

병원 의료서비스의 개선을 위하여



趙南勳

한국보건사회연구원 부원장

경제성장에 따라 산업구조가 고도화되고 전문화됨에 따라 제품을 생산하고 제공하는 기업간의 경쟁이 점차 심화되고 있다. 이러한 경쟁은 비단 의료계에도 예외가 아니어서 종류와 규모에 관계없이 많은 의료기관들이 환자욕구에 부응하기 위한 각종 조치를 취하고 있다. 이러한 의료계의 노력에도 불구하고 우리 나라의 의료서비스는 선진국의 의료 환경과 비교해 볼 때 아직 여러 가지 문제점을 노정하고 있는 실정이다. 3시간 대기 3분 진료, 대형종합병원의 환자집중, 중소병원의 경영악화, 의료사고로 인한 분쟁의 증가 등 수요자·공급자 공히 양질의 의료서비스를 공급하고 제공받을 수 있는 여건이 충분히 조성되어 있지 못하다. 또한 금년 7월부터 전면실시를 앞 둔 의약분업 등 보건의료제도의 급격한 변화로 병원을 포함한 의료산업은 새로운 도전에 직면해 있다고 하겠다.

보건의료서비스 공급의 중심 축인 병원 입장에서 여러 가지 보건의료환경의 변화를 극복하기 위해서는 병원계와 정부가 협력하여 의료 제공자나 이용자가 모두 만족하는 양질의 의료서비스가 공급될 수 있는 시스템을 개발·구축해 나가는 것이 필요하다. 이를 위해서는 우선 다음과 같은 요건들이 충족되어야 한다. 먼저 내부적인 요건으로는 첫째, 병원이 자율적으로 의료서비스의 질을 개선하기 위한 활동에 참여하는 것이 필요하다. 의료서비스의 질 향상 활동은 병원내 모든 부서, 모든 직종의 참여가 요구되며, 특히 의료

국민의 의료수요 욕구에 부응할 수 있는 개선된 의료서비스를
제공하기 위해서 정부와 의료계 상호간의 이해와 협조가
그 어느 때 보다도 절실히 요구되고 있다.

진의 적극적인 참여가 필수적이다. 이는 의료서비스 자체가 그들에 의하여 생산되고 유지되기 때문이다. 둘째, 의료의 질 향상 활동에 대한 외부의 지원과 관심이 필요하다. 정부나 보험자, 보건의료학계, 그리고 소비자측에서도 병원의 질 향상 활동노력에 대한 지원이 필요하다. 셋째, 의료서비스의 특성화를 통한 경쟁력의 확보가 필요하다. 병원간의 경쟁이 심해지고 환자들이 선호하는 의료서비스가 다양화해짐에 따라 병원에서 전문화·특성화된 양질의 의료서비스를 제공하는 것은 병원의 생존을 위한 중요한 수단이 되고 있다. 넷째, 현재 병원을 대상으로 시행되고 있는 병원표준화사업과 의료기관 서비스평가제도의 장점을 살린 새로운 형태의 지속적인 질 관리 프로그램의 실시가 요구된다. 기존의 프로그램은 심사 이원화에 따른 비효율성, 병원특성을 감안하지 못한 획일적이고 일방적인 실시, 병원단체 자체평가의 객관성·투명성 결여 등에서 문제점이 있음을 지적할 수 있다. 끝으로, 병원행정의 대외적인 투명성 확보와 종사인력의 만족도를 증대시키기 위한 노력이 있어야 한다. 즉, 병원경영의 투명성을 통해서 소비자의 불신을 해소할 수 있고, 병원 종사자들이 만족한 상태에서 서비스를 제공할 때 의료이용자도 역시 진정한 만족을 느낄 수 있음을 간과해서는 안된다.

병원의 의료서비스 개선을 위해 충족될 외부적 요건으로는 정부의 적극적인 정책적 지원을 들 수 있다. 의료수가에 대한 의료계의

불만은 오랜 관행처럼 되어 온 것이 사실이다. 이러한 측면에서 첫째, 공적 의료보험체계의 내부경쟁성(internal competition) 촉진 또는 민간 의료보험의 보완적 도입정책을 적극 고려할 필요가 있다. 대부분 선진국가는 의료서비스에 대한 형평성을 고려하되 효율성을 극대화하기 위해 의료보험체계의 개편을 적극 추진하고 있음을 인식해야 할 것이다. 둘째, 정부의 병원에 대한 규제정책은 국민들에 대한 양질의 의료서비스를 원활히 제공한다는 차원에서 이루어져야 하며 최소규제로 병원의 자율성을 보장하는 수준에서 이루어져야 한다. 민간자본으로 구성되어 있는 우리나라 병원계 현실을 볼 때 지시나 규제만으로 의료서비스의 질적 향상과 의료기관 경영개선을 기대하기는 어렵다. 셋째, 정부의 지원정책은 제도적 개선책 이외에 금융과 세제지원 정책이 뒤따라야 한다. 이러한 지원을 통하여 병원이 자발적으로 의료서비스를 개선하도록 독려해야 할 것이다. 특히, 의료취약지역이나 과거 이러한 이유로 인하여 의료취약지역에 건립된 의료기관에 대한 정부의 지속적인 지원책이 요구된다.

국민소득 향상과 인구의 고령화로 인한 의료수요증대에 따라 의료공급의 중심 축으로서의 병원 역할은 날로 중요시될 전망이다. 따라서 국민의 의료수요 욕구에 부응할 수 있는 개선된 의료서비스를 제공하기 위해서 정부와 의료계 상호간의 이해와 협조가 그 어느 때 보다도 절실히 요구되고 있다. 필요