

의료기관 선택기준에 관한 연구

연세대학교 의과대학 예방의학교실

조우현 · 김한중

연세대학교 보건대학원

이 선 희

=Abstract=

A Study on the Criteria for Selection of Medical Care Facilities

Woo Hyun Cho, Han Joong Kim

Department of Preventive Medicine and Public Health

Yonsei University, College of Medicine

Sun Hee Lee

Graduate School of Health Science and Management

Yonsei University

There are increasing interest and need for information on health care consumer with the significance of hospital marketing and strategic planning being increasingly emphasized. This study was conducted to investigate the criteria for selection of medical facilities according to the characteristics of health care consumer by the types of medical services on a sample of 1,500 population aged 20 years and above. Major findings are as follows;

1. When considering the criteria for selection of medical facilities into two factors, namely, quality or convenience factors, convenience factor was the major contributor for outpatient and dental services whereas it was quality factor for inpatient services.
2. Females and those residing in large cities selected medical facilities based on convenience factor in the outpatient services. In the case of inpatient service, persons who considered their present health status to be good and whose ages were 50 years old and above choose medical facilities based on quality factor.
3. Persons who considered medical facilities to be profit-making tended to choose medical facilities based on convenience factor for outpatient services. There were no differences in the cases of inpatient and dental services.
4. There was no significant difference on the criteria for selection of medical facilities according to the decision maker for selection or trust on medical facilities. On the use of health service

information, selection of medical facilities was based on quality factor for those who made more use of the information in the cases of outpatient and dental services.

5. Analysis using the logistic regression model on the criteria for the selection of medical facilities with the characteristics of health care consumer as independent variables was performed. The selection of medical facilities was significantly related with residential area, sex, and use of information on medical facilities for outpatient services and with age, average monthly income, and perception of health status for inpatient services. For dental services significant association with residential area and use of information on medical facilities was seen.

The results of this study, despite some limitations, can be used as baseline data for marketing and strategic planning of hospital management.

Key words: health care consumer, selection criteria, quality, convenience, medical care.

I. 서 론

최근 병원을 둘러싼 경쟁적 요인들이 급격하게 변하고 있으며 특히 의료 이용에 있어 이용자들의 의사가 강하게 표출되고 있다. 전통적으로 의료는 공급자중심 시장의 대표적인 예로 설명되어 왔으나 일반 국민들의 의료에 대한 지식의 증가, 의료에 있어 소비자보호운동의 확대, 그리고 사회경제적 여건의 변화로 국민들의 의료에 대한 욕구가 다양화됨에 따라 의료도 점차 소비자 중심의 시장으로 변모되어가고 있다(Jensen, 1988). 이와 같은 시장구조의 변화로 인해 의료정책의 수립과 의료기관의 경영에 있어 의료이용자들의 욕구와 의료이용행태를 파악하여 이에 대응하는 것이 필요하게 되었다.

특히, 의료기관의 입장에서는 의료기관 간의 경쟁이 심화되고 외부적인 통제가 강화됨에 따라 조직의 지속적인 생존과 발전을 위한 마케팅개념의 도입이 활발히 논의되고 있으며, 이를 위해서는 의료이용자들의 의료기관 선택에 관한 연구가 요구되고 있다. 의료기관 선택에 대한 연구는 일반 소비자들의 구매행동에 관한 연구들을 토대로 하고 있으며, 이와 같은 소비자 행동모형에 관한 연구의 개념을 보건 의료분야에 도입한 Jensen(1988)은 보건의료분야에 있어서도 의료기관 선택에 대한 의료이용자의 자율적인 역할이 중요한 위치를 차지해가고 있음을 규명한 바 있다. 1980년대 의료이용자들의 병원선택기준에 관한 연구들을 정리한 Lane 등(1988)은 의료기관을 선택하는 기준으로서 질병의 중증도나 의료인력의 질, 의료기관 규모, 장비, 의료비, 편의성 등을 제시하였다.

우리나라에서 진행된 의료기관선택에 관한 연구로는 박창근(1985), 김성연(1987), 김재수(1988) 등의 연구가 있는데, 연구결과 의료기관 선택기준으로 의료기관에 대한 신뢰성, 의료의 질과 편리성, 친절성들이 제시되었으며 의료기관을 선택하는데 있어서 인구사회학적인 특성에 따라서는 별다른 차이를 보이지 않는다고 하였다.

그러나 기존 연구들의 제한점을 살펴보면 첫째, 조사대상자가 일부지역에 국한되어 있어 일반화시키기에는 어려움이 있고 둘째, 의료기관 선택기준이 질병유형 혹은 의료서비스 종류에 따라 달라질 수 있음을 감안하지 않았으며 셋째, 의료이용자의 특성과 의료기관 선택간의 단순관계만 살펴봄으로써 의료이용자 특성간의 영향을 제거하지 못했다는 점들을 지적할 수 있겠다.

