 보건복지부		<h1>보 도 자 료</h1> <p>1월 29일(금) 조간(1.28. 12:00 이후 보도)</p>	
배 포 일	2021. 1. 28. / (총 13매)	담당부서	정책통계담당관
과 장	노 형 준	전 화	044-202-2210
담 당 자	박 성 인 신정우(한국보건사회연구원)		044-202-2204 044-287-8391

코로나19 1년, 의료서비스 이용경험 좋고, 의료제도 국민신뢰 늘었다



- 보건복지부, 「2020 의료서비스경험조사」 결과 발표 -

- 보건복지부(장관 권덕철)는 국내 의료서비스와 제도에 대한 전반적 인식을 파악하여 국민 중심의 보건의료체계 수립을 위한 자료로 활용하고자 실시한 「2020 의료서비스경험조사」 결과를 발표하였다.
- 「의료서비스경험조사」는 환자가 직접 체감하는 의료서비스의 질을 파악하여, '사람 중심의 보건의료'를 강조하는 국제사회와 비교를 위해 경제협력개발기구(OECD)로 제출*되는 국가승인통계이다.
 - * OECD는 환자를 존중하고 개인의 요구에 상응하는 진료가 제공되고 있는지를 확인하기 위해 「보건의료의 질 지표」를 구성, 2년마다 회원국에 자료를 요청
- 이번 조사는 전국 약 6,000가구의 15세 이상 가구원 약 1만 2000여 명을 대상으로 2020년 7월 13일부터 10월 9일까지 한국보건사회연구원과 함께 면접조사를 실시하였으며, 주요 결과는 아래와 같다.

[요약]

1. 의료서비스 이용 경험 관련

- 지난 1년('19.7.~'20.6.) 동안 진료를 위해 병의원(한방, 치과 포함)을 최소 1번 이상 방문한 15세 이상 인구 비율은 외래 60.8%, 입원 3.5%p
- 전년('18.7.~'19.6.)에 비해 각각 8.5%p, 0.7%p 감소했음
- 의료기관을 이용하는 동안 감염에 대한 불안감을 느낀 경우는 외래 진료 14.7%, 입원진료 18.1%로 전년에 비해 각 8.7%p, 9.6%p 증가했음

2. 의료서비스(외래진료) 관련

- 외래진료 서비스는 의사의 알기쉬운 설명(91.0%, 전년대비 4.7%p↑), 환자의견 반영(87.6%, 3.2%p↑) 등 모든 면에서 이용자의 긍정적인 평가가 증가했음
- 외래진료를 예약 없이 당일에 받은 경우는 69.7%로 전년에 비해 5.2%p 감소, 희망일에 예약하여 받은 경우는 29.0%으로 4.7%p 증가했음
- 진료일에 평균 대기시간은 17.2분으로 전년에 비해 2.7분 단축되었음

3. 의료서비스(입원진료) 관련

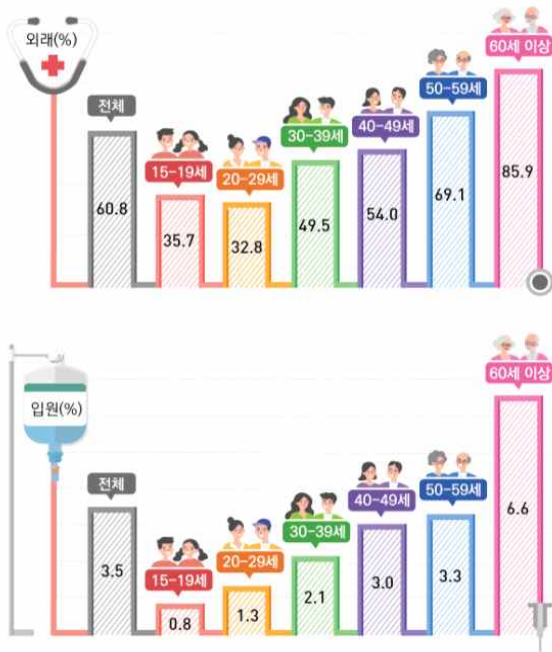
- 입원진료 서비스도 의사의 알기쉬운 설명(91.8%, 전년대비 3.7%p↑), 환자 의견 반영(86.3%, 1.6%p↑) 등 모든 면에서 이용자의 긍정적인 평가가 증가했음
- 입원진료를 예약 없이 당일에 받은 경우는 44.4%, 희망일에 예약하여 받은 경우는 48.3%으로 전년에 비해 각 0.3%p, 1.0%p 감소했음
- 입원을 대기한 경우, 대기기간은 평균 11.6일로 전년에 비해 3.1일 증가했음

