

## 한방의료 품질 향상을 위한 신뢰구현 체계구축 연구

김현지<sup>1</sup>, 김소연<sup>1</sup>, 지영승<sup>1</sup>, 남승규<sup>2</sup>, 김정호<sup>1</sup>, 김영일<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>대전대학교 한의과대학 침구의학교실

<sup>2</sup>대전대학교 산업광고심리학과



### [Abstract]

#### A Research on Trust Realization Strategies for Oriental Medical Quality Improvement

Hyun Ji Kim<sup>1</sup>, So Youn Kim<sup>1</sup>, Young Seung Ji<sup>1</sup>, Seung Kyu Nam<sup>2</sup>, Jeong Ho Kim<sup>1</sup>  
 and Young Il Kim<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Acupuncture & Moxibustion Medocine, College of Korean Medicine, Daejeon University

<sup>2</sup>Department of Industrial and Advertising Psychology, Daejeon University

**Objectives :** This study was designed to establish medical trust realization system by finding factors influential to it using questionnaire.

**Methods :** 277 subjects were participated in this study. After a treatment, we conducted a survey from April 1st to October 31th about medical service perception index, medical trust index, patient satisfaction index, patient reliability index, patient flow degree index, recall intension index, and hospital image index. To evaluate the influence of medical service perception with other 6 indexes, we statistically made regression analysis of the results through the survey.

**Results :** By the results of the analysis, evaluation of hospital image influenced all 6 indexes. The systemicity of treatment process had an effect on 5 indexes except for the flow degree of patients. The humanity of medical team brought out the estimation of 4 indexes except for the patient flow degree and hospital image. The empathic ability of doctor and appropriacy of medical costs hold the next rank influencing 3 indexes. It reached the conclusion that the systemicity of medical team tend to determine the medical trust and patient reliability. The expertise, professional skill of doctor, the fault, commercial application, fame of medical team, the speed of treatment process, the newest and clean medical facility affected each one index.

**Conclusions :** Korean medicine should find a way to consider the mind of patients for improving the medical quality through trust realization system, keeping up with times. As a result of this research, we can find out important causes which influence the trustful medical system. From now on, we should apply this result to actual treatment of psychology customized system. Also, more simple and clear questionnaire was organized through this research, it can be used to forward research to apprehend patient mentality more conveniently.

#### Key words :

Medical trust system;  
 Medical service perception index;  
 Medical trust index;  
 Patient satisfaction index;  
 Patient reliability index;  
 Patient flow degree index;  
 Recall intension index;  
 Hospital image index

Received : 2014. 02. 11.

Revised : 2014. 02. 19.

Accepted : 2014. 02. 24.

On-line : 2014. 03. 20.

\* Corresponding author : Department of Acupuncture & Moxibustion Medicine, College of Korean Medicine, Daejeon University, 75, Daedeok-daero 176beon-gil, Seo-gu, Daejeon, 302-869, Republic of Korea  
 Tel : 82-42-470-9137 E-mail : omdkim01@dju.kr

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.

*The Acupuncture* is the Journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society. (<http://www.TheAcupuncture.or.kr>)

Copyright © 2014 KAMMS. Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society. All rights reserved.

## I. 서 론

몸의 병을 치료하는 데에 초점을 두었던 20세기와는 달리, 21세기의 현대 사회에서는 마음의 병을 다스리는 것이 중요하다. 감성적인 마음인 heart와 이성적인 마음의 mind에 대한 이해를 토대로 하는 치료법이 각광받고 있다. 최근의 의료업계는 어느 때보다도 치열한 경쟁적 상황에서 자체적인 의료서비스 평가 또는 외부 평가를 통하여 의료 서비스를 개선하고자 자구적 활동에 힘쓰고 있으며, 고객 욕구의 다양화와 고급화에 부응할 의료 환경의 구축은 물론 기존의 의료서비스를 고객 지향적·서비스 지향적으로 개선하고자 노력하고 있다<sup>1)</sup>. 이렇듯 의료서비스가 앞으로 나아가갈 방향은 고객, 즉 환자의 마음을 다스리는 것이 중심이어야 하므로 환자가 원하는 것을 확실히 알아야 한다. 의료서비스의 질과 가치는 환자에 의하여 평가된다<sup>2)</sup>. 그러므로 진료의 품질 향상이라는 궁극적인 목표를 달성하기 위하여 반드시 선행되어야 하는 조건은 환자가 신뢰하고 만족할 수 있는 의료 체계의 구축이다<sup>3)</sup>.

신뢰는 현대 사회에서 경쟁력의 기본으로, 고객, 비즈니스 파트너, 투자자, 동료 등 모든 이해당사자와 신뢰를 쌓고 키우고 보내고 회복시키는 능력은 새로운 글로벌 경제의 핵심역량이다<sup>4)</sup>. 또한 신뢰는 의료서비스에서도 반드시 갖추어야 할 요건이 되었다. Kim et al<sup>5)</sup>은 선행 연구를 통해 신뢰요인이 높은 집단에서의 의료서비스 인식에 있어 환자만족도, 재방문 의도, 병원 이미지 역시 높게 나타난다는 점을 확인하였다.

신뢰 구현 의료시스템을 위해서는 우선적으로 진료의 질적 향상을 위한 환자의 심리특성 이해와 이를 통한 심리치료 등의 전문분야로 영역을 확대하는 것이 필요함을 인식하고 이를 토대로 심리학 전문가를 포함한 공동연구를 진행하였다. 본 연구는 심리학 기반의 체계적이고 과학적인 접근방법을 도입하여 의료서비스 신뢰구현 체계를 위한 척도를 개발하는 것이다. 이 척도를 실제 진료에 적용하여 진료의 품질 향상, 환자 및 의료진의 만족도 증진, 나아가 한의학의 이미지 개선과 병원의 수익성 향상을 도모하고자 한다.

이에 저자는 본 연구에서 환자의 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지의 결과에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 2013년 4월 1일부터 2013년 10월 31일까지 대전대학교 부속둔산한방병원 침구 1, 2과에 내원한 환자 남녀 277명을 대상으로 의료서비스인식도, 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 대한 설문을 실시하

고 통계적 분석으로 유의한 결과를 얻었기에 보고하는 바이다.

## II. 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

이 연구는 2013년 4월 1일부터 2013년 10월 31일까지 대전대학교 부속둔산한방병원 침구 1, 2과에 내원한 남녀 277명을 대상으로 하였다(Table 1). 또한 임상시험에 자의로 참여를 결정하고 동의서에 서명한 사람을 대상으로 하였다.

본 연구의 대상에서 제외시킨 기준은 아래와 같다.

- ① 통증이 심하여 설문지에 응답 및 작성이 어려운 사람
- ② 의사소통이 불분명한 사람
- ③ 연구 수행과 관련된 서식 작성 능력이 없다고 판단된 사람
- ④ 그 외 연구자가 임상연구 참여에 부적당하다고 판단한 사람

Table 1. The Composition Rate of the Study Group by Gender and Age

Group	Sex		Total N(%)
	Male N(%)	Female N(%)	
20s and younger	7(2.52)	15(5.41)	22(7.94)
30s	22(7.94)	37(13.35)	59(21.29)
40s	32(11.55)	62(22.38)	94(33.93)
50s	40(14.44)	36(12.99)	76(27.43)
60s and over	9(3.24)	17(6.13)	26(9.38)
Total	110(39.71)	167(60.28)	277(100.00)

### 2. 연구 설계

이 연구는 단일맹검 임상시험(single blind parallel design)으로 진행하였다. 연구기간 및 간격은 검사 당일 치료 후 1회로 설정하였고, 치료를 받은 후 환자에게 의료서비스 인식도와 그 척도가 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 미치는 영향에 대한 설문조사를 시행하였다(Appendix 1).

