

양한방 의료 서비스 선택요인에 관한 연구

이정원* · 김이순 · 박이섭¹ · 김경철²

동의대학교 의료보건대학 의료경영학과, 1: 동의대학교 예술체육대학 체육학과, 2: 동의대학교 한의과대학 진단학교실

Study on the Selection Factors of Korean and Western Medical Institutions

Jeong Won Lee*, Yi Soon Kim, Yi Sub Kwak¹, Gyeong Cheol Kim²

*Department of Healthcare Management, 1: Department of Physical Education,
2: Department of Diagnostics, College of Korean Medicine, Dong-Eui University*

Korean medical system is unique system that has two medical system, Western medical institution and Korean medical institution. In this environment, patients who use each medical institution have different selection factors. The study explores the selection factors' difference of korean/western medical institutions. The empirical analysis of the surveyed data produced the following outcomes. The result of factor analysis, four factors were extracted. That was Human services, Costs and Physical Environment, Prestige and reputation, Public relations and reliability. Overall, the four selection factor importance scores of Korean medical institution were higher than western medical institution's. These findings show that there is a difference between korean and western medical institutions in terms of selection factors. After this study, More study about medical management and healthcare policy including korean medical characteristics is needed.

Key words : selection factors, medical management, korean medical characteristics, difference of medical system

서 론

현대인들은 서비스의 산업 속에서 살고 있다. 기업 간의 경쟁이 심화되면서 소비자들의 인식과 행동이 더욱 까다로워지고, 우리는 서비스를 통해 직원이나 그 영업점을 평가하며 경제생활을 한다. 현대인은 서비스 사회(service society) 또는 서비스 경제(service economy)에 살고 있는 것이다¹⁾.

하지만 아직 의료를 서비스산업으로 인정하지 않는 사회적 분위기로 인해, 의료서비스 산업은 경영전략이나 관리체제 등에 있어서 그 도입이나 실행이 다른 서비스산업에 비해 걸음마 수준에 머물러 있다.

환자들의 의료기관과 의료인을 바라보는 인식과 지식수준도 높아졌으며 여러 매체를 통한 대량의 정보 속에서 의료소비

자들은 각종 의료지식 뿐 아니라 의료기관 서비스의 질에 대한 정보도 얻고 있다. 또한 교통의 발달과 경제적 여건의 향상으로 쉽게 의료기관을 이용할 수 있게 되어 공간상, 경제적 제약도 많이 사라지게 되었다. 즉 전통적으로 공급자 중심이었던 의료서비스 시장은 환자들의 의료에 대한 기대와 지식의 증가, 사회경제적 상황의 변화, 의료서비스와 관련된 소비자 권리운동의 확대 등으로 점차 소비자 중심의 시장으로 변화하고 있다²⁾. 이러한 변화로 인해 환자들은 양질의 의료서비스를 제공하는 의료기관을 선택할 수 있게 되었으나, 의료기관들의 경쟁은 더욱 심화되었고 경쟁력을 얻어야만 의료시장에서 생존을 기대할 수 있게 되었다.

의료기관을 찾는 환자는 자신에게 가장 알맞은 의료기관을 찾기 위해 노력하고 한정된 지식과 제한된 경제력 속에서 최대의 만족을 얻을 수 있는 의료기관을 선택하려 한다. 이에 환자가 의료기관을 선택하는데 어떤 판단기준에 의해 의사결정을 하는가는 의료서비스 경영전략의 중요한 주제가 된다. 환자들의 세분화되고 다양해진 욕구와 선택요인을 면밀히 확인하는 것이 환자 각 개인에 맞는 의료서비스를 제공하고 의료기관의 경쟁력을 갖추기 위한 매우 중요한 일이라 할 것이다. 각 의료기관별 선택요

* To whom correspondence should be addressed at : Jeong Won Lee,
College of Nursing and Healthcare Sciences, Dong-Eui University, Busan,
614-714, Korea

· E-mail : leejw@deu.ac.kr, · Tel : 051-890-4213

· Received : 2014/05/12 · Revised : 2014/06/07 · Accepted : 2014/06/23

인에 대한 연구는 그동안 많이 진행되어 왔으나 환자들이 양방과 한방 의료기관을 선택하게 되는 선택요인의 차이에 대해서는 그 연구가 부족한 편이다.

