

보건복지 ISSUE & FOCUS

코로나19와 의료서비스 이용 경험

신정우 정보통계연구실 통계개발연구센터장
문석준 보건정책연구실 연구원
정소희 정보통계연구실 연구원

- 2020년 의료서비스 경험조사에 따르면, 2020년 상반기 우리 국민의 의료서비스 이용 경험은 59.1%로 1년 전(2019년 상반기)에 비해 9.8%포인트 감소하였음.
- 코로나19 대유행으로 의료서비스 이용량이 줄어든 것으로 추정되는 가운데, 병·의원 방문 중 감염 불안 경험은 9.2%로 1년 전에 비해 두 배 이상 높아짐.
- 이와 함께 외래 진료를 받기 위하여 예약서비스를 이용하는 비중이 높아졌고, 진료 당일 현장에서의 대기 시간은 줄어들음.
- 코로나19가 국민의 의료서비스 이용을 제약하지 않으면서 의료 이용 행태의 긍정적 변화를 이끌도록 정부는 의료 안전망을 강화하고, 의료계와 환자는 상호 신뢰를 바탕으로 의료서비스를 제공하고 이용해야 함.

01. 들어가며

- ◆ 지난 1월 28일 보건복지부는 2020년 의료서비스 경험조사 결과를 발표하며,¹⁾ 코로나19로 의료서비스 이용 경험이 줄었음을 보고함.
 - 2020년 의료서비스 경험조사는 전국 6000가구(15세 이상)를 대상으로 2020년 7~10월 사이 면접 형태로 실시되었음.

1) 보건복지부. 코로나19 1년, 의료서비스 이용경험 줄고, 의료제도 국민신뢰 늘었다. 2021. 1. 28.
http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=363295

- 조사에 따르면 지난 1년 동안(2019년 7월~2020년 6월) 진료를 받기 위하여 의료기관을 방문한 국민은 외래 60.8%, 입원 3.5%로 전년 동일 기간과 비교해서 각각 8.5%포인트, 1.7%포인트 감소하였음.
- ◆ 2020년 1월 20일 코로나19 첫 확진자가 발생한 이후, 1년이 지난 지금까지 확산세가 줄어들지 않으며 대유행을 반복하고 있음.
- ◆ 이로 인해 우리 사회 전반의 모습이 달라진 가운데,²⁾ 국민의 의료 이용 행태도 코로나19의 영향을 받고 있음이 여러 통계 자료와 인식조사에서 확인되고 있음.
 - 건강보험심사평가원의 ‘2020년 상반기 진료비 주요통계’에 따르면 국민의 의료 이용량이 현저히 감소하였으며(명세서 건수 13.3% 감소, 내원일수 12.5% 감소),³⁾ 국민건강보험공단의 자료에서도 의료기관의 입원 일수가 4.5%, 외래방문 일수가 15.2% 감소한 것을 확인할 수 있음.⁴⁾
 - 전국 만 18세 이상 남녀 1000명을 대상으로 실시된 한국리서치의 ‘코로나19 정기 인식조사(3차~22차)’에서는 코로나19 발생 이후 병·의원 방문을 연기하거나 취소한 경험이 있는 사람이 평균 50%를 넘어선 것으로 보고됨.⁵⁾
- ◆ 이 글에서는 2019년 및 2020년 의료서비스 경험조사 자료를 통해 코로나19로 인하여 국민들의 의료 이용 경험이 어떤 변화를 보였는지 살펴보고자 함.
 - 2019년엔 1만 2507명이, 2020년엔 1만 2133명이 조사에 참여한 가운데, 조사 참여자의 사회인구학적 특성은 대체로 비슷했음.
 - 의료 이용 경험 여부는 각 연도의 상반기(1~6월) 중에 외래서비스나 입원서비스를 이용한 경험이 있는지를 통해서 판단함.⁶⁾
 - 따라서 여기에서 제시하는 수치는 2019년 및 2020년 「의료서비스 경험조사」 보고서와는 차이가 있음.

2) YTN사이언스. [휴먼컨택트] 1부 포스트 코로나, 새로운 세상이 열린다. 2021. 2. 25.
https://science.ytn.co.kr/program/program_view.php?s_mcd=1214&s_hcd=&key=202102260933303748

3) 건강보험심사평가원. 2020년 상반기 진료비 주요통계(진료일 기준). 2020. 12. 31.
<https://www.hira.or.kr/bbsDummy.do?pgmid=HIRAA020045010000&brdScnBltno=4&brdBltNo=2341&pageIndex=1>

4) 이재원. (2020. 12. 8.). 상반기 의료기관 코로나 타격..진료비·입내원일수 급감. 의학신문.
<http://bosa.co.kr/news/articleView.html?idxno=2139567>에서 2021. 2. 25. 인출.

