

# 의료환경의 변화



# Contents

1. 의료환경의 개념
2. 환경의 동태적 성격
3. 의료환경의 구성요소
4. 최근 의료환경변화
5. 환경변화에 따른 병원의 대응관점

# 의료환경의 개념

의료환경이란 병원활동에 직·간접적으로 영향을 미치는 여건이나 상황을 의미

오늘날 병원을 둘러싼 환경은 급속히 변화하고 있으며 이러한 변화의 추세는 향후 더욱 가속화될 것으로 전망됨.

컴퓨터와 정보통신 기술의 발전이 90년대 후반 인터넷의 등장과 함께 우리를 디지털 혁명 속으로 밀어 넣으면서 산업사회의 패러다임이 무너지고 새로운 지식·정보사회에 맞는 패러다임으로 변하고 있다.

한마디로 우리는 지금 거대한 변화의 물결 속에 살고 있으며 이러한 변화에 어떻게 대응하느냐에 따라 우리의 미래가 결정됨.

# 환경의 동태적 성격

## 1. 환경의 동태성과 불확실성

오늘날 환경변화 중요성이 크게 부각된 이유는 바로 환경변화의 동태성과 불확실성 때문이다.

왜냐하면 동태적으로 변화하고 있는 의료환경은 병원에게 성장의 기회를 제공하기도 하지만 병원의 생존문제에까지 영향을 미칠 수 있는 위협요인으로 작용하기도 함.

따라서 의료분야 경영자들은 의료환경의 성격이 어떤가, 어떠한 방향으로 변화할 것인지를 파악해서 대처해 나가야 함.

ex. 의료시장의 개방, 대기업의 의료시장 참여, 의료소비자들의 의료 질의 욕구증대, 의료수가 조정, 노인전문병원, 간호요양소, 주간진료센터 등.

즉 앞으로 의료기관들이 의사중심에서 의료소비자중심의 서비스를 제공하지 못하는 의료기관은 살아남지 못함.

## 2. 환경의 동태성을 촉진하는 요인

### 1). 범위의 확장

의료환경의 범위가 지리적 차원에서 보면 국내에서 세계로, 활동영역차원에서 보면 그 대상이 의료소비자나 노동조합에서 지역사회나 각종 사회단체로 확장됨.

### 2). 복잡성의 증대

의료환경의 범위가 확장되어 구성요소가 다양화되고 그 요소들간에 서로 상호작용을 하게 되므로 복잡성은 더욱 증가됨.

### 3). 변화의 가속화

시간이 흐를수록 의료환경변화의 속도는 더욱 빨라짐.

농업혁명의 기간보다 과학기술 혁명을 일으킨 기간이 단축되고 제 4의 혁명은 이보다 더 짧아질 것.

# 의료환경의 구성내용

## 1. 경제적 환경

경제적 환경으로 경쟁관계를 들 수 있는데 경쟁의 범위는 직접경쟁과 간접경쟁으로 나눌 수 있다.

직접경쟁은 둘 이상의 의료기관이 서로 유사한 서비스를 제공하여 상대의료기관의 고객을 빼앗아 갈 때 발생

간접경쟁은 서로 상이한 서비스를 제공하는 의료기관간에 동일한 고객에 대하여 벌어지는 경쟁.

## 2. 정치적 환경

우리나라는 경제적으로 선진국 대열에 낄 정도로 발전하였지만 정치는 민주화에 미흡하고 후진성을 크게 벗어나지 못하고 있다.

정치 지도자와 정부관료들은 병원의 강력한 지원자가 될 수도 있고 결정적인 반대자가 될 수도 있다.

(ex) 정치적 환경이 의료기관의 활동에 영향을 주는 규제에 관여하기 때문.

### 3. 법률환경

의료관련 법률, 직무상 과실행위에 대한 법률 및 전문가 윤리규정, 병원의 업무기술서, 간호방법지침서, 건강보험수가에 대한 규제 등.

(ex) 보건복지가족부는 의료기관 감사를 통해 의료기관이 신고수가보다 높게 받을 경우 일차 시정 명령을 내리고 재차 어길 경우에는 영업정지 등의 강경 조치를 내리게 됨.

### 4. 사회적 환경

의료기관은 국민건강을 유지하는데 중요한 역할을 하며 정부 또한 의료기관을 공공정책의 대상으로 중요하게 여기고 있기 때문에 의료기관이 사회에 미치는 영향은 매우 크다.

(ex) 알코올 중독, 약물남용, 질병의 원인, 사고를 불러 일으킬 수 있는 부주의 하거나 위험한 행동을 내버려 둘 경우 단순히 개인적인 문제가 아니라 사회 전체의 문제가 되기 때문.

## 5. 기술적 환경

현대를 의료정보화 시대로 일컬어질 만큼 컴퓨터와 통신기술을 이용하는 시스템이 발전되어 최근에 원격의료시스템이 도입됨.

이러한 기술적 환경에는 의료기관이 고객에게 제공하는 서비스에 관련된 기술과 의료기관 자체의 효율적 운영 및 관리를 위해 도입해야 할 새로운 기술.

## 6. 자연생태적 환경

우리는 공업화를 통한 고도경제성장이라는 양적인 성장만을 중요시하여 그 과정에서 발생하는 환경오염의 문제는 그리 심각하게 생각하지 않았다.

그 결과로 생활수준은 선진국 수준으로 접근하고 있는데도 급속한 공업화·도시화 등으로 인한 자연의 파괴와 수질·대기·토양 등의 심각한 오염은 급속히 확산되고 있다.

