

## 한방의료기관의 재방문 및 추천의사에 영향을 미치는 요인

김재우<sup>1)</sup> · 김성호<sup>2)</sup> · 강정규<sup>2)</sup>\*

<sup>1)</sup> 대한한 의사협회 보험정책팀 과장

<sup>2)</sup> 청주대학교 보건행정헬스케어학부 교수

## Factors Affecting the Intention to Revisit and to Recommend to others a Korean Medicine Clinic

Jae-Woo Kim<sup>1)</sup>, Sung-Ho Kim<sup>2)</sup>, Jung-Kyu Kang<sup>2)</sup>\*

<sup>1)</sup> Insurance policy team, The Association of Korean Medicine, Manager

<sup>2)</sup> Division of Health Administration & Healthcare, Cheongju University, Professor

### Abstract

**Objectives :** The purpose of this study is to analyze the association between the satisfaction of Korean Medicine users and their intention to revisit and to recommend to others.

**Methods :** This study conducted frequency analysis, chi-square test, and logistic regression analysis on 1,010 male and female Korean Medicine users aged 19 or higher in the country using data from the 2017 Korean Medicine Utilization and Herbal Medicine Consumption Survey.

**Results :** The results of analyses revealed that the facilities in Korean Medicine clinics, the results of treatment, and the attitude of nurses and medical staff were the significant influencing factors on the intention to revisit and to recommend to others. Other than the above factors, the attitude toward medical treatment of Korean Medicine doctors and the satisfaction with an explanation of the treatment procedures were found to be important influencing factors on the intention to recommend to others.

**Conclusions :** In order to increase the intention to revisit and to recommend to others a Korean Medicine clinics, the top priority lies in both proving high-quality medical services and promoting kind attitudes of medical staff.

---

**Key words :** Korean Medicine user, Satisfaction with medical care, Intention to revisit, Intention to recommend to others

---

---

• 접수 : 2022년 8월 1일    • 수정접수 : 2022년 8월 11일    • 채택 : 2022년 8월 19일

\*교신저자 : 강정규, 충청북도 청주시 대성로 298

전화 : +82-43-229-7995, 전자우편 : ssusi@cju.ac.kr

## I. 서론

오늘날 국민들은 생활수준이 향상되고 건강에 대한 관심이 높아짐에 따라 의료기관에서 보다 나은 의료서비스를 받으려는 욕구가 증가하고 있다<sup>1)</sup>. 이러한 국민들의 변화는 의료기관 간의 경쟁을 더욱 심화시켜 의료기관이 전문화나 대형화하는 등의 생존전략을 취하게 하였을 뿐만 아니라<sup>2,3)</sup>, 양질의 진료서비스와 함께 의료진과 직원의 친절, 시설환경의 편의성 등도 개선하여 질 높은 의료서비스를 제공하려 노력하고 있다<sup>4)</sup>.

따라서 의료기관은 제공하는 의료서비스의 수준을 측정하고 관리할 필요가 있는데, 이중 의료서비스 만족도는 기본적으로 내원하는 환자의 성별, 연령, 교육수준 등 인구학적 특성에 의해 영향을 받는다<sup>5,6)</sup>. 또한 의료서비스 만족도는 의료 이용의 중요한 결정요인으로 작용하게 되는데, 진료 과정에서 질 높은 의료서비스를 제공 받은 환자는 해당 의료기관을 재방문하고, 타인에게 추천할 의사가 높은 것으로 보고되고 있다<sup>7,8,9,10)</sup>.

우리나라는 한방의료와 양방의료의 이원적 보건의료 체계를 갖추고 있어, 환자들은 이중 어떤 의료서비스를 이용할지 선택할 수 있다. 2017년 보건복지부의 「한방의료이용 및 한약소비실태조사」 보고서에 따르면 일반 국민을 대상으로 한 조사에서 73%가 한방의료를 이용한 경험이 있다고 응답하였고, 60세 이상에서는 90% 이상이 한방의료를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다<sup>11)</sup>.

그러나 2020년 기준 요양기관 종별 요양급여비용 점유율에서 한방의료 점유율은 3.4%로 나타나 양방의료 63.2%(의원 19.6%, 병원급 이상 43.6%)와 비교하여 현저히 낮은 점유율을 보이고 있다<sup>12)</sup>. 결국 국민들의 한방의료 이용 경험은 충분하나 여러 이유로 한방의료를 선택하는 비율은 낮다고 할 수 있다. 따라서 한방의료의 이용을 높이고자 하는 한방 의료기관 경영자, 정책입안자에게는 한방의료 이용에 영향을 미치는 요인이 매우 중요한 관심사라 할 수 있다.