### 3. 연구 방법

#### 1) 설문 조사

이 연구는 한방 소비자 특성에 맞는 설문 개발을 통해 환자 및 보호자의 특성을 발굴 및 분석하여 의료행복 기반 신퇴구축 체계를 구축하고자 하는 것이다. 이를 위하여 진료를 받은 후 환자에게 의료서비스 인식 척도, 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지 척도를 분석할 설문을 실시하였다. 의료서비스 인식도에 대한 설문 문항은 모두 23개의 하위요인으로 분류하였고, 그 외의 설문 문항은 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 대한 문항으로 분류하였다. 분류 기준은 Choe et al<sup>6)</sup>, Cho<sup>7)</sup>, Cho<sup>8)</sup>, Lee et al<sup>9)</sup>의 선행 연구를 토대로 하고, 현직 한의학과 교수 2인과 소비자 심리를 베이스로 연구하는 심리학과 교수인 전문가 심의를 통과하여 본 연구에서 새롭게 제시하였다.

#### 2) 통계분석

의료서비스 인식에 대한 전반적 특성을 파악한 후 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 대한 영향력이 높은 항목을 선별하기 위해 회귀분석을 시행하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 통계프로그램 중의 하나인 SAS9.2를 이용하여 분석하였다. 먼저, 사용된 척도의 신뢰도와 타당도를 검토하였는데, 내적 일관성(internal consistency) 계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 그 다음에 조절초점척도와 행동방식척도의 구성타당도를 알아보기 위하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인분석을 할 때 요인추출방법은 주축분해법을, 초기 값은 다중상관제곱(squared multiple correlation, 이하 SMC)을, 요인축의 회전방법은 varimax 방법을 적용하였다.

환자의 의료서비스 인식도를 분석하고 변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관분석(correlation analysis)을 실시하여 Pearson의 적률상관계수를 살펴보았다. 변수들 간의 영향력을 알아보기 위하여 표준다중회귀분석(standard multiple regression analysis)을 실시하였다.

실험설계를 위한 독립변수는 의료인식도 척도에 대한 23가지의 하위요인으로 구성하였고, 종속변수는 환자의 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지로 구성하였다. 모든 통계분석에서  $p$ -value값이 유의할 때 그 수준에 따라 \*표시를 하였다.

### III. 결 과

#### 1. 연구 대상자의 일반적 특성

이 연구는 2013년 4월 1일부터 2013년 10월 31일까지 대전대학교 부속둔산한방병원 침구 1, 2과에 내원한 환자 277명을 대상으로 진행되었다. 연구 집단의 남녀 성비와 연령 분포, 입원 경험의 여부 및 1개월 미만의 단기간 혹은 1개월 이상의 장기간 입원에 따른 분포는 다음과 같았다 (Table 1, 2).

Table 2. The Composition Rate of the Study Group by Admission History

Group	Sex		Total
	Male	Female	
	N(%)	N(%)	N(%)
None	45(16.24)	64(23.10)	109(39.35)
Short period	52(18.77)	88(31.76)	140(50.54)
Long period	13(4.69)	15(5.41)	28(10.10)
Total	110(39.71)	167(60.28)	277(100.00)

#### 2. 사용된 척도들의 신뢰도

내적 일관성(internal consistency)계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 의료서비스인식도 척도에 대한 신뢰도는 인정할 수 있는 수준의 내적 일관성 계수값을 보여주었다. 의료서비스 인식도척도의 알파계수는 원 자료의 경우  $\alpha = 0.981796$ , 표준자료의 경우  $\alpha = 0.981455$ 였다 (Table 3).

Table 3. Reliability of Medical Trust Scale - Internal Consistency(Cronbach's Alpha)

Scale	Raw data	Standard data
Medical service cognition scale	0.981796	0.981455

#### 3. 사용된 척도들의 타당도

의료서비스인식도척도의 타당도는 요인분석을 통하여 구성타당도를 확인하였다.

### 1) 의료서비스 인식도 척도의 타당도

의료서비스 인식도 척도를 구성하는 요인들 사이의 독립성 확인을 위하여 구성타당도를 알아보았다. 요인분석 결과 23개의 요인이 추출되었고, 이를 담당의사의 설득능력, 소통능력, 전문지식, 공감능력, 전문기술, 의료진과 진료과정의 체계성, 의료진의 신속성, 진료과정의 간명성과 적합성, 의료진의 명성, 진료과정의 신속성, 의료시설의 위생성, 청결성, 최선성, 병원명성과 병원이미지, 의료진의 체계성과 인간미, 친절성, 실수, 상업성, 적절성으로 명명하였다. 23개의 하위요인을 다시 요인 분석한 결과 크게는 4개의 요인으로 재분류하였고, 각각 진료의 전문적 측면, 병

원의 외적 요건, 의료진의 특성, 진료의 부정적 측면을 보는 요인으로 명명하였다. 이는 의료서비스인식 척도의 구성타당도가 인정할만한 수준임을 보여주는 것이다(Table 4).

### 2) 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지 척도의 타당도

의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지 척도 역시 현직 한의학과 교수 2인과 소비자 심리를 베이스로 연구하는 심리학과 교수인 전문가 심의를 통과하여 본 연구에서 새롭게 조성하였다.

Table 4. Factor Analysis Result of Medical Service Perception Scale

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Factor 1 : Professionalism of treatment				
Persuasive power of doctor	0.84444	0.31219	0.18290	0.16939
Communication capability of doctor	0.80872	0.31568	0.25142	0.23169
Expertise of doctor	0.80831	0.30284	0.18356	0.24936
Sympathy of doctor	0.80261	0.32930	0.23879	0.17460
Professional skill of doctor	0.78886	0.37638	0.13444	0.23811
Systemicity of medical team	0.62405	0.44932	0.36645	0.17324
Systemicity of treatment	0.60152	0.51662	0.28131	0.17955
Speed of medical team	0.58155	0.45318	0.42043	0.23310
Simplicity of treatment	0.57519	0.56341	0.34522	0.11764
Suitability of treatment	0.56420	0.53921	0.42176	0.10273
Fame of medical team	0.54760	0.49397	0.39201	0.21214
Speed of treatment	0.54651	0.50944	0.45749	0.03541
Factor 2 : External condition of hospital				
Sanitation of medical facilities	0.29017	0.79597	0.11725	0.10224
Cleanliness of medical facilities	0.34592	0.79020	0.18144	0.17687
Newest medical facilities	0.31912	0.75838	0.13118	0.03447
Fame of hospital	0.41409	0.75362	0.22972	0.12525
Hospital image	0.46015	0.67503	0.26059	0.06691
Systemicity of medical team	0.18190	0.67145	0.41952	0.10712
Factor 3 : Characteristic of medical team				
Humanity of medical team	0.51855	0.34056	0.69675	0.13239
Kindness of medical team	0.52105	0.29183	0.68423	0.14712
Factor 4 : Negatives of treatment				
Mistake of medical team	0.15105	0.36647	0.28360	0.67362
Commercial application of medical team	0.18375	0.24362	0.34456	0.64467
Suitability of medical expenses	0.15306	-0.11498	-0.14037	0.37930
Explained variance	6.9665262	6.0403817	2.7887017	1.5459412

#### 4. 하위요인의 문항별 배속 관계

독립변수로 설정한 의료인식도 척도에 해당하는 23가지의 하위요인과, 종속변수로 설정한 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 대해 설명하는 문항의 배속 관계를 정리하였다(Table 5).

Table 5. Numbers of Questionnaire Belong to the Sub Factors

Sub factors		Numbers of question
Independent Variable		
1	Expertise of doctor	1, 2, 3
2	Professional skill of doctor	4, 5, 6
3	Communication capability of doctor	7, 8, 9
4	Persuasive power of doctor	10, 11, 12
5	Sympathy of doctor	13, 14, 15
6	Fame of medical team	16, 17, 18
7	Speed of medical team	19, 20, 21
8	Systemicity of medical team	22, 23, 24
9	Kindness of medical team	25, 26, 27
10	Humanity of medical team	28, 29, 30
11	Commercial application of medical team	31, 32, 33
12	Mistake of medical team	34, 35, 36
13	Systemicity of treatment	37, 38, 39
14	Suitability of treatment	40, 41, 42
15	Speed of treatment	43, 44, 45
16	Simplicity of treatment	46, 47, 48
17	Suitability of medical expenses	49, 50, 51
18	Newest medical facilities	52, 53, 54
19	Sanitation of medical facilities	55, 56, 57
20	Cleanliness of medical facilities	58, 59, 60
21	Fame of hospital	61, 62, 63
22	Hospital image	64, 65, 66
23	Systemicity of medical team	67, 68, 69
Dependent Variable		
1	Medical trust index	70, 71, 72, 73, 74, 75
2	Patient satisfaction index	76, 77, 78
3	Patient reliability index	79, 80, 81, 82
4	Patient flow degree index	83, 84, 85, 86
5	Recall intension index	87, 88, 89
6	Hospital image index	90, 91, 92, 93

#### 5. 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

##### 1) 의료신뢰도에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

의료서비스 인식의 전반적 특성이 각각의 종속 변수에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀분석을 실시하였다. 첫째로 의료신뢰에 대한 의료서비스 인식의 척도를 파악하기 위해 23가지의 하위요인을 분석한 결과 담당의사의 전문지식, 의료진의 인간미, 의료진의 실수, 진료과정의 체계성, 병원이미지, 의료진의 체계성 총 6가지 항목에서 유의성이 높은 결과가 나왔다(Table 6).