우리나라의 의료체계의 특징 중 하나가 양방과 한방 의료를 모두 인정하는 이원화된 의료제도를 가지고 있다는 것이다. 이에 본 연구는 양방 의료기관과 한방 의료기관이라는 두 의료기관이 공존하는 현실 속에서 각각의 의료기관을 이용하는 환자의 특성을 파악하고 의료기관 선택요인을 확인하고 차이점을 찾아 효율적인 의료서비스 제공과 경영전략에 활용할 수 있는 자료는 물론 우리나라의 현실에 맞는 의료정책 수립과 의료제도 구축에 필요한 자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 양방의료기관, 한방의료기관을 이용하고 있는 사람을 대상으로 의료기관 선택요인 중요도에 있어 양·한방 의료기관간의 차이를 파악하기 위하여 2013년 10월 1일부터 10월 30일까지 30일간 부산시와 경상남도에 소재하고 있는 양방대학병원 1곳, 한방대학병원 1곳, 양방병원 2곳, 한방병원 1곳, 양방의원 3곳, 한방의원 4곳 등 총 12곳을 대상으로 설문조사를 하였다. 총 900부의 설문지를 배포하여 692부를 회수하였고, 회수된 설문 중 응답이 불성실한 12부를 제외하고 최종 680부 유효설문지를 통계분석 자료로 이용하였다. Arrindel & van del Ende³⁾는 안정된 요인을 얻기 위해서는 사례 수가 추출되는 요인수의 20배 이상은 되어야 한다고 하였는데, 본 연구의 사례 수는 충족할 만한 수준이라 할 수 있다. 본 연구의 모집단은 의료기관을 이용하고 있는 고객이며, 표본집단은 부산 경남 지역의 12곳의 의료기관을 이용하고 있는 고객을 중심으로 편의추출하였다.

2. 자료 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 20.0 for Windows를 이용하여 분석하였다. 설문지의 신뢰도는 Cronbach α 계수를 이용하였고, 그 후 요인분석을 하였다. 양방과 한방 의료기관에 따른 선택요인 중요도간에 차이가 있는지 확인하기 위하여 독립표본 t-test를 이용한 평균의 차이를 검증하였다.

3. 연구도구

연구에서 사용된 설문지의 의료기관 선택요인 중요도는 이경이⁴⁾의 선행연구를 바탕으로 선택, 수정한 문항에, 이혜진 외⁵⁾의 설문문항과 이현숙 외⁶⁾의 설문문항을 취합하여 본 연구의 취지에 맞게 수정 보완한 후 요인분석을 통해 3문항을 제외하고, 총 21문항을 사용하였다. 총 21문항은 인적서비스, 비용 및 물리적 환경, 명성 및 평판, 홍보 및 신뢰성 4개의 요인군으로 추출되었다. 각 항목은 Likert 7점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 선택요인 중요도가 높은 것을 의미한다.

4. 연구의 윤리적 측면

본 연구는 D대학교의 기관생명윤리심의위원회의 사전승인(DIRB-201309-HR-E-002)을 받은 후 승인된 연구절차에 따라 진행되었다. 설문지에 참여자의 이름 등 참여자의 신원을 나타내는 것은 기록되지 않았으며, 설문참여는 전적으로 자의의지에 의함을 고지하였고, 설문참여에 동의하지 않는 경우에는 설문 조사를 하지 않았다.

결 과

1. 대상자의 일반적인 특성

설문조사를 통해 수집한 표본의 일반적 특성은 다음과 같다. 총 유효표본의 수는 680명으로 양·한방으로는 양방이 342명(50.3%), 한방이 338명(49.7%)이었다. 성별로는 여성이 402명(59.1%), 남성이 278명(40.9%)이었다. 연령별 분포는 10대가 14명(2.1%), 20대 96명(14.1%), 30대 141명(20.7%), 40대 142명(20.9%), 50대 141명(20.7%), 60대 81명(11.9%), 70대 이상 65명(9.6%)로 나타나 10대를 제외하고는 비교적 고르게 분포하고 있다. 결혼유무는 기혼 467명(68.7%), 미혼 173명(25.4%), 기타 40명(5.9%)으로 나타났다. 학력은 대졸이 269명(39.6%), 직업으로는 주부가 151명(22.2%), 소득은 200만원-300만원 사이가 179명(26.3%), 질병의 경중으로는 보통이 278명(40.9%), 주요 질환으로는 근골격계가 174명(25.6%)로 가장 많은 빈도를 보였다(Table. 1).