그간 한방의료이용 결정요인을 규명하는 연구들이 다수 진행되었는데, 한방의료를 이용하는 환자의 특성이나 의료서비스 만족도 연구, 그리고 의료이용에 영향을 미치는 요인을 분석하는 연구가 대부분이었다<sup>13,14,15,16)</sup>. 그러나 한방의료를 재이용하려는 의사와 타인에게 추천

하고자 하는 의사에 영향을 미치는 요인을 포괄적으로 탐색한 연구는 없었다.

따라서 본 연구에서는 2017년 보건복지부에서 전국 만19세 이상 성인 남녀 중 한방의료 이용자 1,010명을 대상으로 조사한 「한방의료이용 및 한약소비실태조사」의 마이크로데이터를 활용하여 한방의료 이용자들의 한방 의료서비스의 만족요인과 함께 재방문 및 타인 추천의사를 분석하고자 한다. 이를 통해 최적의 한방의료 서비스 제공과 만족도 향상에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구자료 및 대상

본 연구는 2017년 보건복지부에서 전국 만19세 이상 성인 남녀 중 한방의료 이용자 1,010명을 대상으로 조사한 「한방의료이용 및 한약소비실태조사」의 마이크로데이터를 연구 목적에 맞게 분석하였다.

「한방의료이용 및 한약소비실태조사」는 한의약 정책 수립에 필요한 기초자료를 제공하기 위한 목적으로 2008년부터 실시된 국가승인 통계 자료<sup>17)</sup>이다.

### 2. 분석항목

#### 1) 통제변수

본 연구에서는 선행연구에서 의료서비스 만족도의 영향요인으로 나타난 연구 대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 혼인 상태, 교육 수준, 직업 유무, 민간 의료보험 가입 여부)을 통제변수로 선정하였다.

#### 2) 설명변수

본 연구에서 사용된 설명변수는 한방외래진료 서비스에 대한 항목별 만족도로 구성하였다. 7개 항목별 만족도는 ① 한의사의 진료태도(치료 또는 상담 시간, 내용, 친절성 등), ② 간호사, 의료기관종사자의 태도(친절성 등), ③ 한방의료기관의 시설 환경, ④ 치료효과, ⑤ 진료비, ⑥ 진료 대기 시간, ⑦ 한방치료법(침, 뜸, 부항 등)에 대한 설명으로 구성되며, “각 항목별로 일

마나 만족하십니까?”라는 질문에 5점 척도(매우 불만족~매우 만족)로 측정된 값을 만족(매우 만족, 만족), 만족하지 않음(매우 불만족, 불만족, 보통)으로 구분하여 활용하였다.

### 3) 종속변수

본 연구에서 사용된 종속변수는 재방문 의사, 타인에 게 한방의료 추천의사로 선정하였다. 재방문 의사는 “귀하는 향후 의료서비스가 필요한 경우 한방의료를 이용할 의향이 있습니까?”라는 질문에 이분형(없다, 있다)으로 측정된 값을 활용하였으며, 타인에게 한방의료를 이용 추천의사는 “본인 이외의 다른 사람들에게 한방의료를 추천할 의향이 있습니까?”라는 질문에 이분형(없다, 있다)으로 측정된 값을 활용하였다.

## 3. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계 프로그램 SPSS (statistical package for the social science) ver. 18.0을 이용하여 다음과 같은 절차로 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 연구대상자의 인구 사회학적 특성 및 한방의료서비스 항목별 만족도에 따른 재방문 의사, 추천의사의 관계는 교차분석을 이용하여 분석하였다. 마지막으로 재방문 의사, 추천의사에 영향을 미치는 요인은 로지스틱 회귀분석(logistic regression analysis)을 실시하여 분석하였다. 분산팽창지수(VIF, Variance Inflation Factor)를 이용해 설명변수간 다중공선성을 확인하였고, Hosmer-Lemeshow test를 통해 회귀모형의 적합도를 검증하였다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성과 한방의료서비스 만족도, 재방문 및 추천의사

대상자의 63.1%가 여성이었고, 60대 이상이 42.8%로 가장 많았다. 교육수준은 중학교 졸업 37.7%, 초등학교 졸업 이하 27.8%로 높았고, 기혼자가 91.1%, 유직업자 55.1%, 민간의료보험 가입자가 64.0%였다. 한방

외래진료 서비스에 대한 항목별 만족도는 진료비를 제외한 모든 항목에서 80% 이상의 대상자가 만족한다고 응답하였으며, 진료비에 대해 만족한 대상자는 75.3%였다. 재방문 의사가 있다고 응답한 대상자는 95.5%였고, 타인 추천의사가 있다고 응답한 대상자는 85.6%로 나타났다(Table 1).

