病院서비스에 不滿 많다

진료 5分— 최고 3시간 기다려

醫保 환자들 被害意識도 높아

체계적인 豫約 制度 확립 되어야

—醫協—漢江성심병원 —實態조사—

외료보험이 시행된 지난 3년간 전국민의 29·4%가「보험증」으로병원을 드나들었다. 복지사회에의 入門이라고도 할 의료보험제도의 성패는 따라서 전국민의 관심사가 아닐수 없다. 문화의 척도라고 일컬어지는 우리나라의 병원 서비스는 어느 단계에 와있는가? 그리고 환자들은 어느 정도 병원을 믿고 있는지? 최근 실시한 大韓醫學협회의 「의료보험실태조사보고」(환자 1천50명 대상)와 서울漢江聖心병원의 조사연구(환자 1천 6백29명 대상)를 통해 알아보았다.

<편집자 注>

의료보험은 남자(32·3%)보다 여자(67·7%)가 훨씬 많이 이용하고 있으며, 연령별로는 25~29세(20%)가 가장 많고, 다음 30~34세(18·9%).

또 대부분(62·7%)의 환자가 단골병원을 찾고 있다. 이같은 사실은 병이 났을때 어떤 의료기관이든 구별없이 가는것이 아니고 의식적으로 의료기관을 선호하는 경향이 강하게 작용하고 있음을 말해 준다. 따라서 이웃에 병원과 의원이 있음에도 불구하고시간과 비용을 소모하면서 특정의료기관으로 몰리는경향을빚게된다.

단골의 의료기관을 이용한 중요한 동기는 병원의 경우 전문의의 진료를 받아보기위해 온 것(42%)이 가장많고, 의원은 이웃에 있기 때문에 가까와서 우선 이용한 경우(35·3%)가 가장 많다.

병원을찾은 보험환자는 우선 접수창구에서부터 불만을 느낀다.(48·1%) 접수창구에서의 불만요인은 서류를접수시키는데 대기시간이 길다가 43·4%로 가장 많고, 신청양식에 대한 記載을 요구하는경우가 많아그것을 불쾌하게 생각하는예가 25·3%이며 문의사항에대한 설명회피가 15·2%를 차지하고 있다. 또 간호원에 대해서도 응답자의 35%가 불만을 품고 있다. 불만의 요인은 태도가 무성의하고 무뚝뚝하다는 것이 지배적이고, 문의를 해도 들은 체도 안하고 대답을 할 생각조차 하지않는태도가 많이 지적되고 있다.

◇몸이 불편해서 병원을 찾는 환자들은 접수창구에서부터 짜증스런 일이 많다.

病苦에 겹치는 "짜증"

담당의사에 대해서는 보험의료에 대한 불만자중 34%가 전반적으로 진료시간이 너무 짧으며, 퉁명스런 언사와 환자대기를 크게 지적하고 있다.

진료를 받기위해서 소모한 총소비시간은 30분~1시간이 31%로 가장 많고 1~2시간이 23·2%, 2~3시간이 12·9%로서 1시간에서 3시간이 36·1%에 달하며 3시간이상인경우는 5·9%다. 따라서 앞으로 체계적인 진료활동과 시간에 약제등 효율적인 제도가 마련돼야할것으로 이조사는분석하고있다.

한편 서울 漢江聖心병원 鄭義邦 禹奉順씨는「외래환자들의 병원에대한 태도」를 연구, 그 결과를 분석했다. 이 조사에서도 진료효과 병원처우에는 많은 불만을 표시하고 있으며, 특히 의료보험환자들의 경우 피해의식등에서 오는 불만도가 상당히 높은것으로 나타났다.

환자들이 병원문을 나설때 25%는「좋지 않았다」는 평을 했다. 병원의 전반적인 서비스에 불만을 표시한 경우 의료보험 일반 특진 施惠 재해의 순으로 불만도가 높았다. 이러한 사실은 어떤 절차를 밟는 종합병원의 체계화된 절차나 수속이 너무 까다롭고 복잡하여 불편한 점이 많음을 의미한다.

이조사에서도 환자들은 접수상의 대기시간에 비해 엄청나게 짧은 진료 시간에 높은 불만을 보이고 있으며, 진료대기시간은 33·8%가 30분이상특 31·2%가 1시간이상을 기다린 것으로 나타나 74·2%가 최소한 30분이상을 기다린 셈이다.

반면에 진료시간은 54·7%가 5분내외에 진찰을 마쳤으며, 기다린 시간에 해당하는 30분만큼 진료를 받은 경우는 2%에 지나지 않았다. 특히 의료보험의 절차를 밟은 경우 5분이내 진찰이 가장 많았고 일반이나 특진의 경우도 짧은 진찰 시간에 대한 불만이 높았다. 전체환자의 47·9%는 진찰시간이 짧아 섭섭하다는 반응을보였고 46·8%가「괜찮다」는 반응을 보였다.

또 의사의 진단에 대해 환자의 52·1%가「신뢰하는편」이라고 응답했으나, 진료효과에 대해서는 69·3%가「효험을 보았다」고 긍정한 반면 30·4%가 부정적 반응을 나타내 관심을 끌었다.

따라서 이 두가지 조사보고는 병원이 아직도 서민파는 서먹한 요소가 적지않음을 보여주고 있는 셈이다.

<金亨德기자>