2. 측정도구의 신뢰도와 요인분석

양방과 한방의료기관 선택 문항의 신뢰도 검사를 위해 Cronbach α 계수를 이용하였으며, 그 후 요인분석을 하였다. 요인분석 결과 공통성이 0.5 미만인 항목과 불확정요인 3문항을 제거하고 최종 요인분석을 실시하여 인적서비스, 비용 및 물리적 환경, 명성 및 평판, 홍보 및 신뢰성 4개의 요인군으로 추출되었다. 최종 측정도구의 신뢰도는 Cronbach $\alpha=0.930$ 이었다(Table. 2).

3. 전체 양방과 한방의료기관의 선택요인 비교

전체 양방과 한방의료기관 선택요인의 차이는 다음과 같다. '인적서비스'는 양방의료기관에서는 5.74 \pm 1.00점, 한방에서는 6.13 \pm 0.78점으로 두 의료기관간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). 비용 및 물리적 환경은 양방의료기관에서는 5.36 \pm 0.96점, 한방의료기관에서는 5.64 \pm 0.87점으로 두 의료기관간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). 명성 및 평판은 양방의료기관에서는 5.28 \pm 0.95점, 한방의료기관에서는 5.61 \pm 0.93점으로 두 의료기관간 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). '홍보 및 신뢰'성은 양방의료기관에서는 4.68 \pm 1.18점, 한방의료기관에서는 4.98 \pm 1.24점으로 두 의료기관간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p=.001$)(Table. 3).

4. 대학병원급에서 양방과 한방의료기관의 선택요인 비교

대학병원급에서 양방과 한방의료기관에 따른 선택요인의 차이는 다음과 같다. '인적서비스'는 양방에서는 5.47 \pm 1.24점, 한방의료기관에서는 6.07 \pm 0.96점으로 두 의료기관급 간에 통계적

으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). ‘비용 및 물리적 환경’은 양방의료기관 에서는 4.81 ± 1.14 , 한방의료기관 에서는 5.65 ± 1.00 점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다 ($p<.001$). ‘명성 및 평판’은 양방의료기관 에서는 5.11 ± 1.12 점, 한방의료기관에서는 5.68 ± 1.02 점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). ‘홍보 및 신뢰성’ 양방의료기관에서는 4.61 ± 0.92 , 한방의료기관에서는 5.16 ± 1.19 점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$) (Table. 4).

Table 1. general characteristic

variable	article	frequency	%	variable	article	frequency	%						
western or korean	western	342	50.3	student unemployed etc.	student	32	4.7						
	korean	338	49.7		unemployed	74	10.9						
gender	male	278	40.9	income (ten thousand won)	-100	113	16.6						
	female	402	59.1		100-200	170	25.0						
age(yr)	10-19	14	2.1	200-300	179	26.3							
	20-29	96	14.1	300-400	111	16.3							
	30-39	141	20.7	400-500	45	6.6							
	40-49	142	20.9	500-	62	9.1							
	50-59	141	20.7	very serious	76	11.2							
	60-69	81	11.9		serious	189	27.8						
marriage	70-	65	9.6	disease status	average	278	40.9						
	married	467	68.7		mild	83	12.2						
	unmarried	173	25.4		very mild	54	7.9						
	the others (be reavement etc.)	40	5.9		major disease	respiratory	48	7.1					
school career	below junior high school graduate	111	16.3	musculoskeletal					174	25.6			
	high school graduate	240	35.3								integumentary	44	6.5
	university graduate	269	39.6										
	over graduate from graduate school	32	4.7								cardiovascular	40	5.9
etc.	28	4.1	digestive	68					10.0				
occupation	housewife	151	22.2	ENT	44	6.5							
	office job	91	13.4	endocrine	14	2.1							
	manufacturing job	46	6.8	injury	42	6.2							
	service industrial employees	69	10.1				stress, mental	19	2.8				
	specialized job	96	14.1	etc.	93	13.7							
	self-employed	60	8.8										