### 2. 일반적 특성 및 한방의료서비스 만족도에 따른 재방문 의사 및 타인 추천의사 차이

대상자의 일반적 특성 및 한방의료서비스 만족도에 따른 향후 재방문 의사 및 타인 추천의사 차이를 파악하기 위해 교차분석을 실시하였고 그 결과는 <Table 2>, <Table 3>에 제시하였다.

재방문 의사의 경우, 대상자의 일반적 특성 중 교육수준만 재방문 의사와 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 구체적으로 대학교 졸업 이상 대상자가 198명(99.5%), 초등학교 졸업 이하 대상자가 272명(96.8%), 중학교 졸업자가 362명(95.0%), 고등학교 졸업자가 133명(89.3%)으로 교육수준에 따라 한방의료 재방문 의사는 유의한 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 한방의료에 대한 7개 세부 항목별 만족도에 따른 한방의료 재방문 의사 차이는 진료비에 대한 만족도를 제외하고 모두 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 ① 한의사 진료태도에 만족한 대상자가 939명(95.9%), 불만족한 대상자가 26명(83.9%)( $p < 0.05$ ) ② 간호사, 의료기관 종사자 태도에 만족한 대상자가 920명(96.3%), 불만족한 대상자가 45명(81.8%)( $p < 0.001$ ) ③ 한방의료기관 시설 환경에 만족한 대상자가 867명(97.2%), 불만족한 대상자가 98명(83.1%)( $p < 0.001$ ) ④ 치료결과에 만족한 대상자가 912명(96.4%), 불만족한 대상자가 53명(82.8%)( $p < 0.001$ ) ⑤ 진료대기시간에 만족한 대상자가 787명(96.3%), 불만족한 대상자가 178명(92.2%)( $p < 0.001$ ) ⑥ 한방치료법 설명에 대해 만족한 대상자가 879명(96.3%), 불만족한 대상자가 86명 (88.7%)( $p < 0.001$ )으로 한방의료서비스 만족도에 따라 재방문 의사에 유의한 차이가 있었다.

타인 추천의사의 경우, 대상자의 일반적 특성 중 교육수준과 직업유무에서 추천의사와 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 구체적으로 초등학교 졸업자 이하 대상자가 250명(89.0%), 대학교 졸업 이상 대상자가 172명(86.4%), 중학교 졸업 대상자가 326명(85.6%),

Table 1. General Characteristics of subjects, satisfaction with medical services, revisit and intention to recommendation (N=1,010)

Variable		N (%)
Gender	Male	373(36.9)
	Female	637(63.1)
Age(y)	≤30	174(17.2)
	40	179(17.7)
	50	225(22.3)
	60≥	432(42.8)
Education level	Elementary school	281(27.8)
	Middle school	381(37.7)
	High school	149(14.8)
	Above college	199(19.7)
Marital status	Single	90(8.9)
	Married	920(91.1)
Job	Not have	453(44.9)
	Have	557(55.1)
Private health insurance	Not have	364(36.0)
	Have	646(64.0)
Satisfaction 1 (Attitude of Korean Medicine doctors)	Not satisfied	31(3.1)
	Satisfied	979(96.9)
Satisfaction 2 (Attitudes of nurses and medical staff)	Not satisfied	55(5.4)
	Satisfied	955(94.6)
Satisfaction 3 (Facilities in Korean Medicine clinics)	Not satisfied	118(11.7)
	Satisfied	892(88.3)
Satisfaction 4 (Treatment results)	Not satisfied	64(6.3)
	Satisfied	946(93.7)
Satisfaction 5 (Medical expenses)	Not satisfied	249(24.7)
	Satisfied	761(75.3)
Satisfaction 6 (Waiting time for treatment)	Not satisfied	193(19.1)
	Satisfied	817(80.9)
Satisfaction 7 (Explanation of Korean Medicine treatment procedure)	Not satisfied	97(9.6)
	Satisfied	913(90.4)
Intention to revisit	No	45(4.5)
	Yes	965(95.5)
Intention to recommend to others	No	145(14.4)
	Yes	865(85.6)

