

교통사고 환자 103례에 대한 한방치료 만족도 조사

배길준 · 정지원 · 송민영 · 최진봉 · 김성태* · 권민구* · 설재욱* · 나성영[†] · 김선중
동신대학교 한의과대학 한방재활의학과교실, 청연한방병원 한방재활의학과*, 조선대학교 보건학과[†]

Survey on Satisfaction of Korean Medicine Treatment in 103 Cases by Traffic Accident

Kil-Joon Bae, K.M.D., Ji-Won Jeong, K.M.D., Min-Yeong Song, K.M.D., Jin-Bong Choi, K.M.D., Seong-Tae Kim, K.M.D.*, Min-Goo Kwon, K.M.D.*, Jae-Uk Sul, K.M.D.*, Sung-Young Na, B.S.[†], Seon-Jong Kim, K.M.D.

Department of Korean Rehabilitation Medicine, College of Korean Medicine, Dongshin University, Department of Korean Rehabilitation Medicine, Chung-Yeon Korean Medicine Hospital*, Department of Health Science, Chosun University[†]

Objectives The aim of this study is to identify the satisfaction of Korean medicine treatment by traffic accident.

Methods This study was carried out 103 cases of traffic accident patients which had been treatment in Dongshin university Korean medicine hospital and Chung-Yeon Korean medicine hospital from June, 2014 to September, 2014. 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, x2-test, T-test and correlation.

Results According to the survey, 93.2% of patients included this study were hospitalized in the Korean medical hospital within 2 weeks from TA and 90.3% 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. 46.6% of patients satisfied Acupuncture treatment and 29.1% of patients satisfied Korean physical treatment. 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 We could see that the satisfaction of Korean medicine treatment is relatively high. The continuous and repetitive research is needed in order to improve the quality of Korean medicine hospital service and the satisfaction of patients by traffic accident. (J Korean Med Rehab 2015;25(3):65-79)

Key words Traffic accident (TA), Satisfaction survey, Korean medicine treatment, Doctor service

RECEIVED June 18, 2015

REVISED June 18, 2015

ACCEPTED July 3, 2015

CORRESPONDING TO

Seon-Jong Kim, Department of Korean Rehabilitation Medicine, Mokpo Oriental Hospital of Dongshin University, 313 Baengnyeong-daero, Mokpo 530-822, Korea

TEL (061) 280-7905

FAX (061) 280-7788

E-mail mofoster@hanmail.net

Copyright © 2015 The Society of Korean Medicine Rehabilitation

서론»»»»

국민소득의 증가와 삶의 질의 향상으로 많은 사람들이 자동차를 이동의 수단으로 사용하고 있다. 통계에 따

르면 우리나라의 총 자동차 등록대수는 1980년도 52만 7천여 대에 불과하였으나 2013년 말에는 1940만대를 초과하였다¹⁾. 자동차의 증가에 따라 교통사고 역시 증가하는 추세인데, 1980년도 12만여 건의 교통사고가 발생하는데

비해 2013년에는 215,354건이 발생하여 그에 따른 부상자도 2.9배 증가하게 되었고¹⁾, 이에 따라 교통사고 상해 환자 또한 자연스레 증가하는 모습을 보이고 있다.

2013년을 기준으로 살펴보면 하루 평균 약 590건의 교통사고로 인해 약 900명의 부상자가 발생하였는데²⁾, 염좌 또는 뇌진탕 등의 경미한 사고가 약 96.5%를 차지하고 있다³⁾. 정⁴⁾의 연구에 의하면, 한방 의료기관을 방문한 이유로 통증성 질환과 염좌가 약 50%를 차지하며, 양방에 비하여 한방의 치료효과가 우수하다고 생각되는 질환 역시 통증성 질환과 염좌가 많은 수를 차지하고 있었다. 이는 대다수의 교통사고 환자들에 있어서 한방치료가 순기능을 가질 수 있음을 시사하며, 1999년 한방 자동차보험이 시행됨에 따라 한방 의료기관을 방문하는 교통사고 환자 수는 점진적 증가 추세를 보이고 있는 실정이다³⁾.

이렇듯 한방 의료기관의 역할에 대한 사회적 확대와 관심의 증대에도 불구하고 한방 의료기관의 서비스체계는 아직 그 틀을 완전히 갖추지 못했으며⁵⁾, 체계적인 연구 역시 제대로 이루어지고 있지 않고 있다. 교통사고로 입원한 환자들에 대해서는 박⁶⁾, 강⁷⁾ 등이 교통사고로 한방병원에 입원한 환자들을 대상으로 의료서비스에 대한 만족도를 조사한 연구가 있으나 각각 하나의 도시만을 대상으로 단일 병원에서 진행된 소규모 연구들로 여전히 교통사고로 입원한 환자들에 대한 체계적 설문 조사와 자료 수집은 미흡한 실정이다.

한방의료 환경의 변화와 더불어 한방 의료서비스 역시 의료인 중심의 공급 위주 의료서비스에서 환자의 요구를 신속하게 반영하여 선택권을 부여하고 환자 만족에 바탕을 둔 환자 중심적인 의료서비스로 변화되어야 할 것이며⁸⁾, 이와 같은 한방 의료서비스의 수준 향상을 위해 추가적이고 반복적인 연구는 꾸준히 진행되어야 한다고 사료된다.

이에 본 저자는 연구 지역을 두 개의 도시로 확장하여 반복 연구를 진행하였으며, 선행연구^{6,7)}의 방법을 동일하게 적용하여 시행함으로써 비교 분석을 통해 향후 보다 나은 한방 의료서비스를 위한 개선 방안을 찾고자 하였다.

대상 및 방법»»»»

1. 윤리적 검토

본 연구는 2014년 06월 09일 동신대학교 한방병원 임상시험 심사위원회(Institutional review board, IRB)의 승인을 받았다(IRB No: DSGOH-023).

2. 연구 대상

2014년 06월 01일부터 2014년 09월 30일까지 동신대학교 부속 목포한방병원, 동신대학교 부속 광주한방병원, 청연한방병원에 교통사고 발생 후 입원치료를 받은 환자를 대상으로 설문을 진행하였으며, 최종 수거된 162례 중 답변이 미흡한 59례를 제외한 103례를 최종 선별하였다.

