

환자가 바라는 병원 의료서비스



글 · 김천주 |
(사)대한주부클럽연합회 회장

우리는 흔히 어떤 기업이나 상점이 고객에 대한 편의를 잘 제공해 줄 때 “서비스가 좋다”라는 말을 한다. “서비스가 좋다”라는 말은 고객의 만족도를 어느 정도 충족시켜 주었음을 의미한다. 이러한 기업이나 상점의 서비스는 고객을 위한 기업이윤의 환원인 동시에 추후 매출신장에 대한 경영전략이 될 수 있다. 경제가 발전하고, 생활수준이 높아지면서 그에 따른 소비자의 욕구가 보이는 것 뿐만 아니라 보이지 않는 부분까지 중요하게 인식하는 것으로 그 영역이 확대되어 가고 있다.

이러한 소비자 욕구의 변화에서 병원을 이용하는 고객인 환자도 예외가 될 수 없다. 그러나 그 동안의 의료서비스는 병원을 이용하는 ‘환자중심’이 아니라 병원 종사자들이 중심이 되는 ‘병원중심’이었다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 환자와 환자 가족들은 쾌유되는 것에 많은 부분을 신경쓰기 때문에 병원시설의 불편함이나 의사, 간호사, 행정직원의 불친절함에 대해서는 감내해야 했다.

의약분업 실시로 가장 큰 고통을 받은 건 의료소비자들이었다

지난 해 7월 의약품의 오·남용 방지 및 약화사고의 예방, 의료소비자의 알권리 확보 등을 위해 의료서비스 및 관행을 획기적으로 변화

시킬 의약분업제도가 도입되었다. 그러나 의약분업 실시이후 많은 논란이 있었고, 급기야는 의사들의 폐업사태라는 의료대란이 발생하고야 말았었다. 이러한 초유의 사태로 인해 가장 큰 고통을 받은 건 의료소비자들이었으며, 특히 응급환자나 수술을 앞둔 환자, 소아과, 산부인과 환자들 뿐만 아니라 환자 가족들까지도 그 후유증으로 몇 배의 고통까지 감내해야 했다. 그 뿐만 아니라 의약분업 시행 후에도 당초 기대와는 달리 의약품 오·남용 감소에 대해 확신하지 못하고 있으며, 의약분업시스템의 미정착으로 인한 소비자 불편이 가중되고 병원·약국의 담합, 부당행위, 의료비 부담증가 등의 문제점이 제기되고 있다.

본회 조사 결과에서도 의약분업 실시 후 현 의료기관의 서비스향상에 대해 소비자들의 기대에 미치지 못하고 있는 것으로 나타나고 있다. 의약분업 실시 후 병원에 대한 서비스 질의 변화에 대해 조사대상자의 76.6%는 “변화 없다”고 응답하고 있으며, 8.3%는 “더 나빠졌다”고 생각하고 있는 것으로 나타나 응답자의 84.9%는 의약분업 실시 이후의 병원서비스 향상에 대해 부정적인 인식을 보여 주는 것으로 나타났다. 그러므로 병원 스스로가 의약분업 시스템 정착을 통한 소비자의 요구에 근거한 근본적인 의료서비스 질 개선을 위한 노력이 요구되어진다.

의료소비자들의 인식이 바뀔에 따라 병원도 달라져야 한다

이제는 병원을 이용하는 소비자들의 인식이 달라지고 있다. 그러므로 병원도 달라져야 한다. 병원을 이용하는 고객은 몸과 심신이 고달프고 불편한 환자들이므로 어떠한 서비스보다도 양질의 서비스를 받아야 한다. 이러한 환자가 의료비를 지불하는 입장에서 지불한 대가를 받아야 함은 당연한 것이기 때문에 병원은 의사를 비롯하여 경비업무의 종사자들에 이르기까지 환자를 위한 세심한 배려와 서비스 정신을 발휘해야 할 것이다.

환자를 위한 의료시설의 부족, 부적절한 환자의 증상조절, 가정의료서비스의 부족 등 환자들을 위한 진료의 문제점에 대한 연구가 필요

환자를 위한 의료시설의 부족, 부적절한 환자의 증상조절, 가정의료서비스의 부족 등 환자들을 위한 진료의 문제점에 대한 연구가 필요하며, 그에 따른 의료시설 확충, 각 질병에 대한 증상별 정보제공, 가정의료서비스 도입 등의 대책을 세워 환자 및 환자 가족들과의 지속적인 연계를 통한 효율적인 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 해야 할 것이다.

하며, 그에 따른 의료시설 확충, 각 질병에 대한 증상별 정보제공, 가정의료서비스 도입 등의 대책을 세워 환자 및 환자가족들과의 지속적인 연계를 통한 효율적인 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 해야 할 것이다.

특히 환자에 대한 정보제공에 있어 그들의 건강기록의 정보에 접근할 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 정보제공으로 환자 가족들이나 경우에 따라선 환자 스스로가 질병에 대한 충분한 이해와 숙지로 그 질병에 대하여 보다 더 적극적으로 대처할 수 있도록 해야 할 것이다.

모든 병원은 '병원중심'에서 '환자들의 회복중심'의 의료환경 개선에 획기적인 노력을 해야 한다

이제 모든 병원은 '병원중심'에서 '환자들의 회복중심'의 의료환경 개선에 획기적인 노력을 해야 하겠고 이러한 서비스 정신이 밑바탕이 된 병원경영으로 의료사고 및 의료불만이 사라질 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 경영마인드가 모든 병원에서도 도입된다면 병원에 종사하는 모든 의사와 간호사들이 존경받는 시대가 올 것이다.

아울러 환자들에게 정확하고 신속한 진단, 대기시간의 단축은 물론 정확한 처방전, 이동거리 단축을 위한 서비스 개선, 그리고 환자 보호자들을 대신해 이제는 병원이 간병서비스도 시작해야 될 때가 온 것이다.

또한 병원의 주위환경은 더 쾌적하고, 장기 입원환자를 고려하여 안락함의 수준 또한 더 높여야 할 것이다. 환자를 위한 편리한 화장실, 환자들을 위한 작은 휴게실도 병원 곳곳에 마련하는 등 환자들에 대한 병원 부대서비스가 많이 달라져야 환자들의 치료에 효과가 있지 않을까 생각한다.

이제 모든 병원은 '병원중심'에서 '환자들의 회복중심'의 의료환경 개선에 획기적인 노력을 해야 하겠고 이러한 서비스 정신이 밑바탕이 된 병원경영으로 의료사고 및 의료불만이 사라질 수 있도록 해야 할 것이다. 이러한 경영마인드가 모든 병원에서도 도입된다면 병원에 종사하는 모든 의사와 간호사들이 존경받는 시대가 올 것이다. 2009