4. 보건의료제도 관련

- 우리나라 보건의료제도에 대해 국민의 76.3%가 신뢰했으며, 75.6%가 만족한다고 응답하여 전년에 비해 각각 10.4%p, 9.5%p 증가했음
- 보건의료제도에 대해 '잘 알고 있다'고 응답한 국민은 39.7%로 전년에 비해 8.2%p 증가했음

[그림으로 보는 2020년 의료서비스]

의료서비스 이용 경험



의료서비스 긍정적경험

매우 그렇다

대체로 그렇다

알기쉬운 설명

담당 의사는 어떤 검사를 왜 받아야 하는지, 또는 어떤 치료나 수술을 했을 때 나타날 수 있는 효과와 부작용 등을 알기 쉽게 설명했습니까?



의견 반영

담당 의사는 검사 여부나 치료법을 선택할 때 귀하의 의견을 잘 반영했습니까?



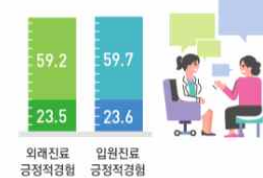
질문기회 제공(배려)

담당 의사는 귀하가 질문을 하거나 관심사를 말할 수 있도록 배려했습니까?



건강상태 공감

담당 의사와 충분히 대화를 했습니까?



의료서비스 진료·입원 대기



보건의료제도에 대한 인식



1 전반적 건강수준과 의료서비스 이용 현황

□ (의료서비스 이용 경험) 지난 1년* 동안 진료를 위해 병·의원(한방, 치과 포함)을 최소 1번 이상 방문한 15세 이상 인구 비율은 외래 60.8%, 입원 3.5%로 2019년에 비해 각각 8.5%p, 0.7%p 감소하였다.

* '19년 7월 1일 ~ '20년 6월 30일

- 2020년 외래서비스 이용 경험을 연령별로 보면 '60세 이상' 인구 85.9%, 50대가 69.1%가 외래 진료를 목적으로 의료기관을 방문하였다.
- 가구소득이 상대적으로 적은 계층(1분위)에서 의료 이용이 많은 편 (외래진료 76.0%, 입원진료 5.7%)이었다.
- 지역별로는 상대적으로 노인인구의 비중이 높은 읍(邑)·면(面) 지역의 외래서비스 이용 경험이 62.8%로 동(洞) 지역보다 높게 집계되었다.

<의료서비스 이용 경험¹⁾>

(단위: %)

		2019			2020		
		외 래	입 원	이용하지 않음	외 래	입 원	이용하지 않음
전 체		69.3	4.2	29.6	60.8	3.5	38.3
연 령	15 ~ 19세	41.7	0.5	58.2	35.7	0.8	63.9
	20 ~ 29세	43.5	1.4	55.7	32.8	1.3	66.8
	30 ~ 39세	59.8	2.6	39.0	49.5	2.1	49.8
	40 ~ 49세	64.2	2.8	34.9	54.0	3.0	45.3
	50 ~ 59세	75.5	4.2	23.6	69.1	3.3	30.0
	60세 이상	89.0	7.8	9.4	85.9	6.6	11.8
가구소득	1 분 위	86.3	9.5	12.2	76.0	5.7	23.0
	2 분 위	68.6	4.8	29.7	66.1	5.3	32.9
	3 분 위	67.0	3.2	32.4	56.3	3.2	42.8
	4 분 위	62.6	2.7	36.7	54.2	2.0	45.2
	5 분 위	68.6	2.8	30.7	57.0	2.6	42.3
거주지역	동 부	68.4	4.2	30.5	60.5	3.3	38.7
	읍·면부	73.9	4.6	25.2	62.8	4.9	36.3

