

# 韓方病院과 保健所 內院 患者의 醫療 서비스 認識 比較

정순현<sup>1</sup> · 남승규<sup>2</sup> · 김영일<sup>1\*</sup>

## Health-Care Services Recognition Comparison of patient between Korean Medicine Hospital and Seoul Health Center.

Jeong sun-hyeon<sup>1</sup> · nam seung-gyu<sup>2</sup> · Kim Yong-Il<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Acupuncture & Moxibustion Medicine, College of Korean Medicine, DaeJeon University

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

**Objective** : This study was designed to health-Care services recognition comparison of patient between Korean Medicine 00 Hospital and Seoul 00 Health Center.

**Methods** : 277 subjects were participated in this study. After a treatment, we analyzed a patient type by using a questionnaire. After all treatment, we conducted a survey about Medical Trust Scale, Medical Happiness Index Scale, Service Quality Scale. To evaluate a satisfaction degree, we analyzed results of survey statistically.

**Results** : The results of the analysis, Korean Medicine 00 Hospital group got a higher score than Seoul 00 Health Center group statistical significantly on Medical Trust Scale, Medical Happiness Index Scale, Service Quality Scale.

**Conclusion** : Korean Medicine 00 Hospital group got a higher score than Seoul 00 Health Center group. It was more effective in Korean Medicine 00 Hospital group than Seoul 00 Health Center group.

**Key words** : Treatment tool by medical service perception index, Medical Trust Scale, Medical Happiness Index Scale, Service Quality Scale, Satisfaction evaluation of Korean Medicine 00 Hospital and Seoul 00 Health Center.

### I. 서 론

과거 우리나라 병원은 환자를 진료하는 기능에 치중하고 있었으나 점차 생활수준이 향상되고 평균수명이 연장되면서 각종 성인병 및 퇴행성 질환이 증가하고 있으며 국민들은 의료기관에 대한 의존도가 나날이 높아지고 있다<sup>1)</sup>. 이런 현상은

의료비 지출 통계에 잘 나타나 있는데, 2012년 통계청 자료에 의하면 가구당 평균 의료비지출액은 133만원으로 가계지출의 5.8%를 차지하는 것으로 조사되었다<sup>2)</sup>. 아울러 의료기관의 증가, 각 병원간의 수준 평준화 경향, 보험지급의 변화 등 의료계 환경변화로 인해 각 의료기관간의 경쟁이 가속화 되고 있다<sup>3)</sup>.

공공의료기관은 국가나 지방자치단체에 의해 설립된 국공립병원과 정부부처에 소속되어 있는 특수법인 형태의 병원 그리고 각 시군구에 설치되어 있는 보건소, 보건지소, 보건진료소를 말하

\* 교신저자 : 김영일, 대전대학교 부속 둔산한방병원 침구과  
E-mail : omdkim01@dju.kr Tel : 042-470-9137  
투고일 : 2013년12월23일 수정일 : 2014년 1월 9일  
게재일 : 2014년 1월 9일

며 현재 우리나라의 공공의료기관은 병원급 이상 146개 기관을 포함하여 총 3,555개 기관이다<sup>4)</sup>. 우리나라 공공보건의료체계에서 중요한 역할을 수행해 오고 있는 보건소는 현재 242개소가 있으며 보건지소 1,268개소, 보건진료소 1,899개소 등을 포함하여 총 3,409개소의 지역보건의료기관을 설치 운영하고 있다<sup>5)</sup>. 의료의 공공성과 공공보건의료부문이 취약한 우리나라에서 보건소는 공공보건의료의 핵심적인 역할을 해왔다. 그동안 우리나라의 공공보건의료기관으로 보건소 등은 다양한 역할을 수행하여 왔는데 특정 서비스의 직접 제공자, 사회적 안정장치로서 역할, 규제 및 통제로서의 역할을 수행하였다<sup>6)</sup>.

1987년 전국적으로 한방의료 보험이 실시된 이후 한방의료 분야에 대한 수요가 급속히 증가하고 있으며 과거처럼 보약, 침, 뜸 등 뿐 만 아니라 진료과목과 치료방법의 다양화로 한방치료를 요구하는 환자들이 증가하고 있다.

그러나 환자들의 요구에 부응하는 의료서비스 인식, 의료서비스 품질 지수, 의료행복 지수 등에 관한 연구가 미흡한 것이 사실이다<sup>7)</sup>. 지금까지 환자만족도 조사연구는 주로 양방병원을 대상으로 이루어졌다고 볼 수 있으며<sup>8-12)</sup> 주요연구는 주로 두 가지 방향으로 진행되어 왔다. 첫째, 만족도와 의료서비스 품질과 둘째, 만족도가 매개변수로서 구전에 대한 영향<sup>13)</sup>으로 전자는 의료서비스 품질의 척도개발<sup>14)</sup>이라고 할 수 있으며, 후자는 의료서비스 품질, 재 방문 의도, 구전효과 사이의 인과관계<sup>15)</sup>, 환자만족과 성과에 영향을 미치는 의료서비스 품질의 결정요인<sup>13)</sup>과 환자 만족도와 재 방문 의도와 관계<sup>16)</sup>, 환자 만족도의 매개변수 역할<sup>11)</sup> 등으로 제시할 수 있다. 이와 같이 환자 만족은 다양하게 정의되고 측정되어 왔다. 기존 선행결과들을 요약하면 환자 만족은 제공자와 의료서비스 특성에 따라 영향을 받게 되며 환자들은 이들 각각의 특성에 대하여 독특한 태도를 보인다는 것을 알 수 있다. 즉, 환자 만족은 전통적인 기대·불일치 모형에서 개념화되고 있으며 의료서비스에 대한 환자의 태도로 알 수 있다. 또한 환자 만족은 의료서비스에 대한 다양

한 차원과 속성들이 복합적으로 작용하여 환자들에게 평가되는 개념임을 알 수 있다<sup>17)</sup>. 이에 본 연구의 목적은 한방병원과 보건소를 이용하는 환자들의 의료서비스 인식, 의료서비스품질 지수, 의료행복 지수를 파악하여 향후 한방병원 및 보건소의 서비스 기능을 개선하고자 이 연구를 시행하게 되었다.

