

질병·치료에 관한 설명은 의사의 의무, 정보 공개해 소비자 알 권리 충족시켜야

병원을 이용하는 중에
진료 절차가 복잡하고
대기 시간이 길다' 진료 결과·
치료 방법을 잘 설명해
주지 않는 것'에
소비자의 불만이 큰 것으로
나타났다.
환자인 의료 소비자들은
질병 치료와 관련된 정보도
제대로 제공 받지 못해
이에 대한 대책도
시급히 마련돼야 할 것으로
보인다.

■ 글/이창욱(한국소비자보호원 생활경제국)



의료 서비스는 영리 목적으로 행해
지지만 국민의 생명·건강을
보호하는 데서 오는 공공성과 고도의 전
문성·재량성·비공개성 등의 특성으로
그 동안 병원 위주의 서비스를 제공해
왔다. 그 결과 의료 소비자인 환자들은
본인의 건강과 생명에 중대한 영향을 미
치는 질병 치료와 관련된 정보도 제대로
제공 받지 못하고 있는 실정이다.

최근의 국제 사회는 환자 중심의 의
료 서비스를 지향하며, 환자와 의사 및

의료계가 각종 의료 정보를 공유하는 방
향으로 나아가고 있다.

환자에게 질병 및 치료에 관해 상세
히 설명하는 것이 의사의 당연한 의무가
되고 있다. 한국소비자보호원에서는 선
진 의료 서비스 문화 형성을 도모하고자
같은 병으로 병원을 옮겨 이용해 본 소
비자 3백명을 대상으로 의료 서비스 실
태를 조사했다.

의료 서비스 불만 실태

· 병원의 이런 점이 불만

병원을 이용하는 의료 소비자들은
'진료 절차가 복잡하고 진료 대기 시간
이 긴 것'(74%)에 가장 불만이 많았
고, 두 번째로 '진료 결과·치료 방법
을 잘 설명해 주지 않는'(30.7%) 것을
들었다.

그 다음 소비자 불만은 '진료비가
비싸다'(26.7%), '진료 시간이 짧다'
(23.3%), '의료인들이 불친절하다'
(23%), '병원간 협조가 잘 이루어지지

않아 중복 검사 등이 많다' (19.3%), '오진이 많고 의료 사고가 있다' (10%), '의료 시설이 낙후돼 있다' (6.7%), '의료 기관이 멀리 위치해 있다' (6%), '기타' (5.7%) 순이었다(표 1).

· 의사의 설명에 대한 인식

의료 소비자의 91.9%는 의사의 설명을 수술·처치 등과 같은 수준의 중요한 의료 행위로 인식하고 있다.

소비자의 94%는 의사의 설명을 '매우 주의하여 들었고', 97.4%는 의사의 설명을 '대부분 혹은 반드시' 준수했다고 응답해 의사의 설명에 상당한 의미를 부여하는 것으로 나타났다.

98년 1월~99년 3월 사이 동일 질병으로 병원을 옮긴 경험이 있는 의료 소비자들에게 당시 의사의 설명에 대해 질문한 결과, 처음 진료 받은 병원과 옮겨간 병원 모두 의사가 '대략적으로 설명' 했다는 평가가 각각 48.7%(처음 간 병원), 44.4%(옮겨간 병원)로 가장 높았다(표 2).

의사가 '상세하게 설명' 했다는 평가는 처음 간 병원 18.6%, 옮겨간 병원 35.2%로 나타났다.

의사가 '거의 설명하지 않는다' 또는 '전혀 설명하지 않았다'는 각각 22.8%, 9.9%(처음 간 병원)와 15.2%,

〈표 2〉 의사 설명의 상세 정도 평가(처음에 간 병원/옮겨간 병원)

(단위:%)

| 구분 | 상세하게 설명 | 대략적으로 설명 | 거의 설명하지 않음/형식적 통보 | 전혀 설명하지 않음 |
|------------------------------|-----------|-----------|-------------------|------------|
| 전체 평균 | 18.6/35.2 | 48.7/44.4 | 22.8/15.2 | 9.9/5.2 |
| 병명·증세·질병의 향후 경과 | 26.4/44.0 | 55.5/45.0 | 16.4/9.0 | 1.7/2.0 |
| 진료 결과 및 앞으로의 치료 방침 | 18.6/40.5 | 53.7/41.5 | 23.3/15.0 | 4.4/3.0 |
| 의료(수술·처치 등)의 목적, 효과 및 부작용 | 13.5/29.4 | 43.4/47.3 | 28.6/17.2 | 14.5/6.2 |
| 그러한 의료를 시행하지 않고 방치하는 경우의 위험성 | 19.5/33.2 | 41.1/36.9 | 22.2/20.5 | 17.2/9.4 |
| 치료 가능성·치료 기간 | 14.8/29.0 | 49.8/51.2 | 23.7/14.4 | 11.7/5.4 |

5.2%(옮겨간 병원)를 차지했다.