5) 한국리서치. (2020. 12. 23.). 22차 인식조사. 한국리서치 여론속의 여론 홈페이지.
<https://hrcopinion.co.kr/archives/17105>에서 2021. 2. 26. 인출.

6) 의료서비스 경험조사에서는 의료서비스를 이용한 사람을 대상으로 준거 기간 중 가장 최근의 경험을 회상하여 응답하도록 하고 있음. 2019년 조사는 2018. 7. 1~2019. 6. 30을, 2020년 조사는 2019. 7. 1~2020. 6. 30을 준거 기간으로 설정함.

〈표 1〉 2019년 및 2020년 조사 참여자의 일반적 특성

단위: 사례 수(구성비¹⁾)

		2019년		2020년	
전체		12,507	(100.0)	12,133	(100.0)
성	남자	5,934	(49.9)	5,709	(47.1)
	여자	6,573	(50.1)	6,424	(53.0)
연령	15~19세	608	(5.4)	515	(4.2)
	20~29세	1,489	(16.0)	1,462	(12.1)
	30~39세	1,571	(11.6)	1,585	(13.1)
	40~49세	2,001	(13.2)	1,984	(16.4)
	50~59세	2,581	(24.0)	2,617	(21.6)
	60세 이상	4,257	(29.9)	3,970	(32.7)
거주지역	동	9,350	(83.5)	9,107	(75.1)
	읍면	3,157	(16.5)	3,026	(24.9)
가구소득	1분위	1,976	(14.0)	1,954	(16.1)
	2분위	2,996	(23.5)	2,247	(18.5)
	3분위	1,986	(16.1)	2,526	(20.8)
	4분위	2,932	(24.5)	2,718	(22.4)
	5분위	2,617	(21.9)	2,688	(22.2)

자료: 2019년 및 2020년 의료서비스 경험조사.

주 1) 구성비는 인구 가중치가 적용된 값임.

02. 코로나19와 의료서비스 이용 경향

◆ 2020년 상반기에 한 번이라도 의료서비스(외래서비스 또는 입원서비스)를 이용한 사람은 59.1%로 2019년 상반기(68.9%)에 비해 9.8%포인트 감소하였음.

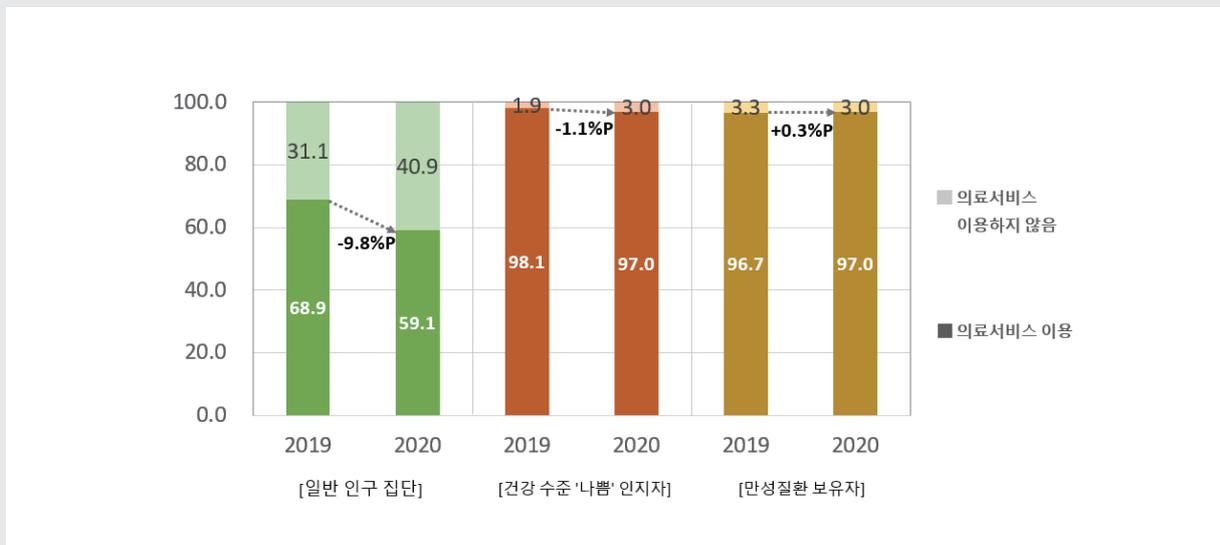
- 이와 함께 본인의 건강이 나쁜 편이라고 생각하는 사람⁷⁾은 일반 사람에 비해 의료서비스 이용이 많았으나, 과거에 비해서는 소폭 줄었음(2019년 98.1% → 2020년 97.0%).
- 반면, 만성질환 보유자는 상반기 중 의료 이용을 줄이지 않은 것으로 보임(2019년 96.7% → 2020년 97.0%).
- 질환의 유형에 따른 의료 이용 행태 차이는 행정자료에서도 확인되나,⁸⁾ 코로나19 상황에서 국민은 대체로 다빈도 질환의 치료를 위한 병·의원 방문을 줄이면서도, 고혈압, 당뇨병 등 만성질환의 진료는 줄이지 않았음.