2013년 9월 1일부터 2013년 9월 30일까지 대학부설 00 한방병원(이하 한방병원)에 내원한 환자 99명과 전문한의사 및 진료 보조 인력이 상주하는 서울시 00 보건소(이하 보건소)에 내원한 환자 178명을 대상으로 의료서비스 인식, 의료서비스품질 지수, 의료행복 지수에 대한 설문을 실시하고 통계적 검증을 통하여 약간의 지견을 얻었기에 보고하는 바이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2013년 9월 1일부터 2013년 9월 30일까지 한방병원에 내원한 환자 99명과 보건소에 내원한 환자 178명으로 총 277명으로 임상 실험에 자발적으로 참여한 자를 대상으로 시행하였다. 20대 이하가 남자 7명, 여자 15명, 30대 남자 22명, 여자 37명, 40대 남자 32명, 여자 62명, 50대 남자 40명, 여자 36명, 60대 이상은 남자 9명, 여자 17명으로 나타났다. 성별과 연령대에 따른 분포는 다음과 같았다(Table 1).

Table 1. The Composition Rate of The Study Group by Gender

	남자		여자		전체	
	N	%	N	%	N	%
20대이하	7	2.52	15	5.41	22	7.94
30대	22	7.94	37	13.35	59	21.29
40대	32	11.55	62	22.38	94	33.93
50대	40	14.44	36	12.99	76	27.43
60대이상	9	3.24	17	6.13	26	9.38
전체	110	39.71	167	60.28	277	100.00

2. 연구 절차

한방병원과 보건소에서 진료를 받은 환자의 만족도를 비교하는 연구과정이며, 기간 및 간격은 검사 당일 치료 후 1회로 설정하였고, 치료 후 만족도 설문조사를 시행하고 그 결과를 분석하였다. 설문조사 항목은 의료서비스 인식, 의료서비스 품질, 의료행복 지수에 대한 설문을 실시하였다(Fig.1).

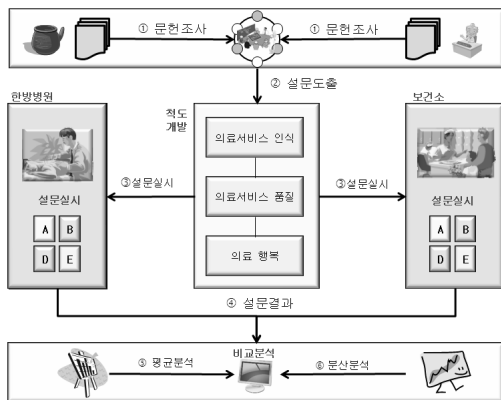


Figure 1. Process of Study on Satisfaction Evaluation Using Treatment Tool

3. 측정도구

측정도구는 의료서비스 인식, 의료서비스 품질 지수, 의료행복 지수이다. 의료서비스 인식에 대한 지수<sup>18)</sup>는 환자들이 의료서비스를 선택할 때 만족과 신뢰를 중시한다는 가정 하에 담당의사, 의료진에 대한 인식과 병원진료과정에서의 만족도, 병원 명성과 이미지, 위생상태 등을 대상으로 하였다. 이는 의료서비스의 질과 가치는 환자 자신이 평가하기 때문이다. 진료과정에서의 만족도는 병원과 환자사이의 관계를 지속성을 유지하기 위한 필수요소이다. 또한 환자가 느끼는 담당의사 및 진료과정에서의 신뢰는 글로벌 시대의 경쟁력이라고 할 수 있다.

의료서비스 인식은 담당의사에 대한 인식, 의료진에 대한 인식, 진료과정 및 병원에 대한 인식으로 나누었고, 총 69문항으로 하위요인은 23개로 분류하여 연구를 진행하였다(Table 2).

Table 2. 의료 서비스 인식 하위요인 및 문항 구성

하위요인	문항번호
담당의사의 전문지식	1, 2, 3
담당의사의 전문기술	4, 5, 6
담당의사의 소통능력	7, 8, 9
담당의사의 설득능력	10, 11, 12
담당의사의 공감능력	13, 14, 15
의료진의 명성	16, 17, 18
의료진의 신속성	19, 20, 21
의료진의 체계성	22, 23, 24
의료진의 친절성	25, 26, 27
의료진의 인간미	28, 29, 30
의료진의 상업성	31, 32, 33
의료진의 실수	34, 35, 36
진료과정의 체계성	37, 38, 39
진료과정의 적합성	40, 41, 42
진료과정의 신속성	43, 44, 45
진료과정의 간명성	46, 47, 48
의료비용의 적절성	49, 50, 51
의료시설의 최신성	52, 53, 54
의료시설의 위생성	55, 56, 57
의료시설의 청결성	58, 59, 60
병원명성	61, 62, 63
병원이미지	64, 65, 66
의료진의 체계성	67, 68, 69

의료서비스 품질 지수와 의료행복 지수는 관련된 연구는 현재 진행 중이며 연구의 내용과 남 등18)의 연구에 기초하여 본 연구에서 사용한 지수를 개발하여 사용하였다. 서비스품질 지수의 하위요소로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 분류하였고, 의료행복 지수는 문제해결성, 개인적합성, 진료 과정성으로 나누어 연구를 진행하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특징

남자와 여자의 구성 비율은 한방병원 36명, 보건소 73명으로 109명이었고, 여자는 한방병원 63명, 보건소 105명으로 168명이며 총 응답자는 277명이다. 또한 입원경험유무를 묻는 질문에는 남자는 없다 45명, 단기간 52명, 장기간 입원한 것으로 답한 환자는 52명으로 110명이며, 여자는 없다 64명, 단기간 88명, 장기간 88명으로 총 167명이며 성별과 입원경험 유무의 분포는 다음과 같았다(Table 3~4).

