

人馬和親의 敎訓

—수의학 지식과 병원경영능력의 상호관계—

유 형 규

서 론

수위과대학(한국) 재학중 육군사관학교 기마대 대장으로 계셨던 조형원 선배님(서울대학교 59년 졸업)께 승마를 배울 기회가 있었는데 승마하기전에 "인마화친"이라고 외치고 말에 오르라는 교육을 받은 것이 약 25년 전의 일이지만 지금도 기억에 생생하게 남아 있습니다. 아무리 말이 좋고 능력이 뛰어나더라도 기수가 그 말의 성질을 상세하게 이해하지 못하여 그 능력을 조절하여 유용하게 선용하지 못한다면 성공적인 관계가 못된다는 점을 강조하신 말씀이었습니다.

동물병원 경영도 수의학 자체의 지식과 병원 운영능력, 두가지 면으로 크게 나눌수 있습니다. 수의학 지식을 '말'이라고 한다면 병원운영능력은 '기수'가 되는 셈입니다. 동양사상의 제일 핵심이 "중용"이 듯이 수의과 병원 운영에도 지식함양과 경력·능력배양, 양자를 모두 중요하게 생각하는 태도로 balance를 맞추면서 개업을 이끌어 가야 하겠습니다. 그러나 지식과 이를 활용하는 경영능력이 부조화를 이룬 경우 즉, 학문적으로는 탁월한 수의사가 병원운영에는 성공하지 못하여 고심하는 경우를 보았고 또한 너무 상업에만 치중하여 학문에는 관심이 없이 수의학이 수입의 도구로만 생각하는 경우도 consultant로 경험해 왔습니다.

수의사의 지식활용 방법

먼저 수의학적인 지식은 충분하나 이를 활용하는 병원경영능력이 부족한 경우를 위해 이야기해 보도록 하겠습니다.

새로운 기계, 진단 의료기, 수술기, 약품 등이 개발되면 사용자는 신제품을 이해해야 하고 사용법을 배워야 합니다. 그러나 새로운 방법을 수용하는데 있어 대부분은 개업의로서는 물론 학문을 추구하는 목적에서 도입하여 사용하고 싶지만 경제성을 다시 생각해보고 망설일 수 있습니다. 현재의 경제성만을 생각하여 도입을 안한다면 발전이 없이 신기술을 사용할 기회가 점차적으로 없어지고 도태될 우려가 있다는 점을 명심하십시오. 이러한 소극적인 태도는 불경기의 악순환을 야기할 수 있을 것입니다. 사실은 새로운 기술이나 약품의 도입이 꼭 비용이 들어야 성취되는 것은 아닙니다. 그 일례를 들어보도록 하겠습니다.

	수의사 A	수의사 B	수의사 C
진료비	20	20	20
피부소파	0	15	15
조직검사	0	-	40
Betadine	-	-	20
주사	-	12	12
연고	8	8	8
알약	10	10	10
예약	No	No	Yes
합계	38	65	145

표 1 진균감염사례의 수의사의 진료 예

* Animal Medical Care Center Medical Director
 Veterinary Applied Lab. Director of Vet. Technology

몸에 부스럼이나 Fungal patch가 있는 사례를 놓고 수의사 A는 알약과 연고를 주어 치료하고, 안다면 다시 전화나 해보라고 소극적인 태도로 치료에 임한 반면, 수의사 B는 피부소파에 의한 현미경 검사로 fungus를 찾아보고, 동시에 mange가 아닌 것을 확인한 후 피부연고도 주고 자꾸 긁는 부위가 빨리 회복되도록 약간의 steroid와 항생제가 섞인 azimycin 주사를 한대 주며 치료가 안되면 다시 보자고 비교적 적극적인 치료를 했습니다.

수의사 C는 피부 소파검사도 했으나 그 결과가 시원치 않아 병변부위의 털을 다 깎아내고 국소마취를 실시하여 조직검사를 위한 sample을 떼어낸후 Betadine(iodine)으로 닦아내어 fungus 또는 bacteria인 경우 도움이 되게 하는 한편 나머지 치료는 B 수의사와 같이 했으나 축주에게 1주일 후에 꼭 다시 오도록 예약을 했습니다.