의료서비스 인식척도로 의료신뢰도를 측정한 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=63.35, p<.0001$ ). 의료신뢰도에 대한 본 결과의 설명력은 85.46 %였고, 통계적으로 조정된 설명력은 84.11 %였다( $R^2=.8546, Adj R^2=.8411$ ).

##### 2) 환자만족도에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

의료서비스 인식에서 환자만족도에 큰 영향을 주는 척도를 알아보았다. 담당의사의 공감능력, 의료진의 인간미, 진료과정의 체계성, 병원이미지 각 4개의 항목에서 의미 있는 결과가 도출되었다(Table 7).

의료서비스 인식척도로 환자만족도를 측정한 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=48.16, p<.0001$ ). 환자만족도에 대한 본 결과의 설명력은 81.77 %였고, 통계적으로 조정된 설명력은 80.07 %였다( $R^2=.8177, Adj R^2=.8007$ ).

##### 3) 환자신뢰도에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

다음으로는 환자신뢰도에 영향력이 높은 항목을 회귀분석하였다. 그 결과 담당의사의 전문기술, 담당의사의 공감능력, 의료진의 인간미, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 의료시설의 위생성, 병원 이미지, 의료진의 체계성에 해당하는 설문 문항이 환자신뢰도에 영향을 주는 것으로 드러났다(Table 8).

의료서비스 인식척도로 환자신뢰도를 측정한 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=60.89, p<.0001$ ). 환자신뢰도에 대한 본 결과의 설명력은 85.01 %였고, 통계적으로 조정된 설명력은 83.61 %였다( $R^2=.8501, Adj R^2=.8361$ ).

Table 6. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Medical Trust

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflation	$t$
Expertise of doctor	1	0.11	0.12	0.06	0.16	6.32	1.89*
Professional skill of doctor	1	-0.07	-0.07	0.06	0.15	6.76	-1.11
Communication capability of doctor	1	-0.05	-0.06	0.06	0.12	8.24	-0.92
Persuasive power of doctor	1	0.01	0.01	0.06	0.12	8.25	0.21
Sympathy of doctor	1	0.07	0.09	0.05	0.14	7.07	1.36
Fame of medical team	1	0.02	0.02	0.05	0.21	4.75	0.44
Speed of medical team	1	0.06	0.07	0.05	0.17	5.83	1.14
Systemicity of medical team	1	-0.07	-0.08	0.05	0.20	5.11	-1.47
Kindness of medical team	1	-0.10	-0.12	0.06	0.11	9.10	-1.62
Humanity of medical team	1	0.30	0.36	0.07	0.09	0.67	4.53***
Commercial Application of medical team	1	0.03	0.03	0.03	0.45	2.21	0.77
Mistake of medical team	1	-0.08	-0.08	0.04	0.43	2.31	-2.07*
Systemicity of Treatment	1	0.13	0.13	0.05	0.21	4.75	2.5**
Suitability of treatment	1	0.07	0.07	0.06	0.14	7.13	1.12
Speed of Treatment	1	-0.02	-0.02	0.05	0.18	5.65	-0.29
Simplicity of treatment	1	0.07	0.08	0.05	0.17	5.90	1.29
Suitability of medical expenses	1	-0.03	-0.02	0.04	0.78	1.27	-0.8
Newest medical facilities	1	0.005	0.005	0.04	0.32	3.15	0.11
Sanitation of medical facilities	1	0.07	0.07	0.05	0.22	4.61	1.4
Cleanliness of medical facilities	1	-0.06	-0.06	0.06	0.17	5.94	-1.04
Fame of hospital	1	-0.002	-0.002	0.06	0.15	6.75	-0.03
Hospital image	1	0.20	0.22	0.05	0.17	5.83	3.85***
Systemicity of medical team	1	0.19	0.21	0.04	0.30	3.29	4.85***

\* :  $p < .05$ . \*\* :  $p < .01$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate.  $t$  :  $t$  value.

Table 7. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Patient Satisfaction

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflationion	$t$
Expertise of doctor	1	0.07	0.06	0.07	0.16	6.32	0.93
Professional skill of doctor	1	0.01	0.01	0.07	0.15	6.77	0.17
Communication capability of doctor	1	-0.06	-0.07	0.07	0.12	8.24	-0.83
Persuasive power of doctor	1	0.003	0.004	0.07	0.12	8.27	0.05
Sympathy of doctor	1	0.19	0.22	0.06	0.14	7.06	3.04**
Fame of medical team	1	0.01	0.01	0.06	0.21	4.75	0.12
Speed of medical team	1	0.10	0.10	0.06	0.17	5.83	1.53
Systemicity of medical team	1	-0.09	-0.09	0.06	0.20	5.11	-1.52
Kindness of medical team	1	-0.10	-0.11	0.08	0.11	9.10	-1.28
Humanity of medical team	1	0.33	0.35	0.08	0.09	10.67	3.93***
Commercial application of medical team	1	-0.05	-0.05	10.04	0.45	2.21	-1.13
Mistake of medical team	1	0.02	0.01	0.05	0.43	2.31	0.33
Systemicity of treatment	1	0.21	0.20	0.06	0.21	4.75	3.35***
Suitability of treatment	1	0.05	0.04	0.08	0.14	7.13	0.58
Speed of treatment	1	0.05	0.05	0.07	0.18	5.64	0.82
Simplicity of treatment	1	-0.06	-0.06	0.07	0.17	5.90	-0.85
Suitability of medical expenses	1	-0.07	-0.04	0.05	0.78	1.27	-1.35
Newest medical facilities	1	0.009	0.008	0.05	0.32	3.15	0.17
Sanitation of medical facilities	1	0.09	0.08	0.06	0.22	4.60	1.45
Cleanliness of medical Facilities	1	-0.08	-0.07	0.07	0.17	5.94	-1.12
Fame of hospital	1	0.06	0.06	0.07	0.15	6.74	0.81
Hospital image	1	0.18	0.18	0.07	0.17	5.82	2.72**
Systemicity of medical team	1	0.04	0.04	0.05	0.30	3.29	0.88

\*\* :  $p < .01$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate.  $t$  :  $t$  value.



Table 8. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Patient Reliability

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflation	t
Expertise of doctor	1	-0.06	-0.06	0.06	0.16	6.32	-0.89
Professional Skill of doctor	1	0.18	0.17	0.07	0.15	6.77	2.62**
Communication Capability of doctor	1	-0.09	-0.10	0.07	0.12	8.24	-1.35
Persuasive power of doctor	1	0.063	0.066	0.07	0.12	8.27	0.94
Sympathy of doctor	1	0.18	0.21	0.06	0.14	7.06	3.26***
Fame of medical team	1	-0.03	-0.03	0.06	0.21	4.75	-0.5
Speed of medical team	1	0.08	0.84	0.06	0.17	5.83	1.41
Systemicity of medical team	1	-0.04	-0.04	0.06	0.20	5.11	-0.66
Kindness of medical team	1	-0.07	-0.07	0.07	0.11	9.10	-0.93
Humanity of medical team	1	0.25	0.27	0.08	0.09	10.67	3.36***
Commercial Application of medical team	1	0.01	0.01	0.04	0.45	2.21	0.21
Mistake of medical team	1	0.02	0.01	0.05	0.43	2.31	0.38
Systemicity of Treatment	1	0.17	0.16	0.06	0.21	4.75	2.95**
Suitability of Treatment	1	-0.0004	-0.0003	0.07	0.14	7.13	-0.01
Speed of Treatment	1	0.05	0.05	0.06	0.18	5.64	0.8
Simplicity of Treatment	1	0.07	0.07	0.06	0.17	5.90	1.14
Suitability of medical Expenses	1	-0.10	-0.06	0.05	0.78	1.27	-2.03*
Newest medical Facilities	1	-0.02	-0.21	0.05	0.32	3.15	-0.49
Sanitation of medical Facilities	1	0.12	0.10	0.06	0.22	4.60	1.97*
Cleanliness of medical Facilities	1	-0.12	-0.11	0.06	0.17	5.94	-1.86
Fame of Hospital	1	0.11	0.10	0.07	0.15	6.74	1.64
Hospital Image	1	0.13	0.12	0.06	0.17	5.82	2.06*
Systemicity of medical team	1	0.10	0.10	0.05	0.30	3.29	2.17*

\* :  $p < .05$ . \*\* :  $p < .01$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate. t : t value.