Table 3. The Composition Rate of The Study Group by Korean Medicine 00 Hospital and Seoul 00 Health Center

	남자		여자		전체	
	N	%	N	%	N	%
한방병원	36	13.00	63	22.74	99	35.74
보건소	73	26.35	105	37.91	178	64.26
전체	109	39.35	168	60.65	277	100.00

Table 4. The Composition Rate of The Study Group by Hospitalization Experience

	남자		여자		전체	
	N	%	N	%	N	%
없다	45	16.24	64	23.10	109	39.35
단기간	52	18.77	88	31.76	140	50.54
장기간	52	18.77	88	31.76	140	50.54
전체	110	39.71	167	60.28	277	100.00

2. 사용된 지수의 신뢰도와 타당도

내적일관성(internal consistency)계수인 Cronbach의 알파계수를 산출하여 신뢰도를 확인하였다. 의료서비스 인식도와 의료서비스품질 지수, 의료행복 지수에 대한 신뢰도는 모두 다 인정할 수 있는 수준의 내적일관성 계수 값을 보여주었다. 의료서비스 인식의 알파계수는 원자료의 경우  $\alpha = 0.981796$ , 표준자료의 경우  $\alpha = 0.981455$ 이었고, 의료서비스품질 지수의 알파계수는 원자료의 경우  $\alpha = 0.979417$ , 표준자료의 경우  $\alpha = 0.979601$ 이었다. 의료행복 지수의 알

파계수는 원자료의 경우  $\alpha = 0.920750$ , 표준자료의 경우  $\alpha = 0.921353$ 이었다(Table 5).

Table 5. Factor Analysis Result of Medical Service Perception Scale - Cronbach의 Alpha

지수	원자료	표준자료
의료서비스 인식	0.981796	0.981455
의료서비스품질 지수	0.979417	0.979601
의료행복 지수	0.920750	0.921353

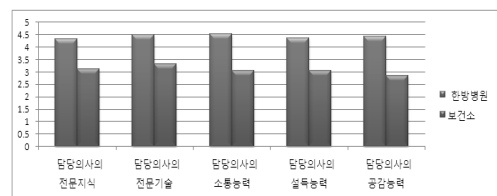
3. 병원유형에 따른 의료서비스 인식의 차이

1) 담당의사에 대한 평균(표준편차)과 t값 평균(표준편차)값이 각각 전문지식(한방병원 = 4.33(0.71), 보건소 = 3.13(0.81)), 전문기술(한방병원 = 4.49(0.59), 보건소 = 3.30(0.82)), 소통능력(한방병원 = 4.52(0.66), 보건소 = 3.05(0.93)), 설득능력(한방병원 = 4.36(0.75), 보건소 = 3.06(0.92)), 공감능력(한방병원 = 4.43(0.69), 보건소 = 2.83(0.98)), 모두 한방병원집단이 보건소집단보다 높은 만족도의 점수를 보였다(Table 6).

Table 6. Mean(Standard Deviation) and t of Medical Attendant by type of hospital

항목	한방병원	보건소	전체	t
담당의사의전문지식	4.33(0.71)	3.13(0.81)	3.56(0.96)	12.22***
담당의사의전문기술	4.49(0.59)	3.30(0.82)	3.72(0.94)	12.46***
담당의사의소통능력	4.52(0.66)	3.05(0.93)	3.57(1.10)	113.65***
담당의사의설득능력	4.36(0.75)	3.06(0.92)	3.52(1.06)	11.77***
담당의사의공감능력	4.43(0.69)	2.83(0.98)	3.40(1.17)	14.21***

\*\*\* p < .05, \*\* p < .01, \* p < .001

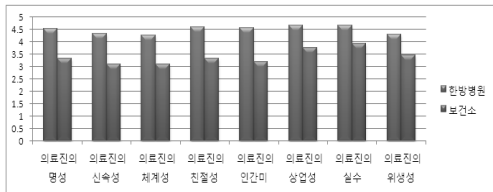


2) 의료진에 대한 평균(표준편차)과 t값  
 평균(표준편차)값이 각각 명성, 신속성, 체계성, 친절성, 인간미, 상업성, 실수, 체계성 모두 한방병원집단이 보건소집단보다 유의한 차이가 있었다(Table 7).

Table 7. Mean(Standard Deviation) and t of Medical Team by type of hospital

항목	한방병원	보건소	전체	t
의료진의명성	4.51(0.65)	.32(0.85)	3.74(0.97)	11.89***
의료진의신속성	4.33(0.77)	3.09(0.88)	3.53(1.03)	11.51***
의료진의체계성	4.25(0.72)	3.09(0.88)	3.49(1.00)	11.02***
의료진의친절성	4.60(0.58)	3.34(0.92)	3.78(1.01)	12.25***
의료진의인간미	4.56(0.62)	3.20(0.95)	3.68(1.06)	2.72***
의료진의상업성	4.66(0.73)	3.75(0.96)	4.07(0.99)	8.07***
의료진의실수	4.66(0.66)	3.93(0.79)	4.19(0.82)	7.64***
의료진의위생성	4.28(0.72)	3.46(0.98)	3.75(0.98)	7.21***

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001



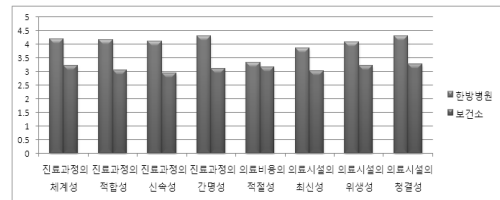
3) 진료과정 및 병원에 대한 평균(표준편차)과 t값

평균(표준편차)값이 각각 체계성, 적합성, 신속성, 간명성, 적절성, 최신성, 위생성, 청결성, 병원명성, 병원이미지에서 한방병원집단이 유의한 차이가 있었다(Table 8).

Table 8. Mean(Standard Deviation) and t of Medical Treatment and hospital by type of hospital

항목	한방병원	보건소	전체	t
진료과정의체계성	4.20(0.79)	3.22(0.80)	3.57(0.92)	9.81***
진료과정의적합성	4.15(0.79)	3.06(0.74)	3.45(0.92)	11.29***
진료과정의신속성	4.11(0.88)	2.93(0.74)	3.35(0.97)	11.69***
진료과정의간명성	4.29(0.77)	3.10(0.81)	3.52(0.98)	11.79***
의료비용의적절성	3.34(0.53)	3.17(0.58)	3.23(0.57)	2.43**
의료시설의최신성	3.86(0.78)	3.03(0.82)	3.32(0.89)	8.16***
의료시설의위생성	4.09(0.73)	3.23(0.84)	3.54(0.90)	8.44***
의료시설의청결성	4.30(0.67)	3.28(0.86)	3.64(0.94)	10.04***
병원명성	4.21(0.77)	3.14(0.87)	3.52(0.98)	10.10***
병원이미지	4.17(0.73)	3.03(0.86)	3.43(0.98)	10.98***

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001



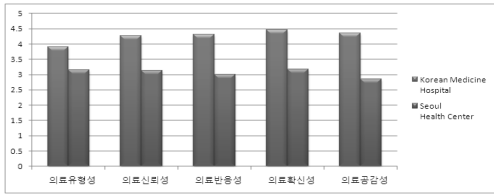
4. 병원유형에 따른 의료서비스 품질의 차이

1) 의료서비스 품질의 평균(표준편차)과 t값  
 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성에서 0.001수준에서 한방병원이 유의한 차이가 있었다.