따라서 이 연구는 가능한 대표성 있는 조사대상자들을 선정하여 소비자의 소매점 선택모형(Monroe & Guiltinan, 1975)으로부터 의료이용자의 의료기관 선택모형을 구축하고 모형에 따라 의료이용자의 특성에 따른 의료기관 선택기준의 차이를 분석해보고자 하며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 의료이용자들의 의료기관 선택기준을 크게 질과 편의성 요인으로 나누었을 때 의료서비스 종류에 따라 의료기관 선택기준에 차이가 있는지를 분석한다.

둘째, 의료기관 선택모형에서 제시된 의료이용자들의 각 특성에 따라 의료기관 선택기준에 차이가 있는지를 분석한다.

셋째, 의료이용자들의 의료기관 선택기준에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

II. 연구방법

1. 연구모형 설정

의료이용자들이 특정 의료기관을 선택하는 과정은 일반소비자들이 특정소매점을 선택하는 과정과 유사하다고 볼 수 있다. 즉 소비자들이 소비자의 욕구와 필요를 충족시키기 위해 제품과 용역을 구매하는 행동을 하듯이 의료이용자들은 자신의 질병을 치유하기 위해 의료기관을 선택하여 진료를 받는 과정을 거치게 된다. 의료기관 선택과정이 소비자의 소매점 선택과정과 유사하다는 맥락에서 Monroe와 Gultinan(1975)이 제시한 소비자의 행동모형을 바탕으로 의료이용자의 의료기관 선택행태를 모형화하였다. 소비자 자체의 특성은 소매점의 여러 속성에 대한 중요도를 파악하고 인식하는데 영향을 주며, 이외에도 탐색에 대한 의견과 활동, 예산 등을 고려하여 소매점에 대한 태도가 결정되고 태도에 따라 소매점을 선택하게 된다. 이러한 일련의 요인들을 의료기관 선택과정과 연결시켜 그림 1과 같은 의료기관 선택모형을 구축하였다.

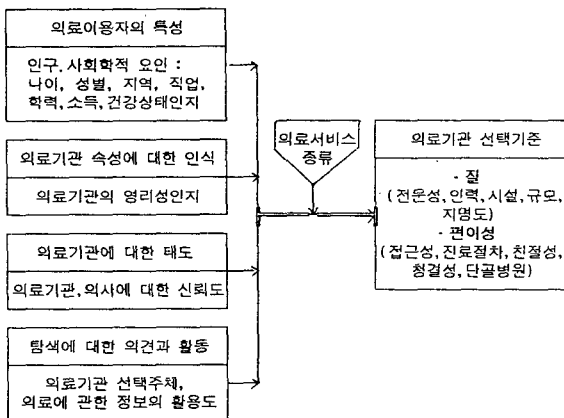


그림 1. 의료이용자의 의료기관 선택모형

그러나 의료기관 선택기준은 의료서비스 종류에 따라 다를 수 있으며 이는 질병의 유형 혹은 중증도와도 연관되어 생각해 볼 수 있다. 의료기관의 구체적인 선택기준이 다양하게 제시될 수 있겠지만 기존의 연구들(박창균, 1985; 김성연, 1987)에 의하면 크게 질적 요인과 편이성 요인으로 구분될 수 있기 때문에 이 연구에서는 의료기관 선택

기준을 질, 편이성 요인으로 범주화시키고, 의료서비스 종류별로 의료기관을 선택하는 기준이 의료이용자들의 여러 요인에 따라 다른지를 분석해보고자 하였다.

2. 연구대상 및 자료수집

이 연구의 연구대상자로는 제주도를 제외한 전국의 만 20세이상의 남녀를 모집단으로 다단계화 지역표본 추출법(multi-stage stratified area sampling)을 사용하여 1,500명의 표본이 선정되었다. 즉 1989년 한국행정구역총람을 준거로 도별, 도시 크기별 모집단의 비율을 계산하고 이 비율에 따라 1단계로 특별시, 직할시 또는 해당 도별로 시, 읍, 면을 무작위로 추출한 뒤 2단계로 시, 읍, 면별로 동, 리를 무작위로 추출하였으며 마지막 3단계에선 반이나 자연부락을 추출하였다. 자료수집은 1991년 3월 16일부터 4월 1일까지 15일간 이루어졌으며, 조사방법은 구조화된 설문지를 이용하여 각 가구별로 면접원이 직접 방문, 개별 면접으로 시행되었다. 면접조사원은 충분한 연습면접을 통하여 오차를 최소한으로 줄이도록 노력하였으며 면접의 신뢰성을 확보하기 위하여 완성된 설문지중 20%를 무작위로 추출, 재방문 검증하여 조사 진행상의 규정을 준수하였는지 확인하고 허위사실이 발견된 경우 그 면접원이 조사한 설문지 전부를 무효화하였다.

