 중 5번째로 중요도가 상대적으로 낮게 나타나 차이가 있었다. 의료이용이 치료중심에서 미용성형, 피부관리, 건강증진 등 다변화되고 있으며 질병치료를 위한 의료기관 선택과는 다른 특성을 보일 것으로 예상되는 바 이에 대한 추후 심층적인 연구가 필요하겠다.

#### 4.2 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인과 인구사회학적 특성과의 관련성

대상자의 특성에 따른 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 실시하였으며 그 결과는 다음과 같다.

의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인과 인구사회학적 특성과의 관련성은 성별에 따라 여성이 남성보다 선택요인에 대한 중요도가 전반적으로 높았으며 경증질환의 경우 규모를 만성질환관리의 경우 진료능력, 친절, 평판, 진료비를 치료외목적(미용)의 경우 진료능력, 친절, 평판, 진료비를 여성이 남성보다 통계적으로 유의하게 더 중요하게 생각하고 있었다. 남성은 만성질환의 경우 시설을 미용의 경우 친절을 중요시하게 생각하는 반면에 여성은 만성질환의 경우 친절을 치료외목적(미용)의 경우 평판을 더 중요하게 생각하였다.

60세이상, 기타(이혼, 사별)의 경우 의료기관 선택요인에 대한 중요도가 다른 그룹보다 전반적으로 높았으며 미혼, 기혼보다 진료비를 더 중요하게 생각하고 있었다. 이들 집단의 경우 상대적으로 경제적 수준이 낮고 연령이 많으며 현재 질환이 있는 경우가 많기 때문에 선택요인을 중요하게 인식하는 것으로 사료되며 노인인구가 증가되고 실버산업이 매력적인 시장으로 떠오르고 있는 시점에 고령인구의 의료기관 선택에 대한 좀 더 심층적인 분석이 필요하겠다.

감기와 같은 경증질환의 경우 전체적으로 진료능력을 가장 중요하게 생각하고 있었지만 전문기술직, 행정사무직은 접근성을 소득에 있어서 500만원 이상의 경우는 친절, 신속을 진료능력보다도 더 중요하게 생각하고 있었다. 즉 직장인들의 경우(특히 근로자들) 신속한 절차와 거리, 시간적으로 쉽게 찾을 수 있는 의료기관을 선호한다 할 수 있겠다. 이러한 결과는 사무/기술직 직종을 가진 경우 지리적 접근성과 물리적 환경요인을 높게 평가한다는 이경수(2011)의 연구결과[17]와 일관된 결과이나 경제적 수준이 높은 그룹일수록 가격이나 접근성 등과 같은 비품질 요인보다는 의료서비스의 품질을 추구한다는 박옥순(2012)의 연구결과와는 다른 결과라 하겠다 [17]. 이는 박옥순(2012)의 연구에서는 일반병원과 요양병원을 구분하여 의료기관 선택 기준에 영향을 미치는 요인을 분석했기 때문에 본 연구와 차이가 있는 것으로 사료되며 추후 연구가 필요하겠다[18].

병원정보탐색은 경험정보원이 52.1%로 가장 많았으며 개인적 정보원(32.2%), 공공적정보원(9.1%), 전문가 정보원(6.6%) 순이었다. 이는 치과 의료기관을 이용하려는 경우 인적자원을 통한 정보탐색에 더 적극적이었고 인터넷을 통한 정보탐색은 부가적인 정보습득 수단으로 작용하고 있는 선행연구[19]와 일관되지만 병원선택시 주요 정보원이 가족/친구/이웃의 권유, 다른 병의원 의료진, 매스미디어 순이라고 한 황세인(2007)의 연구와 차이가 있었다[20]. 본 연구가 의료기관을 내원한 경우가 아니라 지역사회 주민을 대상으로 했고 대부분 주관적 건강상태가 보통이상으로 나쁘다고 응답한 경우가 19.3%로 낮은 것과 관련 있을 것으로 생각되며 황세인(2007)의 연구와 주요정보원의 분류가 차이가 있어 정확한 원인을 파악하기는 어려웠다[20]. 병원정보탐색행태별 의료기관 선택요인 차이는 공공적 정보원의 경우 다른 정보탐색행태를 보이는 집단보다 의료기관 선택요인에 대한 중요도가 낮았는데 상대적으로 젊고 건강한 연령이기 때문으로 사료되며 홈페이지, 포털사이트, 지식인 등 공공적 정보원이 의료기관을 접촉하는 접점으로 부각되고 있으므로 이에 대한 추후 연구가 필요하겠다.

### 4.3 의료기관 선택요인을 활용한 의료마케팅을 위한 제언

연구결과 의료기관을 선택하는 기준은 단순하지 않

며 의료이용 동기 및 인구사회학적 특성이 의료기관선택에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이에 의료기관에서 살아남기 위한 경쟁이 치열해지고 있는 현실에서 의료이용자가 어떠한 기준을 가지고 의료기관을 찾는지에 대한 충분한 이해를 바탕으로 의료기관의 진료과목, 주요 고객층의 특성 등을 고려한 마케팅 전략을 세워야 하겠다.