Table 9. Mean(Standard Deviation) and t of Medical Service perception by type of hospital

항목	한방병원	보건소	전체	t
의료유형성	3.91(0.68)	3.14(0.80)	3.41(0.84)	5.82***
의료신뢰성	4.27(0.64)	3.12(0.72)	3.53(0.88)	5.43***
의료반응성	4.47(0.56)	3.17(0.81)	3.63(0.96)	8.06***
의료공감성	4.36(0.65)	2.85(0.88)	3.38(1.08)	9.66***

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001



2) 병원유형과 성별에 따른 의료유형성의 분산 분석(ANOVA) 결과

한방병원집단이 보건소집단보다 의료유형성의 분산분석(ANOVA) 결과 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 11).

Table 10. Mean(Standard Deviation) Result of Medical corporeality by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	3.81	0.67	3.97	0.68	3.91	0.68
보건소	2.96	0.77	3.26	0.81	3.14	0.80
전체	3.24	0.84	3.52	0.83	3.41	0.84

Table 11. ANOVA Result of Medical corporeality by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	35.91525806	35.91525806	62.42***
성별(B)	1	3.12879096	3.1287909	5.44*
A×B	1	0.31565533	0.31565533	0.55
오차	271	155.9207018	0.5753531	
전체	274	197.7288545		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

3) 병원유형과 성별에 따른 의료신뢰성의 분산 분석(ANOVA) 결과

의료신뢰성의 분산분석(ANOVA) 결과 Table 13.에 제시된 바와 같이 한방병원집단이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 12. Mean(Standard Deviation) Result of Medical credibility by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.24	0.68	4.29	0.62	4.27	0.64
보건소	2.97	0.69	3.23	0.73	3.12	0.72
전체	3.39	0.91	3.62	0.86	3.53	0.88

Table 13. ANOVA Result of medical credibility by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	79.94081119	79.94081119	165.71***
성별(B)	1	1.51285522	1.51285522	3.14*
A×B	1	0.67111533	0.67111533	1.39
오차	270	130.2527628	0.4824176	
전체	273	215.2266596		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

4) 병원유형과 성별에 따른 의료반응성의 분산 분석(ANOVA) 결과

한방병원집단이 보건소집단보다 분산분석(ANOVA) 결과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 15).

Table 14. Mean(Standard Deviation) Result of Medical Reactivity by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.29	0.64	4.30	0.65	4.30	0.64
보건소	2.87	0.70	3.11	0.84	3.01	0.79
전체	3.34	0.95	3.55	0.96	3.47	0.96

Table 15. ANOVA Result of Medical Reactivity by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	100.966803	100.9668031	181.75***
성별(B)	1	0.9898604	0.9898604	1.78*
A×B	1	0.7565353	0.7565353	1.36
오차	271	150.5457237	0.5555193	
전체	274	256.6844949		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

5) 병원유형과 성별에 따른 의료확신성의 분산 분석(ANOVA) 결과

한방병원집단이 Table 17.에 제시된 바와 같이 보건소집단보다 병원유형에 따른 의료확신성의 분산분석(ANOVA) 결과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 16. Mean(Standard Deviation) Result of Medical Confidence by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.38	0.59	4.52	0.55	4.47	0.56
보건소	3.01	0.76	3.28	0.82	3.17	0.81
전체	3.46	0.96	3.74	0.94	3.63	0.96

Table 17. ANOVA Result of Medical Confidence by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	100.7683312	100.7683312	189.69***
성별(B)	1	2.6505849	2.6505849	4.99*
A×B	1	0.2262029	0.2262029	0.43
오차	271	143.9637426	0.5312315	
전체	274	253.4172727		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

6) 병원유형과 성별에 따른 의료공감성의 분산 분석(ANOVA) 결과

Table 19.에 제시된 바와 같이 한방병원집단이 보건소집단보다 의료공감성의 분산분석(ANOVA) 결과 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 18. Mean(Standard Deviation) Result of Medical Sympathy by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.33	0.63	4.37	0.66	4.36	0.65
보건소	2.70	0.79	2.95	0.93	2.85	0.88
전체	3.24	1.06	3.47	1.08	3.38	1.08

Table 19. ANOVA Result of Medical Sympathy by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	137.7369781	137.7369781	211.57***
성별(B)	1	1.1974322	1.1974322	1.84*
A×B	1	0.6495611	0.6495611	1.00
오차	270	175.7755284	0.6510205	
전체	273	320.4333942		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

### 5. 병원유형에 따른 의료행복의 차이

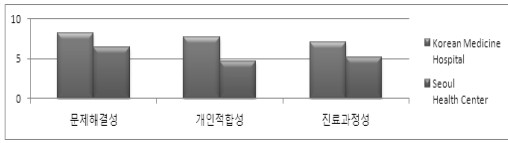
1) 의료행복의 평균(표준편차)과 t값

평균(표준편차)과 t값에서 문제해결성, 개인적합성, 진료과정성 모두 한방병원집단이 보건소집단보다 높은 만족도의 점수를 보였다(Table 20).

Table 20. Mean(Standard Deviation) and t of Medical Happiness by type of hospital

항목	한방병원	보건소	전체	t
문제해결성	8.18(1.12)	6.37(1.51)	7.12(1.63)	9.36***
개인적합성	7.75(1.26)	4.67(2.10)	5.94(2.35)	12.05***
진료과정성	7.08(1.13)	5.17(1.69)	5.96(1.76)	12.24***

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001



2) 병원유형과 성별에 따른 문제해결성의 분산 분석(ANOVA) 결과

Table 22.에 제시된 바와 같이 한방병원집단이 문제해결성 분산분석(ANOVA) 결과 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 21. Mean(Standard Deviation) Result of Problem-Solving by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	8.23	1.12	8.15	1.13	8.18	1.12
보건소	5.92	1.38	6.70	1.52	6.37	1.51
전체	6.81	1.71	7.32	1.54	7.12	1.63