3. 치료 방법

1) 침/약침 요법

1일 2회 멸균된 stainless steel 호침(0.25×30 mm, 동방침구사, 한국)을 사용하여 혈위당 10~20 mm의 심도로 15분간 유침하였다. 상해 부위에 따라 혈위를 달리 하였으며, 경추부는 風池, 風府, 肩井, 肩中俞, 肩外俞 등의 혈위를 위주로, 요추부는 腎俞, 志實, 腰陽關, 大腸俞 등의 혈위를 위주로, 사지부는 曲池, 外關, 手三里, 陽陵泉, 絕骨 등의 혈위를 위주로 자침하였다. 중성어혈 약침(대한약침학회, 한국)은 0.5 cc를 통증 부위에 따라 1일 1회 시술하였다.

2) 유관법

유관법은 경추부, 요추부를 위주로 건부항을 1일 1회 시술하였다.

3) 자락관법

자락관법은 상해 부위에 따라 경추부, 요추부를 위주로 肩井, 肺俞, 膈俞, 脾俞, 腎俞 등의 혈위를 선혈하여 사혈침으로 10~15회 천자한 후 1회용 부항컵(동방침구제작소, 한국)을 부착하는 방법으로 시행하였다.

4) 추나요법

추나요법은 증상 호소 부위에 따라 경추부, 요추부에 양와위 수건이용 경추 신연기법, 양와위 양손 경추 신연기법, 복와위 경추 신연기법, 복와위 요천관절 신연기법, 측와위 요추 요동 신연기법, 근육/근막 압박기법, 근육/근막 이완기법 등을 취사선택하여 1일 1회 시술하였다.

5) 한방물리요법

한방물리요법은 증상 호소 부위에 따라 혈위 온열요법, 경피 전기 자극치료, 혈위 초음파요법을 경추부와 요추부에 1일 1회 시술하였다.

4. 연구 방법

본 연구는 교통사고 상해에 대한 한방 의료서비스 만족도 평가를 위한 것으로, 설문지는 의료서비스 만족도 측정 도구를 보완한 박⁶⁾의 설문 양식을 채용하였으며, 설문지 문항에서 치료의 적정성에 대한 문항 대신 한방 의료기관의 교통사고 진료에서 일반적으로 적용되는 치료 항목에 대한 선호도를 묻는 문항으로 변경하였다.

설문지 작성은 퇴원 전날 담당의가 설문지에 대한 설명을 하고 피설문자의 동의하에 실시하였으며 피설문자는 중복 여부에 관계없이 자유롭게 작성 후 퇴원시 제출하도록 하였다.

한방 의료서비스 만족도와 관련된 설문 문항은 한방병원의 의료서비스에 관한 질문과 한의사 서비스에 관한 질문으로 구성되어 있으며, 각각 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 평가되게 하였다.

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

5. 통계 분석

선행연구^{6,7)} 결과와의 비교를 위해 선행연구^{6,7)}에서 사용된 통계분석법을 동일하게 적용하는 것을 원칙으로 하였다. 본 연구의 설문 응답 자료의 처리는 Windows SPSS version 18.0을 이용하였으며, 인구학적 통계는 빈도, 백

분율, 평균, 표준편차 등 기술통계량을 산출하여 분석하였고, 대상자의 일반적 특성에 따른 한방 의료서비스 만족도 차이 비교는 교차분석(χ^2 -test), 독립표본 T검정 (Independent T-test), 일원배치분산분석(one way ANOVA)으로 분석하였다. 의료서비스 만족도와 각 만족도 단위의 상관관계는 이변량 상관계수 분석(correlation analysis)으로 분석하였으며, p-value가 0.05 미만인 경우 유의한 것으로 인정하였다.

결과»»»»

1. 대상자의 특성

1) 인구통계학적 특성

연구 대상자는 총 103명으로 성별은 남자 43명(41.7%), 여자 57명(55.3%)이고, 연령에 따른 분포는 20세 미만 4명(3.9%), 30세 미만 31명(30.1%), 40세 미만 25명(24.3%), 50세 미만 21명(20.4%), 50세 이상이 19명(18.4%)이고, 학력에 따른 분포는 초졸 2명(1.9%), 중졸 6명(5.8%), 고졸 29명(28.2%), 대졸 51명(49.5%), 대학원 이상 졸업 11명(10.7%)이었으며, 직업별 분포는 주부 혹은 무직 12명(11.6%), 자영업 혹은 서비스직 29명(28.2%), 학생 혹은 기타 27명(26.2%), 사무, 기술, 전문직이 34명(33.0%)의 분포를 보였다(Table 1).

2) 한방병원 이용관련 특성

한방 의료기관 이용과 관련된 일반적 특성에 관련된 문항은 최초방문여부, 방문 전 경유병원, 발병일로부터 경과한 기간, 입원치료 기간, 통원치료 기간, 교통사고 이외 질환에 대한 한방치료 효과, 향후 재내원 여부, 현재 한방 치료의 만족도, 과거 한방병원 내원 경험 여부 및 만족도, 교통사고 후 한방병원에 내원한 이유, 만족한 치료항목 등으로 구성되었으며, 성별에 따른 한방병원 의료서비스 이용에 관한 일반질문에 응답차이가 있는지 알아보기 위해 교차분석을 시행하였다.

교통사고 후 한방병원에 최초로 내원한 사람은 61명(59.2%)이었으며, 39명(37.9%)은 양방병원을 경유하여 내원하였다. 성별에 따른 응답의 차이를 알아보기 위한 교차분석 결과 p-value가 0.399로 유의한 차이가 없는 것

으로 나타났다(Table II). 교통사고 발병 1주 이내가 42명(40.8%), 1~2주 이내가 51명(49.5%)이었으며, 입원기간은 1주 이내가 55명(53.4%), 1~2주 이내가 41명(39.8%)이었다. 또한 입원치료 전 통원치료를 받은 기간은 1주 이내가 11명(10.7%), 1~2주 이내가 5명(4.9%)이었다.