3. 변수의 정의와 측정방법

이 연구에 사용된 변수의 정의는 표 1에 제시되어 있으며 구체적으로 운용적 정의(operational definition)가 필요한 변수들에 대하여 정리를 해보면 다음과 같다.

가. 종속변수

종속변수인 의료기관 선택기준은 앞서 언급한 기존의 연구결과들을 토대로 다음과 같이 선택요인들을 질과 편이성 요인들로 분류, 범주화시켰다. 즉 그 병에 특별한 전문적인 병원, 지명도, 현대적인 의료시설과 장비, 실력 있는 의사, 규모가 큰 병원, 의사가 추천하는 병원 등과 같은 선택요인은 질적 요인의 범주에 포함시키고 거리나 교통이 편리한 병원, 친절한 서비스, 수송절차가 편리한 병원, 깨끗한 병원, 저렴한 진료비, 본인·가족이 다니던 병원, 아는 사람이 있는 병원 등과 같은 선택요인은 편이성 요인으로 분류하였다.

의료서비스 종류별 구분에서 외래서비스는 외래 통원치료가 가능한, 상대적으로 중증도가 가벼운 질환에 대한 서비

표 1. 분석에 사용된 변수와 내용

변 수	내	용
종속변수		
의료기관 선택기준 (외래, 입원, 치과)	0. 편이성	1. 질
독립변수		
지역	0. 중소도시, 읍, 면	1. 대도시
성별	0. 여자	1. 남자
연령	0. 50세미만	1. 50세이상
직업	0. 비사무직	1. 사무직
학력	0. 고졸이하	1. 대졸이상
월평균소득		실 수
건강상태인지	0. 건강하지 않다	1. 건강하다
의료기관선택주체	0. 다른사람 또는 의사	1. 본인
의료에 관한 정보활용	0. 활용하지 않는다	1. 활용한다
의료기관 영리성인지	0. 비영리	1. 영리
의료기관 신뢰도		4점 척도

스를 뜻하며, 입원서비스는 입원해서 진료를 받아야 할 만큼 중증도가 심한 질환에 대한 서비스로 정의하였다. 치과서비스는 일반질환과 특성이 다르므로 구분하였다.

나. 독립변수

- 1) 건강상태인지 : 조사대상자가 현재 자신의 건강상태를 어떻게 생각하는지를 조사하였다.
- 2) 의료기관 선택주체 : 병원을 선택할 때 조사대상자 자신의 생각에 의해 결정하는지 의사나 다른 사람의 생각에 따르는지를 조사하였다.
- 3) 의료에 관한 정보활용 : 조사대상자가 방문할 병원을 선택하는데 있어 TV, 신문, 잡지 등에 나왔던 건강, 의료관련 기사나 보도내용을 활용하는 지에 대하여 조사하였다.
- 4) 의료기관 영리성인지 : 조사대상자가 현재 우리나라 의료기관, 즉 병원의 성격을 어떻게 생각하는지를 조사하였으며, 병원은 일반회사와 마찬가지로 이익을 남기려고 운영한다고 응답한 경우는 영리로, 일반회사와는 달리 많은 이익을 남기려고 운영하지는 않는다고 응답한 경우 비영리라고 인지한다고 정의하였다.
- 5) 의료기관에 대한 신뢰도 : 조사대상자가 우리나라 의료기관이나 의사들에 대하여 믿을 수 있는지를 신뢰도로 정의하였으며, 의사나 의료기관에 대해 각각 4점 척도로 측정한 후 두 항목을 합하여 구하였다.

4. 분석방법

전산입력된 자료는 SPSS-PC* 통계 패키지를 이용하여 단일 변량분석으로 X²-검정을 실시하였으며, EGRET 통계 패키지(SERC, 1985)를 이용하여 로지스틱 회귀분석을 시도하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 의료서비스 종류별 의료기관 선택기준

외래와 치과서비스에서는 질보다는 편이성 요인으로 의료기관을 선택하는 경우가 많았고, 입원서비스는 질적 요인에 의해 의료기관을 선택한다는 응답이 84.2%로 매우 높았으며, 외래, 치과서비스와 입원서비스 간 의료기관 선택기준에 유의한 차이가 있었다(표 2).

2. 의료이용자의 특성에 따른 의료기관 선택기준

외래서비스의 경우 의료기관을 선택하는데 있어 인구사회학적 특성에 따른 차이를 보면 성별에서 여자가 남자보다 편이성 요인에 의해 선택한다는 응답이 많았으며, 지역별로는 대도시에 거주할수록 중소도시나 읍, 면보다도 편이성 요인에 따라 의료기관을 선택하는 경우가 많았고, 통계학적

표 2. 의료서비스 종류별 의료기관 선택기준

선택기준	질	편이성	합
외래	460(31.8)	986(68.2)	1,446(100.0)
입원	1,258(84.2)	236(15.8)	1,494(100.0)
치과	489(33.3)	981(66.7)	1,470(100.0)

$\chi^2=1,005.12(p<.01)$

으로 유의한 차이를 보였다(표 3). 그러나 연령, 직업, 학력, 소득 등에 있어서는 집단 간에 유의한 차이가 없었다.