Table 22. ANOVA Result of Problem-Solving by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	168.9377294	168.9377294	93.67***
성별(B)	1	5.6905692	5.6905692	3.16*
A×B	1	8.7686155	8.7686155	4.86
오차	202	364.3325220	1.8036263	
전체	205	546.2078277		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

3) 병원유형과 성별에 따른 개인적합성의 분산 분석(ANOVA) 결과

한방병원집단이 보건소집단보다 개인적합성 분산분석(ANOVA) 결과 Table 24.에 제시된 바와 같이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 23. Mean(Standard Deviation) Result of Person-Relevant by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	7.82	1.11	7.70	1.36	7.75	1.26
보건소	4.28	1.81	4.95	2.26	4.67	2.10
전체	5.65	2.34	6.14	2.36	5.94	2.35

Table 24. ANOVA Result of Person-Relevant by type of hospital and gender.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	472.2336295	472.2336295	146.09***
성별(B)	1	3.5753307	3.5753307	1.11*
A×B	1	7.3366436	7.3366436	2.27
오차	202	652.978448	3.232567	
전체	205	1140.721143		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

4) 병원유형과 성별에 따른 진료과정성의 분산 분석(ANOVA) 결과

Table 26.에 제시된 바와 같이 한방병원집단이 보건소집단보다 진료과정성 분산분석(ANOVA) 결과 집단 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 25. Mean(Standard Deviation) Result of Treatment-Process by type of hospital and gender.

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	7.02	1.29	7.12	1.04	7.08	1.13
보건소	4.90	1.61	5.36	1.73	5.17	1.69
전체	5.72	1.81	6.12	1.71	5.96	1.76



Table 26. ANOVA Result of Treatment-Process by type of hospital.

분산원	자유도	제곱합	평균제곱	F
병원유형(A)	1	178.0981293	178.0981293	80.54***
성별(B)	1	3.7417763	3.7417763	1.69*
A×B	1	1.5359412	1.5359412	0.69
오차	202	446.6717878	2.2112465	
전체	205	635.3290183		

주 : \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

#### IV. 고찰

현대 사회는 생활수준의 향상과 평균수명의 연장으로 인한 만성병 및 성인병의 증가로 의료기관에 대한 의존도가 높아지고 있다. 현재 국민들의 화두는 삶의 질이며 국가 정책도 상대적으로 의료 사각지대를 없애기 위해 민간 병원뿐만 아니라 보건소등을 통하여 국민의 의료관련 인프라 확충을 가장 우선시하고 있다. 이에 본 연구는 한방병원과 보건소를 이용하여 치료를 받은 환자를 대상으로 환자의 삶의 질을 높일 수 있고 의료계의 인프라 확충인 양적인 성장과 함께 환자의 의료 행복도를 고려하여 진료하는 질적 성장을 함께 이루고자 한다. 이 연구에 참여한 임상실험자는 진료를 받아본 일반 시민을 대상으로 한방병원과 보건소에 대한 일반적 인식과 진료에 대한 인식을 조사하고, 진료 경험에 따른 만족도 및 만족·불만족 요인을 조사·분석하여, 만족 요인을 도출한 것을 토대로 한방병원과 보건소 내원환자들 사이의 의료서비스 인식구조를 연구하고자 진행하였다.

서비스란 판매를 위해 제공되거나 또는 제품 판매를 수반하여 제공되는 행위, 편익과 만족<sup>19)</sup>이라고 정의되며, 의료서비스는 담당의사의 전문 지식, 진찰 및 진료상담 등의 직접적 의료행위와 의료행위 외 서비스인 친절, 의료 기관의 위생상태, 이용의 편의성 등으로 구성되어 있다<sup>20)</sup>. 또한 제공되는 의료서비스는 일반 서비스와는 달리 인간의 생명에 직접적인 연관성을 가지고 있으며,

의료인의 노력에 의해 환자에게 제공되는 의료서비스 질이 결정되므로 철저한 질적 관리가 요구된다. 이렇게 의료서비스는 사람을 대상으로 하는 지적 서비스인 의료 행위와 그 외 추가적인 서비스를 포함한다고 할 수 있다<sup>21)</sup>. 의료서비스는 인간의 생명과 건강을 다루며, 윤리적 요소들이 일반 서비스에 비해 더욱더 요구되어 진다<sup>22)</sup>. 서비스란 시장에서 판매되는 무형적 성격을 띠는 일련의 활동으로서 서비스 제공자와 고객이 상호작용을 할 때 발생하며 고객의 문제를 해결해 주는 것으로 본다<sup>23)</sup>. 그러므로 의료서비스는 모든 서비스 중에서 가장 무형성이 높고, 환자의 기대와 실제 만족도 사이의 불일치가 크며, 예측하지 못하는 상황에 의해 발병 및 소멸하기 때문에 수요를 예측하는 것도 곤란하다는 특징을 가지고 있다. 이런 이유로 의료서비스는 환자가 의료행위를 경험하기 전의 기대와 실제 의료행위를 경험하고 난 뒤의 성과에 의해 만족도가 결정되며, 서비스 질에 대한 평가 또한 달라질 수 있다.

품질에 대한 정의는 시대에 따라 그 의미가 다르며 오늘날에는 다양한 내용을 담고 있다. 품질은 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 제품이나 서비스의 특성과 그 특성의 총합이라고 정의할 수 있으며, 또한 현재와 미래의 고객 요구조건 충족도 라고 할 수 있다<sup>24)</sup>. 그러므로 품질의 평가는 결과에만 한정된 것이 아니라 서비스를 받는 전 과정을 통하여 결정 된다<sup>25)</sup>. 고객의 기대치와 실제 제공된 서비스의 비교를 통해 이루어지거나<sup>26)</sup>, 고객이 서비스에 대하여 기대하는 수준을 충족하거나 능가하는 정도 즉, 서비스에 대한 고객의 기대와 지각사이의 불일치의 정도로 정의될 수 있다<sup>27)</sup>. 정 등<sup>17)</sup>은 의료서비스 품질을 의사와의 관계, 기타 의료진들과의 관계, 물리적인 환경의 세 가지 차원으로 하였다. 또한 전<sup>28)</sup>은 의료서비스를 의료 기관의 외형적 요소(외형성), 의료서비스 제공에 대한 믿음의 정도(신뢰성), 의료서비스의 정확성 정도(확신성), 환자에 대한 신속한 반응정도(응답성), 환자에 대한 개인적 관심 정도(공감성)등으로 구성되어 있다고 했다. 이상에서 살펴보았듯이 의료서비스 품질에 대한 개념과 정

의는 매우 다양하고 추상적이다. 의료서비스 품질 측정에 관한 기존 연구들을 살펴보면, 개별 연구자마다 다양한 시각으로 의료서비스 품질을 정의하고 다양한 차원으로 구분하여 측정하고 있음을 알 수 있다.