내용별로 보면 내용에 따라 편차가 크나 대체로 의사들이 상세하게 설명하는 사항은 '병명·증세·질병의 향후 경과'였다.

전혀 설명하지 않는 사항으로는 '의료의 목적·효과 및 부작용' '의료를 시행하지 않고 방치하는 경우의 위험성' '치료 가능성·치료 기간' 등이었다.

· 의사의 설명에 대한 평가

의사의 설명에 대한 의료 소비자의 만족도는 처음 간 병원에서는 52.6%, 옮겨간 병원에서는 77.4%로 나타났다.

의사의 설명에 어느 정도 만족을 느



꼈느냐는 질문에 '약간 만족' 했다는 응답이 43.3%(처음간 병원), 49.8%(옮겨간 병원)로 가장 많았다.

의사의 설명에 '매우 만족'을 느꼈다는 소비자는 9.3%(처음 간 병원), 27.6%(옮겨간 병원)로 나타났다.

의사의 설명에 만족을 느끼지 못한 이유는 '의사의 일방적인 설명으로 의문이 있어도 물어볼 수 없어서' (47.5%), '설명이 충분치 않아 의문이 남아서' (35%)가 많았다.

그 다음으로 '애매모호하게 설명하고 결정을 환자에게 미룸' (17.5%), '어려운 표현을 많이 써 이해하기 어려움' (7.5%) 순이었다.

의사의 설명이 만족스럽지 않아 의사로부터 상세하고 친절한 설명을 듣기 위해 대다수(86.9%)의 소비자가 '의사에게 공손한 태도와 언행'을 보여주려고

〈표 1〉 의료 서비스에 대한 소비자 불만

(복수 응답(N=300))

| 불만 사항 | 사례수 | 구성비(%) |
|---------------------------------|-----|--------|
| ① 진료 절차가 복잡하고 진료대기시간이 길다 | 222 | 74.0 |
| ② 진료결과·치료방법을 잘 설명해 주지 않는다 | 92 | 30.7 |
| ③ 진료비가 비싸다 | 80 | 26.7 |
| ④ 진료시간이 짧다 | 70 | 23.3 |
| ⑤ 의료인들이 불친절하다 | 69 | 23.0 |
| ⑥ 병원간 협조가 잘 이뤄지지 않아 중복 검사 등이 많다 | 58 | 19.3 |
| ⑦ 오진이 많고 의료 사고가 있다 | 30 | 10.0 |
| ⑧ 의료 시설이 낙후돼 있다 | 20 | 6.7 |
| ⑨ 의료 기관이 멀다 | 18 | 6.0 |
| ⑩ 기타 | 17 | 5.7 |

노력하는 등 의사와 환자의 관계가 대등하지 않은 것으로 나타났다.

전체 응답자의 68%가 우리 나라의 의료 현실에서 '의사가 우월한 위치에 있다'고 인식하고 있었다. '대등하다'(26.7%), '환자가 우월한 위치에 있다'(5.3%)고 인식하는 경우는 많지 않았다.

• 의료 수가 인상에 대한 의견

우리 나라 의사들이 환자에게 충분히 설명하지 못하는 구조적인 요인 중에는 낮은 의료 수가로 인하여 의사의 1일 진료 환자수가 과다하기 때문이라는 의견도 있다.

의료 수가를 인상하고 의사의 1일 진료 환자 수를 적정화해 의사가 환자에게 설명할 수 있도록 진료 시간을 충분히 확보하는 방안에 대하여 질문한 결과 68.2%가 반대, 31.8%가 찬성했다.

• 정보 공유화의 중요성

의료 서비스에서 의사의 설명은 ▶환자의 권리 의식 향상 ▶의료 기술의 고도화·복잡화에 따른 치료 방법의 선택 폭 확대 ▶환자와 의사간에 새로운 신뢰 관계를 만들어 치료 효과를 더욱 높일 있다는 점에서 중요시되고 있다.