주 1) 외래서비스와 입원서비스를 모두 이용한 경우에는 양쪽에 집계함

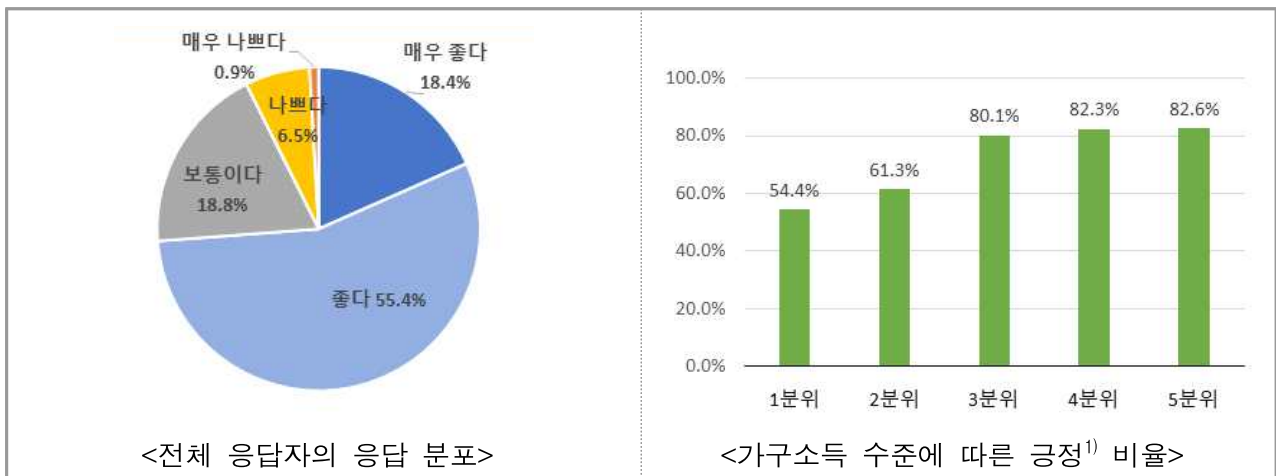
□ (만성질환 보유 여부) 지난 1년 동안 주요 만성질환*으로 진료를 받은 인구 비율은 25.0%로 2019년(29.8%)에 비해 4.8%p 감소했다.

* 국가가 제도적(수가 항목)으로 규정하여 만성질환 관리로 지급 대상이 되는 질환이며 고혈압, 당뇨병, 정신 및 행동질환(간질포함), 호흡기 결핵, 심장질환, 뇌혈관질환, 신경계질환, 암, 갑상선의 장애, 간의 질환(만성 바이러스 감염 포함), 만성신부전증이 해당됨

□ (주관적 건강수준) 현재 자신이 건강한 편이라고 생각하는 인구 비율은 73.8%로 2019년(68.7%)에 비해 5.1%p 증가했다.

○ 가구소득이 1분위(낮음)인 경우 54.4%가 스스로 건강하다고 응답('19년 34.2%)한 반면, 가구소득 5분위(높음)는 82.6%가 건강하다고 응답('19년 74.0%)했다.

【 주관적 건강수준 】



주 1) '매우 좋다'와 '좋다'에 응답한 사람의 비율임

2 외래 진료

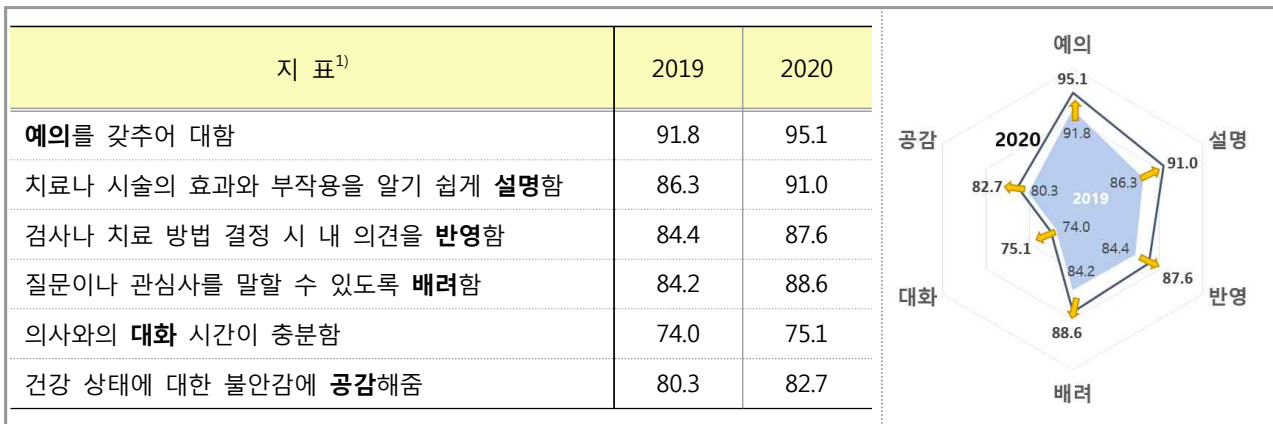
□ (의사 서비스) '보건의료의 질'을 평가하는 주요 요인 중 하나인 '담당의사의 태도 및 서비스'에 대해 긍정적으로 평가한 비율은 2019년에 비해 전반적으로 개선되었다.

