

전문병원인지에 따른 병원 선택요인과 만족도·재이용 의사 및 추천 의사에 관한 연구 : 관절전문병원 입원환자를 대상으로

이지영¹, 박영희^{2*}

¹부산 본 병원, ²부산가톨릭대학교 병원경영학과

Hospital Selection Factors and Satisfaction, Intention to Revisit and Recommend by Recognition of Specialized Hospital : Based on Joint Specialized Hospital Inpatients

Ji-Young Lee¹, Young-Hee Park^{2}*

¹Bon Hospital of Busan, ²Department of HCM Catholic University of Pusan

<Abstract>

Objectives: This study was performed to investigate selection factors for specialized hospital and to find out the impact of hospital selection factors on satisfaction, revisiting invention and recommendations. **Methods:** A survey was performed with 398 inpatients of 4 specialized joint hospital in Busan. Data were collected from August to October 2016 with questionnaires and analyzed using SPSS 24.0. **Results:** First, inpatients know that it was a specialized hospital were highly satisfied and willing to revisit and recommend. Second, in hospital satisfaction, influence size was shown in order of specialty factors, service quality factors, physical factors, and accessibility factors. Third, the intention to revisit hospitals was higher in the awareness of a specialized hospital and high satisfied inpatients, and recommendation intend were affected by the higher revisitation intention, the high satisfaction level, and the high professionalism level. **Conclusions:** All the hospital selection 4 factors for joint specialized hospitals affects satisfaction level which is linked to revisit and recommend. Specialized Hospitals will have to strengthen qualitative management of hospital selection factors to enhance patient satisfaction.

Key Words : Joint Specialized Hospitals, Hospital Selection Factors, Satisfaction Level, Intention to Revisit and Recommend

‡ Corresponding author : Young-Hee Park(yhpark@cup.ac.kr), Department of Health Care Management, Catholic University of Pusan

• Received : Apr 25, 2019

• Revised : Jun 13, 2019

• Accepted : Jun 20, 2019

I. 서론

국민 생활수준의 전반적인 향상과 함께 인터넷 검색 등을 통한 의료에 대한 지식수준의 향상으로 양질의 의료서비스 수요가 증가함에 따라 대형병원으로의 환자 쏠림현상은 심화되고 있다. 한편 의료기술의 발달로 의원과 중소병원의 역할이 모호해져 중소병원의 진료 기반이 위축되고 있으며, 주변 의료기관과의 경쟁, 저수가 등으로 중소병원의 어려움이 가중되고 있는 실정이다. 이에 의원과 병원, 대형병원 간의 역할분담을 통하여 적절한 비용으로 양질의 의료서비스를 효율적으로 제공하기 위한 의료기관간의 역할과 기능 재정립이 지속적으로 요구되어 왔다. 정부는 이러한 국민의 요구에 부응할 수 있도록 왜곡된 의료전달 체계를 개선하고 의료서비스의 질을 향상시키고 전문화와 특성화된 경쟁력 있는 중소병원을 발굴하고 활성화하기 위해 전문병원을 지정 운영하게 되었다[1].

보건복지부는 2005년 전문병원 시범사업과 2010년 의료법 개정을 통해 2011년 '전문병원 지정 및 평가 등에 관한 규칙'을 제정·공포하여 특정질환, 특정 진료과목에 전문화된 의료서비스를 제공하는 병원급 의료기관에 한하여 99개 전문병원을 지정하여 2014년까지 제1기 전문병원제도를 운영한바 있으며, 2015년에는 제2기 전문병원을 111개로 확대 지정하여 운영하고 있다[2]. 전문병원은 전문성의 효율을 높임으로써 의료자원의 활용도를 제고하고, 숙달된 고난이도의 전문치료기술을 전문치료 욕구에 기여하도록 접근성을 높일 수 있는 병원이라고 할 수 있다. 전문병원은 일정 수준의 인적자원과 진료실적을 갖춘 병원이고 진료 및 시설에 관한 의료기관 인증을 받도록 함으로써 의료서비스 품질 향상과 환자의 안전에 관한 기준도 충족하도록 요구하고 있다. 전문병원은 중소병원들을 대상으로 정해진 제도이므로, 대형병원 위주의 의료서비스 공급체계를 개선하여 중소병원의 경영난

해소와 중소 의료서비스 조직의 경쟁력 향상에 목적이 있다[3].

국민건강보험에 따르면 관절염으로 병원을 찾은 환자가 2011년 408만명에서 2015년 449만명으로 5년간 10%가 증가한 것으로 나타났고, 65세 이상 퇴행성 관절염 환자는 2011년 163만명에서 2015년 173만명으로 약 6% 늘었지만, 40~64세 환자는 같은 기간 160만명에서 210만명으로 33% 급증했으며, 이에 관절 환자를 진료하는 정형외과 진료 병원도 급격히 증가하고 있는 추세이다[4]. 관절전문 병원은 전문병원 1기에 10개 기관에서 2기에는 18개 기관으로 확대 지정되어, 전체 전문병원의 16%를 차지하고 있다. 대형병원과 중소병원의 사이에서 경쟁이 더욱 치열해지고 있는 상황에서 전문병원은 특성화와 전문성으로 환자들의 접근성과 만족도를 높이도록 노력해 나가야 할 것이다.

보건복지부에서 지정하는 전문병원 제도는 한국 의료계의 불균형을 바로잡는데 있어서 긍정적인 효과를 나타낼 것으로 기대 된다. 그러나 의료소비자들이 전문병원에 기대하는 사항은 무엇이고, 전문병원의 선택요인, 전문병원 이용 후 만족도에 대한 실증적 연구가 부족함으로 인해, 전문병원이 중점을 두고 운영해야 하는 환자만족 전략을 수립하는데 제약이 있다. 전문병원들은 경쟁력 확보와 적절한 환자관리 전략수립을 위해 의료이용자들의 세분화된 다양한 욕구와 선택요인 등을 정확하게 파악하여, 이용자 중심의 의료 서비스를 제공하는 것이 매우 중요한 과제임을 인식해야 한다. 이에 의료기관은 고객이 의료기관을 이용하기 전 중요시 생각하는 선택 속성을 파악하고, 그 중요도에 맞는 만족도를 높이기 위한 방안을 마련하고 양질의 의료서비스를 제공함으로써 최고의 만족도를 통하여 고객 이탈을 최소화하고 궁극적으로는 경쟁우위를 확보할 수 있을 것이다[5].

이에 본 연구에서는 급변하는 의료시장 환경 속에서 전문병원이 지향할 마케팅 및 경영전략 수립

을 위하여 관절전문병원 입원환자를 대상으로 환자의 특성에 따른 주요 병원 선택요인을 확인하고, 병원 선택요인이 병원 만족도, 재이용 의사, 추천 의사에 미치는 영향을 분석하여, 전문병원 이용 활성화 방안을 마련하고, 전문병원의 의료시장에서의 경쟁력 확보를 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 전문병원 및 전문병원제도 인지여부의 차이를 살펴본다.

둘째, 전문병원 인지, 인구사회학적 특성에 따른 만족도, 재이용 의사, 추천 의사의 차이를 분석한다.