의료행복은 의료서비스 품질과 관련된 개념으로 의료서비스 산업의 관련자들이 가장 많은 관심을 보이고 있는 분야이다<sup>17)</sup>. 의료행복이란 환자들이 의료서비스를 이용하기 전후에 서비스와 관련된 인식이라고 하였다<sup>29)</sup>. 초기 의료행복에 대한 연구는 주로 의사나 간호사 그리고 의학적 치료에 대한 태도에 한정하였으나 점점 의료행복에 대한 연구가 진행되어, 기존의 환자 만족도 연구에 대한 내용분석을 통하여 상호간 예절, 기술적인 질, 접근성/편리성, 경제성, 효능/결과, 지속성, 물리적인 환경, 유용성의 8가지를 환자 만족도 구성요인으로 제시 하였다<sup>30)</sup>. 또한 최귀선<sup>31)</sup>은 이선희 등이 연구한 고객 만족도를 구성하는 5개 차원 즉, 물리적 환경과 시설, 절차의 편리성, 의료 인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 정보제공과 53개 구성요인으로 분류한 내용을 인용하고 있다. 의료행복에 대한 인식을 파악하기 위해서는 무엇보다 환자의 담당 의사 및 진료과정 등에 얼마나 만족하며 신뢰하는 가를 파악하는 것이 우선이다. 담당의사의 전문지식은 물론 환자와의 소통능력과 의료진의 친절·인간미는 기본이며 적은 비용으로 신속·적절한 치료 받기를 원하며 진료 시 다양한 서비스를 환자는 원하고 있다.

환자 진료 시 의료서비스 질을 높일 수 있는 방안을 제안하고자 의료서비스인식, 의료서비스품질 및 의료행복에 관한 지수들을 한방병원집단과 보건소집단을 대상으로 설문조사를 통하여 고찰하였으며, 그 결과 한방병원 집단군에서 모두 통계적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 의료서비스 인식은 담당의사에 대한 인식, 의료진에 대한 인식과 진료과정 및 병원에 대한 인식 모두 평균(표준편차)과 t값에서 공공 한방병원 집단군에서 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 의료서비스 품질부분은 의료 유형성, 의료 신뢰성, 의료

반응성, 의료 확신성, 의료 공감성으로 나누어 통계 분석하였는데 5개 항목 모두 분산분석(ANOVA) 결과 00 한방병원 집단군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 의료행복은 문제 해결성, 개인적합성, 진료과정성으로 나누어 분석하였는데 분산분석(ANOVA) 결과 의료행복도에서도 00 한방병원 집단군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다.

그러나 본 연구결과에서 드러난 한계점과 향후 과제로, 한의학은 전통의학이라는 인식과 개념이 자리 잡고 있는 상황에서 한방치료의 경쟁력을 높이고 지속적 발전을 도모하기 위해서는 한의학의 과학화와 다양한 의료서비스의 개발이 절실히 요구되고 있는 것이다. 또한 보건소는 향후 보건소가 지역주민의 의료욕구를 충족시키기 위해서는 시설 및 의료장비의 낙후문제, 보건소 이용의 편의성 및 직원의 친절도등에서 개선시켜 나가려는 노력이 요구된다. 지역주민의 건강증진이라는 보건소 고유기능에 걸맞게 보건소의 환경개선 및 주민의 의료욕구를 충족시키기 위한 마련이 요구된다고 볼 수 있다<sup>32)</sup>. 또한 설문 응답자중 몇 가지 한계점은 첫째, 피험자의 수가 상대적으로 적었고, 청소년과 고령의 사람들은 본 연구에 극히 소수가 포함되었다는 점이다. 둘째, 보건소에 대한 주민의 인식이 한방병원과 기본적으로 다르며 서비스 만족도 또한 다르다는 점이며, 서울시 보건소만을 대상으로 하여 보건소의 대표성에 한계가 존재한다. 셋째, 연구기간을 검사 당일 치료 후 1회로 설정한 점이다.

본 연구가 초기 단계이므로 위와 같은 문제점이 있으나 이 연구가 더욱 발전된 의료서비스 개발을 위한 기초연구로서 의의가 있으리라 본다. 향후 본 연구를 바탕으로 국내의료 환경에 부합되는 의료서비스의 다양한 연구를 기대하는 바이다.

## V. 결 론

한방병원과 보건소를 방문한 277명 대상으로 의료서비스 인식도, 의료서비스 품질지수, 의료

행복 지수에 대한 설문을 실시하고 이를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 의료서비스인식도는 한방병원집단이 보건소 집단보다 통계적으로 유의하게 높았다.

2. 의료 서비스품질 지수부분에서도 보건소 집단보다 한방병원집단이 통계적으로 만족도 수준에서 높았다.

3. 의료행복 지수 또한 한방병원집단이 보건소 집단보다 만족도 수준에서 통계적으로 높았다.