#### 4) 환자몰입도에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

환자몰입도에 영향을 미치는 의료서비스 인식의 척도로는, 담당의사의 공감능력, 진료과정의 신속성, 병원 이미지 총 3가지의 요인에 속하는 설문 문항이 있는 것으로 밝혀졌다(Table 9).

의료서비스 인식척도로 환자몰입도를 측정된 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=31.30, p<.0001$ ). 환자몰입도에 대한 본 결과의 설명력은 74.46%였고, 통계적으로 조정된 설명력은 72.08%였다( $R^2=.7446, \text{Adj } R^2=.7208$ ).

#### 5) 재방문 의도에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

환자의 추후 재방문 의도를 결정할 가능성이 높은 의료서비스 인식의 척도를 확인하였다. 의료진의 인간미, 의료진의 상업성, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 병원 이미지 총 5가지의 하위요인에 대한 평가가 환자에게 치료

후 재방문 여부를 좌우하는 것으로 보인다(Table 10).

의료서비스 인식척도로 재방문의도를 측정된 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=34.29, p<.0001$ ). 재방문의도에 대한 본 결과의 설명력은 76.15 %였고, 통계적으로 조정된 설명력은 73.93 %였다( $R^2=.7615, \text{Adj } R^2=.7393$ ).

#### 6) 병원 이미지에 대한 의료서비스 인식의 회귀분석 결과

병원 이미지에 영향을 주는 의료서비스 인식의 척도로는 의료진의 명성, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 의료시설의 최신성, 병원 이미지로 5가지의 항목에 해당하는 설문 조사의 결과가 유의성이 높은 것으로 나타났다(Table 11).

의료서비스 인식척도로 병원이미지를 측정된 회귀등식은 유의한 것으로 확인되었다( $F=56.75, p<.0001$ ). 병원 이미지에 대한 본 결과의 설명력은 84.09 %였고, 통계적으로 조정된 설명력은 82.61 %였다( $R^2=.8409, \text{Adj } R^2=.8261$ ).

Table 9. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Patient Flow Degree

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflation	$t$
Expertise of doctor	1	0.08	0.08	0.08	0.16	6.32	0.99
Professional skill of doctor	1	0.02	0.02	0.09	0.15	6.77	0.28
Communication capability of doctor	1	0.10	0.11	0.08	0.12	8.24	1.18
Persuasive power of doctor	1	-0.07	-0.07	0.08	0.12	8.27	-0.77
Sympathy of doctor	1	0.15	0.18	0.07	0.14	7.06	2.14*
Fame of medical team	1	0.12	0.12	0.07	0.21	4.75	1.75
Speed of medical team	1	0.05	0.05	0.07	0.17	5.83	0.66
Systemicity of medical team	1	-0.03	-0.03	0.07	0.20	5.11	-0.42
Kindness of medical team	1	-0.03	-0.03	0.09	0.11	9.10	-0.33
Humanity of medical team	1	0.10	0.11	0.10	0.09	10.67	1.03
Commercial application of medical team	1	-0.02	-0.02	0.05	0.45	2.21	-0.38
Mistake of medical team	1	0.09	0.08	0.06	0.43	2.31	1.54
Systemicity of treatment	1	0.04	0.04	0.07	0.21	4.75	0.53
Suitability of treatment	1	-0.02	-0.02	0.09	0.14	7.13	-0.18
Speed of treatment	1	0.16	0.16	0.08	0.18	5.64	2.14*
Simplicity of treatment	1	-0.07	-0.07	0.08	0.17	5.90	-0.88
Suitability of medical expenses	1	-0.03	-0.02	0.06	0.78	1.27	-0.45
Newest medical facilities	1	0.10	0.09	0.06	0.32	3.15	1.54
Sanitation of medical facilities	1	-0.06	-0.05	0.07	0.22	4.60	-0.74
Cleanliness of medical facilities	1	-0.001	-0.001	0.08	0.17	5.94	-0.01
Fame of hospital	1	0.04	0.04	0.08	0.15	6.74	0.51
Hospital image	1	0.25	0.25	0.08	0.17	5.82	3.2***
Systemicity of medical team	1	0.04	0.04	0.06	0.30	3.29	0.74

\* :  $p < .05$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate.  $t$  :  $t$  value.

Table 10. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Recall Intension

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflation	$t$
Expertise of doctor	1	-0.004	-0.003	0.08	0.16	6.32	-0.04
Professional skill of doctor	1	0.12	0.11	0.09	0.15	6.77	1.36
Communication capability of doctor	1	-0.02	-0.02	0.08	0.12	8.24	-0.27
Persuasive power of doctor	1	0.04	0.04	0.09	0.12	8.27	0.45
Sympathy of doctor	1	0.03	0.04	0.07	0.14	7.06	0.47
Fame of medical team	1	0.13	0.13	0.07	0.21	4.75	1.86
Speed of medical team	1	0.12	0.12	0.08	0.17	5.83	1.6
Systemicity of medical team	1	-0.01	-0.01	0.07	0.20	5.11	-0.16
Kindness of medical team	1	-0.16	-0.15	0.10	0.11	9.10	-1.64
Humanity of medical team	1	0.25	0.26	0.10	0.09	10.67	2.57**
Commercial Application of medical team	1	-0.09	-0.09	0.05	0.45	2.21	-1.89*
Mistake of medical team	1	0.05	0.04	0.06	0.43	2.31	0.8
Systemicity of treatment	1	0.17	0.15	0.08	0.21	4.75	2.26*
Suitability of treatment	1	-0.03	-0.02	0.09	0.14	7.13	-0.28
Speed of treatment	1	0.09	0.08	0.08	0.18	5.64	1.11
Simplicity of treatment	1	-0.11	-0.11	0.08	0.17	5.90	-1.41
Suitability of medical expenses	1	-0.14	-0.08	0.06	0.78	1.27	-2.14*
Newest medical facilities	1	0.06	0.05	0.06	0.32	3.15	0.89
Sanitation of medical facilities	1	0.11	0.09	0.08	0.22	4.60	1.39
Cleanliness of medical facilities	1	-0.12	-0.11	0.08	0.17	5.94	-1.44
Fame of hospital	1	0.05	0.05	0.09	0.15	6.74	0.58
Hospital image	1	0.32	0.30	0.08	0.17	5.82	4.00***
Systemicity of medical team	1	-0.03	-0.03	0.06	0.30	3.29	-0.46

\* :  $p < .05$ . \*\* :  $p < .01$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate.  $t$  :  $t$  value.