교통사고 이외 질환에 대한 한방치료에 대한 효과는 79명(76.7%)이 효과적이었다고 응답하였으며, 향후 한방병원 재내원 여부에 대해서는 88명(85.4%)이 그렇다고 응답하였으며, 교통사고 상해에 대한 한방치료에 대해서는 54명(52.4%)이 매우 만족, 39명(37.9%)이 만족한다고

응답하였다. 전체 응답자 중 63명(61.2%)은 과거에 한방병원에 내원한 경험이 있다고 응답하였으며, 과거에 받았던 한방 의료서비스에 대한 만족도는 26명(25.2%)이 매우 만족, 28명(27.2%)이 만족, 10명(9.7%)이 보통이었다고 응답하였다(Table III).

교통사고 상해 치료를 위해 한방병원을 선택한 이유에 대해서는 교통사고 치료는 한방이 양방보다 더욱 효과적이라는 응답이 가장 많았고(4.10), 다른 사람의 권유(4.07), 이전에 만족했기 때문(3.78), 한방병원의 시설과 장비가 더 좋기 때문(3.77), 친절한 서비스(3.75), 한방과 양방 치료를 모두 할 수 있어서(3.51), 매체 광고(2.37)의 순서로 조사되었다(Table IV).

한방병원에 입원해서 치료를 받았던 한방 의료서비스 중 가장 만족한 치료 항목에 대해서는 침치료가 48명(46.6%), 한방물리요법이 30명(29.1%)으로 가장 많았다(Table V).

Table I. Demographic Characteristics of Subjects

Division	N	(%)
Sex		
Male	43	41.7
Female	57	55.3
Total (missing)	100 (3)	97.1 (2.9)
Age		
< 20	4	3.9
20~29	31	30.1
30~39	25	24.3
40~49	21	20.4
50<	19	18.4
Total (missing)	100 (3)	97.1 (2.9)
Education		
Elementary School Graduate	2	1.9
Middle School Graduate	6	5.8
High School Graduate	29	28.2
College Graduate	51	49.5
Graduated School	11	10.7
Total (missing)	99 (4)	96.1 (3.9)
Occupation		
Housewife or inoccupation	12	11.6
Self Employment or Service	29	28.2
Student or etc	27	26.2
Blackcoated, Engineer or Professional	34	33.0
Total (missing)	102 (1)	99 (1.0)

2. 한방 의료서비스 만족도

1) 한방 의료서비스 이용단위별 만족도

한의사 서비스와 한방 의료서비스 이용절차를 통해 의료서비스 이용단위별 만족도를 조사한 결과 한의사 서비스 문항에 대한 신뢰계수는 0.908이었으며, 한방 의료서비스 이용절차 문항에 대한 신뢰계수는 0.885로 설문 결과에 대한 신뢰 수준이 매우 높은 것으로 나타났다(Table VI).

한의사 서비스에 대한 만족도는 4.65였으며, 특히 진료과정에서 담당 한의사가 환자의 의견을 충분히 반영하는 것에 대한 만족도(4.72)가 가장 높은 것으로 조사되었다. 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도는 4.49였으며, 필요할 때 쉽게 의료진을 만날 수 있었다는 점에 대한 만족도(4.57)가 가장 높은 것으로 조사되었다(Table VII).

Table II. 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	27	26.2	31	30.1	58	56.3	0.711(1)	0.399
	No	16	15.5	26	25.2	42	40.7		
	Total	43	41.7	57	55.3	100	97.0		

χ^2 means pearson chi-square.

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

Division	Total	
	N	%
Immediate visit after TA	Yes	61 59.2
	No	42 40.8
	Total (missing)	103 (0) 100 (0)
Referral from	Korean medicine	15 14.6
	Western medicine	39 37.9
	Korean & Western medicine	5 4.9
	Total (missing)	59 (44) 57.3 (42.7)
Date of accident (weeks)	within 1 week	42 40.8
	1-2 weeks	51 49.5
	3-4 weeks	5 4.9
	4-8 weeks	3 2.9
	8-12 weeks	2 1.9
	Total (missing)	103 (0) 100 (0)
	Duration of admission (weeks)	within 1 week
	1-2 weeks	41 39.8
	3-4 weeks	1 1.0
	4-8 weeks	5 4.9
	4-12 weeks	1 1.0
	Total (missing)	103 (0) 100 (0)
Duration of office-based treatment	within 1 week	11 10.7
	1-2 weeks	5 4.9
	Total (missing)	16 (87) 14.5 (84.5)
	Treatment effectiveness of Korean medicine regarding other disease	Ineffective
	I don't know	19 18.4
	Effective	79 76.7
	Total (missing)	84 (19) 81.6 (18.4)
Would you use Korean medicine hospital in the future? (aside from TA symptoms)	I will	88 85.4
	I don't know	12 11.7
	I won't	2 1.9
	Total (missing)	102 (1) 99 (1.0)
Patient satisfaction of current Korean medical care	Very dissatisfied	1 1.0
	Dissatisfied	1 1.0
	Moderate	8 7.8
	Satisfied	39 37.9
	Very satisfied	54 52.4
	Total (missing)	103 (0) 100 (0)
Previous experience of Korean medicine hospital visit	Yes	63 61.2
	No	39 37.9
	Total (missing)	102 (1) 99 (1.0)
	Patient satisfaction of the previous Korean medicine hospital visit	Very dissatisfied
Dissatisfied		1 1.0
Moderate		10 9.7
Satisfied		28 27.2
Very satisfied		26 25.2
Total (missing)		66 (37) 64.1 (35.9)

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

Division	N	Mean	SD
Korean medicine is superior to western medicine for TA treatment	101	4.10	0.964
Better facilities and equipment of Korean medicine hospital	101	3.77	1.048
Convergence of Korean medicine and Western medicine	100	3.51	1.141
Recommendation	101	4.07	1.012
Friendlier service	100	3.75	1.266
Satisfaction from previous experience	98	3.78	1.171
Advertising	99	2.37	1.183

Table V. Satisfaction Degree by Treatment Methods

Division	N	%
Most Satisfied Treatment		
Acupuncture	48	46.6
Pharmacopuncture	5	4.9
Moxibustion	1	1.0
Dry cupping	9	8.7
Wet cupping	3	2.9
CHUNA	6	5.8
Korean Physical Treatment	30	29.1

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 한방 의료서비스 만족도 차이

피절문자의 성별, 연령, 학력, 직업에 따른 한방 의료서비스 만족도의 차이를 비교한 결과는 다음과 같았다.