○ 외래 진료 서비스를 이용한 응답자 중 95.1%가 '담당의사가 예의를 갖추어 대함'이라고 응답하여 2019년(91.8%)에 비해 3.3%p 높아졌다.

- ‘받게 될 치료의 효과 및 부작용 등을 알기 쉽게 설명함’ 91.0%, ‘검사나 치료방법 결정 시 내 의견을 반영함’ 87.6%로 2019년에 비해 각각 4.7%p, 3.2%p 높아졌다.
- 질문이나 관심사를 말할 수 있도록 배려(88.6%), 의사와 충분히 대화(75.1%), 불안에 대해 공감(82.7%) 모두 2019년에 비해 높아졌다.

< 외래 진료: 의사 서비스 긍정적 평가 비율 >

(단위: %)

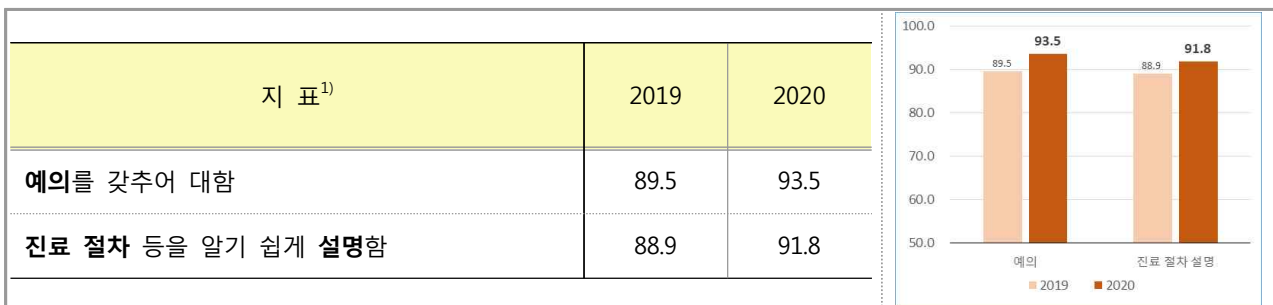


주 1) ‘매우 그랬다’와 ‘대체로 그랬다’에 응답한 사람의 비율임

- (간호사 서비스) 담당 간호사가 ‘예의를 갖추어 대한다’는 응답자 비율은 2019년 89.5%에서 2020년 93.5%로 4.0%p 증가했다.
- 또한, ‘진료절차 등을 알기 쉽게 설명함’도 88.9%에서 91.8%로 2.9%p 증가했다.