7) 2020년 조사에서 자신의 건강이 나쁜 편이라고 생각한 사람은 7.4%였음.

8) 건강보험심사평가원의 2019년 및 2020년 상반기 진료비 주요 통계 정보에 따르면, 대표적인 만성질환에 해당하는 고혈압, 당뇨병, 고지혈증으로 외래진료를 받은 환자와 내원일수는 2020년에 모두 늘었음. 반면, 치은염 및 치주질환, 급성기관지염, 알레르기성 비염 등 다발성 질병 상위에 속하는 다른 질환은 환자 수와 내원일수가 줄어들음.

	2019년 상반기		2020년 상반기	
	환자 수 (명)	내원일수 (일)	환자 수	내원일수
고혈압	5,604,284	22,002,115	5,781,647	22,317,041
당뇨병	2,453,970	9,799,004	2,571,934	10,081,508
고지혈증	1,475,745	3,381,935	1,501,838	3,472,092

자료: 2019년 및 2020년 상반기 진료비 주요통계 (건강보험심사평가원, 각 연도).

[그림 1] 2019년 및 2020년 상반기 의료서비스 이용 현황¹⁾

자료: 2019년 및 2020년 의료서비스 경험조사.

주 1) 각 연도 상반기에 외래서비스 또는 입원서비스를 한 번이라도 이용한 경우임.

2) 만성질환 보유자는 국가가 수가 항목으로 규정한 만성질환(고혈압, 당뇨병, 정신 및 행동장애, 호흡기 질환, 심장질환, 뇌혈관질환 등)으로 지난 1년 동안 진료 경험이 있는 사람임.

3) 건강 수준 '나쁨' 인지자는 "현재 귀하의 건강이 어떻다고 생각하십니까?"라는 문항에 '나쁘다'와 '매우 나쁘다'에 응답한 사람임.

◆ 의료서비스 이용 경험을 성별로 살펴보면, 남자는 53.9%, 여자는 64.3%가 치료나 수술을 목적으로 병·의원을 방문하였음.

- 2019년에 비해 남자는 9.2%포인트, 여자는 10.3%포인트가 의료서비스 이용을 줄임.

◆ 연령별로는 60세 이상 인구에서, 지역별로는 읍면 지역에서, 소득 계층별로는 가구소득이 상대적으로 적은 계층(1분위)에서 의료서비스 이용 경험이 많았지만(각각 86.5%, 61.5%, 76.0%), 모두 2019년에 비해 줄었음.

- 전 연령층이 의료서비스의 이용을 줄인 가운데, 20~40대에서의 감소 폭이 10%포인트 이상으로 컸던 반면, 60세 이상은 3.8%포인트만이 감소함.
- 읍면 지역 거주자가 동 지역 거주자보다 의료서비스 이용 경험이 많았지만, 2019년 대비 감소 폭은 컸음(읍면 지역 12.1%포인트, 동 지역 9.3%포인트 감소).
- 가구소득이 상대적으로 많은 계층에서 의료서비스 이용을 크게 줄였음(5분위 13.4%포인트 감소).

〈표 2〉 인구 특성별 의로서비스 이용 경험(2019년 및 2020년 상반기)

		2019년			2020년		
		전체 ¹⁾	외래	입원	전체 ¹⁾	외래	입원
전체		68.9	60.8	4.1	59.1	58.2	3.5
성	남자	63.1	62.1	3.7	53.9	53.0	3.0
	여자	74.6	73.3	4.6	64.3	63.5	4.0
연령	15~19세	39.3	39.2	0.5	32.1	31.7	0.4
	20~29세	41.1	40.4	1.4	29.2	28.8	1.1
	30~39세	58.8	57.5	2.5	45.8	45.0	2.0
	40~49세	62.5	61.5	2.7	50.9	50.1	3.1
	50~59세	75.2	74.3	4.1	67.5	66.5	3.2
	60세 이상	90.3	88.6	7.4	86.5	85.3	6.6
거주지역	동	67.9	66.8	4.0	58.6	57.8	3.2
	읍면	73.6	72.6	4.5	61.5	60.5	5.0
가구소득	1분위	87.4	85.8	9.1	76.0	74.9	5.7
	2분위	69.0	67.2	4.6	65.2	64.1	5.2
	3분위	65.7	65.0	3.2	54.2	53.3	3.0
	4분위	61.3	60.6	2.6	51.7	51.1	1.9
	5분위	67.5	66.7	2.7	54.1	53.4	2.7

자료: 2019년 및 2020년 의로서비스 경험조사.