Table 2. Selection Factor analysis and reliability

Factor	Variable	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Cronbach's α
Human Service	Kindness of nurses	.839				.913
	Kindness of doctors	.814				
	Kindness of staff (hospital administration etc.)	.770				
	Physician's ability and career	.769				
	staff's ability and career	.767				
costs & Physical Environment	Nurse's ability and career	.733				.859
	short distance from home or office		.818			
	Convenient public transport	.740				
	Convenient appointment with doctor and receipt	.704				
	short medical waiting time	.695				
prestige & reputation	Convenient parking facility	.581				.846
	inexpensive medical costs	.565				
	hospital's good reputation			.804		
	good fame			.739		
	Experience of received prior medical treatment			.657		
public relations & reliability	Well-known doctor			.641		.857
	Other people's Recommendation			.622		
	hospital public relation (broadcasting, newspaper, journal etc.)			.734		
	Community contribution			.733		
public relations & reliability	Good Hospital Website			.725		.717
	Hospital management transparency			.717		

Table 3. Selection factor importance difference between western and korean medical institution

	Western medical institution(n=342)	Korean medical institution(n=338)	t	p
	mean±SD	mean±SD		
Human Service	5.74±1.00	6.13±0.78	-5.61	0.000
costs & Physical Environment	5.36±0.96	5.64±0.87	-3.90	0.000
prestige & reputation	5.28±0.95	5.61±0.93	-4.57	0.000
public relations & reliability	4.68±1.18	4.98±1.24	-3.22	0.001

Table 4. Selection factor importance difference between western and korean university hospital

	Western university hospital (n=88)	Korean university hospital (n=117)	t	p
	mean±SD	mean±SD		
Human Service	5.47±1.24	6.07±0.96	-3.94	0.000
costs & Physical Environment	4.81±1.14	5.65±1.00	-5.59	0.000
prestige & reputation	5.11±1.12	5.68±1.02	-3.77	0.000
public relations & reliability	4.61±0.92	5.16±1.19	-3.75	0.000

5. 병원급에서 양방과 한방의료기관의 선택요인 비교

병원급에서 양방과 한방의료기관에 따른 선택요인의 차이는 다음과 같다. '인적서비스'는 양방에서는 5.86±0.87점, 한방에서는 6.26±0.63점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<.001). '비용 및 물리적 환경'은 양방의료기관에서는 5.62±0.82점, 한방의료기관에서는 5.73±0.78점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다. '명성 및 평판'은 양방의료기관에서는 5.41±0.91점, 한방의료기관에서는 5.80±0.78점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=.001). '홍보 및 신뢰성'은 양방의료기관에서는 4.75±1.21점, 한방의료기관에서는 5.24±1.10점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=.003)(Table. 5).

Table 5. Selection factor importance difference between western and korean general hospital

	Western general hospital(n=117)	Korean general hospital(n=90)	t	p
	mean±SD	mean±SD		
Human Service costs & Physical Environment	5.86±0.87	6.26±0.63	-3.77	0.000
prestige & reputation	5.62±0.82	5.73±0.78	-1.01	0.314
public relations & reliability	5.41±0.91	5.80±0.78	-3.24	0.001
	4.75±1.21	5.24±1.10	-3.03	0.003

6. 의원급에서 양방과 한방의료기관의 선택요인 비교

의원급에서 양방과 한방의료기관에 따른 선택요인의 차이는 다음과 같다. '인적서비스'는 양방의료기관에서는 5.82±0.92점, 한방의료기관에서는 6.07±0.69점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=.010). '비용 및 물리적 환경'은 양방의료기관에서는 5.50±0.80점, 한방의료기관에서는 5.56±0.79점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다. '명성 및 평판'은 양방의료기관에서는 5.27±0.84, 한방의료기관에서는 5.41±0.91점으로 두 의료기관급 간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 의원급에서는 '인적서비스'만이 양방과 한방의료기관에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다(Table. 6).