감기와 같은 경증질환, 압 등 중증질환, 합병증 없는 고혈압 등 만성질환관리, 미용 등 치료목적이 아닌 경우 의료이용 동기와 관계없이 진료능력이 가장 중요한 선택요인이었다. 따라서 가격이나 홍보 등 촉진활동 이전에 의료기관을 이용하게 되는 동기인 진료능력(의료의 질)을 잘 관리해야 하겠다. 의료서비스의 특성상 무형성을 띠며 일반인들이 서비스의 품질을 판단하기 어려우므로 의료진의 경험, 기술견수 및 성공률 제시, 치료과정 및 시술결과에 대한 충분한 설명, 사후관리, 치료후기, 감염관리(환자 앞에서 시술 전 포장지 벗기기, 감염관리 일자 표기 등) 등 무형의 서비스를 유형화하여 직접 경험하게 하는 것이 필요하겠다.

전문적 평판에 의거한 구전 커뮤니케이션은 이미 제품을 사용해본 소비자로부터 나오는 정보로 잠재적인 수용자에게 정보의 가치의 불확실성을 줄여주는데 결정적인 역할을 하며[21] 특히 여성은 남성보다 평판을 중요시하고 있었다. 따라서 여성이 주고객인 산부인과 등은 평판관리를 신경써서 컴플레인 많은 환자는 환자들이 많이 몰리는 시간 및 신규환자 예약과 겹치지 않도록 진료시간 배정을 한다던지 다른 환자 소개로 내원한 경우 소개한 환자에게 간단한 인사 챙기기, 인터넷 카페, 지식인 등을 수시로 점검하여 병원에 대한 나쁜 평가가 확산되는 것을 방지해야 하겠다.

경증질환의 경우 신속, 접근성이 중요한 요인 중 하나이므로 대기시간 관리(창구인원의 적절한 배치, 예상되는 대기시간 예고, 대기시간에 정보제공이나 간단히 체크할 수 있는 의료장비의 마련, 행정적인 절차 간소화, 환자 동선을 고려한 배치 등), 예약시스템 효율화, 직장이 밀접한 지역의 경우 직장인들의 시간적 접근성을 높이기 위해 야간진료 뿐 아니라 출근 전 시간, 점심시간 등을 활용하여 예약을 받아 진료를 보고 간단한 점심을 같이 해결하는 시스템을 제안한다. 또한 접근성을 증대시키기 위해 시간적인 고려 뿐 아니라 교통 및 주차의 편의성을 높이는 등 마케팅 전략을 강구해볼 것을 제안한다.

## 5. 결론

본 연구는 의료이용 동기에 따라 의료기관 선택기준의 중요도의 차이를 알아보기 위해 대전광역시(대도시), 청주시(중소도시)에 거주하는 일반인 446명의 설문지를 이용하여 분석하였다. 연구결과 의료이용 동기에 따라 의료기관 선택시 중요도가 차이가 있어 감기와 같은 경증질환의 경우 진료능력, 친절, 신속, 접근성 순이었으며 압과 같은 중증질환의 경우 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 고혈압관리와 같은 만성질환 관리의 경우는 진료능력, 시설, 친절, 진료비 순으로 미용 등 질병치료 목적이 아닌 경우는 진료능력, 시설, 평판, 진료비 순으로 나타났다. 의료이용 동기와 관계없이 의료기관 선택시 진료능력을 가장 중요하게 생각하고 있었으며 경증질환의 경우 접근성, 신속 등 이용편이성에 대한 중요도가 높았고 중증질환의 경우 접근성을 제외한 모든 선택요인에 대한 중요도가 높게 나타났다.

인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼상태, 직업, 학력, 가구소득) 및 병원정보탐색과 의료기관 선택요인과의 관계를 살펴본 결과 여성, 60세 이상, 이혼 및 사별 등에서 선택요인에 대한 중요도가 전반적으로 높았으며 이혼 및 사별의 경우 미혼, 기혼보다 진료비를 더 중요하게 생각하고 있었다. 직업에서 전문기술직, 행정사무직의 경우 경증질환으로 의료기관 선택시 접근성을 중요하게 생각하고 있었다.

의료이용자들은 질병특성, 병원방문 동기, 질병의 심각성과 위급성 등을 복합적으로 고려하여 의료기관을 선택하며 같은 질환이라도 인구사회학적 특성 및 정보탐색 행태에 따라 달라진다는 점을 알 수 있었다. 본 연구를 통해 의료기관은 경쟁우위를 확보하기 위해 수동적인 태도, 타 의료기관의 무조건적인 모방이 아니라 의료기관 선택요인에 대한 이해를 바탕으로 의료기관 의료이용 동기, 고객특성 분석을 통해 타 의료기관과 차별화하는 전략을 세워야 할 것이다.