주 1) 외래서비스와 입원서비스를 모두 이용한 경우에는 양쪽에 집계되기 때문에 합계가 100이 아님.

◆ 2020년 외래서비스를 이용하기 위하여⁹⁾ 의료기관을 방문한 환자는 예약하지 않고 당일 방문(71.7%)을 했지만, 2019년에 비해서 예약서비스의 활용을 늘림.

- 병원의 예약 진료는 2019년 53.4%에서 2020년 57.6%로 늘었으며, 의원의 경우는 9.5%에서 14.4%로 늘었음.
- 한방 병·의원과 치과 병·의원은 예약 진료와 당일 진료의 구성비가 과거와 큰 차이를 보이지 않음.

◆ 외래 진료 당일, 치과와 한방 이외의 일반 진료를 수행하는 병·의원에서의 현장 대기 시간은 방문 유형(당일 진료, 예약 진료)과 무관하게 줄어든 것으로 확인됨.

9) 입원서비스 조사표에는 해당 문항이 없음.

〈표 3〉 의료기관 유형별 외래서비스 이용 방법과 진료 당일 현장 대기 시간

		2019년(1~6월)		2020년(1~6월)	
		구성비(%)	진료 당일 현장 대기 시간(분)	구성비(%)	진료 당일 현장 대기 시간(분)
전체	당일 진료	75.5	20.1	71.7	18.4
	예약 진료	24.5	21.8	28.3	18.9
병원	당일 진료	46.6	25.9	42.4	22.7
	예약 진료	53.4	25.1	57.6	21.7
의원	당일 진료	90.5	18.8	85.6	17.0
	예약 진료	9.5	16.6	14.4	14.6
한방 병·의원	당일 진료	84.0	17.5	84.0	17.2
	예약 진료	16.0	15.9	16.0	16.9
치과 병·의원	당일 진료	39.7	19.9	39.4	20.6
	예약 진료	60.3	15.9	60.6	15.2

자료: 2019년 및 2020년 의료서비스 경험조사.

주 1) 예약한 경우 예약한 시간으로부터 대기한 시간임.

2) 전체는 응답자 중 방문 의료기관의 유형을 '기타'(보건의료원, 보건소, 보건진료소, 보건지소)로 응답한 사람 0.7%(2020년 기준)를 포함함.

03. 의료서비스 이용 중 감염 불안 경험¹⁰⁾

- ◆ 코로나19가 확산하여 가던 2020년 상반기 의료서비스 이용자의 15.6%가 병·의원을 방문하는 동안 감염에 대한 불안감을 느꼈음.
 - 이는 2019년 상반기(6.2%)에 비해 두 배 이상 높은 수치임.
 - 의료서비스 이용 유형에 따라 살펴보면, 외래서비스 이용자는 15.1%, 입원서비스 이용자는 18.7%가 병·의원에서 감염 불안을 경험함.
- ◆ 성별로는 여성 인구(16.7%), 연령별로는 15~19세 인구(19.5%), 의료기관의 유형에 따라서는 치과병·의원 방문자(19.3%)가 감염에 대한 불안을 크게 느꼈음.
- ◆ 5개 권역별로는 충청권(15.9%)과 경상권(12.0%)에서 감염 불안이 높았음.

.....

10) 의료서비스 경험조사에서는 "의료기관을 이용하는 동안 감염에 대한 불안감을 느낀 적이 있습니까?"로 질문을 하고 있는바, 코로나19와 같은 감염병에 대한 불안감에 한정하여 경험을 확인한 것이 아님. 진료를 받는 중에 발생 가능한 호흡기, 비말 감염뿐만 아니라 각종 감염에 대한 포괄적인 질문이므로 결과 해석에 주의가 필요함.