셋째, 관절전문병원 선택요인이 만족도, 재이용 의사, 추천 의사에 미치는 영향을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구는 부산 지역 소재 관절전문병원 4개소의 정형외과 입원환자를 대상으로 2016년 8월부터 3개월간 설문조사를 시행하였다.

자료 수집 도구는 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하였으며, 각 병원 당 115부를 배포하였다. 연구자가 직접 수검자에게 연구 목적 및 필요성을 설명하고 수검자가 작성한 설문지를 수거하는 방식으로 460부 중 398부 회수하여 86.5%의 회수율을 보였다. 설문지의 내용과 연구방법은 연구의 윤리성을 확보하기 위하여 C대학교 IRB 심의위원회(심(심의번호 CUPIRB-2016-019))를 거쳐 연구를 실시하였다.

2. 연구 도구 및 변수의 정의

1) 전문병원

보건 의료체계의 효율성 제고를 위한 사회적 요구, 의료기관의 기능정립 및 병원의 전문화·특성화를 통한 중소병원의 경쟁력 확보를 위해 「의료법」 개정(09.1.30) 으로 전문병원제도의 법적 근거가 마련되었고 시범사업을 거쳐 2011년 11월 전문병원제도가 시행되었으며, 3년마다 재지정 운영되고 있다. 전문병원이란 의료법 제3조의 5의 「전문병원의 지정 및 평가 등에 관한 규칙」에서 정하는 요건을 충족시키는 병원 급 의료기관 중 난이도가 높은 의료행위를 하는 병원으로 2015년 2기에는 111개 의료기관이 전문병원으로 지정되어 운영되고 있다. 제2기 전문병원부터는 의료의 질 평가와 요양급여 적정성 평가, 의료법 제 58조 1항에 따른 의료기관 인증 획득이 필수항목으로 추가되었으며, 지정분야의 재조정 및 지정분야수도 확대 개편되었다. 2016년 2월부터는 전문병원 관리료도 신설되었으며, 지역 및 분야별 전문병원 수, 병원별 특성, 간호인력 확보 수준을 평가하고 있다. 2015년 전문병원 중 관절전문병원은 18개소이고 부산지역에는 4개소가 지정·운영되고 있다[6].

본 연구에서는 부산지역 관절전문병원 4곳에 입원한 환자가 입원한 병원이 관절전문병원임을 인지하고 있는가 여부와 전문병원 제도에 대해 인지하고 있는지 여부를 변수화하여 인지 여부에 따른 인구사회학적 특성과 선택 요인의 차이를 분석하였다. 이는 전문병원 이용자의 특성을 파악하고, 전문병원이 지향할 마케팅 및 환자관리 전략에 기초자료로 활용하기 위함이다.

2) 병원 선택요인

병원 선택요인이란 의료소비자가 병원을 선택할 때 고려하는 속성들에 대한 평가기준을 말한다[7]. 병원 선택 속성은 환자가 의료기관을 선택하는데 있어서 의사결정을 내리는 판단기준이며, 환자 및 보호자들이 만족할 수 있는 양질의 의료서비스를 제공하도록 관리하는 기준이라 할 수 있다[8].

Hwang[9]의 연구에서는 병원 선택요인을 시설과 환경요인, 접근성 요인, 대인서비스 요인, 신뢰성 요인 등 4가지로 구분하였고, Kim[10]의 연구에서는 전문병원의 선택속성을 의료인의 전문성, 의료인의 친절성, 신속성, 진료비, 평판, 접근성, 시설 등 7가지 요인으로 분석하였다. Park[11]의 연구에서는 인적요인, 물리적요인, 효율성요인, 접근성요인, 대외이미지 등 5가지 요인으로 분석하였다. Park[12]의 연구에서는 병원 선택요인을 담당의사, 담당간호사, 내부시설, 평판, 접근성의 5가지 요인으로 분류하였다.

이러한 선행연구[9][10][11][12]를 바탕으로 본 연구에서는 전문병원의 선택요인을 병원 전문성 요인, 서비스품질 요인, 물리적 요인, 접근성 요인 등 4가지로 구분하였다. 병원 선택요인에 대한 탐색적 요인분석 결과와 신뢰도는 <Table 1>과 같았다. 병원 선택요인은 4개의 요인으로 구성되었고, 각 범주별 요인부하값은 0.5이상으로 적절하였으며, 설명된 누적 분산은 69.774%였다.

(1) 전문성 요인

풍부한 임상적 경험을 바탕으로 한 의료진의 전문성과 노하우는 차별화, 집중화 전략 및 경쟁력 확보를 위한 가장 중요한 요인이며, 의료소비자가 가장 많이 고려하는 요인이다. 전문병원은 특화된 전문분야의 의료인력, 환자 진료실적, 필수진료과목, 환자구성비율, 의료질 평가 등의 전문성의 조건을 충족하여야 지정되므로 전문병원 선택요인시 전문성 요인에 대해 별도로 구별하여 분석해 볼 필요가 있다. 본 연구에서 전문성 요인은 Hwang[9]의 연구와 Kim[10]의 연구에서 선정된 전문성 문항을 일부 수정하여 전문분야의 특화된 전문의, 치료기술과 경험, 의학적 전문성 및 의료수준, 최신 의료기술, 실력과 의술의 좋은 평판으로 구성하였다. 병원 선택 시 각 항목을 얼마나 고려했는가에 따라 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매

우 그렇다'(5점)까지 5점 Likert 척도로 구성하고, 5개 문항의 Cronbach's α 는 .908이었다.

(2) 서비스품질 요인

의료서비스품질은 매우 전문적이고 기술적인 것으로서 구조, 과정, 결과, 이 세 가지 요인으로 구성되어있으며, 또한 의료소비자 측면에서도 매우 기능적인 것으로서 환자가 인지하는 것에 바탕을 두고 있으며, 기능적인 질과 관련하여 환자들은 기대했던 것보다 더 좋은 의료서비스를 경험하게 될 경우 의료서비스 품질을 더 높게 평가한다고 하였다[13]. 의료이용자들에 대한 친절은 병원마케팅의 가장 기본이며, 의료는 사람과의 관계에서 이루어지는 인적 서비스로 의사와 간호사 및 직원에 대한 친절과 신뢰에 기인하여 병원을 선택하는 경우가 많다. 현재 병원들은 진료대기시간의 단축, 진료절차의 간편성과 편리성을 위해 노력하고 있으며, 진료비의 적절성은 고객이 지불한 진료비에 비해 제공받은 서비스가 적절하고 만족할 때 진료비 지불에 망설임이 없으므로, 주요 병원 선택요인으로 작용할 수 있다. 선행연구들[11][12]의 인적요인과 서비스 신속 요인 항목 등을 참조하여 서비스 품질 요인은 담당의사의 상세한 설명, 담당의사와 직원의 친절성, 진료대기시간의 적절성, 진료절차의 간편성과 편리성, 진료비의 적절성 등의 5점 척도로 구성하였고, 5문항의 Cronbach's α 는 .865이었다.