입원서비스에서는 전반적으로 질적 요인에 의해 의료서비스를 선택하는 경향이 있었으며, 특히 50세 이상의 연령군에서 50세 미만보다 상대적으로 의료기관의 선택에 있어 질을 중요시하였다. 건강상태인지에 있어서는 건강하다고 인지한 군에서 건강하지 않다고 인지한 군보다 질적 기준에 따라 의료기관을 선택한다는 응답이 많아 유의한 차이가 있었다(표 4).

치과서비스의 경우엔 외래서비스와 유사한 결과를 보였으며, 지역구분에 있어 대도시에 거주할수록 중소도시, 읍면에 비해 유의하게 편이성 요인에 의해 의료기관을 선택하였다

표 3. 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택기준(외래)

특성	질	편이성	합	명(%)	χ^2 값
성별					
남	245(34.4)	468(65.6)	713(100.0)		3.99**
여	215(29.3)	518(70.7)	733(100.0)		
연령					
50세미만	341(31.7)	735(68.3)	1,076(100.0)		.01
50세이상	119(32.2)	251(67.8)	370(100.0)		
지역					
대도시	181(26.3)	508(73.7)	689(100.0)		18.85**
중·소도시	136(37.7)	225(62.3)	361(100.0)		
읍·면	143(36.1)	253(63.9)	396(100.0)		
직업					
사무직	61(31.9)	130(68.1)	191(100.0)		.00
비사무직	399(31.8)	856(68.2)	1,255(100.0)		
학력					
국졸이하	88(27.7)	230(72.3)	318(100.0)		3.64
중·고졸	285(33.5)	566(66.5)	851(100.0)		
대졸이상	87(31.4)	190(68.6)	277(100.0)		
건강상태인지					
건강하다	318(32.2)	670(67.8)	988(100.0)		.15
건강하지 않다	142(31.0)	316(69.0)	458(100.0)		
월평균소득^b					
상	149(29.0)	365(71.0)	514(100.0)		4.20
중	217(32.9)	443(67.1)	660(100.0)		
하	92(35.9)	164(64.1)	256(100.0)		

* : P<.1 ** : P<.05 *** : P<.01

1) 월평균소득에 대해 상위 30 percentile을 '상'으로, 하위 30 percentile을 '하'로, 나머지를 '중'으로 정의하였다.

표 4. 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택기준(입원)

특 성	질	편이성	합	명(%)
<u>성별</u>				
남	614(83.5)	121(16.5)	735(100.0)	.39
여	644(84.8)	115(15.2)	759(100.0)	
<u>연령</u>				
50세미만	928(83.2)	188(16.8)	1,116(100.0)	3.35**
50세이상	330(87.3)	48(12.7)	378(100.0)	
<u>지역</u>				
대도시	599(83.0)	123(17.0)	722(100.0)	
중·소도시	315(84.5)	58(15.5)	373(100.0)	2.06
읍·면	344(86.2)	55(13.8)	399(100.0)	
<u>직업</u>				
사무직	160(81.6)	36(18.4)	196(100.0)	.91
비사무직	1,098(84.6)	200(15.4)	1,098(100.0)	
<u>학력</u>				
국졸이하	278(85.0)	49(15.0)	327(100.0)	
중·고졸	739(83.6)	145(16.4)	884(100.0)	.60
대졸이상	241(85.2)	42(14.8)	283(100.0)	
<u>건강상태인지</u>				
건강하다	873(85.6)	147(14.4)	1,020(100.0)	4.31***
건강하지 않다	385(81.2)	89(18.8)	474(100.0)	
<u>월평균소득^{a)}</u>				
상	442(83.7)	86(16.3)	528(100.0)	
중	570(84.2)	107(15.8)	677(100.0)	.31
하	231(85.2)	40(14.8)	271(100.0)	

* : P<.1 ** : P<.05 *** : P<.01

1) 월평균소득에 대해 상위 30 percentile을 '상'으로, 하위 30 percentile을 '하'로, 나머지를 '중'으로 정의하였다.

(표 5).

의료기관의 속성인지에 따라 의료이용자의 의료기관 선택 기준의 차이를 분석한 결과 외래서비스의 경우 의료기관을 영리로 인식하는 군에서 비영리로 인식하는 군보다 상대적으로 편이성 요인에 따라 의료기관을 선택한다고 응답하였으며 입원과 치과서비스에서는 유의한 차이를 보이지 않았다(표 6).