고등학교 졸업 대상자가 117명(78.5%)으로 교육수준에 따라 타인 추천의사는 유의한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 또한 무직업 대상자가 401명(88.5%), 유직업 대상자 464명(83.3%)으로 직업유무에 따라 타인 추천의사는 유의한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 한방의료에 대한 7개 세부 항목별 만족도에 따른 타인 추천의사 차이는 진료

비에 대한 만족도를 제외하고 모두 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 ① 한의사 진료태도에 만족한 대상자가 853명(87.1%), 불만족한 대상자가 12명(38.7%) ② 간호사, 의료기관 종사자 태도에 만족한 대상자가 833명(87.2%), 불만족한 대상자가 32명(58.2%) ③ 한방의료 기관 시설 환경에 만족한 대상자가 782명(87.7%), 불만

Table 2. Intention for Revisiting Based on General Characteristics and Satisfaction with Medical Services (N=1,010)

Variable		Revisit Intention(N, (%))		χ <sup>2</sup>	p
		Yes	No		
Gender	Male	354(94.9)	19(5.1)	.566	.528
	Female	611(95.9)	26(4.1)		
Age(y)	≤30	163(93.7)	11(6.3)	1,823	.610
	40	172(96.1)	7(3.9)		
	50	215(95.6)	10(4.4)		
	60≥	415(96.1)	17(3.9)		
Education level	Elementary school	272(96.8)	9(3.2)	22,410	.000
	Middle school	362(95.0)	19(5.0)		
	High school	133(89.3)	16(10.7)		
	Above college	198(99.5)	1(.5)		
Marital status	Single	82(91.1)	8(8.9)	4,562	.053
	Married	88,3(96.0)	37(4.0)		
Job	Not have	436(96.2)	17(3.8)	.953	.360
	Have	529(95.0)	28(5.0)		
Private health insurance	Not have	347(95.3)	17(4.7)	.062	.874
	Have	618(95.7)	28(4.3)		
Satisfaction 1 (Attitude of Korean Medicine doctors)	Not satisfied	26(83.9)	5(16.1)	10,238	.010
	Satisfied	939(95.9)	40(4.1)		
Satisfaction 2 (Attitudes of nurses and medical staff)	Not satisfied	45(81.8)	10(18.2)	25,745	.000
	Satisfied	920(96.3)	35(3.7)		
Satisfaction 3 (Facilities in Korean Medicine clinics)	Not satisfied	98(83.1)	20(16.9)	48,992	.000
	Satisfied	867(97.2)	25(2.8)		
Satisfaction 4 (Treatment results)	Not satisfied	53(82.8)	11(17.2)	26,020	.000
	Satisfied	912(96.4)	34(3.6)		
Satisfaction 5 (Medical expenses)	Not satisfied	233(93.6)	16(6.4)	3,014	.083
	Satisfied	732(96.2)	29(3.8)		
Satisfaction 6 (Waiting time for treatment)	Not satisfied	178(92.2)	15(7.8)	6,165	.013
	Satisfied	787(96.3)	30(3.7)		
Satisfaction 7 (Explanation of Korean Medicine treatment procedure)	Not satisfied	86(88.7)	11(11.3)	11,948	.002
	Satisfied	879(96.3)	34(3.7)		

족한 대상자가 83명(70.3%) ④ 치료결과에 만족한 대상자가 828명(87.5%), 불만족한 대상자가 37명(57.8%) ⑤ 진료대기시간에 만족한 대상자가 716명(87.6%), 불만족한 대상자가 149명(77.2%) ⑥ 한방치료법 설명에 대해 만족한 대상자가 804명(88.1%), 불만족한 대상자가 61명(62.9%)으로 한방의료서비스 만족도에 따라 타인 추천의사에 유의한 차이가 있었다(p<0.001).

### 3. 한방의료 재방문 의사 및 타인 추천 의사에 영향을 미치는 요인

대상자의 한방의료 재방문 의사 및 타인 추천의사에 영향을 미치는 관련 요인을 분석하기 위하여 통제변수와 설명변수를 투입하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 로지스틱 회귀분석을 위한 적합성 검정 Hosmer-Lemeshow 검정에서 p값이 0.072(재방문 의사), 0.665

Table 3. Intention to Recommend to others Based on General Characteristics and Satisfaction with Medical Services (N=1,010)

