

환자중심성 측정을 위한 환자경험평가의 도입



서소영 부장
건강보험심사평가원 평가1부

1. 들어가며

2017년 건강보험심사평가원(이하 '심평원')은 환자경험평가를 본격적으로 진행하고 있다. 심평원이 추진 중인 환자경험평가는 입원 경험이 있는 국민 대상으로 전화 설문조사를 하여, 환자와 의료진과의 의사소통, 투약 및 치료과정 중에 겪었던 경험들을 확인하고 의료서비스가 환자 중심으로 제공되었는지를 측정한다. 환자경험평가의 도입으로 심평원의 요양급여 적정성 평가는 효과성 및 효율성 위주의 평가에서 환자중심성에 대한 평가로, 또한 의료공급자 관점의 평가에서 국민이 참여하는 국민관점의 평가로 그 영역과 범위가 확대되었다.

그러나 환자경험평가의 시작에 대해 의료계에서는 많은 우려를 나타내었다. 환자경험평가가 심평원이 기존에 수행하던 평가와는 달리 의료서비스의 대한 과정이나 결과를 진료기록으로 확인하지 않고 직접 국민에게 의료서비스에 대한 경험을 묻기 때문이다. 또한 우리나라 의료 환경이 환자경험평가를 도입하기에는 이르다는 견해도 있다. 반면 소비자나 환자단체에서는 치료 과정의 환자중심성을 측정하는 평가의 빠른 진입을 희망하고 있다.

이와 같이 이해관계자들의 다양한 이견 속에 출발한 환자경험평가에 대해 그간의 도입 과정, 우려 사항과 평가세부방법에 대해 살펴보고자 한다. 이를 통해 환자경험평가가 원활하게 진행될 수 있도록 국민·의료계·심평원 등 모든 관계자들의 적극적인 참여와 협조를 기대해 본다.

2. 환자경험평가 도입 과정 및 평가 방법

가. 도입과정

2000년대 들어 환자중심성이 의료의 질 핵심요소로 규정되면서 많은 제 외국에서는 환자관점을 의료 질과 보건의료 성과 평가의 필수적인 부분으로 여기고 있다. 우리나라는 2012년 OECD로부터 의료의 질 개선을 위한 중요한 정보원으로 환자 경험을 활용하기 위해 환자경험평가 체계가 필요하다는 권고를 받은 바 있고¹⁾, 더불어 2015년 국정감사에서 환자중심의 의료 질 향상을 위한 심평원의 노력이 필요하다는 지적이 있었다.

심평원은 이러한 요구에 부응하여 2014년 7월부터 2015년 5월까지 「환자중심성 평가모형」에 대한 연구를 진행하면서 환자경험평가 도입을 준비하였다. 연구에서 개발된 평가도구(설문지)의 적용가능성을 위해 예비평가를 수행하였으며, 2016년 4월 사회적 합의기구인 의료평가조정위원회에서 환자경험에 대한 평가 추진을 심의·의결하였다.

그러나 기존의 평가와는 달리, 국민관점으로 설문조사 통해 결과를 도출하는 새로운 패러다임의 평가는 도입 과정에 다소 어려움을 겪게 되었다. 의료계는 신규 평가에 긍정적인 소비자나 환자 단체 측과 달리, 환자경험평가의 필요성은 인정하였으나 도입 시기나 평가방법에 따른 여러 우려사항을 표명했다. 이에 환자경험평가의 수용성과 의료계의 이해를 높이기 위해 의료계·학계·소비자단체 등 다양한 이해관계자들이 참여한 전문가회의체에서 평가방법을 검토하여 협의를 통해 세부평가계획을 수립하고 평가를 진행하게 되었다.

나. 쟁점사항

환자경험평가를 준비하면서 가장 많이 염려되는 내용은 평가 결과의 주관성과 개인정보제 공에 대한 사항이다.

환자경험평가는 설문조사로 자료를 수집하고 결과를 산출하게 된다. 그렇기 때문에 주관성에 대한 의료계의 염려는 어찌면 당연하다 할 수 있다. 다만 환자의 기대, 비용의 영향을 받는 만족도 평가와는 달리 의료서비스의 경험을 측정하여 보다 객관적인 결과를 얻고자하였다. 이를 위해 연구로 개발된 설문문항과 표본조사를 위한 통계적 고려 등을 전문가의 자문, 전문가회의체의 다각적 검토로 보완하였다.

1) OECD(2012), OECD 보건의료의 질 평가 : 한국편, OECD대한민국정책센터

환자경험평가는 새로운 영역에 대한 새로운 접근 방식의 평가로 심평원도 노하우가 충분치 않다. 또한 평가를 진행하면서 결정해야할 요소들이 아직 남아있다. 앞으로 설문조사가 완료되면 평가결과 도출 방법과 활용방법 등을 결정해야한다. 이 역시 이해관계자들로 구성된 전문가 회의체에서 진행할 것이다. 또한 첫 평가의 결과가 도출되면 1차 평가 수행과정에서 부족한 부분을 보완하고 의견을 수렴하여 보다 신뢰할 수 있고 타당한 평가가 될 수 있도록 개선해 나갈 예정이다.