한의사 서비스 만족도는 남성이 4.660 ± 0.551 , 여성이 4.747 ± 0.382 였으며, 한방 의료서비스 전달체계에 대한 만족도는 남성이 4.465 ± 0.784 , 여성이 4.525 ± 0.613 로 조사되었다. p-value는 각각 0.355, 0.671로 성별에 따른 만족도 차이는 없었다(Table VIII).

연령에 따른 비교에서는 한의사 서비스 만족도와 한방 의료서비스 전달체계에 대한 만족도 모두 30~39세에서 각각 4.824 ± 0.333 과 4.624 ± 0.539 로 가장 높았으며, 각각의 p-value는 0.335와 0.262로 연령에 따른 만족도 차이는 없었다(Table IX).

학력에 따른 비교에서는 한의사 서비스 만족도와 한방 의료서비스 전달체계에 대한 만족도 모두 대학원 이상 졸업인 경우 각각 4.909 ± 0.207 , 4.600 ± 0.521 로 가장 높았으며, p-value는 0.603과 0.647로 학력에 따른 만족도 차이는 없었다(Table X).

직업에 따른 비교에서는 한의사 서비스 만족도는 주부 혹은 무직인 경우가 4.766 ± 0.441 로 가장 높았으며,

Table VI. Reliability Analysis

	Number of question	Cronbach α
Satisfaction with doctor service	5	0.908
Satisfaction with using procedure	5	0.885

한방 의료서비스 전달체계에 대한 만족도는 사무, 기술, 전문직인 경우 4.588 ± 0.608 로 가장 높은 것으로 조사되었으며, 각각의 p-value는 0.766과 0.741로 직업에 따른 만족도 차이는 없었다(Table XI).

3) 의료서비스 만족도와 각 만족도 단위간의 상관관계

선행연구^{6,7)}와 동일한 방법으로 과거 한방병원 이용 만족도, 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도, 한의사 서비스 만족도, 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도, 재내원 경향에 대해 조사를 하여 비교를 위해 상관분석을 실시한 결과는 다음과 같았다.

성별과 연령은 과거 한방병원 이용 만족도, 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도, 한의사 서비스 만족도, 한방병원 의료서비스 만족도, 재내원 경향과는 상관관계가 없었다.

과거 한방병원 이용 만족도는 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도에 대한 상관계수가 0.650로 유의한 양의 상관관계가 있었고, 한의사 서비스 만족도에 대한 상관계수가 -0.256, 한방병원 의료서비스 만족도에 대한 상관계수가 -0.257, 재내원 경향에 대한 상관계수가 -0.364로 유의한 음의 상관관계가 있었다.

이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도는 한의사 서비스 만족도에 대한 상관계수가 -0.398, 한방병원 의료서비스 만족도에 대한 상관계수가 -0.340, 재내원 경향에 대한 상관계수가 -0.549로 유의한 음의 상관관계

Table VII. Satisfaction Degree

	Division	N	Mean	SD
Satisfaction degree of doctor service	Knowledge and skill of doctor	103	4.53	0.669
	Feedback from patient	103	4.72	0.550
	Response to questions	103	4.69	0.578
	Sufficient explanation for usual question	103	4.69	0.578
	Sufficient explanation for treatment	103	4.65	0.622
	Total mean			4.65
Satisfaction degree of using procedure	Accessibility to doctor	103	4.57	0.736
	Reasonable waiting time	103	4.36	0.969
	Speed of staff service	102	4.54	0.817
	Convenience of reception	103	4.50	0.803
	Post reception waiting time	103	4.49	0.803
	Total mean			4.49
Total satisfaction			4.57	

Table VIII. Satisfaction Degree by Sex

	Division	N	Mean	SD	T	DF	p-value
Satisfaction degree of doctor service	Male	43	4.660	0.551	0.930	98	0.355
	Female	57	4.747	0.382			
	Total	100					
Satisfaction degree of using procedure	Male	43	4.465	0.784	0.427	97	0.671
	Female	56	4.525	0.613			
	Total	99					

Table IX. Satisfaction Degree by Age

	Division	N	Mean	SD	F	p-value
Satisfaction degree of doctor service	<20	4	4.400	0.461	1.157	0.335
	20~29	31	4.748	0.450		
	30~39	25	4.824	0.333		
	40~49	21	4.666	0.587		
	≥50	19	4.610	0.464		
	Total	100	4.710	0.462		
Satisfaction degree of using procedure	<20	4	4.300	0.621	1.337	0.262
	20~29	31	4.587	0.508		
	30~39	25	4.624	0.539		
	40~49	20	4.530	0.720		
	≥50	19	4.200	1.008		
	Total	99	4.499	0.689		

가 있었으며, 한의사 서비스 만족도는 한방병원 의료서비스 만족도에 대한 상관계수가 0.524, 재내원 경향에 대한 상관계수가 0.814로 유의한 양의 상관관계가 있었고, 한방병원 의료서비스 만족도에 대한 재내원 경향 상관계수 역시 0.557로 유의한 상관관계가 있었다(Table XII).