(3) 물리적 요인

병원선택의 물리적요인은 의료기기 및 장비, 휴게공간이나 편의시설, 환경의 청결, 주차공간 등을 말한다. 최근 고객의 욕구에 따라 이러한 물리적 요인의 중요성은 점점 높아져 가고 있다. 현대의 기술은 첨단 과학의 발전과 같은 맥락으로 변화하고 있으며, 최신 의료장비는 병원의 의료수준과 홍보에 크게 기여하고 있는 바, 고객의 병원 선택요인

중 의료기기 및 장비의 현대화는 매우 중요한 요소라 하겠다[11]. 본 연구에서는 물리적 요인은 선행연구[11][12]의 항목을 참조하여 의료기기 및 장비의 우수성, 휴게공간 및 편의시설의 편리성, 내부 시설의 편리성, 내부 환경의 쾌적과 청결성, 주차시설의 편리성 등의 5점 척도 문항으로 구성하였고, 5문항의 Cronbach's α 는 .789이었다.

(4) 접근성 요인

서비스 제공자가 고객과 직접 대면을 하면서 서비스를 제공하는 상황에서는 서비스 주체인 병원의 위치가 서비스이용 의사결정에 매우 중요한 역할을 한다. 병원의 위치는 환자의 입장에서 보면 시간과 노력을 소비하게 하는 요소이고 이러한 것들을 넓은 의미에서 보면 서비스 비용에 해당하기 때문에, 가깝고 편리한 위치에 있는 의료기관을 선호하기 마련이다. 이와 같이 의료기관의 위치는 의료이용자들이 치료를 받기 위하여 제공되는 교통수단의 편리성 또는 의료 재이용에 영향을 미칠 수 있으며, 교통이 편리한 위치는 경쟁사회에서 의료기관의 우위를 확보하는 중요한 요인이 된다 [11]. 본 연구에서 접근성 요인은 선행연구의 항목을 참조하여[11][12], 가까운 거리, 교통의 편리성과 접근성, 병원 위치 찾기의 편리성의 5점 척도 문항으로 구성하였고, 3문항의 Cronbach's α 는 .829이었다.

3) 만족도

고객 만족이란 제품이나 서비스를 획득하거나 소비함으로써 유발되는 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대한 고객의 주관적인평가이고, 고객들이 특정 소비경험에 있어서 사전 기대와 지각된 실제 성과 간의 차이의 평가라고 할 수 있다[14].

고객 만족 수준에 따라 고객이 지속적인 관계를 가지고 서비스를 재이용 할 수 있고 이용을 중지하거나 이탈하는 경우가 발생할 수도 있기 때문에

고객만족도를 향상시키려는 노력은 시장점유율이나 수익과 직결되는 핵심적인 경영전략이라고 할 수 있다[15].

본 연구에서는 선행연구의 문항을 참조하여 [11][12], 만족도를 선택요인에 맞추어 전문병원 이용 결정 만족도, 의학적 전문성 및 의료수준 만족도, 투자한 비용(돈, 시간, 노력) 대비 만족도, 서비스품질 만족도, 병원의 시설 및 환경 만족도, 병원의 접근성 만족도를 5점 척도로 측정하였고, 이는 요인분석 결과 1개의 요인으로 분류될 수 있었으며, 설명된 누적 분산은 69.870이었다. 6문항의 Cronbach's α 는 .911로 높았다.

4) 재이용 의사 및 추천 의사

병원에서 고객들의 재이용 의사는 병원의 수익 창출에 직, 간접적인 영향을 미치며 지속적인 이익 및 고정고객을 확보할 수 있어 장기적인 측면으로 접근할 필요가 있다[11]. 소비자의 의사결정과정을 보면 소비자는 상품과 서비스를 이용한 후 형성된 지각된 제품의 성과와 이용 전 기대를 비교 평가하여 만족 또는 불만족을 형성하게 되고 그 결과로 소비자는 그 제품이나 서비스를 다시 이용하려는 재이용 의도를 가지게 되며, 불만족한 소비자는 더 이상 이용하지 않고 다양한 불평행동을 하게 되는 등, 소비자들이 느끼는 만족 또는 불만족은 결정적으로 소비자들의 재이용 의도에 영향을 미친다[16]. 본 연구에서는 선행연구[11][12]의 문항을 사용하여 재이용 의사를 '같은 질병·증상으로 이 병원을 다시 이용하겠다'와 '의료비가 다른 곳 보다 다소 비싸도 계속 이용할 것이다'의 5점 척도로 측정하였고, 2문항의 Cronbach's α 는 .804이었다. 요인분석 결과 1개의 요인으로 추출하였고 설명된 누적 분산은 83.798%였다. 추천 의사는 '이 병원을 주위사람들에게도 추천하고 싶다' 문항으로 측정하였다.

5) 인구사회학적 특성

본 연구대상자의 인구사회학적 특성은 성별, 연령, 학력, 직업, 소득, 민간의료보험 가입유무로 선정하였다. 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상으로 구분하였고, 학력은 중졸이하, 고졸이하, 대

졸이상으로, 직업은 자영업, 봉급생활자, 주부, 무직(학생 포함)으로 분류하였다. 가구 월평균 소득은 200만원 이하, 200~300만원, 300~400만원, 500만원 이상으로 구분하였다.

<Table 1> Factor analysis and reliability of hospital selection factors and satisfaction, intention to revisit

Classification		Factor loading				Cronbach's α
		Factor	Factor	Factor	Factor	
Professionality factors	Have many medical specialists in specialized fields.	.801	.141	0.098	0.046	.908
	Have many therapy techniques and experiences in specialized fields.	.863	.142	0.074	0.047	
	Medical speciality and standards are excellent in specialized fields.	.863	.197	0.072	0.071	
	Have new medical technologies in specialized fields.	.766	.176	0.037	0.183	
	Have a good reputation about professional expertise and standards in medicine.	.768	.361	0.129	0.060	
Hospital Selection Factors	Service quality factors					.865
	Kind explanation of the physician	.528	.502	0.238	0.072	
	Kindness of doctors and hospital staff	.442	.595	0.249	0.177	
	Adequacy of the medical waiting time	.208	.753	0.168	0.222	
	Simplicity and convenience of the medical procedure	.217	.793	0.145	0.268	
Appropriateness of medical care cost	.227	.777	-0.027	0.192		
Physical factors	Excellence of healthcare devices and equipment	0.570	0.165	0.184	0.420	.789
	Convenience of rest space and convenience facilities	0.353	0.447	0.158	0.585	
	Convenience of internal facilities	0.081	0.465	-0.075	0.707	
	Comfort and cleanliness of the internal environment	0.247	0.449	0.126	0.642	
	Convenience of parking facility	-0.004	0.045	0.102	0.725	
Accessibility factors	Close distance	0.093	-0.060	0.821	0.054	.829
	Convenience and accessibility of transportation	0.148	0.180	0.888	0.064	
	Convenient location to find	0.111	0.267	0.836	0.121	
Satisfaction	Satisfaction of specialized hospital decision	0.838				.911
	Satisfaction with medical professionalism and level	0.884				
	Satisfaction compared to the investment cost	0.897				
	Satisfaction with service quality	0.888				
	Satisfaction with facility and environment	0.768				
Satisfaction with transportation and accessibility	0.725					
Intention to revisit	Intention to revisit	.915				.804
	Intention to revisit even if expensive cost	.915				

3. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 24.0을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 전문병원 인지여부 및 전문병원제도 인지 여부에 따른 연구대상자의 인구사회학적 특성의 차이를 알아보기 위하여 χ^2 -test를 실시하였다.