Table 11. Regression Analysis Result of Medical Service Perception of Hospital Image

Label	df	B	$\beta$	Standard error	Tolerance	Variance inflation	$t$
Expertise of doctor	1	-0.06	-0.06	0.06	0.16	6.32	-1.01
Professional skill of doctor	1	0.11	0.11	0.07	0.15	6.77	1.69
Communication capability of doctor	1	0.00	0.00	0.06	0.12	8.24	0.02
Persuasive power of doctor	1	0.02	0.02	0.07	0.12	8.27	0.33
Sympathy of doctor	1	0.00	0.00	0.06	0.14	7.06	0.02
Fame of medical team	1	0.14	0.14	0.05	0.21	4.75	2.51**
Speed of medical team	1	0.07	0.08	0.06	0.17	5.83	1.24
Systemicity of medical team	1	0.03	0.03	0.06	0.20	5.11	0.58
Kindness of medical team	1	-0.08	-0.09	0.07	0.11	9.10	-1.12
Humanity of medical team	1	0.12	0.13	0.07	0.09	10.67	1.6
Commercial application of medical team	1	-0.03	-0.03	0.04	0.45	2.21	-0.72
Mistake of medical team	1	0.04	0.04	0.04	0.43	2.31	0.92
Systemicity of treatment	1	0.16	0.15	0.06	0.21	4.75	2.74**
Suitability of treatment	1	0.03	0.03	0.07	0.14	7.13	0.45
Speed of treatment	1	0.05	0.05	0.06	0.18	5.64	0.83
Simplicity of treatment	1	0.00	0.00	0.06	0.17	5.90	0.06
Suitability of medical expenses	1	-0.10	-0.06	-0.05	0.78	1.27	-2.13*
Newest medical facilities	1	0.10	0.09	0.05	0.32	3.15	2.07*
Sanitation of medical Facilities	1	0.03	0.03	0.06	0.22	4.60	0.59
Cleanliness of medical facilities	1	-0.02	-0.02	0.06	0.17	5.94	-0.25
Fame of hospital	1	0.07	0.07	0.06	0.15	6.74	1.12
Hospital Image	1	0.25	0.25	0.06	0.17	5.82	4.14***
Systemicity of medical team	1	0.02	0.02	0.05	0.30	3.29	0.45

\* :  $p < .05$ . \*\* :  $p < .01$ . \*\*\* :  $p < .001$ df : degree of freedom. B : parameter estimate.  $\beta$  : standardized estimate.  $t$  :  $t$  value.

Table 12. Factors Which Influence Dependant Variable

Sub factor	Dependant variable
Hospital image	Medical trust index, patient satisfaction index, patient reliability index, patient flow degree index, recall intension index, hospital image index
Systemicity of treatment	Medical trust index, patient satisfaction index, patient reliability index, recall intension index, hospital image index
Humanity of medical team	Medical trust index, patient satisfaction index, patient reliability index, recall intension index
Sympathy of doctor	Patient satisfaction index, patient reliability index, patient flow degree index
Suitability of medical expenses	Patient reliability index, recall intension index, hospital image index
Systemicity of medical team	Medical trust index, patient reliability index
Expertise of doctor	Medical trust index
Mistake of medical team	Medical trust index
Professional skill of doctor	Patient reliability index
Sanitation of medical Facilities	Patient reliability index
Speed of treatment	Patient flow degree index
Commercial application of medical team	Recall intension index
Fame of medical team	Hospital image index
Newest medical facilities	Hospital image index

### 7) 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 분석

회귀분석 결과를 통하여 하위요인별로 어떠한 종속변수에 영향을 미치는지를 각각 정리하였다. 그 결과 병원 이미지에 대한 항목은 모든 종속변수에 영향력이 큰 것으로 드러났다. 진료과정의 체계성에 대한 항목도 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 재방문 의도, 병원 이미지의 5가지 변수에 영향을 미쳤다. 의료진의 인간미에 대한 설문 문항들은 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 재방문 의도를 결정하는 데에 유의성이 있었다. 담당의사의 공감능력과 의료비용의 적절성은 각각 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도와 환자신뢰도, 재방문 의도, 병원 이미지의 3가지 변수와 연관이 있었다. 의료진의 체계성은 의료신뢰도와 환자신뢰도에 영향력이 있었다. 담당의사의 전문지식, 의료진의 실수, 담당의사의 전문기술, 의료시설의 위생성, 진료과정의 신속성, 의료진의 상업성, 의료진의 명성, 의료시설의 최신성의 하위요인은 각각 하나씩의 종속변수를 좌우하는 것으로 밝혀졌다(Table 12).

## IV. 고 찰

현재 한의학계에서 겪는 한약의 안전성에 대한 불신 및 정책적인 측면에서의 소외 등으로 인한 위기를 극복하기 위해서는 적극적인 한방진료의 질 향상을 추구하여야 한다. 시설과 장비 등의 품질 향상도 기본적으로 갖추어야 하지만, 국가정책이나 시대상을 반영한 극복 전략을 위해서는 환자 응대 및 진료 태도 등의 소프트웨어적 품질 향상이 중요하다.

진료의 품질 향상을 위해 우선시되는 것은 환자 및 보호자의 의료에 대한 신뢰구현 전략일 것이다<sup>10)</sup>. 의료서비스 제공자에 대한 신뢰가 없다면 해당 병원의 이용, 재방문과 긍정적 구전도 감소할 것이다<sup>11)</sup>. 의료서비스는 다른 서비스에서보다 성과와 품질을 쉽게 판단하기 어렵고, 같은 서비스를 제공하더라도 환자 또는 의료진의 특성에 따라 서비스 품질의 성과가 달라지기 때문에 환자는 진료를 경험할 때 많은 불확실성을 느끼게 된다<sup>12)</sup>. 이때 서비스 제공자에 대한 신뢰는 고객과 서비스 제공자 간의 긍정적 관계를 형성하고, 불확실성을 감소시키는 역할을 하므로 환자에 대한 이해를 밑바탕으로 환자 및 보호자의 의료에 대한 행복기반 신뢰 구현 전략을 갖추어야 한다<sup>13)</sup>.

그러나 기존의 환자에 대한 응대와 진료 과정에 있어서

몇몇 한계점이 나타나고 있다. 우선 환자의 심리 특성 분석에서 진료를 담당하는 한의사의 직관 및 경험에 의존하는 경향이 있어 체계적인 분석이 미흡한 실정이다. 면담 등을 통한 환자의 인상, 어투 등 외적 요인에 좌우되어 과학적이지 못한 분석 위주로 이루어져 진료 품질의 향상에 큰 도움이 되지 못하는 문제가 있다<sup>14)</sup>.

이에 있어 환자의 불안감과 기대감 등 현재의 상태 및 환자 증세에 따라 수시로 변하는 심리의 파악이 요구된다<sup>15)</sup>. 심리 분석에 입각한 대응을 통해 문진의 정확성을 향상하고 그를 토대로 한의사와 의료진 신뢰 향상을 통한 치료효과 증진을 도모해야 한다. 내원 환자와 보호자의 만족도, 행복도가 증가하여 완쾌 경험, 긍정적인 구전 효과, 환자의 추후 재방문과 추천이 증가하여 병원의 치료율, 수익성 및 대외적인 이미지까지 상승하는 결과를 누릴 수 있을 것이다<sup>16)</sup>.

따라서 본 연구에서는 심리학 기반의 과학적 및 체계적인 접근 방법을 도입하기 위해 2013년 4월 1일부터 2013년 10월 31일까지 대전대학교 부속둔산한방병원 침구 1, 2과에 내원한 환자 남녀 277명을 대상으로 하여 환자 및 보호자의 의료서비스 인식 가운데 의료에 대한 추후 평가에 영향을 주는 요인을 분석하고 이를 검증하였다. 이러한 설문을 통하여 환자와 보호자의 심리 특성에 기반을 둔 진료 팀 및 액션 플랜을 개발하는 시발점이 되고자 하였다.

연구에 참여한 피험자들의 성별 분포는 남자 110명, 여자 167명으로 분포되었고, 연령에 따른 분포는 40대의 피험자가 전체의 33.93 %로 가장 큰 비중을 차지하였으며 50대의 피험자는 27.43 %로 그 뒤를 이었다. 입원 경험에 따른 연구대상의 구성 비율은 단기간의 입원 경험이 있는 환자가 50.54 %로 전체의 반 정도에 해당하였다. 연구에 사용된 척도의 신뢰도와 타당도가 대체로 우수하였다.

의료서비스 인식도 척도를 독립변수로 설정한 후에 종속변수로 설정한 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지의 결과에 미치는 영향을 알아보았다.