Variable		Revisit Intention(N, (%))		$\chi^2$	p
		Yes	No		
Gender	Male	314(84.2)	59(15.8)	1.027	.353
	Female	551(86.5)	86(13.5)		
Age(y)	≤30	146(83.9)	28(16.1)	2.693	.445
	40	151(84.8)	28(15.6)		
	50	189(84.0)	36(16.0)		
	60≥	379(87.7)	53(12.3)		
Education level	Elementary school	250(89.0)	31(11.0)	8.772	.032
	Middle school	326(85.6)	55(14.4)		
	High school	117(78.5)	32(21.5)		
	Above college	172(86.4)	27(13.6)		
Marital status	Single	72(80.0)	18(20.0)	2.559	.116
	Married	793(86.2)	127(13.8)		
Job	Not have	401(88.5)	52(11.5)	5.531	.019
	Have	464(83.3)	93(16.7)		
Private health insurance	Not have	320(87.9)	44(12.1)	2.382	.135
	Have	545(84.4)	101(15.6)		
Satisfaction 1 (Attitude of Korean Medicine doctors)	Not satisfied	12(38.7)	19(61.3)	57.297	.000
	Satisfied	853(87.1)	126(12.9)		
Satisfaction 2 (Attitudes of nurses and medical staff)	Not satisfied	32(58.2)	23(41.8)	35.678	.000
	Satisfied	833(87.2)	122(12.8)		
Satisfaction 3 (Facilities in Korean Medicine clinics)	Not satisfied	83(70.3)	35(29.7)	25.453	.000
	Satisfied	782(87.7)	110(12.3)		
Satisfaction 4 (Treatment results)	Not satisfied	37(57.8)	27(42.2)	43.046	.000
	Satisfied	828(87.5)	118(12.5)		
Satisfaction 5 (Medical expenses)	Not satisfied	213(85.5)	36(14.5)	.003	.958
	Satisfied	652(85.7)	109(14.3)		
Satisfaction 6 (Waiting time for treatment)	Not satisfied	149(77.2)	44(22.8)	13.828	.000
	Satisfied	716(87.6)	101(12.4)		
Satisfaction 7 (Explanation of Korean Medicine treatment procedure)	Not satisfied	61(62.9)	36(37.1)	45.197	.000
	Satisfied	804(88.1)	109(11.9)		

(타인 추천의사)로 나타나 귀무가설이 채택되어 회귀모형이 자료에 적합한 것으로 나타났으며(재방문 의사:  $X^2=14.395$ ,  $P>0.05$ , 타인 추천의사:  $X^2=5.838$ ,  $P>0.05$ ), 회귀모형의 종속변수에 대한 설명력은 22.3%(재방문 의사), 18.4%(타인 추천의사)로 나타났다. 또한 다중공선성 검사 결과 분산팽창지수(VIF, Variance Inflation Factor)의 값이 10을 넘는 변수가 없어 각

설명변수는 독립임을 확인하였다.

회귀모형에 투입된 설명변수 중 교육수준, 한방의료기관 시설환경, 치료결과, 의료진 간호사 및 의료기관 종사자 태도가 재방문 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 오즈비(odds ratio)를 통해 재방문 의사에 미치는 정도를 분석해보면 대학교 졸업 이상 대상자가 초등학교 졸업 이하 대상자에 비해 12.126배, 한방

Table 4. Factors Affecting the Intention to Revisit

Variable		Odds Ratio(95% CI)
Gender	Male	ref.
	Female	1.108(.549-2.238)
Age(y)	≤30	ref.
	40	.791(.224-2.800)
	50	.668(.189-2.356)
	60≥	.794(.207-3.051)
Education level	Elementary school	ref.
	Middle school	1.080(.382-3.052)
	High school	.443(.136-1.446)
	Above college	12.126(1.223-120.200)*
Marital status	Single	ref.
	Married	3.321(.956-11.529)
Job	Not have	ref.
	Have	.867(.404-1.860)
Private health insurance	Benefit	ref.
	No benefit	1.009(.471-2.159)
Satisfaction 1 (Attitude of Korean Medicine doctors)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	1.140(.265-4.907)
Satisfaction 2 (Attitudes of nurses and medical staff)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	4.736(1.870-11.998)**
Satisfaction 3 (Facilities in Korean Medicine clinics)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	4.607(2.212-9.592)***
Satisfaction 4 (Treatment results)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	2.724(1.026-7.227)*
Satisfaction 5 (Medical expenses)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	.811(.371-1.770)
Satisfaction 6 (Waiting time for treatment)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	.869(.357-2.113)
Satisfaction 7 (Explanation of Korean Medicine treatment procedure)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	1.195(.404-3.536)
Nagelkerke R-square		.223
Hosmer-Lemeshow		$X^2=14.395, P>0.05$

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

의료기관 시설환경에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 4.607배, 치료결과에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 2.724배, 간호사 및 의료기관 종사자 태도에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 4.736배 오즈값이 높은 것으로 나타났다(Table 4).