둘째, 전문병원환자의 특성에 따른 병원 선택요인(전문성, 서비스품질, 물리적 환경, 접근성)과 만족도, 재이용 의사, 추천 의사의 평균 차이를 분석하기 위한 t-test, ANOVA, Scheffe 분석을 실시하였다.

셋째, 전문병원 인지와 인구사회학적인 특성 및 병원 선택요인(전문성, 서비스품질, 물리적 환경, 접근성)이 만족도, 재이용 의사, 추천 의사에 미치는 요인을 분석하기 위한 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 전문병원 인지 및 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 남자 215명(54.0%), 여자 183명(46.0%)이었고, 연령대별로는 50대가 109명(27.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 60대 이상이 91명(22.9%)이었다. 학력은 고졸이 179명(45.0%)으로 가장 많았고, 직업은 급여생활자가 141명(35.4%)으로 가장 많았고, 주부와 무직이 각각 94명(23.6%), 자영업이 69명(17.4%)의 빈도를 보였다. 가구 월평균 소득은 300만원~400만 미만이 105명(26.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 200만원~300만 미만 102명(25.6%)이었다. 민간의료보험 가입자는 320명(80.4%), 미가입자는 78명(19.6%)으로 나타났다. 해당 병원이 전문병원으로 지정된 병원임을 알고 병원에 내원한 사람은 286명(71.9%)이었고, 모르는 사람은 112명(28.1%)이었다. 연령대

별로 전문병원 인지에 유의한 차이가 있어, 대체로 연령이 증가함에 따라 전문병원 인지율이 높게 나타났다($p<.01$). 성별, 교육수준, 직업, 소득, 민간의료보험 가입 여부별로는 유의한 차이가 없었다. 전문병원 지정제도에 대해 인지하고 있는 사람은 180명(45.2%)이었고, 비인지는 218명(54.8%)이었다. 성별, 연령, 학력, 직업, 민간의료보험 가입유무별로 유의한 차이가 있어, 여자가, 연령이 높을수록, 중학교 졸업이하에서, 주부, 민간의료보험 비가입자에서 전문병원 제도 인지자의 비율이 높았다<Table 2>.

2. 전문병원 인지 및 인구사회학적 특성에 따른 병원 선택요인

4개의 병원 선택요인 중 전문성 요인의 중요성 평균이 4.30으로 가장 높았고, 다음으로 서비스품질요인 4.05, 물리적 요인 3.87, 접근성 요인 3.85순이었다. 전문병원 지정병원 인지 여부와 전문병원제도 인지 여부에 따라서는 서비스품질 선택요인에 서만 유의한 차이가 있어, 인지자에서 비인지자보다 중요도가 높게 나타났다($p<0.05$). 일반적 특성에 따라 보면 성별로는 4개 선택요인 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 연령별로는 물리적 요인, 접근성 요인에서 유의한 차이를 보였다($p<0.01$). 물리적 요인은 50대에서 4.00으로 가장 높았고 20대, 40대, 60대 이상, 30대 순으로 나타났다. 접근성요인은 50대가 4.06으로 가장 높았고, 40대, 30대, 20대, 60대 이상 순으로 나타났다. 학력에서는 병원 전문성 요인에서 유의한 차이를 보여, 고졸과 대졸이상에서 각각 4.34로 높았고 중졸 이하가 4.13으로 나타났다($p<0.05$). 직업에서는 물리적 요인에서 유의한 차이를 보여, 주부가 4.19로 가장 높게 나타났고, 무직 3.91, 자영업 3.80, 급여생활자가 3.78 순으로 나타났다($p<0.05$). 가구 월소득에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

<Table 2> Sociodemographic characteristics of subjects by recognition of specialized hospital (Unit: person, %)

Variables	Knows a specialized hospital		Knows specialized hospital system		Total	
	Yes	No	Yes	No		
Gender	Male	147(68.4)	68(31.6)	85(39.5)	130(60.5)	215(54.0)
	Female	139(76.0)	44(24.0)	95(51.9)	88(48.1)	183(46.0)
	$\chi^2(p)$	2.812(.117)		6.114(.015)		
Age	20~29	36(60.0)	24(40.0)	13(21.7)	47(78.3)	60(15.1)
	30~39	44(67.7)	21(32.3)	29(44.6)	36(55.4)	65(16.3)
	40~49	48(65.8)	25(34.2)	29(39.7)	44(60.3)	73(18.3)
	50~59	91(83.5)	18(16.5)	59(54.1)	50(45.9)	109(27.4)
	60≤	67(73.6)	24(26.4)	50(54.9)	41(45.1)	91(22.9)
	$\chi^2(p)$	13.504(.009)		21.302(.000)		
Education	Middle school ≥	65(73.0)	24(27.0)	50(56.2)	39(43.8)	89(22.4)
	High school	125(69.8)	54(30.2)	66(36.9)	113(63.1)	179(45.0)
	College ≤	96(73.8)	34(26.2)	64(49.2)	66(50.8)	130(32.6)
	$\chi^2(p)$.678(.712)		10.196(.006)		
Occupation	Self-employment	51(73.9)	18(26.1)	32(46.4)	37(53.6)	69(17.4)
	Salaried person	101(71.6)	40(28.4)	58(41.1)	83(58.9)	141(35.4)
	Housewife	71(75.5)	23(24.5)	54(57.4)	40(42.6)	94(23.6)
	Unemployed	63(67.0)	31(33.0)	36(38.3)	58(61.7)	94(23.6)
	$\chi^2(p)$	1.863(.601)		8.478(.037)		
Monthly income of family (10,000₩)	200>	45(66.2)	23(33.8)	29(42.6)	39(57.4)	68(17.1)
	200~300	68(66.7)	34(33.3)	46(45.1)	56(54.9)	102(25.6)
	300~400	77(73.3)	28(26.7)	48(45.7)	57(54.3)	105(26.4)
	400~500	34(69.4)	15(30.6)	24(49.0)	25(51.0)	49(12.3)
	500≤	62(83.8)	12(16.2)	33(44.6)	41(55.4)	74(18.6)
	$\chi^2(p)$	7.910(.095)		.484(.975)		
Private health insurance	Insured	232(72.5)	88(27.5)	136(42.5)	184(57.5)	320(80.4)
	Uninsured	54(69.2)	24(30.8)	44(56.4)	34(43.6)	78(19.6)
	$\chi^2(p)$.331(.576)		4.899(.031)		
Total		286(71.9)	112(28.1)	180(45.2)	218(54.8)	398(100.0)

민간의료보험 가입 유무에서는 4개 선택요인 모두에서 통계적으로 유의하게 가입자가 미가입자보다 높게 나타났다($p<0.05$, $p<0.01$)<Table 3>.