고찰»»»»»

교통사고는 차량을 수단으로 공간적으로는 도로에 한정하여 사람 또는 사물에 피해를 입히는 행위를 말한다⁸⁾. 우리나라의 교통사고 발생 정도를 살펴보면 2012년 기준

Table X. Satisfaction Degree by Education

Division		N	Mean	SD	F	p-value
Satisfaction degree of doctor service	Elementary School Graduate	2	4,500	0,707	0,686	0,603
	middle school graduate	6	4,600	0,489		
	High school graduate	29	4,675	0,485		
	College graduate	51	4,678	0,526		
	Graduated School	11	4,909	0,207		
	Total	99	4,694	0,486		
Satisfaction degree of using procedure	Elementary School Graduate	2	4,100	0,707	0,624	0,647
	middle school graduate	6	4,300	0,469		
	High school graduate	28	4,442	0,927		
	College graduate	51	4,588	0,531		
	Graduated School	11	4,600	0,521		
	Total	98	4,520	0,664		

Table XI. Satisfaction Degree by Occupation

Division		N	Mean	SD	F	p-value
Satisfaction degree of doctor service	Housewife or inoccupation	12	4,766	0,441	0,382	0,766
	Self Employment or Service	29	4,613	0,557		
	Student or etc	27	4,666	0,418		
	Blackcoated, Engineer or Professional	34	4,723	0,523		
	Total	102	4,682	0,495		
Satisfaction degree of using procedure	Housewife or inoccupation	11	4,418	0,771	0,417	0,741
	Self Employment or Service	29	4,503	0,836		
	Student or etc	27	4,400	0,597		
	Blackcoated, Engineer or Professional	34	4,588	0,608		
	Total	101	4,495	0,690		

Table XII. Relationships among Variables

Satisfaction degree	Sex	Age	Previous Korean medical service	Current Korean medical service	Doctor service	Using procedure	Reuse intension
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Sex	1	0,045 (0,657)	0,023 (0,857)	0,015 (0,882)	-0,094 (0,355)	-0,043 (0,671)	-0,025 (0,810)
Age		1	0,204 (0,106)	0,183 (0,069)	-0,102 (0,312)	-0,166 (0,101)	-0,148 (0,146)
Previous Korean medical service			1	0,650 [†] (0,000)	-0,256* (0,038)	-0,257* (0,037)	-0,364 [†] (0,003)
Current Korean medical service				1	-0,398 [†] (0,000)	-0,340 [†] (0,000)	-0,549 [†] (0,000)
Doctor service					1	0,524 [†] (0,000)	0,814 [†] (0,000)
Using procedure						1	0,557 [†] (0,000)
Reuse intension							1

r: Correlation, p: p-value.

*p<0.05, [†]p<0.01.

OECD 가입 국가 중 미국, 독일, 일본 다음으로 많이 발생하였으며, 인구 10만 명당 교통사고 발생 건수도 일본, 미국, 오스트리아 다음으로 많이 발생하는 것을 알 수 있다⁹⁾. 교통사고는 유형별로 보았을 때 차대차 사고가 가장 많고¹⁾, 부상자의 대부분은 경미한 부상을 입는 것으로 나타났다³⁾, 대부분의 경상 환자들이 본인의 증상을 호소하며 양방병원에 내원할 경우 검사상 특별한 이상이 발견되지 않고, 치료 역시 약물 투여 혹은 물리치료의 범위 내에서만 이루어지고 있는 경우가 많다.

교통사고로 인한 손상의 경우 신체적 상해 요인 이외에도 심리사회적 문제가 혼재하고 있어 증상이 모호해질 수 있으며¹⁰⁾, 이러한 심리적 문제를 배제하고 단순 검사만으로 이상이 없다고 진단하여 치료를 진행하는 것은 바람직하지 않다. 한의학적으로 교통사고 상해는 氣滯 또는 瘀血의 병인과 落傷, 打撲, 蓄血, 血結 등의 범주로 인식하여⁸⁾ 환자에게 보다 다양한 수단으로 치료에 접근할 수 있다는 장점이 있어 보다 효과적인 치료를 시행할 수 있을 것이라 사료된다. 교통사고 환자를 치료하기 위해 한방의 대표적 치료 수단인 한약, 침과 뜸 뿐만 아니라 약침¹¹⁾, 추나¹²⁾ 등 다양한 치료 방법을 사용하고 있으며, 그에 대한 연구도 활발히 진행 중에 있다.

국민소득 증가에 따른 삶의 질 증가는 많은 사람들로 하여금 건강증진에 대한 욕구를 가져오게 하였고 더불어 의료기관의 수가 증가함에 따라 사람들은 의료기관을 선택하여 진료를 보게 되었다. 의료기관을 선택함에 있어서 진료의 질 뿐만 아니라 의료진 및 직원의 친절도, 시설, 편의성 등 여러 방면을 고려하는 경우가 많아지게 되어 이들을 모두 포함하는 의료서비스는 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 환경변화에 따라 의료기관에서는 의료서비스의 질적 향상을 위해 고객만족(CS: customer satisfaction) 개념이 도입되어 1995년부터 3차 의료기관을 대상으로 의료기관 서비스평가를 진행하고 있어¹³⁾ 전문 인력 서비스, 일반관리 및 지원서비스, 부서별 서비스부문으로 환자의 권리와 편익, 업무수행 및 성과, 시설 및 인력수준 등의 평가요소들을 평가받게 되고¹⁴⁾, 2000년 중반 이후 한방 의료서비스 분야에서도 만족도 평가 연구가 본격적으로 시행되었다⁷⁾.

하지만 의료서비스 품질에 대한 평가는 일반 서비스 산업에서 사용되는 평가지표를 연구자가 수정 및 보완하여 사용된 경우가 대부분이고, 국내외 인증기관에서 평가

하고 있는 항목 또한 동일하지가 않다¹⁴⁾. 만족도의 측정 도구로는 SERVQUAL 모형, SERVPERF 모형, 초점집단 인터뷰 등이 있는데¹⁵⁾, 그 중 SERVQUAL은 서비스의 질을 평가하기 위해 사용하는 척도로 고객이 서비스를 받기 전 느끼는 서비스에 대한 기대와 받은 후에 서비스에 대한 성과를 비교하여 소비자의 지각간의 차이를 측정하는 것이다¹⁶⁾.