< 외래 진료: 간호사 서비스 긍정적 평가 비율 >

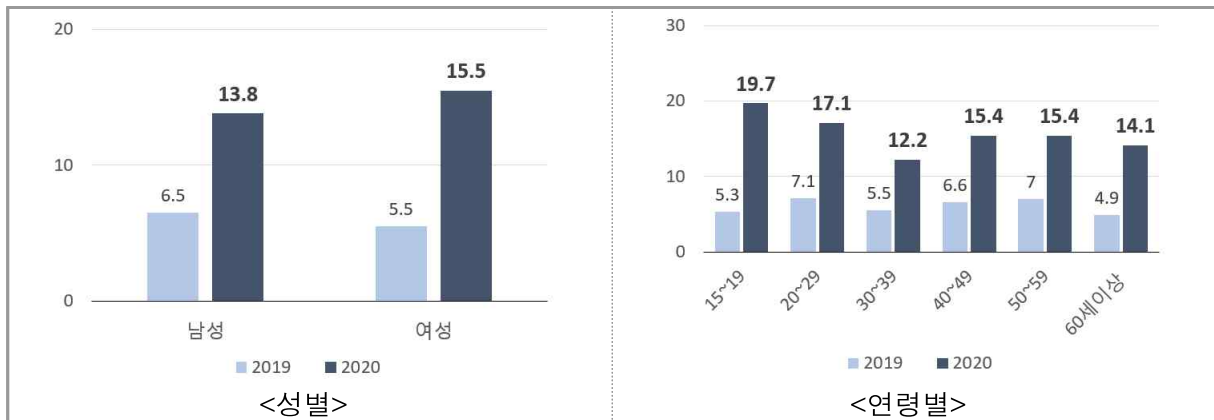
(단위: %)



주 1) ‘대체로 그랬다’와 ‘매우 그랬다’에 응답한 사람의 비율임

- (환자 안전) 외래 진료 중 감염에 대한 불안감을 느낀 사람은 14.7%로 2019년(6.0%)보다 8.7%p 증가했다.
- 남성의 경우 13.8%, 여성의 경우 15.5%로 2019년보다 각각 7.3%p, 10.0%p 증가했다.
 - 연령별로 보면 모든 연령 층에서 감염에 대한 불안을 느낀 가운데 15~19세(19.7%)가 2019년에 비해 14.4%p, 20~29세(17.1%)가 10.0%p 증가하여 젊은 층에서 불안을 더 느낀 것으로 나타났다.

【 외래 진료 감염 불안 경험 】



주 1) '있었다'에 응답한 사람의 비율임

- 외래 진료 중 '의료진이 진료 전 환자 신분 확인'은 97.8%로 2019년(94.3%)에 비해 3.5%p 증가했다.
- 또한 '약과 관련된 부작용 경험'은 8.4%로 2019년(7.1%)에 비해 1.3%p 증가했다.

< 외래 진료: 환자 안전 >

(단위: %)

지 표	2019	2020		
	경험함	경험함	경험 안함	해당 없음 (모름)
의료진이 진료 전 환자 신분 확인	94.3	97.8	1.6	0.6
주사제 투약 전 투약 이유 설명	62.8	61.6	4.9	33.5
투약 부작용	7.1	8.4	82.6	9.0

- (진료 대기) 외래 진료를 받은 사람 중에서 예약없이 당일에 받은 경우는 69.7%로 2019년 대비 5.2% 감소, 희망일에 예약하여 받은 경우는 29.0%으로 4.7%p 증가했다.
- 또한, 진료 당일에 접수 후 대기 시간은 평균 17.2분(2019년보다 2.7분 단축)이었다.

3 입원 진료

- (의사 서비스) 담당의사의 태도 및 서비스에 대해 긍정적으로 평가한 입원을 경험한 응답자 비율은 2019년에 비해 전반적으로 개선되었다.
- 의사가 '예의를 갖추어 대한다'고 응답한 비율은 94.0%로 2019년(92.8%)에 비해 1.2%p 높아졌다.
- '받게 될 치료의 효과 및 부작용 등을 알기 쉽게 설명함' 91.8%, '검사나 치료방법 결정 시 내 의견을 반영함' 86.3%로 2019년에 비해 각각 3.7%p, 1.6%p 높아졌다.
- '질문이나 관심사를 말할 수 있도록 배려함'(90.1%)과 '건강 상태에 대한 불안감에 공감함'(83.3%)도 2019년에 비해 높아졌다.
- 다만, '입원 중 의사와의 면담이 용이함'은 84.6%로 2019년(84.9%)에 비해 0.3%p 낮아졌다.