의료기관 신뢰정도에 따른 의료기관 선택기준은 치과서비스의 경우 의료기관과 의사에 대한 신뢰도가 높은 군에서 낮은 군보다 상대적으로 편이성 요인에 의해 의료기관을 선택한다고 하였고 통계학적으로 유의하지는 않았으며, 외래

나 입원서비스의 경우에도 의료기관과 의사의 신뢰도에 따른 의료기관 선택기준에 유의한 차이가 없었다(표 7).

의료기관을 선택하는 주체에 따라 분석하였을 때 외래와 치과서비스의 경우 의사의 권고에 의해 의료기관을 선택하는 군이 본인이나 다른 사람의 권유로 의료기관을 선택하는 군에 비해 질적 요인을 중요시하였으며, 입원의 경우엔 반대로 의사의 권고에 의해 의료기관을 선택하는 군에서 상대적으로 편이성 요인으로 선택한다고 하였으나 모두 통계학적으로 유의하지는 않았다(표 8).

의료에 관한 정보의 활용정도에 따라 의료기관 선택기준 차이를 분석한 결과 외래, 치과, 입원서비스 모두 의료에

표 5. 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택기준(치과)

특 성	질	편이성	합	명(%)	
					χ^2 값
<u>성별</u>					
남	255(35.2)	469(64.8)	724(100.0)		2.29
여	234(31.4)	512(68.6)	746(100.0)		
<u>연령</u>					
50세미만	120(32.7)	247(67.3)	367(100.0)		.04
50세이상	369(33.5)	734(66.5)	1,103(100.0)		
<u>지역</u>					
대도시	190(26.6)	524(73.4)	714(100.0)		
중·소도시	141(38.8)	222(61.2)	363(100.0)		27.85***
읍·면	158(40.2)	235(59.8)	393(100.0)		
<u>직업</u>					
사무직	59(30.1)	137(69.9)	196(100.0)		.86
비사무직	430(33.8)	844(66.2)	1,274(100.0)		
<u>학력</u>					
국졸이하	108(34.0)	210(66.0)	318(100.0)		
중·고졸	291(33.3)	584(66.7)	875(100.0)		.14
대졸이상	90(32.5)	187(67.5)	277(100.0)		
<u>건강상태인지</u>					
건강하다	338(33.6)	669(66.4)	1,007(100.0)		.09
건강하지 않다	151(32.6)	312(67.4)	463(100.0)		
<u>월평균소득</u>					
상	157(30.0)	367(70.0)	524(100.0)		
중	234(35.2)	430(64.8)	664(100.0)		4.58
하	95(36.0)	169(64.0)	264(100.0)		

* : P<.1 ** : P<.05 *** : P<.01

관한 정보의 활용정도가 높은 군에서 낮은 군보다 질적 요인을 중요시하였으며 외래와 치과서비스의 경우는 통계학적으로 유의한 차이를 보였다(표 9).

3. 의료기관 선택기준에 대한 회귀분석

의료기관 선택모형에서 제시된 의료이용자의 여러 가지 특성을 독립변수로 하여 의료서비스 유형별로 의료기관 선택기준에 대해 로지스틱 회귀분석을 실시하였다(표 10).

외래서비스의 경우 대도시에 거주할수록, 남자일수록 유의하게 편이성 요인에 의해 의료기관을 선택하였으며 의료기관을 영리로 인식하는 군이 비영리로 인식하는 군보

다 선택기준으로서 편이성 요인을 중시하였다. 반면 의료에 대한 정보활용도가 높은 군에서 낮은 군에 비해 질적 요인을 선택기준으로 삼고 있었다.

입원서비스에서는 연령이 50세 이상인 군이 50세 미만인 군에 비해 그리고 건강하다고 인지하는 군에서 건강하지 않다고 인지하는 군에 비해 유의하게 질적 요인에 따라 의료기관을 선택하였다. 치과서비스의 경우에도 외래서비스와 비슷하게 대도시에 거주할수록 편이성 요인을 선택기준으로 중시하였고 의료에 관한 정보활용도가 높은 군에서 낮은 군에 비해 질적 요인을 선택기준으로 중요시하였다. 이러한 결과들은 단일변량 분석결과와 유사하였다.