한방 의료서비스에 대한 평가는 지속적으로 진행되어 왔는데, 임¹⁷⁾의 연구를 살펴보면 만족도에 가장 중요하게 작용하는 부분은 의료진 및 직원의 친절도로 나타났고, 시설 및 환경 부문에 대한 개선은 필요할 것으로 보고되었다¹⁷⁾. 교통사고로 인해 한방병원에 내원하여 입원치료를 받은 환자에 대한 만족도 연구로는 SERVQUAL의 기본항목을 한방 의료기관에 맞춰 수정한 설문지를 사용하여 의료서비스에 대한 만족도를 조사하는 연구를 진행한 박⁶⁾, 강⁷⁾ 등의 연구가 있는데, 환자들의 한방 의료서비스에 대한 만족도와 재이용 증진을 위해서는 인적인 한의사 서비스 만족도뿐만 아니라 의료기관 이용절차를 포함하는 종합적 만족도 증진이 필요할 것으로 보고되었다. 하지만 위의 연구들은 하나의 지역에서 단일병원만을 대상으로 시행한 연구로, 위 연구의 결과로는 교통사고 환자에 대한 한방병원 의료서비스의 수준을 평가하기에는 무리가 있다. 이에 본 연구는 동일한 설문항목을 가지고 병원의 수와 지역을 확장하여 반복 설문을 통해 연구의 범위를 확장하고자 하였다.

인구통계학적 특성은 남녀 고른 성비와 40대 미만의 비교적 젊은 연령층이 비교적 많은 특징을 보였으며 이는 선행연구^{6,7)}와 큰 차이가 없었다. 학력 역시 대졸 이상의 고학력자가 다수를 차지하여 큰 차이가 없었고, 직업 또한 비슷한 분포를 보였다(Table I).

한방병원 이용관련 특성을 살펴보면, 선행연구인 박⁶⁾의 연구에서는 20%의 환자가 교통사고 후 한방병원으로 바로 내원하였고, 타병원을 경유하여 온 환자 중 88.5%가 양방병원을 경유하여 왔으며, 강⁷⁾의 연구에서는 59.5%의 환자가 교통사고 후 한방병원으로 바로 내원하였고, 타병원을 경유하여 온 환자 중 47.3%가 양방병원을 경유하여 왔으며, 이번 연구에서는 59.2%의 환자가 교통사고 후 바로 한방병원으로 내원하였고, 타병원을 경유하여 온 환자 중 37.9%가 양방병원을 경유하여 온 것으로 나타났다(Table II). 강⁷⁾의 연구에 비해 교통사고 직후 바로 한방

병원에 내원한 비율은 큰 차이가 없으나 양방병원을 경유하여 온 환자의 비율이 점진적 감소 추세를 보인다는 점과 교통사고 치료를 위해 한방병원을 찾은 이유에 대해 “교통사고 치료에 있어서 한방병원 치료가 양방병원 치료보다 우수하기 때문” 항목과 “다른 사람의 권유” 항목이 높은 점수가 나온 점은 한방치료에 대한 기대도의 상승과 교통사고 직후 한방병원을 우선적으로 고려하는 환자가 증가추세를 보이고 있음을 시사한다. 정⁴⁾의 설문조사를 보면 약 90%의 환자들은 아프면 바로 생각나는 병원으로 양방병원으로 선택했으며 93%는 한약을 보약으로 인식하고 있고 약 40%에 달하는 환자들이 한방 진료과목이 세분화되어있는 것을 인지하지 못하고 있다고 보고되었다. 교통사고 치료를 위해 한방병원을 찾은 이유 중 매체 광고 항목(2.37)이 가장 낮은 비율을 차지하였는데(Table IV), 한방치료가 통증 치료에 효과적이며 과학적으로 증명된 의료행위라는 것을 보다 지속적인 연구를 통해 객관화하고, 통증질환을 전문적으로 다루는 한방의 분과 체계를 더욱 많이 홍보하여 교통사고 치료에 한방치료가 유효성이 있음을 많은 사람들이 인식하게 된다면, 교통사고로 인한 상해 치료에 있어서 한방진료가 차지하는 비율이 더욱 확대될 수 있을 것이다.

각종 자동차 사고 시 발생하는 급감속 또는 급과속으로 인하여 탑승자의 머리가 급격하게 굴곡 또는 신전되어 유발되는 골격 및 연조직 손상, 타박상 등의 전신적 증후를 교통사고 상해 증후군(WAD: Whiplash-Associated Disorders)라고 하는데¹⁸⁾, 이 증후군은 신체적, 정신적인 증상들이 복잡하게 나타나고 다양하게 발현되어 해부병리학적 원인을 정확히 확인하여 치료의 근거를 제시하기 힘든 경우가 많다¹⁹⁾. 한방병원에 입원해서 치료를 받았던 항목 중 가장 만족스러웠던 부분으로 강⁷⁾의 연구에서는 추나(35.1%), 본 연구에서는 침 치료(46.6%)가 가장 많이 선택되었고(Table V), 두 연구 모두 한방물리요법이 그 뒤를 이었다. 추나 요법과 침 치료는 모두 환부를 직접적으로 자극할 수 있다는 공통점이 있는데, 이러한 교통사고 상해 증후군에서 환자들이 호소하는 부분을 직접적으로 자극을 함으로써 환자는 상해부위에 치료를 해준다는 심리적 만족도가 높을 수 있으며, 한의사 서비스 만족도 항목 중 담당 한의사가 환자의 의견을 충분히 반영하는 것에 대한 만족도(4.72)가 가장 높다는 점도 이러한 점을 반영한다고 볼 수 있다(Table VII).

한방 의료서비스 만족도는 선행연구^{6,7)}와 마찬가지로 한의사 서비스에 대한 만족도(4.65)가 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도(4.57)보다 높게 나타났으며(Table VII), 피 설문자의 성별, 연령, 학력, 직업에 따른 만족도의 차이 역시 유의한 차이는 나타나지 않았다(Table VIII, IX, X, XI). 한방 의료는 상대적으로 의료보험혜택을 받을 수 없는 항목이 많아 비용면에서 부담을 느끼는 경우가 많은데, 교통사고의 경우 대인책임배상에 따라 환자가 비용을 지불하지 않아 비용부담이 적은 관계로⁷⁾ 특정 집단에 국한되지 않고 고르게 만족도가 분포한 것으로 생각된다.