<입원 진료: 의사 서비스 긍정적 평가 비율>

(단위: %)

지 표 ¹⁾	2019	2020
예의를 갖추어 대함	92.8	94.0
치로나 시술의 효과와 부작용을 알기 쉽게 설명함	88.1	91.8
검사나 치료 방법 결정 시 내 의견을 반영함	84.7	86.3
질문이나 관심사를 말할 수 있도록 배려함	85.6	90.1
입원 중 의사와의 면담이 용이함	84.9	84.6
건강 상태에 대한 불안감에 공감해줌	79.5	83.3

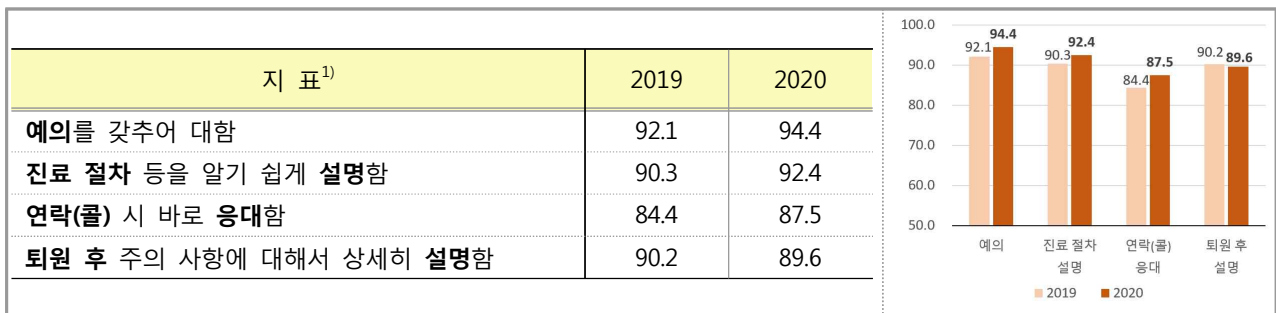


주 1) '대체로 그랬다'와 '매우 그랬다'에 응답한 사람의 비율임

- (간호사 서비스) 담당 간호사가 '예의를 갖추어 대한다'는 응답자 비율은 2019년 92.1%에서 2020년 94.4%로 2.3%p 증가했다.
 - '진료절차 등을 알기 쉽게 설명함' 92.4%로, '연락(콜) 시 바로 응대함' 87.5%로 2019년에 비해 각각 2.1%p, 3.1%p 증가했다.
 - 반면에 '퇴원 후 주의 사항에 대해서 상세히 설명함'은 90.2%에서 89.6%로 0.6%p 감소했다.

< 입원 진료: 간호사 서비스 긍정적 평가 비율 >

(단위: %)



주 1) '대체로 그랬다'와 '매우 그랬다'에 응답한 사람의 비율임

- (입원 경로) 입원 진료를 받은 사람의 입원 경로를 보면 예약한 날짜에 입원(44.3%), 외래 진료 후 당일 입원(32.1%), 응급실을 통해 곧바로 입원(20.2%) 순으로 나타났다.
 - 해당 질병의 치료를 위해 입원하기 전, 다른 의료기관을 이용한 경우는 17.5%이었다.
- (입원 대기) 입원 진료를 받은 사람 중에서 예약없이 당일에 받은 경우는 44.4%, 희망일에 예약하여 받은 경우는 48.3%으로 2019년 대비 각 0.3%p, 1.0%p 감소했다.
 - 입원을 기다렸던 사람들의 대기 기간은 본인이 희망하는 날로부터 평균 11.6일(2019년보다 3.1일 증가)이었다.
 - 입원 대기 사유는 '입원 병상이 없어서'가 50.8%, '수술 일정 때문'이 34.1%, '특정 전문의사의 처치를 받기 위해' 14.8% 등의 순이었다.

- (환자 안전) 입원 환자 중 비상구, 소화기 위치 등 의료기관 내 안전 시설을 확인한 사람은 32.4%로 2019년(29.3%)에 비해 3.1%p 증가했다.
- '입원 중 본인이 낙상하거나(침대에서 떨어짐) 다른 환자의 낙상을 목격'한 비율은 8.9%로 2019년(18.2%)에 비해 9.3%p 감소했다.
- 또한, '감염에 대한 불안감'을 느낀 비율은 18.1%, '약에 대한 부작용'을 경험한 비율은 15.9%로 2019년에 비해 각각 9.6%p, 6.5%p 증가했다.