3. 전문병원 인지 및 인구사회학적 특성에 따른 만족도, 재이용 의사, 추천 의사

만족도 전체 평균은 3.97이었으며, 병원 재이용

의사는 3.75로 나타났으며, 추천 의사는 3.90으로 나타났다.

전문병원 인지, 일반적 특성에 따른 만족도를 살펴보면 전문병원 지정병원 인지 여부, 연령, 직업, 민간의료보험 가입 유무에서 유의한 차이를 보였다($p<0.05$, $p<0.01$). 전문병원 지정병원 인지자의 만족도가 4.01로 비인지자 3.84보다 높았다. 연령별로는 20대가 4.11로 가장 높았고, 다음으로 50

Hospital Selection Factors and Satisfaction, Intention to Revisit and Recommend
by Recognition of Specialized Hospital : Based on Joint Specialized Hospital Inpatients

<Table 3> Hospital selection factors by sociodemographic characteristics and recognition of specialized hospital (M±S.D)

Variables		Professionality factors	Service quality factors	Physical factors	Accessibility factors
Total		4.30±.678	4.05±.657	3.87±.659	3.85±.851
Know whether a specialized hospital	Yes	4.31±.696	4.09±.652	3.91±.658	3.87±.835
	No	4.26±.629	3.94±.660	3.77±.652	3.81±.892
	t(p)	.729(.466)	2.113(.035)	1.837(.067)	.619(.536)
Know specialized hospital system	Yes	4.37±.708	4.13±.398	3.94±.665	3.91±.849
	No	4.24±.648	3.98±.849	3.81±.650	3.80±.851
	t(p)	1.894(.059)	2.174(.030)	1.844(.066)	1.31(.193)
Gender	Male	4.29±.653	4.02±.667	3.82±.676	3.79±.841
	Female	4.30±.707	4.09±.645	3.93±.636	3.93±.858
	t(p)	-.033(.755)	-1.067(.158)	-1.563(.346)	-1.674(.411)
Age	20~29	4.28±.725	4.12±.664	3.98±.635	3.74±.985
	30~39 a	4.23±.620	3.98±.627	3.66±.620	3.79±.747
	40~49	4.35±.586	4.11±.645	3.90±.575	3.84±.824
	50~59 b	4.42±.641	4.09±.609	4.00±.694	4.06±.805
	60≤	4.16±.780	3.95±.732	3.78±.684	3.72±.871
	Scheffe Test	a<b			
	F(p)	2.073(.084)	1.137(.339)	3.562(.007)	2.549(.039)
Education	Middle School ≥	4.13±.825	3.96±.707	3.78±.682	3.79±.937
	High School	4.34±.603	4.10±.656	3.93±.670	3.83±.860
	College ≤	4.34±.650	4.05±.621	3.85±.623	3.92±.776
	F(p)	3.618(.028)	1.329(.266)	1.576(.208)	.727(.484)
Occupation	A salaried person	4.28±.613	3.97±.671	3.78±.680	3.77±.779
	Self-employment	4.35±.626	3.99±.722	3.80±.747	3.90±.825
	Housewife	4.35±.614	4.19±.505	4.19±.585	3.96±.900
	Unemployed	4.22±.848	4.07±.704	3.91±.605	3.83±.919
	F(p)	.781(.505)	2.327(.074)	2.850(.037)	.995(.395)
Monthly income of family (10,000W)	200>	4.26±.808	4.05±.777	3.88±.689	3.82±.992
	200~300	4.29±.624	4.10±.613	3.84±.633	3.74±.834
	300~400	4.37±.614	4.10±.653	3.90±.667	3.82±.805
	400~500	4.33±.644	3.96±.704	3.78±.755	4.16±.736
	500≤	4.22±.731	3.96±.566	3.91±.591	3.86±.842
F(p)	.588(.672)	.902(.463)	.487(.745)	2.147(.074)	
Private health insurance	Insured	4.34±.630	4.11±.622	3.95±.647	3.90±.850
	Uninsured	4.11±.825	3.78±.733	3.55±.612	3.67±.835
	t(p)	-2.668(.008)	-4.027(.000)	-4.858(.000)	-2.102(.036)

대 4.06, 40대 3.96, 60대 이상 3.95, 30대 3.71 순으로 나타났다. 직업에서는 주부가 4.12로 가장 높았고, 무직이 4.06, 자영업과 급역생활자 3.87 순이었다. 민간의료보험 가입유무에서는 가입이 4.02로 미가입 3.75보다 높게 나타났다.

병원 재이용 의사를 살펴본 결과, 전문병원 지정병원 인지, 전문병원제도 인지, 연령, 직업, 민간 의료보험 가입유무에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.05, p<0.01). 전문병원 지정병원 인지가 3.83로 비인지자 3.54보다 높았고, 전문병원제도

인지자가 3.85로 비인지자 3.66보다 높았다. 연령별로는 50대가 3.90으로 가장 높았고, 20대 3.87, 60대 이상 3.71, 40대 3.67, 30대 3.52 순으로 나타났다. 직업에서는 주부가 3.98로 가장 높았고, 무직 3.86, 자영업 3.62, 급여생활자 3.58로 나타났다. 민간의료보험 가입유무에서는 가입이 3.80으로 미가입 3.54보다 높게 나타났다.

병원 추천 의사는 전문병원제도 인지, 연령, 직업에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$, $p < 0.01$). 전문병원제도 인지자는 4.02로 비인지자 3.81보다 높았다. 연령에서는 50대가 4.05로 가장 높았고, 20대 4.02, 60대 이상 3.96, 40대 3.77, 30대 3.63순으로 나타났다.

직업에서는 무직이 4.10으로 가장 높았고, 주부 4.05, 자영업 3.84, 급여생활자 3.70 순으로 나타났다<Table4>.

4. 만족도, 재이용 의사, 추천 의사에 미치는 영향 요인

인구사회학적인 특성과 전문병원 인지 여부, 병원 선택요인이 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중 회귀분석을 시행하였다. 독립변수는 전문병원 인지 여부와 인구사회학적인 특성 중 평균분석에서 유의한 결과를 보였던 연령, 직업, 민간의료보험 가입 여부, 병원 선택요인인 병원 전문성 요인, 서비스품질 요인, 물리적 요인, 접근성 요인으로 선정하였다. 전문병원제도 인지는 전문병원 인지와 중복되는 측면이 있어 독립변수에서 제외하였다. 다중 회귀분석결과 만족도에는 연령과 병원선택 4개 요인 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < .01$), 직업이나 민간의료보험 가입 여부, 전문병원 인지는 유의한 영향을 주고 있지 않았다. 표준화계수는 20대보다 30대가(-.147) 낮았고, 병원 선택요인은 전문성요인(.243), 물리적 요인(.187), 서비스품질 요인(.177), 접근성요인(.124)

순으로 영향력의 크기를 보였다. 독립변수들의 공차한계(tolerance)가 .377-.948로 0.1이상이며, 분산팽창인자(variance inflation factor)가 1.180-2.651로 모두 10보다 낮아 다중공선성의 문제는 없었다.