한방 의료서비스 만족도와 각 만족도 단위간의 상관관계를 살펴보면, 성별과 연령은 과거 한방병원 이용 만족도, 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도, 한의사 서비스 만족도, 한방병원 의료서비스 만족도, 재내원 경향과는 상관관계가 없었다. 하지만 과거 한방병원 이용 만족도는 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도와 유의한 양의 상관관계가 있었고 한의사 서비스 만족도, 한방병원 의료서비스 만족도, 재내원 경향과 유의한 음의 상관관계가 있었다. 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도 역시 한의사 서비스 만족도, 한방병원 의료서비스 만족도, 재내원 경향과 유의한 음의 상관관계가 있었으며, 한의사 서비스 만족도와 한방병원 의료서비스 만족도, 재내원 경향 역시 유의한 양의 상관관계가 있었다(Table XII). 이는 한방 치료에 대한 만족도는 한의사의 전문지식, 소통능력, 의료 시술 과정의 체계성, 의료진 및 직원의 친절성, 진료과정의 신속성, 편리성 등 여러 항목에 대한 평가가 어느 한쪽이 치우치지 않고 종합적으로 높을 때 환자의 만족도가 상승할 수 있음을 나타낸다.

위 결과를 종합해보면 교통사고 치료를 위해 한방병원에 입원한 환자들은 대부분 한방병원의 치료 및 서비스에 대해 만족하는 경향을 보인다. 치료 방법에서의 만족도가 침과 물리치료에 편중되어 있는 경향이 있는데 약침, 부항 등 다양한 한방치료 도구를 더욱 효과적으로 사용하기 위한 연구가 지속적으로 진행되어야 할 것이다. 한방 치료의 우수성을 다양한 방법을 통해 알림으로써 향후 보다 많은 사람들이 더욱 양질의 한방 의료서비스를 받을 수 있을 것이며, 이와 더불어 인적, 물적 자원에 대한 관리가 이루어진다면 환자의 만족도 또한 더욱 높아질 것으로 사료된다.

본 연구는 선행연구^{6,7)}를 반복 진행함으로써 교통사고

환자의 한방 의료서비스 만족도를 보다 객관적으로 평가하고자 하였으나, 지역과 병원을 확장하였음에도 불구하고 여전히 표본의 수가 적고 다양하지 못한 단점이 있어 추후 지역 및 개체수를 늘려 지속적인 반복 연구가 필요할 것으로 사료된다. 그리고 과거 한방병원 이용 경험이 있는 환자가 63명(61.2%)으로 높은 비중을 차지하여 이번 연구에서 높은 만족도 점수가 나왔을 가능성이 있기에 향후 한방병원 초진 환자만을 대상으로 비교 연구가 이루어진다면 보다 객관적으로 한방치료에 대한 만족도를 평가하는데 도움이 될 것이라 사료된다.

결론»»»»

2014년 06월 01일부터 2014년 09월 30일까지 동신대학교 부속 목포한방병원, 동신대학교 부속 광주한방병원, 청연한방병원에 교통사고 발생 후 입원치료를 받은 환자를 대상으로 한방치료 만족도에 대한 설문조사를 진행한 결과 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 교통사고 후 최초로 한방병원에 내원한 사람은 61명(59.2%)이었으며, 93명(90.3%)은 발병 2주 이내 내원하였고 96명(93.2%)이 2주 이내의 입원치료를 하였다.
2. 전체 응답자 중 63명(61.2%)은 과거 한방병원에 내원한 경험이 있으며, 93명(90.3%)은 이번 교통사고 상해에 대한 한방치료에 만족하였고, 침 치료가 48명(46.6%)으로 가장 만족도가 높았다.
3. 교통사고 상해 치료를 위해 한방병원을 선택한 이유에 대해서는 교통사고 치료는 한방이 양방보다 더욱 효과적이라는 응답(4.10)이 가장 많았고, 매체 광고를 통해 선택했다는 응답(2.37)이 가장 적었다.
4. 한의사 서비스에 대한 만족도(4.65)가 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도(4.49)보다 높았으며, 진료과정에서 담당 한의사가 환자의 의견을 충분히 반영하는 부분에 대한 만족도(4.72)가 가장 높았다.
5. 성별, 연령, 학력, 직업에 따른 한방 의료서비스 만족도의 차이는 없었다.
6. 과거 한방병원 이용 만족도, 이번 교통사고로 인한 한방병원 이용 만족도, 한의사 서비스 만족도, 한방 의료서비스 이용절차에 대한 만족도, 재내원 경향에 대한 상관분석을 실시한 결과 각각 모두 유의한 상관관계가 있었다.

위의 결과에서 교통사고 상해에 대한 한방치료 만족도가 비교적 높은 것을 알 수 있었으며, 향후 보다 나은 서비스 제공을 위해 지속적이고 반복적인 연구를 통한 개선 방안을 마련해야 할 것이다.

References»»»»

1. Road Traffic Authority. Statistical Analysis of 2014 traffic accident. 2014;5, 37, 45.
2. National Policy Agency. Statistics of 2014 traffic accident. 2014;5.
3. Park SY, Lee YK, Kim JS, Lim SC, Lee BH, Jung TY, Ha ID, Han SW, Lee KM. Survey of Oriental Medical Care for Traffic Accident Patients with Automobile insurance; 544 Cases Report. The journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Society. 2009;26(3):1-10.
4. Chung SH, Lee SM, Jeon JH, Kim JH, Kim YI. The Research about Recognition and Satisfaction on Korean Medicine. Journal of Daejeon University Korean medical institute. 2013;22(1):105-18.
5. Cho YS, Kweon JH. A Study on Relationship between Health Services Quality and Customer's Satisfaction in Oriental Medicine Hospitals. Journal of Korean Oriental Medicine. 2006;27(2):86-95.
6. Park DS, Pi CH, Lee JH, Kong JC, Baek DG, Song YS, Kwon YM. Survey of Satisfaction with Oriental Medical Care for Traffic Accident Patients ; 35 Cases Report. Journal of Korean Medicine Rehabilitation. 2008;18(3):99-118.
7. Chiang SY, Park JW, Shin HG, Shin JH, Lee SY, Koh YJ, Youn HJ, Ryu HS, Sul JU. Survey on Satisfaction of Korean Medicine Treatment in 131 Cases by Traffic Accident. The journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Society. 2012;29(3):67-75.
8. Lee JE, Jung HK, Ryu CR, Cho MR, Wi J, Ryu MS, Kim JY. The Clinical Study on 120 Cases with Traffic Accident. The journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Society. 2008;25(6):135-43.
9. Road Traffic Authority. Comparison of OECD member country's traffic accident. 2014;8, 11.
10. Kim ST, Song MY, Kim DH, Lee EJ, Kwon MG, Sul JW, Kim SJ, Bae KJ, Choi JB. Clinical Study on Pain Index, Radiological Evaluation and MMPI of Traffic Accident Patient. Journal of Korean Medicine Rehabilitation. 2015; 25(1):77-85.
11. Lee YC, Nam DJ, Huh G, Lee JE, Kim B, Song EM, Lee EJ, Lee JM, Oh MS. The Comparative Study on the Effect of HWANGRYUNHAEDOKTANG Pharmacopuncture and Essential Bee Venom Pharmacopuncture for Cervical Pain Caused by Traffic Accidents: A Randomized Controlled