< 입원 진료: 환경 및 환자 안전 >

(단위: %)

지 표	2019	2020		
	경험함	경험함	경험 안함	해당 없음 (모름)
야간 방문객 소음, 텔레비전 등으로 인한 불쾌감 ¹⁾	43.2	36.2	-	-
비상구, 소화기 등 안전 시설물을 확인	29.3	32.4	67.6	-
감염에 대한 불안감을 느낌	8.5	18.1	80.5	1.4
투약 부작용	9.4	15.9	81.7	2.4
입원 중 낙상 또는 다른 환자의 낙상 목격	18.2	8.9	89.9	1.2

주 1) 다른 항목과 달리 5점 척도로 조사, '대체로 그랬다'와 '매우 그랬다'에 응답한 사람의 비율임

- (간병 서비스) 입원 진료를 받은 사람 중 간병을 위해 개인 간병인을 고용한 경우는 7.6%, 고용 기간은 평균 7.2일로 2019년(각 11.7%, 12.3일)과 비교해서 보다 낮았다.
- 일평균 8만5579원을 지불하여 2019년(8만3745원)보다 많았다.
- 또한, 간호·간병 통합 서비스 병동*을 이용한 사람의 비율은 16.9%로 2019년(9.8%)에 비해 7.1%p 증가했다.

* 간호·간병 통합 서비스 병동: 간호·간병이 필요한 환자가 보호자의 도움 없이 의료기관에 소속된 간호 인력으로부터 통합적으로 서비스를 받는 병동

< 간병 서비스 이용 현황 >

(단위: %, 일, 원)

지 표	2019	2020
간호·간병 통합 서비스 병동 이용	9.8	16.9
개인 간병인 고용	11.7	7.6
· 평균 고용 일수(일)	12.3	7.2
· 일평균 비용(원)	83,745	85,579

4 보건의료제도

□ (보건의료제도* 인식) 우리나라 보건의료제도에 대해 국민의 76.3%가 신뢰하여 2019년(65.9%)에 비해 10.4%p 높게 나타났다.

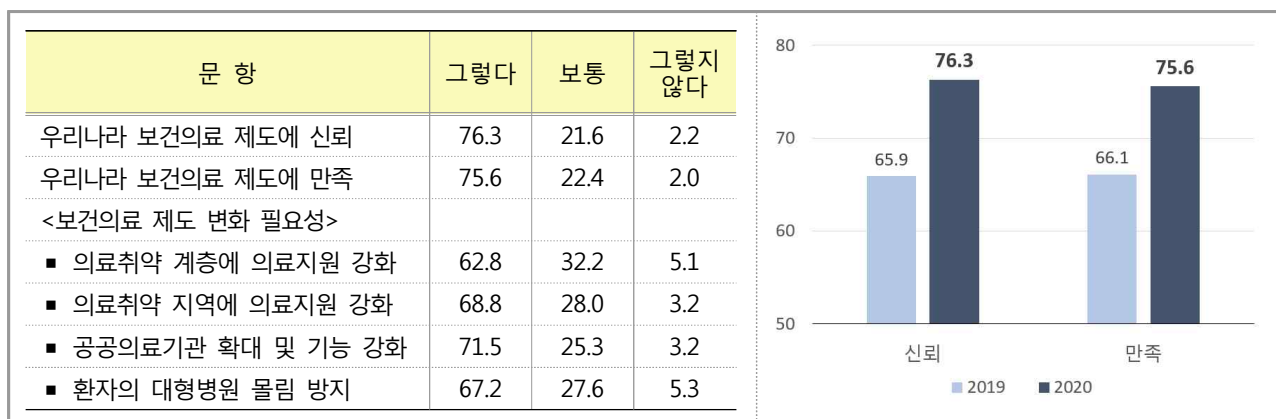
○ 국민의 75.6%가 보건의료제도에 대해 만족하여 2019년(66.1%)에 비해 9.5%p 높게 나타났다.

○ 보건의료제도의 변화 필요성에 대해서 공공의료기관 확대(71.5%), 의료취약지역에 의료지원 강화(68.8%), 환자의 대형병원 몰림 방지(67.2%) 등 '보건의료제도 변화가 필요하다'고 응답했다.