23가지의 독립변수 가운데 첫째로 담당의사의 전문지식 항목은 병에 대한 진단 및 치료법, 병의 원인과 진행과정, 병에 대한 연구의 정도에 대한 설문이며, 담당의사의 전문기술은 치료경험의 정도, 적절한 치료기술과 최신 치료기술의 사용에 대한 내용이다. 담당의사의 소통능력은 환자의 이야기를 귀담아 듣는지, 병에 대해 이해할 수 있고 자세히 설명하는지에 대한 것을 묻는 내용이다. 담당의사의 설득능력 요인은 병에 대해 자신 있게 말하는지와 진행 경과 및 검사와 치료의 필요성을 명확히 말하였는가를 확인하였다. 담당의사의 공감능력은 환자의 문제를 잘 이해하

고, 요구를 잘 알고 있으며, 정서적인 교감을 하고 있는지를 묻는 설문에 해당한다.

의료진의 명성은 평판과 주변 사람들의 추천, 많은 치료 경험과 우수한 치료 기술을 평가하여 확인하였다. 신속한 진료와 환자의 요구에 대한 처리는 빠르지, 응급상황에 빠른 대처가 있었는지를 보아 의료진의 신속성을 판단하였다. 모든 의료진이 병의 상태와 진료과정을 알고 있으며 협진 체계 및 의료진간의 소통이 원활하게 이루어지는지의 여부가 의료진의 체계성을 평가했다. 의료진의 밝은 모습, 배려심, 친근감, 예의바른 태도, 다정다감함 등을 통해 의료진의 친절성과 인간미 요인을 확인하였다. 의료진이 돈을 밝히는 것 같은 느낌이나 불필요한 검사와 시술의 권유 등이 의료진의 상업성을 결정하였다. 의료진이 병에 대해 무지하거나, 적절하지 못한 치료를 하고 환자에 대한 정보를 잘 모르는 것 같은 때 의료진의 실수에 대한 요인을 확인하였다.

진료과정의 체계성을 알아보기 위해 정확한 의료서비스를 제공하는지, 진료 및 예약시스템이 잘 갖추어져 있는지 설문조사를 하였고, 진료과정의 적합성을 알아보기 위해서는 예약시간을 잘 준수하는지와 불만이나 민원에 대한 처리 시스템, 검사와 치료에 대한 동의 절차 시스템에 대한 점수를 구했다. 진료과정의 신속성은 진료수속의 처리, 진료 및 검사 대기시간, 진료과정의 지연 여부로 결정하였다. 진료과정의 간명성은 신속한 진료를 위한 동선, 시설 위치의 표시, 다음 진료 절차에 대한 원활한 설명이 이루어지는지를 보아 파악하였다.

적은 비용으로 적절한 의료서비스를 받았는지, 비용에 비해 의료 서비스가 떨어진다거나 다른 병원에 비해 진료비가 비싼지를 조사하여 의료비용의 적절성을 평가하였다.

다음으로 의료시설에 대한 측면에서는, 병원 건물과 의료시설, 장비, 편의시설로 의료시설의 최신성을 평가하였다. 의료시설의 위생성은 손소독제, 실내 공기의 환기 및 온도 조절 등으로 평가하였고, 청결성은 진료실과 병실, 화장실 등 편의시설로 평가하였다.

병원의 명성은 병원과 의료진이 유명한지, 주변 사람들이 추천을 많이 하는지, 많은 치료 성과와 연구결과를 내고 있는지를 통해 확인하였다. 병원이미지는 병원과 의료진에 대한 평판, 독보적인 의료서비스의 제공 여부, 사회와 국민 건강에의 기여 여부로 알아보았다. 마지막으로 의료진의 체계성은 복장의 청결한 정도와 진료 시 세척 및 소독의 정도, 위생관념의 정도로 평가하였다.

종속변수로는 6가지를 설정하였는데, 우선 의료신뢰도는 병원과 의료진의 믿음직한 정도, 의료서비스를 믿고 맡길 수 있는 정도, 병원과 의료진에 대한 불안이나 걱정의

정도, 병원과 의료진이 치료를 위해 진지하게 노력하는 정도, 효과적이며 환자 중심의 의료서비스를 제공하는 정도를 통해 조사하였다. 환자만족도는 의료서비스에 대한 전반적인 만족 정도, 병원 진료에 대한 만족도, 병원 선택에 있어 좋은 결과를 얻었는지에 대해 설문 조사를 하여 알아보았다. 환자신뢰도는 의료진과 직원들이 치료를 위해 진지하게 노력하고 관심을 가지는지, 환자의 편익을 우선시하며 진단과 진료를 믿을 수 있는지에 대한 평가로 확인하였다. 환자몰입도는 병원이 내가 기대하는 바를 잘 알고 있는지, 다른 사람들과 함께 병원과 의료진에 대한 이야기를 나누는지, 이 병원을 이용하는 것이 개인적으로 의미가 있다고 생각하며 의미 있고 차별적인 의료서비스를 제공한다고 느끼는지에 대한 조사를 하여 평가하였다. 앞으로도 이 병원의 의료서비스를 이용할 의지가 있는지, 의료서비스가 필요하다면 우선적으로 이 병원을 고려할 것인지로 환자의 재방문 의도를 결정하였다. 병원의 혁신적 의료서비스 제공 여부, 지역적인 평판의 정도, 환자의 호의적인 태도와 친근한 인상의 여부를 통해 병원 이미지에 대한 결과를 얻어내었다.

위와 같은 총 23가지의 독립변수 중 14가지의 항목에서 종속변수에 영향을 미치는 것으로 회귀분석 결과가 드러났다. 이 중에서도 특히 병원이미지에 대한 결과는 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지의 모든 변수에 영향력이 큰 것으로 드러났다. 진료과정의 체계성 여부는 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 재방문 의도, 병원 이미지의 5가지 결과에 영향을 미쳤다. 의료진의 인간미에 대한 평가는 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 재방문 의도를 좌우하는 데에 유의성이 있었다. 담당의사의 공감능력과 의료비용의 적절성은 공통적으로 환자신뢰도와 관계를 가지면서, 각각 환자만족도와 환자몰입도, 재방문 의도와 병원 이미지를 결정짓는 데에 연관이 있었다.

위의 과정을 거쳐 환자들의 심리를 분석하여 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문의도와 병원이미지를 결정짓는 주요한 요인에 대해 알아보았다. 한의사가 진료를 하는 데에 있어 질적 향상을 도모하기 위해 심리학 기반의 진료 후 결과에 영향을 미치는 척도를 개발하고, 이 척도를 실제 진료에 적용하여 환자의 신뢰 구축 의료 시스템을 발전시키고자 하였다.

하지만 이 연구는 몇 가지 측면에서 한계점이 있다. 첫째로, 연구기간을 검사 당일 치료 후 1회로 설정했던 점이다. 보다 안정적인 데이터를 위해서는 장기간의 진료횟수에 대한 연구 또한 필요하리라 사료된다. 둘째로, 연구대상이 한방병원 침구의학과에서 대부분 근골격계 통증을 주소증으

로 치료를 받는 환자 군으로 제한되었다는 점이다. 이 점을 보완하기 위해 내과 질환 등 다양한 환자 군을 대상으로 한 데이터 확보가 향후에 필요하리라 사료된다. 그리하여 환자군의 유형별 특성상 호발하는 여러 질환에 대해서도 파악하고, 질환별 선 치료 개념을 확립하여 심리 상태와 질병 치료 간의 연계를 더욱 강화할 수 있을 것이다. 셋째, 실제 진료에 활용할 구체적인 액션 플랜 및 그 결과의 확인이 부족했던 점이다. 환자의 심리 상태에 입각하여 신뢰구축 진료시스템을 추구할 요인을 분석하였으나 그에 따른 해결 방안이 아직 마련되지 않았기 때문에 구체적, 실제적인 치료법을 개발하고 시행하는 향후 연구를 통해 본 연구에서 정리한 요인이 적극적으로 활용될 수 있기를 바란다. 환자 심리상태를 오프라인 형태의 분석체계로는 빠르게 파악하기 힘들기 때문에 실시간으로 심리상태를 분석하고 이를 의료진에게 전달해주는 정보시스템과 치료결과를 피드백 해줄 수 있는 시스템을 개발하여 웹 기반의 심리맞춤형 진료도구를 만드는 것이 그 예라 할 수 있다<sup>17)</sup>.