표 6. 의료기관 영리성 인식에 따른 의료기관 선택기준

영리성 인식	명(%)			
	질	편이성	합	χ^2 값
<u>외 래</u>				
영 리	350(30.5)	796(69.5)	1,146(100.0)	4.35**
비영리	106(37.2)	179(62.8)	285(100.0)	
계	456(31.9)	975(68.1)	1,431(100.0)	
<u>입 원</u>				
영 리	997(84.7)	180(15.3)	1,177(100.0)	1.07
비영리	247(82.1)	54(17.9)	301(100.0)	
계	1,244(84.2)	234(15.8)	1,478(100.0)	
<u>치 과</u>				
영 리	376(32.5)	780(67.5)	1,156(100.0)	1.22
비영리	108(36.1)	191(63.9)	299(100.0)	
계	484(33.3)	971(66.7)	1,455(100.0)	

* : P<.1 ** : P<.05 *** : P<.01

표 7. 의료기관에 대한 신뢰도에 따른 의료기관 선택기준

신뢰도	명(%)								
	외 래			입 원			치 과		
	질	편이성	합	질	편이성	합	질	편이성	합
<u>의료기관 신뢰도</u>									
높다	370(32.6)	764(67.4)	1,134(100.0)	982(32.6)	194(16.5)	1,176(100.0)	381(32.8)	779(67.2)	1,160(100.0)
낮다	72(28.0)	185(72.0)	257(100.0)	229(87.4)	33(12.6)	262(100.0)	88(34.2)	169(65.8)	257(100.0)
계	442(31.8)	949(68.2)	1,391(100.0)	1,211(84.2)	227(15.8)	1,438(100.0)	469(33.1)	948(66.9)	1,417(100.0)
	$\chi^2=1.85$			$\chi^2=2.17$			$\chi^2=.13$		
<u>의사신뢰도</u>									
높다	360(31.4)	786(68.6)	1,146(100.0)	1,002(84.2)	185(83.9)	1,187(100.0)	386(32.9)	786(67.1)	1,172(100.0)
낮다	87(34.3)	167(65.7)	254(100.0)	219(83.9)	42(16.1)	261(100.0)	85(33.5)	169(66.5)	254(100.0)
계	447(31.9)	953(68.1)	1,400(100.0)	1,221(84.3)	227(15.7)	1,448(100.0)	471(33.0)	955(67.0)	1,426(100.0)
	$\chi^2=.65$			$\chi^2=.01$			$\chi^2=.01$		

Ⅳ. 고 찰

이 연구는 우리나라 국민들의 의료기관 선택기준을 파악하기 위하여 우리나라에서 처음으로 전국을 대상으로 표본을 선정하여 실시한 연구이다. 그러나 표본의 선정에 있어 20세 이상을 대상으로 하였기 때문에 이보다 젊은 층의 의견이 반영되지 못했다는 점과 50세 이상 연령군에서도

좀더 연령층을 세분화하여 분석하지 못했기 때문에 의료기관 선택기준에 있어 연령적 특성을 충분히 살펴보지 못하였다는 제한이 있다.

일반 국민들이 의료기관을 선택하는 것을 설명하기 위하여 본 연구에서는 소비자의 소매점 선택모형으로부터 의료기관 선택모형을 설계하였으며 이들 선택과정이 유사하기는 하지만(박창균, 1985) 의료서비스의 특성상 일반 소비활동과 다른점들이 있기 때문에 의료서비스의 특성에 대한 보완

표 8. 의료기관 선택주체에 따른 의료기관 선택기준

선택주체	질	편이성	합	명(%)
				χ^2 값
<u>의 래</u>				
본 인	338(32.3)	708(67.7)	1,046(100.0)	3.34
의 사	39(37.1)	66(62.9)	105(100.0)	
다른사람	83(28.1)	212(71.9)	295(100.0)	
<u>입 원</u>				
본 인	913(84.1)	173(15.9)	1,086(100.0)	.09
의 사	89(84.0)	17(16.0)	106(100.0)	
다른사람	256(84.8)	46(15.2)	302(100.0)	
<u>치 과</u>				
본 인	361(33.7)	709(66.3)	1,070(100.0)	2.31
의 사	39(37.5)	65(62.5)	104(100.0)	
다른사람	89(30.1)	207(69.9)	296(100.0)	

표 9. 의료에 관한 정보의 활용정도에 따른 의료기관 선택기준

활용 정도	질	편이성	합	명(%)
				χ^2 값
<u>의 래</u>				
활용한다.	236(37.2)	398(62.8)	634(100.0)	14.68***
활용안한다.	224(27.6)	587(72.4)	811(100.0)	
계	460(31.8)	986(68.2)	1,446(100.0)	
<u>입 원</u>				
활용한다.	563(85.7)	94(14.3)	657(100.0)	1.79
활용안한다.	694(83.0)	142(17.0)	836(100.0)	
계	1,257(84.2)	236(15.8)	1,493(100.0)	
<u>치 과</u>				
활용한다.	239(36.9)	408(63.1)	647(100.0)	6.65***
활용안한다.	250(30.4)	572(69.6)	822(100.0)	
계	489(33.3)	980(66.7)	1,469(100.0)	

* : P<.1 ** : P<.05 *** : P<.01

으로 의료기관의 속성이나 의료기관과 의사에 대한 신뢰도, 그리고 의료이용자의 특성에 건강상태인지정도를 포함하여 모형을 설정하였다. 의료기관 선택기준에 있어 질과 편이성의 구분은 기존의 연구에서(박창균, 1985; 김성연, 1987) 요인분석에 의거하여 실증적으로 범주화시킨 항목들을 토대로 분류하였다.