Table 6. Selection factor importance difference between western and korean clinic

	Western clinic (n=137)	Korean clinic (n=131)	t	p
	mean±SD	mean±SD		
Human Service costs & Physical Environment	5.82± 0.92	6.07±0.69	-2.60	0.010
prestige & reputation	5.50±0.80	5.56±0.79	-0.64	0.523
public relations & reliability	5.27±0.84	5.41±0.91	-1.30	0.194
	4.66±1.31	4.63±1.32	0.19	0.848

고찰

우리나라는 생활수준의 향상으로 인한 국민의 건강증진에

관한 관심 증가, 의료기술의 향상, 정부의 보건복지정책 강화로 평균수명이 점진적으로 늘어나고 있다⁷⁾. 평균수명의 연장으로 노인인구가 증가하여 의료서비스에 대한 수요는 점점 증가하고 있다⁸⁾. 또한 우리나라는 의사수의 증가, 의료기관의 증가 등의 이유로 의료기관간의 경쟁이 점점 심화되고 있는 가운데⁹⁾, 중소병원이나 개인의원 운영은 규모의 측면과 운영 효율성 측면에서 대형병원과의 경쟁에서 구조적인 취약점을 가지고 있다. 이런 취약점으로 인해 환자의 대형병원 쏠림현상은 빠르게 진행되고 있다⁸⁾.

이러한 시대적 변화는 의료산업에 있어서도 여러 변화를 이끌고 있다. 이러한 변화 과정에 의료서비스산업으로 보고, 여러 경영전략 등을 도입하는 의료기관이 늘고 있다. 이러한 변화는 한의계도 예외는 아니어서, 여러 경영이론 들을 도입하고 있다. 하지만 아직은 한의계 내에서 한의학적 특성에 맞는 경영 관련 연구가 많이 부족한 편이다. 이에 본 연구는 양방 의료기관과 한방 의료기관이라는 두 의료기관이 공존하는 현실 속에서 각각의 의료기관을 이용하는 환자의 특성을 파악하고 의료기관 선택요인을 확인하고 차이점을 찾아 효율적인 의료서비스 제공과 경영전략에 활용할 수 있는 자료는 물론 우리나라의 현실에 맞는 의료정책 수립과 의료제도 구축에 필요한 자료를 제공하고자 진행하였다.

의료기관 선택요인이란 의료소비자가 의료기관을 선택할 때 고려하는 요인을 말한다. 이러한 선택요인은 특정한 의료기관에 관한 이미지를 형성하여 의료기관 이미지가 호의적일수록 그 의료기관 이용가능성과 선택할 가능성이 높아질 것이다. 의료소비자인 환자들은 의료기관을 선택할 때 한 가지 요인이 아닌 다양한 요인에 영향을 받는다⁶⁾. 의료서비스에 있어서 의사결정자는 다양하다. 일반적인 경우에는 의사 결정과 구매의 관계가 확실하게 정의 될 수 있지만, 의료서비스의 경우에는 환자나 가족들에 의해 제공자를 선택하는 경우가 대부분이며 어떠한 진료 상황에서 특정한 의사결정은 의료 서비스 제공자에 의해 결정되어지기도 한다⁹⁾. 또한 의료서비스 구매에 있어서 환자나 그 가족이 어떤 의료서비스기관이나 의사를 선택할 것인가를 결정하는 최초의 의사결정을 한 후에 이루어지는 대부분의 의료서비스 구매에 대한 부분인 여러 가지 검사, 수술, 입원과 같은 의사결정들은 의사가 결정하거나 영향을 준다¹⁰⁾. 이처럼 선택요인은 소비자가 의료기관을 선택하고 찾게 되는 요인을 분석 하는 것으로서 경영 전략 및 마케팅 수립에 중요한 요소이며, 여러 방향의 접근을 포함하는 광범위한 개념이다. 이에 한의계에 필요한 한의학적 특성에 맞춘 경영 관련 연구의 시작점으로 양방과 한방의 선택요인을 조사하여 비교하였다.