또 하나 중요한 사항이 개인정보제공이다. 환자경험평가는 입원 경험이 있는 국민의 전화번호를 활용한 전화 설문조사 방식으로 이루어진다. 심평원에서는 평가를 위해 평가대상 요양기관으로부터 설문조사 대상자의 전화번호를 수집하게 된다. 요양기관은 심평원이 평가를 위해 자료를 요청하는 경우 성실히 이에 따라야 한다²⁾. 그러나 환자경험평가를 위한 자료가 개인정보에 해당되어 고민이 깊었다. 요양기관이 진료를 위해 수집한 환자 전화번호를 심평원에 제공해야 하는 것이 결론이다.

국민건강보험법과 개인정보보호법³⁾에 따르면 환자경험평가를 위해 심평원은 요양기관에 전화번호를 요청할 수 있고 요양기관은 자료제출을 위한 환자의 추가적인 동의 절차를 반드시 거치지 않더라도 전화번호의 제공이 가능하다. 다만 법적인 가능성과 별개로 국민의 입장에서 민감한 사안임은 틀림이 없다. 또한 요양기관 내에서의 민원 발생도 충분히 예측이 되는 상황이다. 이에 대하여 심평원은 국민에게 환자경험평가를 널리 알리고 참여를 유도하기 위한 다각적인 홍보를 진행하고 있다. 요양기관에서 발생할 민원을 최소화하고자 소비자·환자단체와의 협조, 기관지 홍보 및 포스터·리플릿 배포 등 설문조사가 진행되는 동안 지속할 예정이다.

다. 평가방법

환자경험평가 대상기관은 상급종합병원과 500병상이상의 종합병원이다. 평가자료 수집은 평가대상기관에 입원한 경험이 있는 성인을 대상으로 퇴원 2일에서 8주 사이에 전화 설문조사로 이루어진다. 설문에는 입원 중 환자가 경험한 의료인 서비스, 투약 및 치료과정의 서비스 등과 더불어 환자권리에 대한 내용이 포함되어 있다. 전화조사는 위탁 전문조사업체를 통해 2017년 7월 중순부터 9월(경우에 따라 10월)까지 예정되어 있다. 평가 방법 중 결과 산출 방법 등에 대해서는 자료가 수집된 후 결정할 예정이다.

2) 국민건강보험법 제96조(자료의 제공) 제2항.

3) 개인정보보호법 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제2항.

표 1. 2017년도 환자경험평가 대상

대상환자	<ul style="list-style-type: none"> 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 입원 환자 퇴원 이후 2일에서 56일(8주) 사이에 있는 환자 * 제외대상: 낮병동·소아청소년과·정신건강의학과 입원환자 * 선정: 2017년 7월 이후 청구자료 기반
대상기관	<ul style="list-style-type: none"> 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 (*17.3월 말 기준)
조사내용 (설문지)	<ul style="list-style-type: none"> 입원 중 환자가 경험한 의사/간호사 서비스, 투약 및 치료과정, 병원 환경, 환자권리보장 등
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2017년 7월 중순부터 전화조사 시작 약 3~4개월 소요

표 2. 환자경험평가도구(설문지) 내용

간호사 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 존중/예의 병원생활 설명 	<ul style="list-style-type: none"> 경청 요구처리 노력
의사 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 존중/예의 의사와 만나 이야기할 기회 	<ul style="list-style-type: none"> 경청 회진시간 관련 정보 제공
투약 및 치료과정	<ul style="list-style-type: none"> 투약/검사/처치 전 설명 투약/검사/처치 후 부작용 설명 통증 조절 노력 질환에 대한 위로와 공감 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공 	
병원환경	<ul style="list-style-type: none"> 깨끗한 환경 	<ul style="list-style-type: none"> 안전한 환경
환자권리보장	<ul style="list-style-type: none"> 공정한 대우 치료 결정 과정 참여 기회 	<ul style="list-style-type: none"> 불만 말하기 쉬웠는지 수치감 느끼지 않도록 배려
전반적 평가	<ul style="list-style-type: none"> 입원 경험 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 타인 추천 여부
개인특성	<ul style="list-style-type: none"> 입원경로(응급실 경유 여부) 주관적 건강수준 학력 	

3. 맺음말

환자경험평가는 지난 1월 세부계획을 공지하고, 평가 방법 안내를 위한 요양기관 설명회를 시작으로 본격화 되었다. 원활한 평가 진행을 위해 의료계, 소비자 및 환자단체 등과의 간담회 실시하고 다양한 방법을 통해 홍보를 진행하여 국민이 환자경험평가를 알 수 있도록 노력하고 있다. 이 과정에서 의료계는 환자경험평가 도입에 대한 우려는 계속하고 있지만, 원만한 평가가 이루어 질 수 있도록 많은 관심과 협조 또한 이루어지고 있다. 환자경험평가는 원활한 자료수집, 결과 도출 및 활용을 위한 검토와 논의 과정이 남아있으며 더욱 합리적이고 지속적인 평가를 위한 첫 걸음을 이제 막 디뎠다. 환자경험평가의 도입으로 의료계·국민·심평원·정책당국 등 모두가 함께하는 환자중심의 더 좋은 의료문화, 의료의 질과 국민 건강 향상을 기대한다. X