진료할 때 의사가 환자에게 하는 설명은 법적 의무 사항은 아니지만 우리나라 법원 판례는 의사의 의무로 간주해 이를 위반할 때 의사에게 배상 책임을 묻는다.

의료 정보는 ▶전문성이 높아 일반인들이 이해하기 어려우며 ▶의사와 환자와의 의학·의료 지식의 차이가 크고 ▶환자의 사생활 보호 등 직업 윤리와 관련한 의사들의 전통적인 비개방성 등의 특성 때문에 접근하기가 쉽

지 않다.

의료 행위에서 소비자의 의사 결정과 선택, 질병 및 치료 방침에 대한 환자의 이해와 협력은 매우 중요하다.

의사가 환자에게 충분히 설명하면 신뢰 관계가 형성되고 나아가 치료 효과가 향상된다는 인식이 확산되고 있다.

이 때문에 의료 정보의 특수성에도 불구하고 정보 공유화의 흐름이 빨라지고 있는 것이다.

병원과 병원, 의사와 환자의 의료 정보 제공 확대는 정보 처리 기술의 발달과 의료 소비자들의 의료 지식·권리의식 향상에 힘입어 급속히 진전되고 있는 것이 선진국의 추세다.

미국의 '존스홉킨스' 병원은 정보 공유를 적극적으로 실천하는 모범 사례로 평가된다.

▶등록 환자들은 자신의 고유 ID를 이용해 언제라도 의사와 접촉이 가능하고 ▶환자를 귀가시킬 때 거의 모든 정보를 환자의 주치의에게 제공하며 ▶개원의인 주치의들은 24시간 운영되는 홉킨스 전용 전화(HAL)

를 통해 홉킨스 의사와 상담할 수 있다.



의료 정보 획득 실태

• 진료 기록 교부

병원을 옮기면서 의료 기관에 환자에 관한 각종 기록 교부를 요구한 경험이 있는 의료 소비자는 58.5%로 나타났다. 교부를 요구한 진료 기록으로는 '진료의뢰서'(30.4%)가 가장 많고 '방사선 필름'(21.1%), '진단서'(18.4%), '검사 기록'(15.4%), '초진 기록'(5.7%) 순이었다.

병원 기록 교부를 요구한 적이 있는 응답자(2백86명) 중에서 병원으로부터 교부를 거부당한 경험이 있는 소비자는 8.9%로 나타났다.

교부를 거부당한 이유는 '원래 해주는 것이 아니다'(16건), '정상이어서 필요 없을 것이다'(2건), '다른 병원이나 의사의 요구서를 가져와야 한다'(1건) 순이었다.

병원의 기록 교부 거부에 대한 대응 방식은 '포기'가 12건으로 가장 많았으며, '사정하여 교부 받음'(10건), '짜워서 교부 받음'(4건) 순이었다.

• 진료 기록 공유

병원을 옮기면서 이전에 다른 병원에서 실시한 검사 결과나 진료 기록 등을 제출하도록 요구 받은 소비자는 전체 응답자의 27.1%였다. 72.9%는 자료 제출을 요구 받은 적이 없었다.

병원간에 환자의 의료 정보가 제대로 소통되지 못하여 69.6%가 병원을 옮긴 후 중복 검사 경험이 있는 것으로 조사됐다.

중복 검사의 종류로는 '혈액 검사' (63.8%), '소변 검사' (56.5%), 'X레이 촬영' (56%), '초음파' (29%), '심전도 검사' (22.7%), 'CT 촬영' (17.4%), '내시경' (14.5%), 'MRI 촬영' (10.6%), 기타(8.7%) 순이었다.

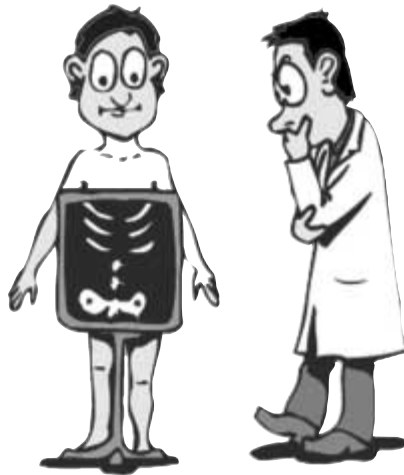
중복 검사의 애로 사항으로 '비용의 추가 지출' (54.5%) '환자의 신체적 고통' (39.3%) '치료 시간 지연' (27.5%) 등을 들었다. 중복 검사가 빈번한 이유는 ▶의료기의 호환성이 낮아 재사용하기 어렵고 ▶검사 결과를 서로 믿지 않으며 ▶의사나 환자들이 많이 검사하는 것을 선호하고 ▶방어 진료의 수단으로 남용되는 점을 들 수 있다.

