

## 가정의학과 외래환자의 진료 만족도에 영향을 주는 요인

강태경, 채병수, 고영석, 황진숙, 황환식

한양대학교 의과대학 가정의학교실

**연구배경:** 가정의들은 환자의 만족도를 높게 유지하면서 짧은 진료시간에 많은 환자를 보아야 하는 현실과 종종 마주치게 된다. 외래 진료의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 조사, 분석하여 앞으로 가정의학이 발전하는데 자료로 삼고자 한다.

**방법:** 일개 대학병원 가정의학과에서 2002년 7월 1일에서 7월 31일까지 방문한 외래 환자 609명 중에서 설문 조사에 응한 103명을 대상으로, 진료 차트, 출구 설문지, 그리고 비디오 녹화 등을 이용해 자료를 수집하여 chi-square test와 t-test를 이용하여 분석하였다. 만족도의 교차비는 로지스틱 회귀분석을 하였다. SPSS 11.0판으로 통계처리 하였다.

**결과:** 조사 대상자의 진료 만족도는 평균 3.49점(5점 만점)이었고, 평균 진료길이는 6.9분이었으며, 의사는 평균 1.5분을 대화하는데 사용하였다. 진료 만족도는 기능적 건강 상태, 의사의 대화 시간, 그리고 진료길이에 대한 의사대화 시간을 등과 관련이 있었다( $P < 0.05$ ). 그러나, 나이, 성별, 결혼 여부, 교육 정도, 신·구환 여부, 방문 이유, 진료길이, 문제수, 처방약수, 체질량 지수, 그리고 환자의 진료길이 만족도 등과 관련이 없었다. 로지스틱 회귀 분석 결과 건강 상태가 좋을수록, 진료길이에 대한 의사대화 시간율이 높을수록 만족도가 증가하였다.

**결론:** 진료길이는 관계없이 진료길이에 대한 의사대화 시간율이 높을수록 진료 만족도가 좋았다. 그러므로 의사가 진료 길이를 늘리는 것보다는 진료 분석을 통하여 환자들에게 좀 더 많이 설명해 줄 시간을 확보하는 것이 환자 만족도를 증가시키는데 필요할 것이다.

**중심단어:** 만족도, 건강 상태, 진료 길이, 의사대화 시간