본 연구는 의료기관 선택요인이 다양함에도 8가지로 국한되었던 점, 실제로 병원을 선택한 것이 아니라 대상자가 상황을 가정하고 응답하였기 때문에 차이가 있을 수 있는 점 등의 제한점을 가지고 있으나 의료이용동기에 따른 의료기관 선택 차이를 파악하였고 의료기관 선택요인에 대한 이해를 바탕으로 타 의료기관 차별화하는

전략을 수립하는데 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의를 찾아볼 수 있다.

## REFERENCES

- [1] Status of medical institution inauguration and closure. Health Insurance Review & Assessment Service Home page, [http://www.hira.or.kr/cms/open/04/02/03/01/1316155\\_24994.html](http://www.hira.or.kr/cms/open/04/02/03/01/1316155_24994.html), Feb 04, 2013.
- [2] Golden Wise Doctors, Intensified medical competition, It is necessary for medical consulting, <http://blog.naver.com/gwdc2001?Redirect=Log&logNo=220326570631>, April 10, 2015.
- [3] Jea-Woo Moon, Ki-Hun Kim, Health Administration and Management. Gyeochuk Munwhasa, 1998.
- [4] A-Kin Yang, Sung-Sil Ahn, Hoon-Young Lee, A study on choice factors affecting the hospital selection. Health Service Management Review, Vol. 3, No. 1, pp.49-58, 2009.
- [5] "88.5% of the aged have chronic disease, Health Chosun Media Home page, [http://health.chosun.com/news/dailynews\\_vie.jsp?min\\_idx=62721](http://health.chosun.com/news/dailynews_vie.jsp?min_idx=62721), Jan 03, 2014.
- [6] Visual Dive Sews & Magazine, Feb 03, 2014.
- [7] A-Jin Yang, A study on choice factors affecting the hospital selection. M.S. dissertation, pp.1-85, Kyung-Hee University, 2008.
- [8] Hye-Jung Choi, Information Searching Behavior and Factors affecting Choosing Dental Institutions. M.S. dissertation, pp.1-52, Inje University, 2004.
- [9] Yun-Kyong Lee, Factors Influencing over Outpatients' Choice of Tertiary General Hospitals. M.S. dissertation, Seoul National University, 2003.
- [10] Deak-Rour Han, Effects of Hospital Value and Loyalty for Hospital Choice Criteria. M.S. dissertation, Changwon National University, 2005.
- [11] Sun-Hee Lee, Woo-Hyun Cho, Yoo-Mi Chea, Information Searching Behavior of Health Care Consumers by Types of Medical Institutions.

- Korean Journal of Hospital Management, Vol. 8, No. 1, pp.95-111, 2003.
- [12] Wolinsky F.D., Kurz R.S., How the Public Choose and Views Hospitals, Hospital and Marketing of Science. Chicago American Marketing Association, pp.85-190, 1984.
- [13] In-Kyung Lee, Chongyon Park, Young-moon Chae, Hae-Hong Lee, Dong-Kee Kim, Comparisons of Patients' Selection and Satisfaction between Corporate and University Hospitals. Health Policy and Management, Vol. 7, No. 1, pp.32-54, 1997.
- [14] Seung-Yeob Yu, Eun-Hee Kim, A study on Factors in Selecting of Hospital : Focus on Medical Advertising Implication. The Korean Journal of Advertising, Vol. 17, No. 5, pp.201-214, 2006.
- [15] Kyung-Il Youn, Sei-Rok Doh, "An Analysis of the Diseases Specific Medical Service Organization Selection Factors of Patients. Korean Journal of Hospital Management, Vol. 12, No. 4, pp.1-21, 2007.
- [16] Eun-Hih Ihn, A study of Hospital Choice Factors and Satisfaction : Analysis of cosmetic surgery patients. M.S. dissertation, Hanyang University, 2003.
- [17] Kyung-Soo Lee, A study on the Factors that Affect Patients' Selection of Medical Service Institution. Ph.D. dissertation, Inje University, 2011.
- [18] Ok-Soon Park, A study on the Factors Affecting Hospital Selection Criteria, Ph.D. dissertation, Inje University, 2012.
- [19] Hye-Sook Choi, Impact of Information Search on the Choice of Dental Institution. Journal of Dental Hygiene Service, Vol. 9, No. 5, pp.587-592, 2009.
- [20] Se-In Hwang, Hae-Jong Lee, Jin-Kyung Kim, Woo-Hyun Cho, Hospital attributes considered by patients with spinal diseases in choosing speciality or general hospitals. Korean Journal of Hospital Management, Vol 15. No. 2, pp.27-43, 2010.
- [21] Yong-Seok Sohn, Kwang-Ho, Ahn, New Product Adoption Model Incorporating the Effect of Word of Mouth and Advertising. Korea Marketing Review, Vol. 12, No. 1, pp.157-181, 1997.

김 정 연(Kim, Jeong Yeon)



- 1997년 2월 : 충남대학교 간호과(간호학사)
- 2002년 8월 : 충남대학교 간호과(간호학석사)
- 2009년 2월 : 충남대학교 보건학(보건학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 대전보건대학교 보건의료정보과 교수)

· 관심분야 : 건강관련 삶의 질, 건강증진, 의료서비스 이용, 노인, 청소년

· E-Mail : jykim@hit.ac.kr