병원 재이용 의사에 미치는 영향을 분석하기 위하여 연령, 직업, 민간의료보험 가입 여부, 전문병원 인지, 4개 병원 선택요인, 만족도를 독립변수로 다중 회귀분석을 시행하였다. 재이용의사에는 만족도가 영향을 미치는 것으로 예상되어 독립변수로 만족도를 추가하였다. 회귀분석 결과 재이용 의사에는 전문병원 인지와 병원 선택요인 중 접근성 요인, 만족도만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .01$). 영향의 크기는 만족도(.758), 접근성 요인(-.073), 전문병원 인지(.068)순으로 나타났다. 독립변수들의 공차한계(tolerance)가 .376-.941, 분산팽창인자(variance inflation factor)가 1.063-2.661로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다.

추천 의사에 미치는 영향을 분석하기 위하여 연령, 직업, 민간의료보험 가입 여부, 전문병원 인지, 4개 병원 선택요인, 만족도, 재이용 의사를 독립변수로 다중 회귀분석을 시행하였다. 만족도와 재이용 의사가 추천의사에 영향을 미치는 것으로 예상되어 독립변수로 포함시켰다. 분석 결과 추천 의사에는 병원 선택요인 중 전문성 요인과 만족도, 재이용 의사가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .01$). 영향력의 크기는 재이용 의사가 .587로 가장 높았고, 만족도 .268, 병원 전문성 요인 .077 순이었다. 즉 만족도가 높고, 재이용 의사가 높을수록, 병원 전문성 선택요인이 높을수록 타인에게 추천 의사가 높게 나타났다<Table 4>. 독립변수들의 공차한계(tolerance)는 .328-.844, 분산팽창인자(variance inflation factor)가 1.074-3.053로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다<Table 5>.

Hospital Selection Factors and Satisfaction, Intention to Revisit and Recommend
by Recognition of Specialized Hospital : Based on Joint Specialized Hospital Inpatients

<Table 4> Satisfaction, intention to revisit and recommend by recognition of specialized hospital and sociodemographic characteristics (M±S.D)

Variables		Satisfaction	Intention to revisit	Intention to recommend
Total		3.97±.684	3.75±.824	3.90±.877
Know whether a specialized hospital	Yes	4.01±.680	3.83±.813	3.96±.860
	No	3.84±.683	3.54±.820	3.77(910)
	t(p)	2.310(.021)	2.175(.002)	1.917(.056)
Know specialized hospital system	Yes	4.04±.712	3.85±.873	4.02±.894
	No	3.91±.656	3.66±.774	3.81±.853
	t(p)	1.933(.054)	2.328(.020)	2.385(.018)
Gender	Male	3.92±.679	3.69±.821	3.83±.870
	Female	4.02±.688	3.82±.826	3.98±.880
	t(p)	-1.525(.128)	-1.553(.121)	-1.717(.087)
Age	20~29 a	4.11±.627	3.87±.775	4.02±.873
	30~39 b	3.71±.738	3.52±.893	3.63±.911
	40~49	3.96±.648	3.67±.688	3.77±.842
	50~59 c	4.06±.694	3.90±.833	4.05±.854
	60≤	3.95±.661	3.71±.863	3.96±.868
	Scheffe Test	b<a,c		
	F(p)	3.482(.008)	2.764(.027)	3.130(.015)
Education	Middle School≥	3.97±.710	3.83±.769	3.99±.885
	high School	4.00±.673	3.72±.852	3.92±.883
	College≤	3.92±.685	3.73±.826	3.82±.861
	F(p)	.535(.586)	.603(.548)	1.116(.328)
Occupation	Salaried person a	3.87±.776	3.58±.823	3.70±.892
	Self-employment b	3.87±.776	3.62±.948	3.84±.980
	housewife c	4.12±.642	3.98±.758	4.05±.847
	Unemployed d	4.06±.600	3.86±.727	4.10±.734
	Scheffe Test	a<c	a,b<c	a<c, d
F(p)	4.19(.006)	5.755(.001)	5.175(.002)	
Monthly income of family (10,000₩)	200>	3.98±.665	3.74±.789	4.02±.819
	200~300	3.92±.680	3.66±.758	3.80±.856
	300~400	4.00±.593	3.82±.734	3.98±.747
	400~500	4.01±.755	3.72±.973	3.86±.1.041
	500≤	3.94±.787	3.75±.825	3.85±.1.003
	F(p)	.268(.899)	.641(.633)	.906(.460)
Private health insurance	Insured	4.02±.678	3.80±.791	3.93±.857
	Uninsured	3.75±.672	3.54±.926	3.78±.949
	t(p)	3.100(.002)	2.435(.015)	1.349(.178)

<Table 5> The Effect of Hospital Selection Factors on Hospital Satisfaction, Intention to revisit, Intention to recommend

Model	Satisfaction			Intention to revisit			Intention to recommend			
	β	t	P	β	t	P	β	t	P	
Age										
	20~29									
	30~39	-0.147	-2.618	0.009	0.020	0.427	0.669	0.030	0.773	0.440
	40~49	-0.071	-1.233	0.218	-0.017	-0.353	0.724	0.004	0.109	0.914
	50~59	-0.076	-1.177	0.240	0.037	0.699	0.485	0.063	1.425	0.155
	60≤	-0.031	-0.525	0.600	-0.016	-0.332	0.740	0.072	1.791	0.074
Occupation	Self-employment									
	Salaried person	0.028	0.487	0.627	-0.006	-0.138	0.890	-0.056	-1.452	0.147
	housewife	0.096	1.745	0.082	0.072	1.593	0.112	-0.067	-1.779	0.076
	Unemployed	0.098	1.715	0.087	0.055	1.165	0.245	0.022	0.552	0.582
Private health insurance	Uninsured									
	Insured	0.049	1.138	0.256	0.007	0.208	0.835	-0.045	-1.522	0.129
Know specialized hospital	No									
	Yes	0.069	1.691	0.092	0.068	2.036	0.042	-0.037	-1.305	0.193
Professionalism factors		0.243	4.760	0.000	0.032	0.749	0.455	0.077	2.155	0.032
Service quality factors		0.177	2.796	0.005	-0.039	-0.745	0.457	-0.024	-0.548	0.584
Physical factors		0.187	3.267	0.001	0.010	0.204	0.838	0.059	1.505	0.133
Accessibility factors		0.124	2.877	0.004	-0.073	-2.047	0.041	-0.041	-1.369	0.172
Satisfaction					0.758	18.108	0.000	0.268	5.662	0.000
Intention to revisit								0.587	13.826	0.000
Adjusted R ²		.626			.770			.848		
F(p)		5.607(.000)			39.763(.000)			65.346(.000)		

