

한국의료, 기술향상만큼 서비스도 달라져야 한다

의료라는 낱말 속에는 많은 내용이 포함된다. 환자의 진료가 지상목표이므로 이 진료를 위한 시설·장비·의사·간호사·의료직 종사자·환자 그 가족 등 많은 요소들이 복합된 종합적 예술이라고 할 수 있겠다. 이렇게 의료를 종합적인 예술로 표현할 때 이 예술의 행위에 가장 중요한 요소는 아마도 의사·간호사·환자 등일 것이다. 특히 의사와 간호사는 의료행위에 있어서 중요한 구심점이다. 환자로서 어느 병원에 가서 만족한다, 불만이다 하는 것은 타 직종의 의료직 종사자, 시설 등도 중요하지만 가장 중요한 요소가 의사와 간호사의 태도 등이 아닐까 한다.

의료계에서 가끔 외국에 나가 진료를 받는 환자들을 별로 좋지 않은 눈으로 대할 때가 종종 있다. 우리나라의 의학수준도 세계적인데 왜 꼭 미국·일본 등의 나라에 가서 진료를 받아야 하는지 납득이 가지 않는 때가 많다. 그런데 하루는 늘 가까이 지내던 사업하는 선배 한분이 한동안 소식이 뜸하여 궁금해 하던 차에 전화를 걸어와서 만나자는 것이다. 즐거운 마음에 기꺼이 약속을 하고 저녁식사를 하였다. 저녁식사 중 그동안 한국을 떠나서 일본에 가서 있었다고 하면서 사실은 신병치료차 다녀왔다는 것이다.

그 말을 듣고 좀 기분이 언짢기도 해서 한국을 놔두고 또 나같은 의사를 놔두고 왜 일본에 갔느냐고 농담반 향의반으로 물었더니 솔직히 말해서 자기는 일본에 간 것이 너무나 잘한 일이었음을 자기 전보다 갔다와서 더욱 느낀다는 것이다. 그러면서 일본의 병원에 입원해 환자로서 경험한 일들을 들려 주기 시작하였다. 의료기술 또는 의사의 수준은 비슷하거나 오히려 우리나라가 나을지 모르겠으나 자기는 병원의 각종 직종의 사람들 특히 간호사 등의 서비스에 너무나 감복했다는 것이다. 우선 갖닥한 인사예의, 간호사들의 정말 책에서 본듯한 근무태도, 봉사 등이 너무나 인상적이었으며 물론 의사들도 모든 것을 하나하나 자세히 설명해 주고 친절하며 절도있는 행동을 했다는 등 칭찬의 대상에서 빼놓지 않았다. 첫째로 환자인 자기 몸을 다루는데 조심조심 또 조심하면서 다루고, 둘째로 몸전체 어느 곳도 간호사가 직접 깨끗하고 정결하게 최선을 다해서 씻겨 주는 고마움, 세제 필요한 것이 있어서 간호사를 호출하는 벨을 누르면 간호사가 금방 막 뛰어와서



윤 방 부

신촌세브란스병원 가정의학과

상냥하게 웃으면서 자세히 묻고 도와주고, 넷째로 거짓말 보태서 호출벨을 귀찮을 정도로 여러번 눌러도 한점의 흐트러짐 없이 항상 급히 뛰어오고, 상냥하게 웃고 최대한 도와주며 불러주어서 감사하다는 표현을 진심으로 하더라는 것 등등 입에 침이 마르도록 칭찬을 아끼지 않았다. 그게 은근히 좀 못마땅해져서 오는 말이 고와야 가는 말이 곱다고 하듯이 선배께서 간호사들에게 특히 잘 해주셔서 그랬던 것이라고 하고 한국도 그 정도의 써비스는 가능하다고 하니 그 선배는 정색을 하며 그래도 그런 써비스를 할 수 있을까? 하며 부정적인 표현을 하였다.

의사들의 말투가 너무나 예의 바른 것에 대하여 설명해 주고 또 반복설명을 하는 등 그 친절함에 정말 가슴 뿌듯했다고 하면서 결론적으로 이번에 일본에 가서 입원진료 한 것은 환자로서 정말 잊을 수 없는 극진한 대접을 받는 행복한 경험이었다고 하였다. 그러면서 필자에게 당신은 의사이면서 교수를 하니 후배들 교육을 잘 하라는 충고도 잊지 않았다. 이 짧은 대화에서 필자는 많은 것을 느꼈다. 필자도 미국에서 전공의를 했기 때문에 병원의 친절, 의사·간호사의 헌신적인 봉사를 경험했으므로 늘 이 점을 아쉬워 하였다. 필자가 근무하는 병원에서 환자를 대상으로 가장 친절할 과에 대한 연구결과가 있어서 들어보니 필자가 속한 가정의학과가 환자들이 가장 만족하며, 친절할 과로 통계가 나왔다 한다.

기분이 나쁘지는 않지만 나 스스로를 한번 돌아 보았다. 사실 친한 선배의 얘기를 들었다고 해서 그런 것이 아니고 친절함, 봉사, 깎듯한 예의 범절, 청결하고 잘 정돈된 병원 시설 등이 늘 아쉬웠다. 물론 미국, 일본과 의료제도도 다르다. 솔직히 말해서 의료비, 진찰비도 너무 싼 것도 사실이다. 또 진료하는 환자 수도 너무 많다. 또한 환자들 자신에게도 문제가 많다. 따라서 이 정도의 친절과 열심도 충분하지 않을까 만족하면서도 무엇인가 달라져야 겠다는 생각이 든다.

의학수준, 기술은 선진국 수준인데 써비스는 너무나 동떨어져 있는 한국의료! 꼼꼼히 재음미할 때다. 그리고 의료제도, 의료비 등도 적정함을 유지하여 어서 속히 의료 써비스가 세계에서 제일 가는 나라가 되기를 바랄 뿐이다. ☞