

의료의 질 향상을 견인하는 환자경험평가



황의동 개발상임이사
건강보험심사평가원

그동안 의료의 질 향상을 위해 수행됐던 다양한 정책들은 주로 임상적인 관점과 의료서비스의 비용효과를 고려하는 기능적인 측면이 강조되었다. 때문에 의료서비스에 대한 평가 결과가 해당 환자가 체감하는 경험과 차이가 발생한다는 점이 한계로 지적되었다.

2017년 7월 시행되는 환자경험평가는 이러한 한계점을 극복하기 위해서 해당 의료서비스를 직접 경험한 환자를 대상으로 설문조사와 전화조사를 통해 임상적인 측면의 의료서비스 효과와 더불어 해당 환자의 경험을 객관적으로 반영함으로써 입체적으로 의료의 질을 평가하고 이를 기반으로 의료서비스의 질적 향상을 유도하기 위한 제도이다.

의료서비스가 의료인 또는 환자의 일방적인 행위로 이뤄지지 않는다는 점을 고려한다면 의료서비스의 임상결과 이외에도 의료서비스 주체인 의료인과 상대방인 환자간의 정보공유 정도, 상호간의 소통방식 등은 의료서비스에 대한 만족도를 좌우하는 중요한 변수가 될 수 있다. 이러한 이유에서 환자경험평가는 다각적인 차원에서 의료의 질 향상을 유도하는 중요한 수단이 될 수 있을 것이다.

다만, 환자경험평가는 그 구체적인 실행과정에서 발생하는 다양한 문제점들을 적극적으로 해결할 때 효과를 높일 수 있을 것이다. 우선 의료인의 입장에서는 새롭게 시작되는 평가, 그 자체가 부담으로 작용할 수 있다. 그리고 임상적인 의료행위 이외에도 다양한 환자의 여러 상황을 살펴야만 한다. 더욱이 이러한 부담은 해당 의료인뿐만 아니라 의료기관의 평판에도 영향을 미칠 수 있어 체감하는 부담감의 무게가 작지 않을 것이다. 또한 환자의 입장에서는 객관적인 평가보다는 주관적인 감성에 의해 해당 의료인 또는 의료기관을 평가함으로써 발생하는 잘못된 정보를 양산할 수 있다. 이로써 환자경험평가 자체의 신뢰도를 떨어트릴 개연성이 있다. 이러한 문제점들을 해결하지 못할 경우, 환자경험평가를 통한 의료의 질 향상이라는 목표달성이 순탄하지 않을 것이라는 짐작이 가능하다.

의료의 질을 평가하는데 있어서 의료의 임상적인 측면뿐만 아니라 환자의 경험을 객관적으로 평가하여 입체적으로 판단하고 평가하는 것이 합리적이라는 점에는 이견이 없어 보인다. 그렇다면 앞으로 시행될 환자경험평가가 그 목적을 달성하기 위한 다양한 의견을 종합적으로 검토하는 것이 제도를 안정적으로 운영하는 중요한 기회가 될 것이라고 생각한다.

이와같은 배경에서 이번호는 「환자중심 의료평가체계 필요성」을 정책현안 주제로 선정하였다. 서울대학교 의과대학 도영경 교수는 ‘환자경험평가를 통한 환자중심성 향상: 근거, 의의, 과제’라는 주제로 환자경험평가를 통한 환자중심성의 필요성과 환자경험평가 향상을 위한 과제를 소개해 주었다. 또한 심평원 평가1부 서소영 부장은 ‘환자중심성 측정을 위한 환자경험평가의 도입’을 주제로 환자경험평가 도입 과정 및 평가방법을 설명해 주었고, 평가시행 중 우려되는 사항을 제안해주었다. 한국QI간호사회 천자혜 회장은 ‘다양한 환자 욕구 반영 도구로서의 환자경험평가’를 주제로 환자경험평가 제도를 도입함으로써, 한국 의료계 문화가 미치는 긍정적인 부분과, 제도 도입에 따른 배경 및 이슈를 점검해 주었다. ❧