로지스틱 회귀분석을 통해 타인 추천의사와 유의한 관련성이 있는 변수를 분석한 결과, 한방의료기관 시설

환경, 치료결과, 한방치료법에 대한 설명, 한의사의 진료 태도, 간호사 및 의료기관 종사자 태도가 유의성 있는 변수로 나타났다. 오즈비(odds ratio)를 통해 추천의사에 미치는 정도를 분석해보면 한방의료기관 시설환경에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 1.905배, 치료결과에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 3.252배, 한방치료법 설명에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 2.970배, 한의사 진료태도에

Table 5. Factors Affecting the Intention to Recommend to others

Variable		Odds Ratio(95% CI)
Gender	Male	ref.
	Female	1.054(.692-1.607)
Age(y)	≤30	ref.
	40	.657(.317-1.364)
	50	.485(.228-1.030)
	60≥	.582(.254-1.336)
Education level	Elementary school	ref.
	Middle school	1.270(.686-2.353)
	High school	.621(.290-1.330)
	Above college	1.048(.474-2.317)
Marital status	Single	ref.
	Married	2.038(.933-4.452)
Job	Not have	ref.
	Have	.767(.483-1.217)
Private health insurance	Benefit	ref.
	No benefit	1.905(1.113-3.260)
Satisfaction 1 (Attitude of Korean Medicine doctors)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	4.859(1.890-12.495)**
Satisfaction 2 (Attitudes of nurses and medical staff)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	3.437(1.713-6.898)**
Satisfaction 3 (Facilities in Korean Medicine clinics)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	1.905(1.113-3.260)*
Satisfaction 4 (Treatment results)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	3.252(1.637-6.462)**
Satisfaction 5 (Medical expenses)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	.379(.219-.654)
Satisfaction 6 (Waiting time for treatment)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	1.057(.605-1.845)
Satisfaction 7 (Explanation of Korean Medicine treatment procedure)	Not satisfied	ref.
	Satisfied	2.970(1.523-5.792)**
Nagelkerke R-square		.184
Hosmer-Lemeshow		X <sup>2</sup> =5.838, P>0.05

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

만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 4.859배, 간호사 및 의료기관 종사자 태도에 만족한 대상자가 만족하지 않은 대상자에 비해 3.437배 오즈값이 높은 것으로 나타났다(Table 5).

#### IV. 논 의

연구결과, 교육수준, 한방의료기관 시설환경, 치료결과, 간호사 및 의료기관 종사자 태도 변수는 재방문 의사에 유의한 영향요인으로 나타났고, 한방의료기관 시

설환경, 치료결과, 한방치료법 설명, 한의사 진료태도, 간호사 및 의료기관 종사자 태도 변수는 타인 추천의사에 유의한 영향요인으로 나타났다. 특히, 한방의료기관 시설환경, 치료결과, 간호사 및 의료기관 종사자 태도 변수는 재방문 의사와 타인 추천의사에 모두 유의한 영향요인으로 나타났다. 이는 제공받은 의료서비스에 만족한 환자가 추후에 해당 의료기관을 다시 방문하고, 다른 사람들에게 추천할 의사가 높다고 보고한 선행연구<sup>7,8,9,10)</sup>, 제공받은 서비스에 대한 만족도가 높은 환자일수록 의료기관 재이용의사가 높음을 제시한 선행연구<sup>18)</sup>, 의료서비스의 질이 만족도에 영향을 미치고 이것이 다시 재이용으로 이어지는 모형을 제시한 선행연구<sup>19)</sup>, 친절서비스, 병원시설이 한방병원 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고한 선행연구<sup>20)</sup>와 유사한 결과이다.

이는 한방의료기관에서도 의료서비스에서 가장 기본이 되는 치료 만족도뿐만 아니라 의료기관 시설환경, 의료 종사자 태도는 환자의 재방문 및 타인 추천의사에 중요한 요인으로 작용함을 의미한다.