중복 검사를 줄이려면 이러한 점을 개선하는 동시에 미국과 같이 퇴원 기록을 상세하게 적는 방법 등을 다각적으로 검토·개선하는 노력이 동반되어야 한다. 의료 공급자인 병원간에도 환자에 관한 의료 정보가 더 개방되고 공유될 수 있도록 긴밀한 연계 체제가 요구된다.

• 진료 기록 열람

병원에 환자의 진료 기록을 요구한 사람은 전체 응답자의 12%였으며, 88%는 요구한 경험이 없었다. 이 중 진료 기록을 열람한 소비자는 7%였고, '열람을 요구했으나 열람하지 못한 경우'도 5%로 나타났다.

조사 대상자 중 92.6%는 환자 본인



이나 가족이 원하면 '진료 기록을 열람' 할 수 있어야 한다고 희망한 반면 7.4%는 반대했다.

진료 기록 열람을 희망하는 이유로 '증상·진료 결과를 확인하고 싶어서' (42%), '진료 경과, 의사의 예견 내용을 알고 싶어서' (35.9%), '다른 병원이나 의사에게 가게 될 경우 도움이 될 것 같아서' (30.1%), '주사·투약·처치 등의 치료 내용을 확인하고 싶어서' (22.8%), '보관해 재발시 참고하고 싶어서' (14.1%), '의료 분쟁에 대비해' (8.3%) 등을 들었다.

• 진료 기록 열람의 필요성

의료 소비자가 환자의 진료 기록을 열람코자 하는 경우는 주로 의료 공급자인 병원과 정상적인 신뢰 관계가 붕괴되었을 때 요구한다. 우리 나라에서는 의료 분쟁이 발생했을 때 문제가 되고 있다.

현행법상으로는 의료 공급자가 의료 소비자에게 진료 기록 열람을 제공할 법적 요건이 없다. 따라서 의료 분쟁이 발생하면 의료 소비자가 법원에 증거 보존 신청을 해야만 열람이 가능하다.

진료 기록 열람의 법적 금지는 진료 기록의 질 저하, 의료 소비자들의 알 권리와 자기 선택권의 제한, 의료 분쟁시 의사들의 기록 조작 오해 등 많은 부작용을 초래한다.

용어 설명

'설명' 과 '설명 의무'의 차이는?

- **설명** - 의사가 일상적인 처치와 관련하여 환자에게 정보를 주는 행위를 말한다. 의료 서비스의 질과 관련된 개념으로 법률적·행정적인 규제가 어렵다.
- **설명 의무** - 일상적인 처치가 아닌 수술 등 중대한 의료 처치에 앞서 사전에 의사가 환자에게 질병의 종류·내용·치료 방법 및 그에 따른 위험 등에 대하여 충분히 정보를 제공하고 환자의 자기 결정권(선택권)을 행사하도록 하는 행위를 말한다. 사전 설명에 의한 동의(informed consent)라고 하며, 미국·독일 등에서는 오래 전부터 법적 의무화하여 의사에게 무거운 책임을 부과하고 있다.

이에 보건복지부는 98년부터 소비자에게 진료 기록 열람을 허용하는 법 개정을 추진중이다.

조사를 마치고 한마디...

의료 정보는 소비자에게 충실하게 알려줘야

병원을 찾는 소비자의 대부분은 의사의 설명이 수술·처치와 같은 중요한 의료 행위로 인식하고 있으나 현실은 그렇지 못한 것으로 조사됐다. 따라서 의료 소비자의 알 권리 및 선택할 권리를 보장하기 위한 의사의 노력이 요구된다.

환자의 의료 정보가 병원과 병원, 의사와 환자 사이에 원활하게 흐르지 못해 의료 소비자들이 큰 피해를 입고 있다. 의료 정보를 공유하기 위한 제도적인 보완이 시급히 이루어져야 할 것이다.●