- Trial. *Journal of Korean Medicine Rehabilitation*, 2014; 24(4):145-53.
12. Yun SH, Jung WS, Cho SH, Cho HS. The Clinical Study for Chuna Treatment on Patients with Cervicogenic Headache Caused by Traffic Accident. *Journal of Korean Medicine Rehabilitation*, 2012;22(2):165-75.
 13. Sung JA, Nam CH, Kim SW, Kim GS, Koo HJ, Yoo EJ. Patient's Satisfaction with Medical Care Services in Hospital. *Journal of Oriental Preventive Medical Society*, 2006;10(1):109-21.
 14. Choe BD, Lee DH, Yoon SD. A multi-item measurement scale of healthcare service quality: an evaluation indicators of healthcare certification. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 2012;40(3):381-93.
 15. Kim YH, Woo JS, Kim HS, Kim HR, Kim HJ. Study on moderating effects of trust factor that medical service evaluation of patients. *Korean Journal of Hospital Management*, 2011;16(4):111-30.
 16. Jung HY, Byun DH. Evaluation of Health Care Services Public Health Centers: SERVQUAL. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 2014;28(3):553-64.
 17. Lim JH, Lim SM. A literature study about the satisfaction with oriental medical services. *The journal of the society of Korean Medicine Diagnostics*, 2013;17(1):51-62.
 18. Korean Society of manual Medicine for Spine & Nerves. *Chuna manual Medicine 2nd edition*, Seoul: Korean Society of manual Medicine for Spine & Nerves, 2014:364.
 19. The Society of Korean Medicine Rehabilitation. *Korean Medicine Rehabilitation the 4th edition*, Seoul : Koonja publisher, 2015:236-7.

7. 귀하께서 교통사고 후 치료를 위하여 한방병원을 선택하신 이유는 무엇입니까? 해당하는 곳에 ✓표 해주십시오.

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	치료 효과는 잘 모르지만 양방치료보다 다양한 한방치료를 받을 수 있다고 생각되서	①	②	③	④	⑤
5	한방치료를 해보았던 사람들 또는 다른 병원의 권유로	①	②	③	④	⑤
6	양방병원보다 한의사 및 직원들이 친절해서	①	②	③	④	⑤
7	이전부터 다니던 곳이라 나의 병에 대해 잘 알고 있으므로	①	②	③	④	⑤
8	TV, 신문등의 보도/홍보 때문에	①	②	③	④	⑤
9	진료비가 저렴해서	①	②	③	④	⑤

8. 교통사고로 발생한 질환 중 다음 어느 경우가 한방병원이 양방병원보다 진료 효과가 높다고 생각하십니까?

- ① 수술이 필요치 않는 교통사고 직후 모든 경우
- ② 교통사고 후 통증
- ③ 수족마비 등 후유장애
- ④ 통증이나 마비는 없어도 감각장애 등이 있을 때

9. 교통사고를 제외한 질환이 한방병원이 양방병원보다 진료효과가 높다고 생각하십니까?

- ① 그렇다
- ② 그렇지 않다
- ③ 병의 종류에 따라서는 한방병원이 좋다
- ④ 잘 모르겠다

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

- ① 이용하겠다
- ② 잘 모르겠다
- ③ 이용하지 않겠다.

11. 이번 한방병원에서 받으신 의료서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 보통
- ③ 만족
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

12. 과거에 한방병원을 이용하신 경험이 있으십니까?

- ① 예 → 12-1
- ② 아니오

12-1. 과거 한방병원을 이용하신 것에 대하여 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 보통
- ③ 만족
- ④ 불만족
- ⑤ 매우 불만족

13. 주변에 교통사고로 치료가 필요한 가족이나 친지가 있다면 한방병원을 추천하시겠습니까?

- ① 추천하겠다
- ② 추천하지 않겠다
- ③ 모르겠다

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

한의사 서비스에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 ✓표시를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	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, 치료결과 등에 대해 충분히 설명해 주었다	①	②	③	④	⑤
5	담당 한의사의 태도는 공손하였다	①	②	③	④	⑤

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

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	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 직원들은 환자들에게 신속하게 서비스를 제공했다	①	②	③	④	⑤
4	입원과 외래 이용시 수속은 간편하였다	①	②	③	④	⑤
5	입원과 외래 수속 후 진료실까지 이동 시간은 적절하였다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스의 적정성에 대한 만족도입니다. 해당하는 곳에 ✓표시를 해주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	진료비는 적정하게 계산되어 청구되었다	①	②	③	④	⑤
2	전반적으로 서비스의 질이 뛰어나다	①	②	③	④	⑤
3	나는 원하는 서비스를 받았다	①	②	③	④	⑤
4	같은 질병에 걸린 다른 사람들에게 권유하겠다	①	②	③	④	⑤
5	다시 진료가 필요한 경우, 이 병원을 다시 이용하겠다	①	②	③	④	⑤

4. 본원에서 시행한 의료서비스 항목 중 만족스러웠던 것을 순서대로 열거해 주십시오. ()

- ① 침 ② 약침 ③ 뜸 ④ 부항 ⑤ 자락(사혈)
 ⑥ 한방물리요법(Hot-pack, 적외선 조사, 침전기자극) ⑦ 물리치료 ⑧ 추나요법

III. 다음은 일반적인 사항입니다. 해당란에 ✓표를 하시거나 기록해주시기 바랍니다.

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