본 연구의 결과를 활용하여 환자에 대한 이해도를 증진하고 환자 특성별 맞춤식 진료를 지원하여 한방 진료의 품질 향상을 위한 도구로 활용될 수 있을 것이다. 환자와 보호자 및 의료진의 만족도, 행복도 측정 및 향상 도구로도 활용하여 진료의 활성화, 피드백을 통한 맞춤 진료 보정, 환자 재진율 상승의 결과를 유도할 수 있다. 또한 본 연구에서 유효성이 높게 나타난 하위 요인에 해당하는 설문 문항만을 모아 간명성을 강화한 추가 연구를 진행할 수 있을 것이다(Appendix 2). 해당 설문지의 신뢰도 역시 내적 일관성(internal consistency)계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 확인하였고, 인정할 수 있는 수준의 내적 일관성 계수값을 보여주었다. 해당 설문지에서의 의료서비스 인식도 척도의 알파계수는 원 자료의 경우  $\alpha = 0.973498$ , 표준 자료의 경우  $\alpha = 0.971628$ 이었다.

심리학 기반의 환자 이해와 실제 진료의 관계 연구가 아직 기초 단계이기 때문에 본 연구를 선행 연구로 삼아 체계화 및 표준화된 심리맞춤 진료가 발전하기를 바란다. 도식적인 치료가 아닌 심리맞춤 진료라는 새로운 패러다임으로 몸의 치료에만 국한된 방식이 아닌 환자와의 공감과 교감을 통해 한방 의료서비스 특성을 보완하고 강화하는 시너지 효과를 창출해내기를 기대하는 바이다.

## V. 결 론

2013년 4월 1일부터 2013년 10월 31일까지 대전대학교

부속둔산한방병원 침구 1, 2과에 내원한 환자 남녀 277명을 대상으로 의료서비스인식도 척도가 의료신뢰도, 환자만족도, 환자신뢰도, 환자몰입도, 재방문 의도, 병원 이미지에 미치는 영향을 알아보기 위한 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 의료서비스인식도 척도 중 담당의사의 전문지식, 의료진의 인간미, 의료진의 실수, 진료과정의 체계성, 병원 이미지, 의료진의 체계성에 대해 알아보는 문항에서 의료신뢰도에 미치는 영향력이 유의하게 높았다.
2. 의료서비스 인식도 척도 중 담당의사의 공감능력, 의료진의 인간미, 진료과정의 체계성, 병원 이미지는 환자만족도에 대한 결정력이 높은 것으로 드러났다.
3. 의료서비스인식을 결정하는 하위요인 중 담당의사의 전문기술, 담당의사의 공감능력, 의료진의 인간미, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 의료시설의 위생성, 병원 이미지, 의료진의 체계성에 대한 항목은 환자신뢰도와 유의성이 높았다.
4. 환자몰입도는 의료서비스 인식 척도 중 담당의사의 공감능력, 진료과정의 신속성, 병원이미지에 의해 영향을 가장 많이 받는 것으로 나타났다.
5. 재방문 의도에 영향을 미치는 척도로는 의료진의 인간미, 의료진의 상업성, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 병원이미지 중 5가지의 하위요인이 있었다.
6. 병원 이미지에 영향을 미치는 요인은 의료진의 명성, 진료과정의 체계성, 의료비용의 적절성, 의료시설의 최신성, 병원이미지에 대한 평가로 나타났다.

## VI. References

1. Cho CH, Kang BS. An Effect of Service Quality on Service Value and Customer Satisfaction in the Hospital Website. *Journal of Korea service management society*. 2006 ; 7(4) ; 84-89.
2. Kim MN, Chung KH, Oh JS. A Study on the Relationship of Antecedents and Consequences of Patient Satisfaction in Medical Services. *The Journal of Korean Industrial Economic Association*. 2009 ; 22(6) ; 2955-84.
3. Nam SK, Woo HS, Cho CS, Kim YI. Development and Validation of Medical Service Perception Scale.



- Daejeon University Social science review. 2012 ; 31(1) ; 93-107.
4. Covey SMR. The speed of trust. CoveyLink, LLC. 2006 ; 261-71.
  5. 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.
  6. 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.
  7. Cho JK. An Analysis of Awareness and Attitudes Towards the Opening of Oriental Medicine Market. Health and welfare policy forum. 2004 ; 98 ; 76-93.
  8. Cho CH. An Effect of Medical Service Quality on Relationship Quality and Customer in Oriental Medical Hospital. Korean journal of hospital management. 2010 ; 15(2) ; 107-28.
  9. Lee JH, Kim CJ. Effect of Patient-centered Communication of Doctor on Patient Participation : Focusing on Moderating Effect of Trust. The Journal of the Korea Contents Association. 2013 ; 13(3) ; 278-86.
  10. Lucy Gilson. Trust and the development of health care as a social institution. Social Science & Medicine. 2003 ; 56(7) ; 1453-68.
  11. Shin HH. The Antecedents of the Trust and Customer response for Healthcare Service. Korean Journal of Hospital Management. 2011 ; 16(1) ; 27-49.
  12. Kuk SY. An Effect of Service ambiguity on process of Consumer Satisfaction formation. ASIA Marketing Journal. 1999 ; 1(4) ; 76-104.
  13. Kim HR, Seo BK, Kim SH. The Effects of Servicescape on Customer Satisfaction and Revisit Intention : Focused on the Medical Service. Journal of Korea service management society. 2010 ; 11(5) ; 99-126.
  14. Ji YS, Lee SM, Kim JH, Nam SK, Kim YI. A Study on Satisfaction Evaluation of Korean Medicine Therapy Using Treatment Tool by Psychological Type. The journal of Korean Acupuncture & Moxibustion Medicine Society. 2013 ; 30(3) ; 27-38.
  15. Liyang Tang. The influence of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and sub satisfaction in China. BMC Public Health. 2011 ; 11(472) ; 1471-2458.
  16. Kim SS, Kim MH. The Effects of Brand Image on Brand Trust and Customer Satisfaction in Healthcare Services. Korea research academy of distribution and management review. 2011 ; 14(4) ; 151-85.
  17. Weiwei Yuan, Donghai Guan, Sungyoung Lee, Young-Koo Lee. The Role of Trust in Ubiquitous Health-care. e-Health Networking, Application and Services. 2007 ; 9 ; 312-5.

## Appendix 1. Questionnaire of Medical Trust Scale

번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
001	담당의사는 병에 대한 진단 및 치료법을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
002	담당의사는 병에 대한 원인 및 진행과정을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
003	담당의사는 병에 대한 많은 연구를 하였다.	1	2	3	4	5
004	담당의사는 치료경험이 많아 보였다.	1	2	3	4	5
005	담당의사는 적절한 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
006	담당의사는 최신 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
007	담당의사는 환자의 이야기를 귀담아 들어주었다.	1	2	3	4	5
008	담당의사는 병에 대해 이해할 수 있게 설명해주었다.	1	2	3	4	5
009	담당의사는 병에 대해 자세하게 말해주었다.	1	2	3	4	5
010	담당의사는 병에 대하여 자신 있게 설명해주었다.	1	2	3	4	5
011	담당의사는 병의 진행경과에 대해 명확하게 말해주었다.	1	2	3	4	5
012	담당의사는 검사와 치료의 필요성을 분명하게 말하였다.	1	2	3	4	5
013	담당의사는 환자의 문제를 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
014	담당의사는 환자의 요구를 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
015	담당의사는 환자와 정서적인 교감을 하고 있다.	1	2	3	4	5
016	의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
017	주변사람들이 의료진에 대하여 많이 추천을 한다.	1	2	3	4	5
018	의료진은 많은 치료경험과 우수한 치료기술을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
019	진료를 신속하게 제공받았다.	1	2	3	4	5
020	환자의 요구에 대한 처리가 빠르다.	1	2	3	4	5
021	응급상황에 빠르게 대처하였다.	1	2	3	4	5
022	모든 의료진은 병의 상태와 진료과정을 알고 있다.	1	2	3	4	5
023	의료진의 협진체계가 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
024	의료진간의 소통이 원활하게 이루어졌다.	1	2	3	4	5