이러한 진료, 치료과정은 수의사 스스로 보고 결정한 데로 임의로 실행할 것이 아니고, 검진이 끝난후 축주에게 진단내용, 가능성, 치료과정을 설명하여 이해를 하게하고 경제적인 측면에서도 발병초기에 정확한 진단과 치료가 비용도 덜들 뿐아니라 환축과 축주 모두 고생을 덜한다고 설명을 하며 여러 다른 환축의 일례를 들어주고 축주에게 결정하도록 합니다. 이렇게 설명을 들은 축주 10중의 8,9는 C 수의사의 진료 및 치료과정에 동의하는 것을 보았습니다. 많은 축주들이 동물을 사랑하는 나머지 조금이라도 도움이 되면 더 해달라고 하는 경우를 경험하고 있습니다.

치료의 결과, 축주의 만족도, 수의사로서의 만족도를 경험한다면 어떤 방법이 환축, 축주 그리고 수의사에게 최선의 방법인가를 알 것입니다. 오로지 수입이 목적이 아니라 수입은 수의사로서 최대한의 열성을 들여 환축을 치료했을 때 돌아오는 부산물 또는 댓가라고 생각해야 하겠습니까. B나 C 수의사의 경우, 검사하는 과정중 다른 문제 특히 치아, 귀 또는 종양 등이 발견되어 축주들이 집에서 발견하지 못했던 문제점을 지적하는 태도를 많이 보게 됩니다.

한가지 예를 들어 보도록 하겠습니다.

한국에도 다른 품종에 비해 상대적으로 외이염, 중이염의 발생빈도가 높은 Poodle, Cocker

	수의사 A	수의사 B	수의사 C
진 료 비	20	20	20
진정 Sedation	-	-	20
Ear cleaning	-	30	30
C/S	-	-	40
Cytology	-	-	15
외 용 약	12	12	12
조 제 약	-	12	12
진 료 예 약	No	No	Yes
합 계	32	74	149

표 2 외이염 사례의 각 수의사의 진료예

spaniel이 많은 것으로 알고 있습니다. 특히 yeast에 감염된 경우 항생제의 장기적인 사용은 오히려 yeast의 성장을 촉진하여 치료효과를 저하시키는 요인으로 작용할 수 있기 때문에 cytology와 culture sensitivity test(C/S)를 실시하여 yeast가 개제된 염증인지를 알아야 합니다. 이러한 과정을 통해야지만 정확한 진단이 나오고 최상의 치료가 가능합니다. 축주와 대화할 시간을 내어 상세한 과정과 예후를 설명하며 설득시키는 방법이 수의사의 능력이 아닐까 생각합니다. 이러한 설득능력은 심원한 수의학 지식을 습득함으로써 발휘된다고 합니다.

축주에게

1) yeast와 bacteria가 동시에 감염될 수도 있는데, 2) yeast는 bacteria와는 다른 치료방법, 치료약물을 사용해야 하며, 3) 항생제를 사용하더라도 그 균에 제일 적합한 항생제가 무엇인지를 알아보는 검사가 필요하며, 4) 귀가 늘어진 개에서는 귀가 이도의 뚜껑 역할을 하기 때문에 이도내의 털과 이개내의 털을 제거하여 환기가 잘 되도록 하며 이도내와 고막의 해부학적 위치를 설명하여, 진정 또는 마취를 하여야만 고막부위까지 이도내 이물을 잘 제거할 수 있고 치료도 더욱 효과가 있다는 내용을 설명하고, 5) 귀의 감염은 재발의 가능성이 많으므로 처음 2주간은 계속 투약을 하고 2주후에 재검사한후 2~3달에 한번씩 검사를 실시하여 재발을 방지하는 내용들을 상의합니다. 이러한 확신을 주기 위해서는 도표나 video, 교과서를 검사실에 비치하고 이용함으로써 축주가 쉽게 이해하도록 합니다.