# 최근 의료환경변화

## 1. 의료수가제도의 변화

행위별 수가제에서 포괄수가제로 바뀌고 있다.

포괄수가제로 바뀌게 되어 의료기관은 질병의 종류별 또는 서비스 단계별로 비용을 최소화 하는데 주력하지 않으면 안됨.

만약 실제의 진료비용이 포괄수가제에서 설정한 표준비용의 수준이하라면 의료기관은 어느 정도의 절약은 가능하나 최고 한도를 초과한다면 손해를 감수해야 함.

의료서비스 단계별로 비용을 최소화하기 위하여 의료기관경영자들과 의료종사자들은 효율적인 서비스의 생산방안을 찾아야 함.

(이유) 높은 비용부담의 위험이 의료소비자로부터 의료기관이나 의사로 전가 되기 때문

## 2. 과잉시설투자

높은 병상 점유율을 보이던 의료기관들이 지금은 하강세를 보임.

따라서 일부 의료기관을 제외한 많은 의료기관들이 병상을 채우지 못하고 있다.

미국의 경우처럼 많은 수의 의사가 남아돌고 있지는 않으나 수년 후에는 일정 규모 이상의 의사가 과잉 공급 될 것으로 보임.

## 3. 병원 사명의 변화

초기의 병원은 전염성 질환으로 죽어가는 환자들을 격리 수용하는 곳이었으나 지금은 여러 종류의 심장질환, 암 그 밖의 만성질환을 치료하는 곳으로 변함.

따라서 미래의 의료는 병원에서 이루어지지 않고 가정과 주거지역에서 보다 집중적으로 이루어지게 될 것임.

#### 4. 의료진과의 관계

의료 질의 향상과 진료비의 인하에 대한 요구는 병원과 의사들간의 관계를 보다 강하게 만들것임.

병원은 의료소비자 진료에 있어서 병원설비가 어떻게 사용되는가를 통제 하고 의료진이 의료서비스를 보다 절약하여 사용하도록 해야 함.

#### 5. 의학기술과 장비의 지속적 발전

그 동안 병원들이 만성질환 시장을 외면하고 급성질환의 시장에 자금을 투입하여 연구개발을 한 결과 의학기술과 장비의 지속적 발전이 이루어짐.

기술변화와 새로운 진료관행은 입원치료의 필요성을 감소시킴.

## 6. 생산성의 향상

의료소비자들은 진료비의 증대에도 불구하고 의료의 질은 개선되지 않았다고 불만을 제기하는데 병원은 비용상승의 압박에 적절히 대처하지 못하고 있음.

병원산업은 매우 노동집약적이기 때문에 비용절감을 하기 위해서는 먼저 인력을 보다 효율적으로 사용하는 방법을 모색하여야 함.

앞으로 병원은 조직혁신을 통하여 불필요한 관리층을 정리하여 관리비와 의료종사자의 경비를 절감하여야 함.

## 7. 여성의 사회적 지위의 변화

여성은 의료서비스의 큰 고객인 동시에 그 가족들이 서비스를 구매함에 있어 주된 대리인 역할을 함

여성의 사회적 지위 변화는 의료서비스의 공급에도 영향을 주는데 미국병원에서 여의사수가 전체의사의 25%에 달함.

## 8. 의료소비자의 기대변화

현대인은 병이 들고 난 이후에 치료를 받기 보다는 평소에 건강을 유지하는데 역점을 둬.

ex. 심장혈관 사망률의 현저한 감소는 콜레스테롤 섭취량의 감소, 금연, 알맞은 체중의 유지를 위한 식이요법 등.

이러한 사람들을 위한 건강증진을 목적으로 하는 병원기업들이 생겨남.

## 9. 병원수입의 감소

기술변화와 새로운 건강 관행이 입원치료의 필요성을 크게 감소시킴.

병원업무의 초점이 급성질환의 치료에서 만성질환의 치료로 옮겨짐에 따라 입원치료는 점차 외상이나 다 기관 장애를 겪는 소수의 환자들에게 국한될 전망이다.

# 환경변화에 따른 병원의 대응관점

현대의 병원은 여러 가지 환경요인과 더불어 존재함.

앞으로의 사회는 현재보다 상대적으로 더욱 풍요로워 질 것이며 기술의 가속적 발전, 공해의 심화, 각종 사회운동의 대두, 사회구성원의 가치관의 다원화 등과 같은 많은 당면문제들이 앞으로 계속해서 병원의 주요 환경요인이 될 것이다.

이러한 상황에서 병원이 생존하고 특정한 목표를 계속 달성해 나가기 위해서는 환경변화에 적응해야 할 뿐만 아니라 환경적 조건을 병원에 유리한 방향으로 변화시켜야 함.

즉 상호작용적 대응을 함으로써 병원과 환경과의 동태적 균형을 유지하고 갈등을 예방하여 양자의 공동발전을 도모해야 함.

# 성공적인 병원의 특징

직원모두가 친절하고 예의가 바름

전 직원이 주인의식이 있으며 경영마인드를 갖고 있음

병원장이 진료를 비롯한 모든 업무에 솔선수범

적절한 보상체계를 운영함

항상 공부하고 연구하는 자세

장단기 발전계획을 세워 병원을 운영함

홍보의 중요성을 인식하고 있음

진료의 전문화가 미흡한 병원이라도 고객만족(Customer Satisfaction;CS)을 실천하는 병원은 긍정적인 평가를 받고 있음