번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
025	의료진은 환자에게 밝은 모습을 보였다.	1	2	3	4	5
026	의료진은 환자를 잘 배려해주었다.	1	2	3	4	5
027	의료진은 환자를 친근감 있게 대해 주었다.	1	2	3	4	5
028	의료진은 예의가 발랐다.	1	2	3	4	5
029	의료진은 환자의 처지를 이해하였다.	1	2	3	4	5
030	의료진은 다정다감하였다.	1	2	3	4	5
031	돈을 밝히는 것 같은 느낌을 받았다.	1	2	3	4	5
032	불필요한 검사나 시술을 받도록 권유하였다.	1	2	3	4	5
033	쓸데없이 많은 것을 하도록 한다는 느낌이 들었다.	1	2	3	4	5
034	의료진은 병에 대해 잘 모르는 것 같았다.	1	2	3	4	5
035	의료진은 적절한 치료를 하지 못하는 것 같다.	1	2	3	4	5
036	의료진은 환자에 대한 정보를 잘 모르는 것 같다.	1	2	3	4	5
037	정확한 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
038	진료시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
039	예약시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
040	예약시간을 잘 준수한다.	1	2	3	4	5
041	불만이나 민원에 대한 처리시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
042	검사와 치료에 대한 동의 절차가 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
043	진료수속은 신속하게 처리되었다.	1	2	3	4	5
044	진료 및 검사 대기시간이 짧았다.	1	2	3	4	5
045	진료과정은 지연 없이 일정대로 진행되었다.	1	2	3	4	5
046	신속하게 진료 받을 수 있도록 동선이 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
047	시설위치의 표시가 잘 되어 있다.	1	2	3	4	5
048	다음 진료절차에 대한 설명이 잘 이루어진다.	1	2	3	4	5

번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
049	적은 비용으로 적절한 의료서비스를 받은 느낌이다.	1	2	3	4	5
050	비용에 비해 의료서비스가 떨어진다.	1	2	3	4	5
051	다른 병원에 비해 진료비가 비싸다.	1	2	3	4	5
052	병원이 최신식 건물이다.	1	2	3	4	5
053	최신의 의료시설과 장비를 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
054	최첨단 편의시설을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
055	병원이 위생적으로 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
056	손소독제를 사용할 수 있도록 구비되어 있다.	1	2	3	4	5
057	실내 공기의 환기 및 온도조절이 잘 되고 있다.	1	2	3	4	5
058	진료실이 깨끗하게 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
059	병실이 깨끗하게 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
060	화장실 등 편의시설이 깨끗하게 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
061	병원과 의료진이 유명하다.	1	2	3	4	5
062	주변 사람들이 좋은 병원으로 많이 추천한다.	1	2	3	4	5
063	많은 치료 성과와 연구결과를 내고 있다.	1	2	3	4	5
064	병원과 의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
065	병원과 의료진은 독보적인 의료서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
066	병원과 의료진은 사회와 국민 건강에 기여하고 있다.	1	2	3	4	5
067	의료진의 복장이 청결하다.	1	2	3	4	5
068	의료진은 진료 시 세척 및 소독을 철저히 한다.	1	2	3	4	5
069	의료진은 위생관념이 철저하다.	1	2	3	4	5
070	병원과 의료진은 믿음직하다.	1	2	3	4	5
071	병원과 의료진에 모든 의료서비스를 믿고 맡길 수 있다.	1	2	3	4	5
072	병원과 의료진에 대한 불안이나 걱정은 없다.	1	2	3	4	5

번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
073	병원과 의료진은 치료를 위해 진지하게 노력하고 있다.	1	2	3	4	5
074	병원과 의료진은 효과적인 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
075	병원과 의료진은 환자 중심의 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
076	의료서비스에 대하여 전반적으로 만족한다.	1	2	3	4	5
077	병원진료에 대하여 만족하다.	1	2	3	4	5
078	병원 선택을 잘 했다고 생각한다.	1	2	3	4	5
079	의료진과 직원들이 치료를 위해 진지하게 노력하고 있다.	1	2	3	4	5
080	환자들의 진료에 대하여 진지한 관심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
081	환자들의 편익을 우선시한다.	1	2	3	4	5
082	진단과 진료를 믿을 수 있다.	1	2	3	4	5
083	병원은 내가 기대하는 비를 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
084	다른 사람들과 병원과 의료진에 대한 이야기를 나눈다.	1	2	3	4	5
085	이 병원을 이용하는 것은 개인적으로 의미가 있다.	1	2	3	4	5
086	의미 있고 차별적인 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
087	앞으로도 이 병원의 의료서비스를 이용할 것이다.	1	2	3	4	5
088	앞으로도 이 병원의 의료서비스를 이용할 가능성이 높다.	1	2	3	4	5
089	의료서비스가 필요한 경우에 우선적으로 이곳을 고려할 것이다.	1	2	3	4	5
090	병원은 혁신적인 의료서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
091	병원에 대한 지역적인 평판이 우수하다.	1	2	3	4	5
092	환자들이 병원에 대하여 호의적인 태도를 지니고 있다.	1	2	3	4	5
093	환자들이 병원에 대하여 친근한 인상을 갖고 있다.	1	2	3	4	5

## Appendix 2. Simple and Efficient Questionnaire of Medical Trust Scale

번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
001	담당의사는 병에 대한 진단 및 치료법을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
002	담당의사는 병에 대한 원인 및 진행과정을 설명해주었다.	1	2	3	4	5
003	담당의사는 병에 대한 많은 연구를 하였다.	1	2	3	4	5
004	담당의사는 치료경험이 많아 보였다.	1	2	3	4	5
005	담당의사는 적절한 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
006	담당의사는 최신 치료기술을 사용하였다.	1	2	3	4	5
007	담당의사는 환자의 문제를 잘 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
008	담당의사는 환자의 요구를 잘 알고 있다.	1	2	3	4	5
009	담당의사는 환자와 정서적인 교감을 하고 있다.	1	2	3	4	5
010	의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
011	주변사람들이 의료진에 대하여 많이 추천을 한다.	1	2	3	4	5
012	의료진은 많은 치료경험과 우수한 치료기술을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
013	의료진은 예의가 발랐다.	1	2	3	4	5
014	의료진은 환자의 처지를 이해하였다.	1	2	3	4	5
015	의료진은 다정다감하였다.	1	2	3	4	5
016	돈을 밝히는 것 같은 느낌을 받았다.	1	2	3	4	5
017	불필요한 검사나 시술을 받도록 권유하였다.	1	2	3	4	5
018	쓸데없이 많은 것을 하도록 한다는 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
019	의료진은 병에 대해 잘 모르는 것 같았다.	1	2	3	4	5
020	의료진은 적절한 치료를 하지 못하는 것 같다.	1	2	3	4	5
021	의료진은 환자에 대한 정보를 잘 모르는 것 같다.	1	2	3	4	5
022	정확한 의료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
023	진료시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5
024	예약시스템이 잘 갖추어져 있다.	1	2	3	4	5

번호	성실한 응답은 귀중한 연구 자료의 기초가 됩니다.	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
025	진료수속은 신속하게 처리되었다.	1	2	3	4	5
026	진료 및 검사 대기시간이 짧았다.	1	2	3	4	5
027	진료과정은 지연 없이 일정대로 진행되었다.	1	2	3	4	5
028	적은 비용으로 적절한 의료서비스를 받은 느낌이다.	1	2	3	4	5
029	비용에 비해 의료서비스가 떨어진다.	1	2	3	4	5
030	다른 병원에 비해 진료비가 비싸다.	1	2	3	4	5
031	병원이 최신식 건물이다.	1	2	3	4	5
032	최신의 의료시설과 장비를 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
033	최첨단 편의시설을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
034	병원이 위생적으로 관리되고 있다.	1	2	3	4	5
035	손소독제를 사용할 수 있도록 구비되어 있다.	1	2	3	4	5
036	실내 공기의 환기 및 온도조절이 잘 되고 있다.	1	2	3	4	5
037	병원과 의료진에 대한 평판이 좋다.	1	2	3	4	5
038	병원과 의료진은 독보적인 의료서비스를 제공하고 있다.	1	2	3	4	5
039	병원과 의료진은 사회와 국민 건강에 기여하고 있다.	1	2	3	4	5
040	의료진의 복장이 청결하다.	1	2	3	4	5
041	의료진은 진료시 세척 및 소독을 철저히 한다.	1	2	3	4	5
042	의료진은 위생관념이 철저하다.	1	2	3	4	5