Wind & Spitz¹²⁾는 의료기관 선택요인으로 병원의 유형, 병원의 물리적 외관, 접근성, 담당의사선정, 의사의 명성, 1일당 입원비 등 6가지 요인을 분석하였으며, Boscarino & Stelber¹³⁾은 집과의 거리와 편리성, 이용 중인 의사와 추천, 병원을 이용한 과거 경험, 알고 있거나 좋아하는 병원 또는 스태프, 시설의 품질 등의 요인을 중심으로 다른 특성을 가진 환자들이 어떻게 병원을 선택하는지를 분석하였다. Malhorta¹⁴⁾는 병원의 유형(대학병원, 수

련병원, 일반병원), 병원의 물리적 외관(매우 현대적, 보통, 불량한), 접근성(주차하기 좋은 도시, 주차하기 힘든 도시, 외곽지역), 담당 의사 선정(의사로부터 권유, 친구로부터의 권유, 병원에 의해), 의사의 명성(세계적 명성, 매우 존경받는, 전문가), 1일당 입원비(\$60, \$90, \$120) 등 여섯 가지 요인의 세 가지 수준을 분석하였으며, Miller & May¹⁵⁾는 접근의 용이성, 좋은 평판, 상담자의 평판, 짧은 대기시간, 특정 수술의 높은 성공률, 새로운 병원의 브랜드, 오래된 병원, 좋은 장식, 개인 병실, 편안한 환경, 좋은 병원음식, 주차 편의성, 높은 수준의 청결 등 13가지 요인을 제시하여 선택요인을 분석하였다. Jean 외¹⁶⁾는 친구나 부모로부터의 권유, 기관의 평판, 의사의 평판, 병원과의 거리, 의사의 추천, 가격, 네트워크의 본인 보험 가능 여부, 평가가 있는 웹사이트, 텔레비전, 라디오, 또는 다른 매체를 통한 광고, 예약가능 등을 요인으로 제시하였다. Kobayashi & Yamauch¹⁷⁾는 의료기관의 질, 병원까지의 거리, 일회방문 시 비용, 검사를 위한 입원 시 비용, 병원의 유형 등을 제시하여 일본 의료기관의 선택요인을 분석하였다.

국내의 의료기관 선택요인 연구로는 박창균¹⁸⁾이 마케팅 전략 수립을 위한 병원 선택요인을 연구하여 의술의 신뢰성, 병원 시설의 편리성, 진료절차의 신속성, 진료비의 적절성, 접근의 용이성, 의사의 실력, 환자상태에 대한 의료진의 설명, 의료장비의 현대성 등을 요인으로 분석하였으며, 조우현 외¹⁹⁾는 병원의 선택요인을 질과 편의성 요인으로 나누었을 때, 외래와 치과는 편의성 요인을, 입원에서는 질적 요인이 중요하다는 것을 확인하였다. 이처럼 많은 선행연구가 진행되었으나 대부분의 연구가 양방 의료기관 중심의 연구여서 현재 우리나라의 의료환경과 정확하게 맞지 않는 한계가 있다.

이에 양방과 한방이 공존하는 국내 의료상황에 맞는 선택요인을 추출하기 위해 기존의 여러 선행연구에서 제시된 모든 요인들을 모았으며, 그 중 국내 상황과 맞지 않는 것, 중복된 것을 제외하고 24가지 항목을 선정하였다. 요인분석 결과 공통성이 0.5 미만인 항목과 불확정요인 3문항을 제거하고 최종 요인분석을 실시하여 인적서비스, 비용 및 물리적 환경, 명성 및 평판, 홍보 및 신뢰성 4개의 요인군으로 추출하였다. 김미교²⁰⁾는 병원선택요인을 외적 물리적 환경, 인적서비스품질, 의료서비스품질, 병원의 평판, 내적 물리적 환경 등 5가지 요인군으로 분석하였으며, 황세인 외²¹⁾는 병원선택 이유에 대한 요인분석을 통해 시설 및 환경요인, 접근성 요인, 대인서비스 요인, 신뢰성 요인 등 4가지 요인군으로 분석하여 본 연구와 거의 비슷한 요인군을 제시하였다. 하지만 본 연구에서 제시된 4가지 요인군은 양방과 한방을 모두 포함하고 설명할 수 있는 요인군으로서 그 의미가 있다 할 것이다.