또한 본 연구결과는 다른 선행연구인, 국내에서 의료서비스 이용 시 고려 요인에 대해 계층분석과정(Analytic Hierarchy Process)을 활용한 선행연구<sup>21)</sup>에서 의료기술과 의료진 서비스로 구성되는 진료서비스가 가장 중요한 요인으로 평가된 연구결과와도 유사한 결과로 한방의료분야도 다르지 않음을 알 수 있다.

그리고 한의사 진료태도와 한방치료법 설명은 타인 추천의사에만 유의한 영향요인으로 나타났는데, 이는 한의사의 친절함이 추천의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고한 선행연구<sup>4)</sup>와 유사한 결과이다. 특히, 한방의 초진(18분 23초) 및 재진시간(6분 45초)이 양방(초진 6분 14초, 재진 3분 42초)에 비해 약 초진은 3배, 재진은 약 2배 이상 높다는 선행연구<sup>22)</sup>를 고려할 때, 한의사의 치료법에 대한 충분하고 친절한 설명은 환자로 하여금 향후 타인 추천의사를 높일 수 있는 중요한 요인으로 작용한다고 할 수 있다.

반면 진료비와 진료 대기 시간은 재방문 의사 및 타인 추천의사와 통계적 유의성은 확인되지 않았다. 이는 진료비가 비싸지 않다고 인식할수록 타인 추천의사가 높다고 보고한 선행연구<sup>23)</sup>와 의료기관의 수속절차 및 대기시간이 추천의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고한 선행연구<sup>4)</sup>와는 다른 결과이다. 이는 진료비와 진료 대기 시간은 본 연구에서 통계적으로 유의한 요인

으로 나타난 치료결과, 한의사 및 간호사 등 의료기관 종사자 태도, 한방치료법 설명 등 의료서비스에서 가장 기본이 되는 핵심속성과 달리 이차속성으로 볼 수 있고, 재방문 의사와 타인 추천의사는 진료비 및 진료 대기 시간의 이차속성보다는 핵심속성의 영향력이 더 클 수 있을 것으로 유추할 수 있다. 또한 진료비는 의료의 특수성으로 인해 일반 상품의 비용과 달리 의료기관 간 가격 비교가 어렵기 때문에 환자가 느끼는 정도는 다른 만족도 변수에 비해 상대성이 크게 작용한 것으로 보이며, 진료 대기 시간 역시 치료결과, 의료진의 친절함, 치료법 설명 등 다른 만족도 변수와 비교하여 의료기관에서 환자에게 직접적으로 제공하는 서비스가 아니므로 환자가 체감하는 정도는 상대성이 크게 작용할 수 있다는 점에서 본 연구 결과와는 차이가 있을 수 있다.

이러한 연구결과는 한방의료 이용 행태, 결정 요인분석 등의 기존 연구<sup>13,14,15,16)</sup>와는 다르게 한방의료 이용자를 대상으로 한방의료서비스의 세부 만족도와 한방의료 재방문 의사뿐만 아니라 타인 추천의사와의 관련성까지 포괄적으로 분석하였다는 점에서 기존 연구들과는 차이가 있다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 2017년 「한방의료 이용 실태조사」에서 연구자가 선정한 일부 요인만을 다루었으며, 이 외에 한방의료 재방문 의사 및 타인 추천의사에 영향을 줄 수 있는 다양한 혼란변수를 통제하지 못하였다. 따라서 재방문 의사 및 추천의사는 다른 요인의 영향이 혼합된 결과일 수 있다. 또한 한방의료를 이용한 경험이 있는 사람을 대상으로 조사한 자료를 분석하였기 때문에 연구의 결과를 전체 국민 중 한방의료 이용자를 대상으로 적용하기에는 한계가 있다. 그리고 교차분석 시 기대빈도가 5 이하인 셀이 일부 존재하여 분석의 정확성이 떨어질 수 있다. 이후 연구에서는 한방의료기관의 재방문 및 추천의사에 영향을 끼칠 수 있는 다양한 요인을 고려한 추가적인 연구가 필요하다.

## V. 결론

본 연구에서는 2017년 한방의료이용 및 한약이용소비 실태조사 마이크로데이터를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 한방의료기관 시설환경, 치료결과, 간호사 및 의료기관 종사자 태도가 재방문에 중요한 요인으로

- 확인되었다.
2. 타인 추천의사에는 위 요인과 더불어 한의사 진료태도, 한방치료법 설명에 대한 만족도가 중요한 요인으로 나타났다.
  3. 따라서 한방의료기관의 재방문 및 타인 추천 의사를 높이기 위해서는 질 높은 의료서비스 제공 및 의료진의 친절한 태도 함양을 최우선으로 고려해야 할 것이다.
  4. 또한 의료진은 진료 과정 및 결과에 대하여 구체적이고 정확한 설명을 통해 한방 의료이용 고객의 타인 추천 의사를 높이고, 새로운 고객 유입을 유도할 수 있을 것이다.
  5. 이와 함께 의료시설, 장치 및 의료장비 등 물리적 환경을 지속적으로 개선하여 한방의료 이용 고객의 경험과 만족도를 향상시킬 필요가 있을 것으로 사료된다.