### 참고문헌

1. 박재산, 병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원재이용 시간의 인과관계분석, 병원경영학회지, 7(4), pp.123-151, 2002.
2. 통계청, 2012년 가계금융 복지조사 결과, 2012.
3. 권민택·김혜경, 의료서비스 정보처리에 대한 희망의 역할에 관한 연구, 산업경제연구, 21(4), pp.1653-1680, 2008.
4. 보건복지부. 우리나라 부처별 공공의료기관 현황. 2003
5. 보건복지부. 우리나라 보건소, 보건지소, 보건진료소 현황. 2004
6. 김성순. 공공보건의료 인프라 확충방안. 제 215회 정기국회 국정감사 정책제안서. 2000.10.
7. 조은주, 한의원과 의원을 이용하는 환자의 의료이용행태 비교분석, 고신대학교 대학원 석사학위논문, p.3, 2000.
8. 이상일. 병원의래방문환자의 만족도 평가 및 관련요인에 대한 연구/ 예방의학회지. 1994 :27(2):366-376
9. 이기춘과 조희경. 의료서비스에 대한 소비자 불만족, 불만호소행동 및 재 구매 의도. 소비자학연구. 1997:87-108.
10. 유필화와 백수경. 의료서비스에서 긍정적인 속성 수준과 부정적인 속성수준이 고객 만족과 애호도에 미치는 비대칭적인 영향. 한국경영학회 동계 학술연구발표회 논문집.2002:587-609
11. 김양균외 5명. 치과 병, 의원의 의료서비스 품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 병원경영학회지 2003:8(3):49-71
12. 이경우. 의료서비스의 인식차이와 만족이 재방문에 미치는 영향에 관한 연구. 병원경영학회지. 2003:8(3):143-160
13. 조철호, 강병서, 김양균, 정영화, 환자만족과 성과에 영향을 미치는 의료서비스 품질 결정요인에 관한 연구, 고객만족경영연구, 제8권, 1호, pp.115-127. 2006.
14. 송균석, 의료서비스 품질을 평가하기 위한 척도개발에 대한 연구, 상품학연구, 제29권, 2003, pp.165-191.
15. 설상철, 김수배, 의료서비스 품질, 재이용 의도, 구전효과 사이의 인과관계 모형, 대 한경영학회지, 제45권, pp.1485-1512. 2004.
16. Bopp, K. D., How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters : A Marketing Perspective, Journal of Healthcare Marketing, 101, pp.6-16. 1990.
17. 김미녀, 정기한, 오재신, 의료서비스에서 환자만족의 선. 후행변수의 구조적 관계, 산업경제연구, 제22권, 6호, pp.2955-2984. 2009.
18. 남승규, 우훈식, 조충식, 김영일. 의료서비스 인식에 대한 척도개발 및 타당화. 대전대학교 사회과학연구소. 2012 ; 31(1) ; 93-107.
19. 장미화, 외부환경변화에 대처하기 위한 병원서비스 향상 방안 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, p.6. 1999.
20. 신현희, 서비스 실패 시 고객의 참여수준이

- 관계단절에 미치는 영향에 관한 연구; 의료 서비스 중심으로, 한양대학교대학원 박사 논문, 2008.
21. 조수미, 환자들의 질병특성별 대학병원에 대한 기대수준, 한양대학교 공공정책대학원 석사 학위논문, p.7. 2010.
  22. 강기두, 의료서비스 마케팅에 관한 연구, 중앙대학교 석사학위논문, pp.54-56, 1991.
  23. 이유재, 서비스마케팅; 3판, 서울:학연사, pp.12-13, 2004.
  24. 한한수, 미국 품질경영제도의 발전사한국 경영사학회 학술저널 Vol.16 No.2, pp.59-82. 2001.
  25. 안영면, 서비스 측정 모형에 관한 연구, 동아대학교 경영대학 경영연구, 제13호, pp.43-62, 1999.
  26. Grönroos C., A Service Quality Model and its Marketing Implications, European Journal of Marketing, 184, pp.36-44, 1984.
  27. 조영신, 한방의료서비스 품질이 환자만족 및 재이용 의도에 미치는 영향, 동국대학교 경영 대학원 석사학위논문, p.14. 2004.
  28. 전주섭, 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구, 동신대학교 대학원 박사학위논문. pp.45-46, 2010.
  29. 이용재, 노인 전문병원의 의료서비스 품질이 고객만족과 재 이용의도에 미치는 영향, 공주대학교 경영행정대학원 석사학위논문. pp.34-35, 2009.
  30. Ware, J E, and W. Snyder., Dimensions of patients attitudes Regarding doctors and medical cares service, medicare 88, pp.62-82, 1975.
  31. Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A., The behavioral consequences of service quality, Journal of Marketing, 602, pp.31-46. 1996.
  32. 박재산, 보건소 이용자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인, 보건교육건강증진 학회지, 제22권, 제1호(2005.3), pp.147-160

부록(자료수집에 사용한 지수)

1. 설문지

1) 의료서비스 인식 설문지

Table 27. Medical Trust Scale

		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
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 기술을 받도록 권유하였다.	1	2	3	4	5
033	쓸데없이 많은 것을 하도록 한다는 느낌이 든다.	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
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 진료시 세척 및 소독을 철저히 한다.	1	2	3	4	5
069	의료진은 위생관념이 철저하다.	1	2	3	4	5

2) 의료서비스 품질 설문지

Table 28. Service Quality Scale

		전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	많이 그렇다	매우 그렇다
1	병원 건물의 외형과 디자인이 뛰어나다.	1	2	3	4	5
2	병원의 의료장비가 최신식이다.	1	2	3	4	5
3	병원의 주차시설이 넉넉하다.	1	2	3	4	5
4	병원의 내부시설이 편리하게 설계되었다.	1	2	3	4	5



5	병원 의료진과 직원들의 용모가 깔끔하다.	1	2	3	4	5
6	예약시간을 준수한다.	1	2	3	4	5
7	환자들의 의료문제에 진지한 관심을 갖는다.	1	2	3	4	5
8	처음부터 정확한 진료서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
9	진료 정보를 정확하게 기록하고 보관한다.	1	2	3	4	5
10	진단과 치료에 믿음이 간다.	1	2	3	4	5
11	진료과정을 정확하게 공지한다.	1	2	3	4	5
12	의료서비스를 신속하게 제공한다.	1	2	3	4	5
13	환자들의 요구에 대한 처리가 신속하다.	1	2	3	4	5
14	의료진과 직원들이 자발적으로 도움을 준다.	1	2	3	4	5
15	의료진의 진료능력을 믿는다.	1	2	3	4	5
16	심리적으로 편안한 진료를 한다.	1	2	3	4	5
17	의료진과 직원들이 친절하다.	1	2	3	4	5
18	의료진은 의료서비스에 관한 지식을 많이 보유하고 있다.	1	2	3	4	5
19	의료진은 환자의 회복에 진지한 관심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
20	의료진은 환자의 요구를 충분히 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
21	의료진은 환자들과 편안하게 대화를 나누고 있다.	1	2	3	4	5
22	의료진은 환자들에게 개별적인 관심을 갖고 있다.	1	2	3	4	5