도표 1, 2에서 보신 바와 같이 꼭 수의사 A, B, C의 능력을 수입의 차이로 구분을 짓자는 이야기는 절대 아닙니다.

수의사 A는 나름대로 자신이 있고 마음 편하게 개업을 할 수 있다면 그것으로 충분하겠습니다. 그러나 중요한 점은 축주에게 여러 가지 치료법이 설명되었고 그 결과 치료법이 축주가 스스로 선택한 방법인가 아닌가하는 것입니다. 만약 환축을 극진히 사랑하는 축주가 수의사 C 행한 방법을 택할 만큼 마음의 준비가 되어 있는데 수의사의 설명, 관심부족으로 수의사 A의 방법만으로 환축을 치료하였다면 축주, 환축, 수의사 모두가 성공적인 관계를 못 맺을 것입니다. 반면 축주에게 충분한 설명없이, 수의사 나름대로의 결정에 따라 수의사 C의 방법으로 환축을 치료했다면 많은 비용에 축주가 불평을 할 수 있는 계기가 될 것입니다. 다시 한번 강조하지만 선택은 축주가 하도록 하십시오. 이렇게 축주와 관계가 나빠지는 것을 미연에 방지하는 것이 임상가로서 병원의 경영자로서 성공하는 중요한 개업철학이라는 점을 명심하여야 하겠습니다. 축주가 돈이 없어서 치료비를 못낼 것이라는 억측(가정)을 하기 전에, 수의사 자신이 이 축주와 환축을 위해서 얼마나 능력을 가지고 효과적인 치료의 중요성을 확신시킬 수 있는가를 생각해 보아야 하겠습니다. 관심과 자신감, 확신의 마음으로 축주에게 설명할 때 더욱 큰 효과가 있는 것을 보아왔습니다.

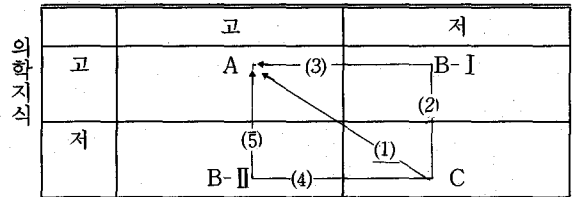
수의사의 올바른 병원경영(-경영능력은 있으나 지식이 부족한 사람을 위해-)

수의과 병원을 개업함에 있어 수의사에게 수의학 지식과 경영술은 서로 synergy를 이루는 관계 즉, 서로의 불가결의 상태에 놓여 있습니다. 아무리 지식이 많은 수의사라도 응용을 못하고 축주와 서로 대화를 할 수 없으면 그가 갖고 있는 지식은 무용한 지식이 되는 것처럼, 지식이 없이 수입만 늘리려 한다면 장사꾼이나 약장사가 되고 말 것은 자명한 일입니다. 검사실에서 환축을 보는 즉시 성급히 진단을 내려 치료하거나 치료약을 처방하는 대증치료만 계속 유지할

것이 아니고 문제점이 제시되었을 때, ① 그 이유는 무엇이며, ② 어떠한 기전을 통해 발생한 질병인가?, 또한 ③ 치료방법은 어떠한 것들이 있는가? 등을 심사숙고하여 축주에게 제시하는 습관을 길러야 합니다. 처음에는 미숙하겠지만 이러한 방법으로 몇년 개업을 하다보면 저절로 학구적인 진단능력이 향상되며, 축주로 부터도 큰 신임을 받게 될 것입니다. 각각의 치료방법의 장점, 단점을 다 지적하여 축주로 하여금 결정을 내리게 하는 방법은 축주에게 교육을 시키는 과정일 뿐아니라 축주의 의견을 존중하는 태도도 될 수가 있습니다. 제가 미국에서 강의중 "Educated Clients are Responsive and Responsible Clients"란 말을 자주 사용합니다. 수의사로 부터 교육이 잘된 축주는 동물에 대한 책임감도 강하며 수의사인 의견에 긍정적인 반응이 빠른 경우란 이야기가 되겠습니다. 축주의 교육이 성취되려면 수의사 자신의 질병치리에 대한 이해가 충분해야 할 것입니다. 자신이 어떤 수의사인가를 생각하여, 부족한 점이 무엇인가를 고려하여 그 부분을 보충하고 잘하고 있는 면을 더욱 증진시킨다면 더욱 알차고 보람된 개업을 할 수 있으리라 봅니다.