IV. 고찰

연구결과를 보면 현재 이용 병원이 관절전문병원 지정병원인가를 아는 사람이 71.9%, 모르는 사람이 28.1%로 병원이 전문병원인줄을 모르고 이용한 사람의 비율이 어느 정도 존재하였고, 전문병원제도 인지에서는 모르는 사람이 54.8%로 비교적 높아 전문병원제도 자체가 입원 환자들에게 구체적으로 인지되고 있지 않은 것으로 나타났다. 전문병원 시행 초창기의 Im[18]의 연구에서는 현재 이용하는 병원의 전문병원 지정병원에 대한 인지자는 63.1%이었고, 비인지자는 36.9%였으며, 전문병원제도에 대해 알고 있다고 응답한 비율이 42.9%이었고, 모른다는 응답이 57.1%로 본 연구의 인지자의 비율이 높은 편이지만, 4년의 시간 경과로 볼 때는 크게 향상된 것이라 보기 어려워 전문병원제도에 대한 홍보가 계속 필요할 것으로 보인다. 전문병원제도 인지가 연령층, 주부에서 높은 것은 그간 관절질환으로 병원을 자주 이용해 온 경험에 의한 결과라 보이며[4], 더 다양한 잠재적 이용 집단을 대상으로 전문병원으로서의 강점에 대해 보다 구체적인 정보제공이 필요할 것이다. 관절전문병원 입원 환자들 중 전문병원 인지자는 병원 선택요인 중 병원 전문성 요인을 가장 중요하게 여기는 것으로 나타났고, 서비스품질 요인, 물리적 요인, 접근성 요인 순으로 고려하는 것으로 나타났다. 전문병원 비인지자는 전문성 요인, 서비스품질 요인, 접근성 요인, 물리적 요인 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타나 접근성 요인을 물리적 요인보다 상대적으로 중요하게 생각하고 있는 차이가 있었다.

전문병원 인지 여부에 따라서는 전문성 요인, 물리적 요인, 접근성 요인에서는 유의한 차이가 없었고, 서비스품질 선택요인에서 차이가 있어 전문병원 인지자에서 높았다. Lee[17]의 연구에서도 정형외과 전문병원을 선택하는 요인은 '의료진의 실

력과 의술에 대한 신뢰감이 있다'가 가장 높았으며, '의사가 친절하고 설명을 이해하기 쉽게 해준다', '정형외과 질환에 수술 건수가 많다', '병원과의 거리가 가깝고 교통이 편리' 순으로 나타났다. Im[18]의 연구에서도 '의료진의 기술 및 전문성이 뛰어난 것'이 가장 큰 전문병원의 기대 요인이었고, Hwang[9]의 연구에서도 전문병원 선택요인 중 '의사의 실력과 의술의 신뢰감'이 가장 높게 나타나 본 연구 결과와 일치하였다. Kim[19]의 연구에서는 전문병원 충성고객들이 중요하게 생각하는 병원 선택요인은 '병원의 시설과 편의', '의사 및 의료기관에 대한 신뢰', '치료의 신속성'이었다. 안과 의료기관 이용자를 대상으로 한 Lee[20]의 연구에서도 병원 선택요인의 중요도에서 의료진의 경력, 시설 및 장비, 거리·교통의 편리성 순으로 나타나 전문병원에서는 특히 의사의 전문성 요인이 중요함을 알 수 있었다. 종합병원을 대상으로 한 Lee[15]의 연구에서도 병원 선택요인 중 전문성을 가장 중요시 여기는 것으로 나타났으며, 종합병원 이용자를 대상으로 한 Park[11]의 연구에서는 대외 이미지, 접근성요인, 인적요인 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

인구사회학적 특성으로 선택요인을 살펴보면 성별로는 차이가 없었고, 연령별로는 50대에서 물리적 요인, 접근성요인을 높게 고려하고 있었고, 학력별로는 고졸과 대졸이상에서는 병원 전문성 요인을 더 많이 고려하는 것으로 나타났으며, 주부가 물리적 요인을 더 많이 고려하였다. 또한 민간의료보험 가입자는 4개 선택요인 모두에서 미가입자보다 높은 고려를 하는 것으로 나타났다. 연령대 중 50대, 직업은 주부와 무직자, 민간의료보험 가입자에서 병원 만족도, 재이용 의사가 높게 나타나 의료 이용 빈도가 높은 계층의 긍정적 환류를 기대할 수 있었다. 종합병원 대상 Park[11]의 연구에서도 60대 이상과 50대가 재이용 의도가 높게 나타나 본 연구 결과와 일부 일치하였다.

물리적 요인, 병원 전문성 요인, 서비스품질 요인, 접근성 요인 등 4가지 병원 선택요인이 병원 만족도와 재이용 의사 및 추천 의사에 미치는 영향을 알아본 결과, 병원 만족도에서는 전문성요인(.243), 물리적 요인(.187), 서비스품질 요인(.177), 접근성요인(.124) 순으로 영향력의 크기를 보여, 전문병원에서는 전문성 요인이 만족도에 가장 큰 영향을 주고 있는 것을 확인하였다. 이는 병원 선택요인 중 전문성, 친절성, 신속성, 편리성 요인이 만족도에 영향을 미친다는 Lee[15]의 연구결과와 인적서비스, 의료서비스의 질이 환자 만족도에 영향을 미친다는 Kim[21]의 연구결과와 일치하였다. 일반적으로 많은 환자 만족도 연구에서 의료서비스 수준이 환자의 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것을 확인 할 수 있었다[11][14][22].

전문병원 재이용 의사는 병원 선택요인과는 직접적 관련이 없었고, 만족도가 높을수록 재이용 의사가 높았다. 이는 여러 연구에서 병원만족도가 병원 재이용 의사에 영향을 주고 있는 일반적인 결과와 일치하였다[11][14][16]. Park[12]의 연구에서도 병원 선택요인이 충성도에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났고, 병원 선택요인 중 접근성, 인적요소, 내부시설, 병원의 평판은 고객만족을 통해 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

병원 추천 의사는 재이용 의사가 높을수록, 만족도가 높을수록, 병원 전문성 선택요인이 높을수록 높게 나타났다. So[3]의 연구에서도 고객만족 변수는 추천의도에 효과가 큰 것으로 나타나, 경험에 의한 고객만족은 다른 사람에게 바로 추천할 수 있도록 작용하는 것으로 보인다.

전문병원 지정병원 인지자와 전문병원제도 인지자의 만족도와 재이용 의사가 높았고, 전문병원제도 인지자는 추천 의사가 높게 나타나, 병원에 대한 충성심이 높은 경향을 보이고 있으므로 제도에 대한 홍보와 그로 인한 고객 확보는 병원 만족도와 충성 고객 확보에 도움이 될 것이다.

Hwang[9]의 연구에서도 일반병원보다 전문병원을 방문하는 경우 병원 선택 전 정보 탐색 노력을 더 많이 하는 것으로 나타나 병원의 환자들에 대한 전문병원 정보제공이 매우 유용할 것으로 사료된다.

본 연구는 관절전문병원에 실제 입원중인 환자를 대상으로 전문병원 인지, 병원 선택요인, 만족도, 재이용 의사, 추천 의사의 관계를 실증적 분석을 통해 검증하였다는 점에서 의의가 있다고 하겠다. 본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 부산 소재 관절전문병원 4곳의 입원환자만을 대상으로 하였기에 이를 전문병원 전체를 대상으로 하여 일반화시키기에는 제한점이 있으며, 향후 관절전문병원과 타 전문병원과의 비교 및 전국 지역을 고려한 다양한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다. 둘째, 본 연구는 설문지 구성상 일반 병원 선택요인에 대한 연구에서 사용한 설문지 내용을 인용하여 재구성한 것으로 관절전문병원만의 병원 선택요인과 만족도 요인을 충분히 고려하지 못한 점이 있다. 셋째, 본 연구는 2016년 제2기 관절전문병원을 대상으로 했기 때문에 현재의 3기 전문병원 제도운영 시점과는 차이가 있을 수 있다.