3) 의료행복 설문지

Table 29. Medical Happiness Index Scale

		전혀 그렇지 않다 10%	20%	30%	40 %	50%	60%	70%	80 %	90 %	매우 그렇 다 100%
1	치료를 통해서 경과가 호전되었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	필요한 진료를 제대로 받을 수 있었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	진료가 내 상태를 충분히 고려해서 이루어졌다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	진료시에 내 증상 을 잘 설명해주었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	특별한 치료를 받을 수 있었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	다양한 의료서비스가 갖추어져 있었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	내 취향에 맞는 의료진을 선택할 수 있었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	예상한 것보다 적은 비용을 들었다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	의료 절차가 간결하고 명료하였다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	진료 대기 시간이 즐거웠다.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. 의료서비스 인식의 하위요인 설문결과(23문항)

Table 30. 병원유형과 성별에 따른 담당의사의 전문지식

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.26	0.79	4.38	0.65	4.33	0.71
보건소	3.05	0.77	3.19	0.83	3.13	0.81
전체	3.45	0.96	3.63	0.96	3.56	0.96

Table 31. 병원유형과 성별에 따른 담당의사의 전문기술

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.43	0.67	4.52	0.55	4.49	0.59
보건소	3.16	0.87	3.39	0.78	3.30	0.82
전체	3.58	1.00	3.81	0.89	3.72	0.94

Table 32. 병원유형과 성별에 따른 담당의사의 소통능력

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.31	0.82	4.64	0.52	4.52	0.66
보건소	2.91	0.93	3.14	0.92	3.05	0.93
전체	3.37	1.11	3.69	1.08	3.57	1.10

Table 33. 병원유형과 성별에 따른 담당의사의 설득능력

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.19	0.91	4.45	0.63	4.36	0.75
보건소	2.87	0.97	3.20	0.87	3.06	0.92
전체	3.31	1.13	3.66	0.99	3.52	1.06

Table 34. 병원유형과 성별에 따른 담당의사의 공감능력

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.34	0.80	4.49	0.61	4.43	0.69
보건소	2.61	1.01	2.98	0.94	2.83	0.98
전체	3.18	1.25	3.53	1.10	3.40	1.17

Table 35. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 명성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.37	0.71	4.59	0.61	4.51	0.65
보건소	3.33	0.76	3.32	0.91	3.32	0.85
전체	3.67	0.89	3.79	1.02	3.74	0.97

Table 36. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 신속성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.26	0.84	4.37	0.73	4.33	0.77
보건소	2.99	0.80	3.16	0.93	3.09	0.88
체	3.41	1.01	3.60	1.04	3.53	1.03

Table 37. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 체계성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.21	0.78	4.27	0.69	4.25	0.72
보건소	2.95	0.84	3.18	0.90	3.09	0.88
전체	3.36	1.01	3.58	0.98	3.49	1.00

Table 38. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 친절성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.58	0.50	4.61	0.63	4.60	0.58
보건소	3.32	0.85	3.34	0.96	3.34	0.92
전체	3.74	0.96	3.81	1.05	3.78	1.01

Table 39. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 인간미

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.56	0.62	4.56	0.62	4.56	0.62
보건소	3.11	0.89	3.27	0.98	3.20	0.95
전체	3.59	1.06	3.74	1.07	3.68	1.06

Table 40. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 상업성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	1.50	0.89	1.25	0.61	1.34	0.73
보건소	2.26	0.97	2.24	0.96	2.25	0.96
전체	2.01	1.00	1.88	0.97	1.93	0.99

Table 41. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 실수

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	1.41	0.76	1.31	0.60	1.34	0.66
보건소	2.01	0.79	2.11	0.79	2.07	0.79
전체	1.81	0.83	1.81	0.82	1.81	0.82

Table 42. 병원유형과 성별에 따른 진료과정의 체계성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.09	0.83	4.27	0.76	4.20	0.79
보건소	3.11	0.75	3.30	0.82	3.22	0.80
전체	3.43	0.90	3.66	0.92	3.57	0.92

Table 43. 병원유형과 성별에 따른 진료과정의 적합성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.12	0.91	4.16	0.73	4.15	0.79
보건소	2.97	0.64	3.13	0.79	3.06	0.74
전체	3.35	0.91	3.51	0.92	3.45	0.92

Table 44. 병원유형과 성별에 따른 진료과정의 신속성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.19	0.94	4.05	0.84	4.11	0.88
보건소	2.82	0.58	3.01	0.83	2.93	0.74
전체	3.27	0.97	3.40	0.98	3.35	0.97

Table 45. 병원유형과 성별에 따른 진료과정의 간명성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.19	0.89	4.35	0.69	4.29	0.77
보건소	2.92	0.69	3.22	0.86	3.10	0.81
전체	3.34	0.96	3.64	0.97	3.52	0.98

Table 46. 병원유형과 성별에 따른 의료시설의 적절성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	2.55	0.41	2.72	0.58	2.66	0.53
보건소	2.84	0.53	2.82	0.61	2.83	0.58
전체	2.75	0.51	2.78	0.60	2.77	0.57

Table 47. 병원유형과 성별에 따른 의료시설의 최신성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	3.93	0.85	3.81	0.73	3.86	0.78
보건소	2.91	0.70	3.11	0.88	3.03	0.82
전체	3.25	0.89	3.37	0.89	3.32	0.89

Table 48. 병원유형과 성별에 따른 의료시설의 위생성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.06	0.71	4.11	0.75	4.09	0.73
보건소	3.18	0.86	3.27	0.83	3.23	0.84
전체	3.47	0.90	3.58	0.89	3.54	0.90

Table 49. 병원유형과 성별에 따른 의료시설의 청결성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.32	0.61	4.29	0.71	4.30	0.67
보건소	3.26	0.85	3.30	0.87	3.28	0.86
전체	3.61	0.93	3.67	0.94	3.64	0.94

Table 50. 병원유형과 성별에 따른 병원명성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.10	0.80	4.28	0.75	4.21	0.77
보건소	3.02	0.78	3.22	0.93	3.14	0.87
전체	3.38	0.93	3.61	1.01	3.52	0.98

Table 51. 병원유형과 성별에 따른 병원이미지

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.05	0.75	4.24	0.71	4.17	0.73
보건소	2.95	0.79	3.08	0.90	3.03	0.86
전체	3.31	0.93	3.51	1.00	3.43	0.98

Table 52. 병원유형과 성별에 따른 의료진의 위생성

	남자		여자		전체	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
한방병원	4.19	0.69	4.33	0.74	4.28	0.72
보건소	3.61	0.98	3.35	0.98	3.46	0.98
전체	3.80	0.93	3.71	1.01	3.75	0.98