### 참고문헌

1. Lee JT. Strategy for unique pediatric oriental medicine –Case study on Love–blooming herbal clinic–. Kyung Hee University. 2002
2. Seo CJ. A Study on the Medical market’s open and Medical institutions countermeasure. Journal of the Korean Catholic Hospital Association. 1996;26(1):19–24.
3. Jung YA, Kim OS, Bae SK. Comparative Study of Major factors of Customer Satisfaction between Franchise and Non–Franchise Skin–care & Obesity Clinics in Pusan. The Korean Journal of Health Service Management. 2009;3(2):55–64.
4. Han HK, Oh CS, Ryu JS, Lim BM. Comparison of Patients’ Satisfactions with General Korean Medicine Clinics and Networked Korean Medicine Clinics in Seoul, Korea. Journal of Society of Preventive Korean Medicine. 2014;18(3):57–67.
5. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technol Assess. 2002;6(32):1–244.
6. Kim SY. A study on the forecasting of satisfaction influence in the foreign medical tourist. J Korea Acad–Ind Coop Soc. 2014;15(3):1478–1488.
7. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in–patient setting in Germany. International journal for quality in health care. 2011;23(5):503–509.
8. Hatamizadeh N, Jafary P, Vameghi R, Kazemnezhad A. Factors affecting client satisfaction and dissatisfaction in out–patient rehabilitation centers in kurdistan province in Iran. Iranian Red Crescent Medical Journal. 2012;14(2):119–120. –8
9. Yoo SD, In SH. The effect of customer satisfaction on intension of maintaining relationships in relation to medical tourism in Korea: focused on the moderating effect of switching costs. Korea J Tour Hosp Res. 2013;27(6):53–68.
10. Lee MA, Gong SW, Cho SJ. Relationship among Nursing Service Quality, Medical Service Satisfaction, and Hospital Revisit Intent. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2012;18(1):96–105.
11. Usage and Consumption of Korean Medicine Report. Ministry of Health and Welfare, National Development Institute of Korean Medicine. 2018.
12. Health Insurance Review and Assessment service, National Health Insurance Service. 2020 National Health Insurance Statistical Yearbook.
13. Park SS, Nam CH. A study on behavioral attitude and utilization of oriental health care of community people in korea. Korean Public Health Research. 1999;25(2):34–50
14. Lee HW, Chong MS, Lee KN. A Study on the Patient’s Attitude of Korean Medicine by

- Social Classes. *Journal of Society of Preventive Korean Medicine*. 2007;11(2):71-86.
15. Park JE, Kwon SM. Determinants of the Utilization of Oriental Medical Services by the Elderly. *J Korean Oriental Med*. 2011;32(1):97-108.
  16. Kim DS. Study on factors related to the use of oriental medical service among outpatients. Yonsei University. 2013.
  17. Usage and Consumption of Korean Medicine Homepage. [cited on December 5, 2020]: Available from: <https://www.koms.or.kr/main.do>
  18. Fisk TA, Brown CJ, Cannizzaro KG, Naftal B. Creating patient satisfaction loyalty. *Journal of Health Care Marketing*. 1990;52(2):69-82.
  19. Swan J. Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effects. *Journal of Health Care Marketing*. 1985;5(31):7-18.
  20. Park H. Determinants of Patients Satisfaction and Intent to Revisit Oriental Medical Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2015;16(4):2726-2736.
  21. Yoon SH, Lee HS. An Importance Analysis of the Selection Factors of Medical Service in Korea. *Review of industry and management*. 2016;29(2):79-97.
  22. The Korean Medicine Times. Available at: [https://www.akomnews.com/bbs/board.php?bo\\_table=news&wr\\_id=4272](https://www.akomnews.com/bbs/board.php?bo_table=news&wr_id=4272) (Accessed 2022. 8.11.).
  23. Lee SO. Measurement of ambulatory patients' satisfaction and its influencing factors in a tertiary hospital. *Korean journal of preventive medicine* 1994;27(2):366-374.