추출된 4가지 요인군의 중요도를 전체, 대학병원급, 병원급, 의원급에서 양방과 한방으로 나누어 비교하였다. 그 결과 전체적으로 양방에 비해 한방의 선택요인에 대한 중요도가 높게 나타났다. 대학병원급에서도 한방대학병원에 대한 선택요인 중요도가 양방대학병원에 비해서 전체적으로 다 높게 나타났으며, 병원급에서도 한방병원에 대한 선택요인 중요도가 양방병원에 비해

서 전반적으로 높게 나타났다. 이것은 환자들이 한방 의료기관을 선택할 때 양방 의료기관을 선택할 때보다 각 선택요인들을 더욱 중요하게 여긴다는 것으로서, 한방 의료기관을 선택할 때 양방의료기관을 선택할 때 보다 좀 더 꼼꼼하게 따지고 분석한다는 것을 의미한다. 이처럼 환자들이 의료기관을 선택할 때 양방보다 한방에서 더욱 더 엄격하게 따진다는 것은 경영적 관점으로 볼 때 한방의료기관이 양방의료기관을 대신하여 환자들에게 선택을 받기 위해서는 더욱 더 많은 부분에서 환자들의 요구를 만족시킬 수 있는 노력을 기울여야 한다는 것을 의미한다 할 수 있을 것이다.

의원급에서는 인적서비스 요인에 있어서 한방이 양방에 비해 높게 나타났으나 나머지는 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 특히 홍보 및 신뢰성은 통계적으로 유의미하지는 않았지만 오히려 양방이 한방에 비해 중요도가 높게 나왔다. 이것은 의원급에서는 양방과 한방을 선택하게 되는 요인이 비용, 물리적 환경, 명성, 홍보 등의 다른 요인들 보다 인적서비스가 결정적 요인이 됨을 의미한다. 따라서 인적서비스에 중점을 둔 경영전략이 의원급에서는 필요하다 할 수 있을 것이다.

한방과 양방의 선택요인을 비교한 연구로는 이원재²²⁾가 농촌 지역에서의 보건의료 서비스를 중심으로 금전가격, 교통시간, 대기시간이라는 요인을 기준으로 양방과 한방의 차이점을 비교한 연구가 있으나, 연구가 진행된 지 오래되어 현재의 의료상황을 설명하기에는 한계가 있다. 또한 이선희 외²³⁾는 의료기관의 특성이 동일한 조건 하에서 양·한방 이용자 간의 서비스 선택요인의 차이를 확인하기 위해 면접조사를 실시한 결과 한방 이용자는 '전문적인 병원'과 '아는 사람이 있어서'라고 응답한 비율이 양방 이용자에 비해 상대적으로 높았던 반면, 양방 이용자는 '현대적 시설·장비'와 '진료절차의 편리성' 및 '거리·교통 근접성'을 주요 선택요인으로 꼽는 비율이 상대적으로 높은 것을 확인하여 지금의 한의계에 시사하는 바가 크나 병원급에서만 진행된 연구여서 그 한계가 있다.

이번의 연구는 양한방 의료기관을 동시에 해석할 수 있는 요인분석과 양한방의 차이를 분석하였는데 그 의의가 있다 하겠다. 하지만 부산과 경상남도라는 지역적 한계가 있는 연구로서 전체 의료기관을 대변할 수 없는 한계가 있다. 따라서 전국적으로 확대된 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한 선택요인과 관련된 후속 연구는 물론 한의학적 특성을 포함한 의료경영, 의료정책 등과 관련된 여러 연구가 앞으로 진행되어야 할 것이라 생각된다.

결 론

양방 의료기관과 한방 의료기관이라는 두 의료기관이 공존하는 현재의 의료환경 속에서 각각의 의료기관을 이용하는 환자의 특성을 파악하고 의료기관 선택요인을 확인하고 차이점을 알아보고자 본 연구를 진행하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

양한방 의료기관의 선택요인분석 결과 인적서비스, 비용 및 물리적 환경, 명성 및 평판, 홍보 및 신뢰성 4개의 요인군으로 추

출하였다. 추출된 4가지 요인군의 중요도를 전체, 대학병원급, 병원급, 의원급에서 양방과 한방으로 나누어 비교한 결과 전체적으로 양방에 비해 한방의 선택요인에 대한 중요도가 높게 나타났으며, 특히 의원급에서는 인적서비스요인이 높게 나타나는 것을 확인하여, 환자들이 의료기관을 선택할 때 양방과 한방의 선택에 있어 다소 차이가 있음을 확인하였다. 향후 선택요인과 관련된 후속 연구는 물론 한의학적 특성을 포함한 의료경영, 의료정책 등과 관련된 여러 연구가 앞으로 진행되어야 할 것이다.