* 보건의료제도: 국가가 국민에게 제공하는 예방, 치료, 재활서비스 등 의료 서비스의 종합적인 체계로 의료 자원의 배분(의사, 병의원 시설), 의료 서비스 접근(병의원 이용), 건강보험 및 의료비 지원 등이 포함됨

< 보건의료제도 인식 및 변화 필요성 >

(단위: %)



- (보건의료제도 인지) 우리나라의 전반적인 보건의료제도에 대해 ‘잘 알고 있다’고 응답한 국민은 39.7%로 2019년(31.5%)에 비해 8.2%p 높았다.
 - 세부적으로 ‘동네의원 만성질환 관리서비스’는 31.4%, ‘연명의료 결정제도’에 대해서는 46.9%가 잘 알고 있는 것으로 나타났다.
- 보건복지부 노형준 정책통계담당관은 “이번 조사 결과는 우리나라 보건의료제도와 의료서비스의 현주소를 국민의 눈으로 살펴보고, 이용자 관점에서 ‘의료의 질’을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는데 기초자료로 활용되는 것에 의미가 있다.”라고 말했다.
 - 그는 “보건의료제도에 대한 국민의 인식 수준이 과거에 비해 향상되었지만, 만성질환 관리서비스 등 필요한 제도에 대해 잘 몰라 서비스를 제대로 받지 못하고 있는 것으로 보이므로 제도에 대해 적극적으로 알리기 위해 노력하겠다.”라고 말했다.
 - 또한, “앞으로도 국민에 의해서 의료서비스 수준을 진단하고, 보건의료제도에 대한 국민의 목소리를 적극적으로 확인하여 보건의료체계 개선을 위한 기초자료를 생산할 계획이다.”라고 밝혔다.

[붙임] 「2020 의료서비스경험조사」 개요

붙임

「2020 의료서비스경험조사」 개요

- (조사목적) 전국 규모의 조사를 통해 국내 의료기관들의 의료서비스와 보건 의료제도에 대한 국민의 인식을 확인하고, 국민 중심의 보건의료체계 구상을 위한 기초자료 생산
- (조사대상 및 규모) 전국 6,000 가구의 만 15세 이상 가구원 (1만 2천여 명)
- (표본설계) 2018년 인구주택총조사 일반조사구 중 보통조사구와 아파트 조사구를 표본추출틀로 활용, 17개 시도 및 동·읍면 지역을 고려한 26개 층으로 층화 후 표본조사구 및 표본가구 집락추출
- (조사기간) 2020년 7월 8일 ~ 10월 9일
- (조사방법) 조사원에 의한 면접조사(필요 시 자기기입식 병행)
- (조사항목) 의료서비스 이용 경험, 보건의료제도 인식, 건강 수준, 비용부담 인지, 건강검진 경험, 개인 관련 사항, 가구 특성 등 총 7개 영역, 116개 문항

영역		문항	문항수
I. 의료서비스 이용 경험		본인/대리인이 작성 여부, 입원/외래 경험 여부	2
	I-1. 외래 서비스	방문 시기, 의료기관 유형, 상용기관 여부, 의료기관명, 기관 선택 이유, 외래서비스 경험 (의사 서비스, 간호사 서비스, 의료기관 이용 전반, 안전), 진료 예약 대기, 접수 후 대기, 치료만족도, 전반적 만족도	32
	I-2. 입원 서비스	입원 시기 및 기간, 의료기관 유형, 의료기관명, 입원 사유, 기관 선택 이유, 입원서비스 경험 (의사 서비스, 간호사 서비스, 의료기관 이용 전반, 안전), 입원 대기, 입원 대기 이유, 입원 경로, 타 기관 경험, 타 기관 수, 입·퇴원 병실, 원하는 병실 여부, 치료만족도, 전반적 만족도, 간병서비스 경험(간병 경험, 가족 간병 경험, 간병인 고용일수, 간병비, 간병 만족도, 간병 불만족 이유)	47
II. 보건의료제도인식		인지도, 신뢰, 만족, 변화 필요, 소식 경로	12
III. 건강 수준		주관적 건강, 객관적 건강	2
IV. 비용부담 인지		방문(진료) 포기, 치료 포기, 검사 포기, 의약품 처방 포기, 의약품 구매 포기, 필요 이상의 진료 경험	6
V. 건강검진 경험		검진 경험, 검진 유형, 비용지불경험, 비용, 비용부담, 불편함 경험, 불편함 사유, 만족도	8
VI. 개인 관련 사항		성, 연령, 교육수준, 직업, 의료보장유형, 민간보험 가입 여부	6
VII. 가구 특성 (가구주만 응답)		가구 연 소득	1