연구결과에 있어서 의료서비스 종류별 의료기관 선택기준이 외래나 치과서비스와 같이 응답이 아니면서 비교적 경한

질병에서는 상대적으로 편이성 요인이 질보다 중요한 선택 기준이며 반면 중증도가 심한 질병인 입원서비스의 경우 질적인 요인이 편이성보다 중요한 기준으로 나타났다. 이는 질병 중증도가 의료기관 선택시 관련된 것이라는 기존의 연구(Lane, 1988)와도 일치하며 의료서비스 종류별로 의료기관 선택기준을 살펴본 이 연구의 틀이 타당함을 뒷받침해 준다고 하겠다. 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택기준에 있어서는 외래나 치과서비스에서 남자보다는 여자

표 10. 의료기관 선택기준에 대한 회귀분석

변 수	외 래		입 원		치 과	
	비차비	95% 신뢰구간	비차비	95% 신뢰구간	비차비	95% 신뢰구간
지 역	.59	.46-.75	.88	.65-1.18	.53	.42-.68
성 별	.80	.63-1.01	1.18	.88-1.59	.82	.65-1.03
연 령	1.01	.76-1.36	1.70	1.16-2.50	.92	.69-1.23
직 업	1.01	.71-1.43	.85	.56-1.28	.88	.62-1.24
학 력	1.25	.95-1.65	1.20	.86-1.69	1.08	.82-1.41
월평균 소득	1.00	1.00-1.00	.99	.95-.99	1.00	1.00-1.00
건강상태인지	1.03	.79-1.33	1.56	1.14-2.13	1.03	.80-1.32
의료기관 선택주체	1.07	.83-1.38	.94	.69-1.30	1.04	.81-1.34
의료에 관한 정보활용	1.54	1.22-1.93	1.21	.90-1.62	1.35	1.08-1.69
의료기관 영리성인지	.74	.56-.98	1.26	.89-1.78	.84	.64-1.12
의료기관 신뢰도	1.04	.97-1.11	.96	.88-1.05	.96	.90-1.03
Likelihood ratio	238.693 (P=.001)		779.378 (P=.001)		209.691 (P=.001)	

그리고 중소도시나 군지역보다는 대도시에서 살고 있는 주민들이 유의하게 편이성 요인에 따라 의료기관을 선택하는 것으로 나와 인구사회학적 특성과 의료기관 선택기준과는 별다른 관련을 보이지 않았다는 기존의 연구(박창균, 1985; 김성연, 1987)와는 다른 결과가 나왔다. 이러한 결과에 대한 해석으로는 여자의 경우 사회활동 인구구성이 상대적으로 남자에 비해 낮아 생활반경이 좁고 의료의 질을 평가할 수 있는 정보에 대한 접촉기회가 적기 때문으로 생각할 수 있으며, 교통이 복잡한 대도시에서도 의료기관의 위치에 따라 시간비용의 차이가 크기 때문에 역시 편이성 요인을 중시하는 것으로 생각된다.

입원서비스의 경우엔 연령과 건강상태인지가 유의한 변수로 선정되었으며, 연령의 경우 50세 이상이 50세 미만의 연령군보다 질적 요인을 중시하였는데, 이는 연령이 높은 군이 젊은 연령층에 비해 사회활동이 적어 시간비용이 낮으며, 또한 연령이 높은 군에서는 질병의 만성화와 합병증으로 질병중증도가 심하여 질적 요인을 우선시하는 것으로 풀이된다.

건강상태인지에 건강하다고 인지한 군이 건강하지 않다고 인지한 군보다 질적인 요인을 중시한 것은 일반적으로 건강하지 않는 군이 질병의 상태도 중하여 질적인 요인을 중시할 것으로 생각되나 반대로 건강상태가 좋지 않기 때문에 질적인 요인을 따질 여유가 없으며 실제 이용시는 편이성을

더 중요시하는 것으로도 해석해 볼 수 있을 것이다. 의료기관 영리성 인식에 따른 의료기관 선택기준에 있어선 의료기관의 속성을 영리로 인식한 군이 비영리로 인식한 군보다 편이성 요인을 중시하는 경향을 보여 주는데 이는 의료서비스의 경우 다른 서비스보다도 질적인 면을 중시하는 반면 일반서비스 이용시엔 편리함도 중요하게 평가된다고 판단해 볼 때 의료서비스 제공을 영리로 인식하는 만큼 다른 일반서비스와 동일시하여 편이성 요인을 중요시하는 것으로 생각된다. 의료에 관한 정보활용 정도는 외래, 치과, 입원서비스 모두 정보의 활용정도가 높을수록 질적인 요인을 중시한다는 결과가 나왔다. 이러한 결과는 의료나 건강정보에 대한 관심이 높을수록 의료서비스 내용에 대한 관심도 높기 때문에 의료서비스 이용시에도 편이성보다는 의료서비스의 질을 중요시한다고 하는 일반적인 해석이 가능하다.