V. 결론

본 연구는 관절전문병원 입원환자를 대상으로 환자의 특성에 따른 주요 병원 선택요인을 분석하고 병원 선택요인이 만족도, 재이용 의사, 추천 의사에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

연구 결과 관절전문병원 입원 환자의 병원 선택요인은 전문성 요인, 서비스품질 요인, 물리적 요인, 접근성 요인 순으로 나타났고, 4가지 선택요인 모두는 만족도에 영향을 주고, 만족도는 재이용 의사와 추천 의사로 연결되므로 병원들은 환자 만족도 제고를 위해 병원 선택요인에 대한 질적 관리를 강화해 나가야 할 것이다. 특히 병원 선택요인

중 병원 전문성 요인의 중요성이 가장 높았고, 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있고, 추천 의사에도 영향을 주고 있어, 전문성 요인을 핵심 역량으로 계속적으로 관리해야 하는 것이 확인되었다.

전문병원 인지자는 병원 만족도와 재이용 의사가 더 높게 나타났고, 전문병원제도 인지자도 병원 재이용 의사와 추천 의사가 높게 나타나고 있어, 전문병원제도에 대한 정확한 정보제공의 필요성이 더 크게 나타난다. 전문병원과 전문병원제도에 대한 분명한 인식이 없는 환자를 포함하여 의료소비자들의 전문병원 선택 의사결정을 위한 효과적 정보제공 등으로 촉진 활동을 시행하여 신규환자의 유입과 안정적인 충성 고객을 확보해 나가야 할 것으로 사료된다.

특히 고령화 시대에 관절질환 유병률의 증가로 정형외과 중심병원이 늘어나는 현황에서 관절전문병원은 대형 종합병원과 일반 정형외과 중심 병원 사이에서 전문병원으로서의 전문성 역량을 강화해 나가며 고유의 존재가치를 입증해야 한다. 본 연구에서 확인된 의료소비자가 원하는 병원 선택요인 4가지 모두에 대한 철저한 질 관리를 수행해서 전문병원을 선택한 고객의 기대에 부응해야 할 것이다. 나아가 관절전문병원만의 특화된 전문성 즉, 슬관절, 고관절, 견관절, 손목관절 등 관련분야의 최적화된 전문의를 포진하여 체계적이고, 심층적인 치료로 관절 전문 의료서비스를 실현해야 하겠다. 또한, 관절질환에 대한 난이도 높은 최신 의료기술과 의료기기의 도입, 쾌적한 병원 환경 조성으로 차별화 전략을 세워, 수준 높은 의료서비스의 제공으로 의료소비자들에게 관절전문병원 인지도를 향상시켜 나가며, 바람직한 전문병원 브랜드 이미지 구축을 통해서 관절전문병원 자체의 신뢰도를 높여가야 할 것이다.

REFERENCES

1. Korea Hospital Management Institute(2006), A Study on the Introduction of Specialized Hospital System, pp.3-30.
2. M. K. Kim, S. C. Kim, I. S. Cho(2016), A Study on the Factors of the Special Hospital Designation System that Affect Financial Performance: Comparison Before and After the Implementation of the Specialty Hospital System, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.10(1);13-26.
3. K. S. So(2010), The Effects of Special Hospital Competencies on Customer Behavior Intentions - Focusing on the Mediating Effect of Emotional Attachment and Customer Satisfaction and Moderating Effect of Accessibility -, Dept. of Business Administration, Graduate School Konyang University, pp.8-9.
4. Ministry of Health and Welfare(2016), press release,http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=335137&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EA%B4%80%EC%A0%88
5. K. J. Ji, C. M. Park(2013), A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Cerebrovascular Disease Patients through the Quality of Medical Services, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.7(2);53-67.
6. Ministry of Health and Welfare(2015), Guidance on designation and operation of specialized hospitals, pp.3-11.
7. H. S. Lee, H. J. Lee(2012), IPA(Importance Performance Analysis) of Hospital Choice in Internal and External Customers, Korean Journal of Hospital Management, Vol.17(3);83-98.
8. J. B. Ha, S. M. Baik, H. Y. Lee(2016), A study on the Effect of Local General hospital Selection Attributes on Hospital Image and Behavior

- intention, *Health Service Management Review*, Vol.16(4);17-29.
9. S. I. Hwang(2007), A Study on Hospital Choice Factors between Special Hospitals and General Hospitals, Dept. of Public Health Policy Management, The Graduate School of Public Health, Yonsei University, pp.5-43.
 10. S. H. Kim, H. K. Sul(2012), Scale Development and Importance-Performance Analysis of Selection Attributes in Specialized Hospitals : Focused on the Patients of Orthopedics Specialized Hospitals in Busan, *Journal of North-East Asian Cultures*, Vol. 31;657-676.
 11. K. M. Park(2015), The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting Intention in General Hospitals, Department of Public Health Administration, Graduate School of Inje University, pp.48-93.
 12. M. H. Park(2010), Analysis of the Effects of Hospital Selection Factors on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, Graduate School of Chung-Buk University, pp. 12-176.
 13. G. I. Jeon(2013), The Effect of Human and Physical Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Rehabilitation Hospitals, Graduate School of Business Administration, Young-Nam University, pp.15-69.
 14. Y. I. Im(2013), A Study on Impact of Service Quality on Relationships among Customer Satisfaction, Commitment and Loyalty in Medical Services, Dept. of Business Administration, Graduate School of Gachon University, pp.16-20.
 15. K. A. Lee(2006), An Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement, Graduate School of Hospital Management, Gachon Medical School, pp. 19-20.
 16. C. H. Kang(2012), A Study on the Effects of Core Factors of Medical Service Quality on Customers' Intention of Reuse-Focusing on medical institutions located in the area of Busan city and Gyeongsangnam-do province, Department of International Trade Graduate School, Inje University, pp.44-71.
 17. J. C. Lee(2014), Factors determining Inpatient Satisfaction in Orthopedic Specialty Hospitals, Department of Health Policy and Management, Graduate School of Inje University, pp.70-71.
 18. S. M. Im(2013), The recognition of medical consumers about specialized hospital, Graduate School of Catholic University of Pusan, pp.18-25.
 19. B. M. Kim(2018), A Study on factors influencing on selection of specialty hospital among loyal customers, Graduate School of Soonchunhyang University, pp.21-45.
 20. H. J. Lee, J. W. Lee, S. J. Hong(2009), The Study on Selection Factors of Ophthalmic Medical Institute and Habits of Information Searching, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.3(1);43-54.
 21. M. K. Kim(2007), A Study on the Patient's Satisfaction of the Medical Services According to the Choice Attributes of Hospital, Graduate School of Dong-eui University, pp.79-107.
 22. J. S. Lee(2010), Study on the Patients' Satisfaction at Medical Service and Intention of Reuse of Hospital, The Graduate School of Industrial Management, Engineering & Design, Hanyang University, pp.37-39.