감사의 글

이 논문은 2013학년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었음. (과제번호:2013AA095)

References

1. 이인영. 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 -패밀리레스토랑을 중심으로-. 동국대학교 대학원. 2005.
2. Janssen, J.C. Consumer Marketing in Health Services : Essential for Success. Health care Marketing 1(1):21-26, 1988.를 양희정.양·한방 의료이용형태별 대상자 특성 및 고객만족도. 연세대학교 대학원. 2007.에서 재인용.
3. Arrindell, W.A., van der Ende, J. An Empirical Test of the Utility of the Observations-To-Variables Ratio in Factor and Components Analysis. Applied Psychological Measurement 9(2):165-178, 1985.
4. 이경아. 병원 선택요인 및 만족도 제고. 가천의과학대학교 대학원. 2006.
5. 이혜진, 이정우, 홍상진. 안과 의료기관 선택요인 및 정보탐색 행태에 관한 연구. 의료경영학회지 3(1):47-58, 2009.
6. 이현숙, 이해중. 종합병원 선택요인에 대한 내·외부고객의 중요도 - 성과도 분석. 병원경영학회지 17(3):83-98, 2012.
7. 보건복지부 한국보건사회연구원. OECD Health Data 2012.
8. 국민건강보험공단. 통계로 본 건강보험 시행 35년. 2011.
9. 건강보험심사평가원. 건강보험 요양기관 현황 통계 자료집. 2012.
10. 김상환. 병원의 서비스 품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 중소병원을 중심으로. 계명대학교 대학원. 2004.
11. 구순이. 의료서비스에 대한 소비자 만족에 관한 연구. 마케팅 연구 11(2):67-90, 1996.
12. Wind, Y. & L.K. Spitz. Analytical Approach to Marketing Decisions in Health-Care Organizations. Operations Research 24(5):973-990, 1976.
13. Boscarino, J. & S.R. Stelber. Hospital Shopping and Consumer Choice. Journal of Health Care Marketing 2(2):15-23, 1982.
14. Malhorta, N.K. Stochastic Modeling of Consumer Preferences for Health Care Institutions. Journal of Health Care Marketing 3(4):18-26, 1983.
15. Miller, L. & D. May. Patient Choice in the NHS-How Critical are Facilities Services in Influencing Patient Choice?. Facilities 24(9):354-364, 2006.
16. Jean, A., S. Brian, A. Joseph, B. Andrea, D. Chad, & T. Amanda. Selecting a Provider: What Factors Influence Patients' Decision Making?. Journal of Health Care Marketing 56(2):99-114, 2011.
17. Kobayashi, M., T. Mano & K. Yamauch. Patients' Preference on Selecting a Medical Institution. International Journal of Health Care 26(4):341-352. 2013.
18. 박창균. 병원 마케팅 전략 수립을 위한 환자들의 병원선택요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원. 1985.
19. 조우현, 김한중, 이선희. 의료기관 선택기준에 관한 연구 = A Study on the Criteria for Selection of Medical Care Facilities. 예방의학회지 25(1):53-63, 1992.
20. 김미교. 병원 선택요인에 따른 의료 서비스 만족도에 관한 연구. 동의대학교 대학원. 2007.
21. 황세인, 이해중, 김진경, 조우현, 김지만, 강혜영. 척추질환환자의 전문병원과 일반병원의 병원선택요인. 병원경영학회지 15(2):27-43, 2010.
22. 이원재. 양·한방의료 서비스 선택에 관한 연구. 보건행정학회지 8(1):183-202. 1998.
23. 이선희, 이혜진, 최귀선, 채유미, 지영건. 양방과 한방 의료 이용자의 서비스 선택요인 비교분석-D병원의 사례를 중심으로. 보건행정학회지 12(4):18-33, 2002.