향후 이 분야에 대한 연구에 있어서는 제시되었던 연구모형외에도 의료이용자들이 과거에 의료기관을 이용했던 경험이나 이에 대한 평가 등을 포함시키는 노력이 필요하며 의료기관 선택기준을 전문과목, 의료기관 종별로 구분하여 살펴봄으로써 의료기관의 경영에 실제로 활용할 수 있는 연구들이 진행되어야 한다고 생각된다. 또한 이 연구에서는 의료기관 선택기준에 대해서 살펴보았으나 의료기관 선택기준과 실제 의료이용과의 관계에 대한 연구들도 이루어져야 할 것이다.

V. 결 론

병원관리에서 마케팅과 전략수립의 중요성이 증대되고 있는 가운데 의료이용자에 대한 관심과 정보의 필요성이 커져가고 있다. 이 연구는 의료서비스 종류별로 의료이용자들의 특성에 따른 의료기관 선택기준을 분석하고자 하였으며 전국의 만 20세이상 남녀 표본 1,500명을 대상으로 분석한 주요 결과는 다음과 같다.

1. 의료기관 선택기준을 질과 편이성 요인으로 나누었을 때 외래와 치과서비스는 편이성 요인이, 입원서비스는 질적 요인이 중요한 의료기관 선택기준이었다.
2. 인구사회학적 특성에 따른 의료기관 선택기준에 있어서는 외래의 경우 남자에 비해 여자일수록, 중소도시나 읍면보다는 대도시에 거주할수록 편이성 요인에 의해 의료기관을 선택하는 경우가 많았으며, 입원일 경우 50세이상의 연령군에서 그리고 현재 건강상태가 좋을수록, 치과의 경우 읍, 면에 거주할수록 질적 요인에 의해 의료기관을 선택하는 경우가 많았다.
3. 의료기관 영리성 인식에 따른 의료기관 선택기준에 있어서 외래서비스의 경우 의료기관을 영리로 인식하는 군에서 비영리로 인식하는 군보다 편이성 요인에 의해 의료기관을 선택하는 경우가 많았으며 입원이나 치과서비스에서는 유의한 차이가 없었다.
4. 의료기관에 대한 신뢰도나 의료기관 선택주체에 따라서는 의료기관 선택기준에 유의한 차이가 없었으며, 의료에 대한 정보를 활용하는 정도에 따라서는 외래와 치과서비스의 경우 정보자료 활용도가 높은 군에서 낮은 군에 비해 질적 요인에 따라 의료기관을 선택하는 경우가 많았다.

5. 의료이용자의 특성들을 독립변수로 하여 의료기관 선택 기준에 대한 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과 외래서비스의 경우 지역, 성별, 의료기관과 정보활용도가 유의한 관련이 있었으며 입원서비스의 경우 연령, 건강상태 인지가 유의한 관련이 있었다. 또한 치과서비스의 경우 지역과 의료기관 정보활용도가 의료기관 선택기준과 유의한 관련이 있었다.

이상의 결과들은 고찰에서 지적한 몇가지 제한점에도 불구하고 의료기관에서 병원 마케팅과 전략을 수립하는데 있어 기초자료로 활용되어질 수 있을 것이다. 향후 이 분야에 대한 관심이 증가하고 있는 만큼, 실제적으로 활용될 수 있는 연구들이 많이 이루어지기를 기대한다.

참고문헌

- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석. 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1987
- 김재수. 마케팅 조사에 의한 환자의 병원선택 동기분석. 원주의대 논문집 1988 ; 1(1) : 209-217
- 박창균. 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1985
- Jensen JC. *Consumer marketing in health services : essential for success*, *Health Care Marketing Review* 1988 ; 1(1) : 21-26
- Kotler P. *Marketing for nonprofit organizations*. Englewood Cliffs, NJ ; Prentice-Hall, 1975
- Lane PM, Lindquist JD. *Hospital choice : a summary of the key empirical and hypothetical findings of the 1980s*. *Journal of Health Care Marketing* 1988 ; 8(4) : 5-20
- Monroe KB, Guiltinan JP. *A path-analytic exploration of retail patronage influences*. *Journal of Consumer Research* 1975 ; 2 : 19-28
- Statistics & Epidemiology Research Corporation. *EGRET, reference manual*. Washington, 1985