이러한 관계를 이해하기 쉽게 도표로 그려보겠습니다.

경영기술



A는 수의학지식, 경영기술이 뛰어난 바람직한 수의사 그룹이고, B-I는 수의학 지식은 많으나 경영지식이 부족한 그룹이고, B-II는 경영기술만을 중요시 하고 지식의 습득이 없는 수의사 그룹, C는 아직 모든 면에서 경험이 없이 새로 시작하는 수의사 그룹입니다(대학을 갓 졸업한 수의사들은 대부분 C그룹에 위치한다고 생각합니다.).

학문과 경영능력을 겸비한 수의사 A가 되는 길은 도표에서와 같이 대학에서 수의학적인 지

식을 습득한 후, 수련의 과정을 통해서 진료, 치료, 예방학 등을 몸에 익힌 후에 더욱 더 경영기술을 익혀 A에 도달하는 방법(②, ③) 또는 경영술을 익힌후 수의학 지식을 서서히 익히는 방법(④, ⑤) 또는 수의학 지식이나 경영기술 모두를 동시에 익혀서 성공적인 개업을 할 수 있는 방법(①) 등을 생각할 수가 있겠습니다. 이렇게 여러가지 길이 있지만 중요한 것은 항상 자신이 어디에 속해 있는지를 심사숙고하여 자만하지 말고 B-I 나 B-II에 정체되 있지 않도록 지속적인 교육을 통한 새로운 수의학 지식과 병원경영술을 습득하여 A의 위치에 도달하도록 끊임없이 노력하여야 하겠습니다.

이러한 결심은 탁월한 기술과 진정한 마음으로 환축과 축주를 치료, 보호, 교육하는 수의사가 되겠다는 마음가짐에서만 이루어진다고 생각합니다.

결론

세계적인 경제침체로 인해 많은 나라의 경제가 활발하지 않으며 그 결과로 제일 감수성이 있는 소비성 산업이 타격을 받게 됩니다. 동물병원도 그러한 업종중의 하나라고 생각합니다. 그러나 훌륭한 선장은 폭풍이 있을 때 그 능력이 나타난다는 미국속담이 있습니다. 탁월한 경영자라면 순풍에 돛을 달은 호경기의 상태에서는 물론, 폭풍속에서도 경영자로서의 진가를 발휘할 것입니다.

아무리 말이 좋아도 기수가 말을 다루는 훈련이 안됐으면 좋은 말도 가치가 없는 것과 같이 가지고 있는 기술을 백분활용할 수 있는 임상가로서의 마음자세와 훈련을 쌓아가야 하겠습니다.

수의사를 위한

도몬·I


바이러스성질환 치료제

○작용기전 :

- 1) 인터페론 유도작용
- 2) 중화항체생성 촉진작용
- 3) 강한 소염작용
- 4) 면역 촉진작용

○임상적 응용 예 :

- 1) 개의 디스렘퍼 증후군, 파보 바이러스 감염증, 전염성기관 기관지염 (Kennel Cough).
- 2) 고양이의 전염성 비기관염 (FVR) 범백혈구 감소증, 전염성 출혈성 장염.
- 3) 소, 송아지, 돼지의 바이러스에 의한 각종 호흡기 및 소화기질병(송아지 감기, 폐렴, 하리, 자돈 하리, TGE 등)에 특효가 있음(일본 수의축산신보 게재)
- 4) 가축의 각종 바이러스성 또는 복합 감염 질병의 치료시 보조치료제로 사용



수입·판매원 :

한국동물약품주식회사

제조원

Nichio NICHIO LABORATORIES LTD.

※ 기타 제품에 대한 문의사항은 본사 학술부로 연락해 주시기 바랍니다.