〈표 4〉 2020년 의료서비스 이용자의 감염 불안 경험률¹⁾

		감염 불안 경험률(%)		
		전체	외래	입원
전체		15.6	15.1	18.7
성	남자	14.2	13.8	17.1
	여자	16.7	16.2	19.9
연령	15~19세	19.5	19.2	44.8
	20~29세	17.7	18.0	6.0
	30~39세	12.5	12.3	14.7
	40~49세	17.0	16.3	26.4
	50~59세	16.3	15.8	20.3
	60세 이상	14.9	14.3	17.3
거주지역	동	16.7	16.3	20.3
	읍면	10.2	9.6	13.3
방문 의료기관 유형 ²⁾	병원	17.9	17.9	19.0
	의원	15.4	13.6	17.9
	한방병·의원	13.4	11.0	6.0
	치과병·의원	19.3	18.4	-

〈권역별 감염 불안 경험률〉

자료: 2019년 및 2020년 의료서비스 경험조사.

주 1) 감염 불안 여부에 대해 '모르겠음(무응답)'이라고 응답한 사람을 포함하여 계산한 수치임.
 2) 방문 의료기관의 유형을 '기타'(보건의원, 보건소, 보건진료소, 보건지소)로 응답한 사람은 표에 제시하지 않음.

04. 나가며

- ◆ 최근에 발행된 서적 「포스트 코로나 뉴노멀」¹¹⁾에서 “세계는 코로나 이전과 코로나 이후로 구분될 것”이라는 토머스 프리드먼¹²⁾의 말이 재조명된 가운데, 코로나19에 의해서 의료 이용 행태와 경험도 과거와는 사뭇 달라질 것으로 보임.
- ◆ 코로나19의 영향만으로 단정하기 어렵지만, 2020년 상반기엔 의료서비스 이용량이 줄어든 가운데 예약을 통한 진료가 늘고, 진료 현장에서의 대기 시간은 줄어든 모습이 확인됨.
- ◆ 국민의 의료 이용이 줄어든 것에 대해 일부 우려가 있으나, 본 연구의 결과로 볼 때 큰 사회적 문제가 아닐 수 있음.
 - 일각에서 의료 이용량이 감소한 것을 코로나19 감염 불안으로 미충족(unmet needs) 의료경험이 증가한 것이라는 해석을 내놓았지만, 노인층의 의료 이용이 다른 연령층에 비하여 크게 줄지 않고, 만성질환을 보유한

11) 슬라보예 지젝, 이택광. 비전C&F. 2020. 12.

12) 토머스 프리드먼(Thomas L. Friedman): 뉴욕타임스 칼럼니스트.

사람들이 평소와 다르지 않게 진료를 받은 것으로 나타남.

- 한 설문조사에서 응답자의 12.5%가량이 ‘코로나19 발생 이후 병·의원 진료가 필요하였으나 받지 못한 적이 한 번이라도 있었다’고 하였지만,¹³⁾ 의료적 필요 수준(중증도)에 따라 긴급하지 않은 경우에는 의료기관의 방문 시점을 뒤로 미루었을 가능성을 생각해 볼 필요가 있음.
 - 이러한 가운데 병·의원을 방문하던 사람들이 진료 현장에서의 불필요한 대기를 줄이고, 의료진과의 대화 시간을 넉넉히 가지는 등 의료서비스 이용의 편의성이 향상됨.¹⁴⁾
- ◆ 코로나19 확진자의 증가에 따라 병·의원을 이용하는 중에 감염될지도 모른다는 불안감이 커진 가운데, 진료가 필요하였으나 의료기관을 방문하지 않은 사람의 절반 이상이 병원을 위험한 곳으로 인식했다는 점¹⁵⁾은 코로나19에 대한 사회적 불안감이 과도하게 커진 결과가 아닐까 생각함.
- 의료기관은 질병에 노출되거나 건강관리를 필요로 하는 등 비교적 건강이 취약한 계층의 방문이 많은 곳이기는 하지만, 우리 생활 속 어떤 곳 못지않게 방역 수칙을 철저히 준수하며 환자를 응대하고 있다는 신뢰가 있었으면 함.
 - 한편, 의료진은 코로나19에 대응하는 최전선에 있는 만큼 철저한 감염 관리로 국민에게 안심감을 심어 주어야 함.
- ◆ 정부는 사회 전반에 걸쳐 코로나19에 대한 긴장감을 유지하되 과도한 불안과 불신이 확산되지 않도록 공공 안내 체계를 가다듬고, 의료기관의 감염 관리 지원을 확대하는 등 일상적인 의료서비스 제공 체계가 유지될 수 있도록 하여 국민의 의료 이용이 시의적절하게 이루어질 수 있도록 해야 함.
- ◆ 이와 함께 국민의 건강 상태, 진료 내역, 의료 이용 경험 등 여러 건강 관련 자료를 결합하여 코로나19가 국민 건강에 미친 영향 등 현 상황을 제대로 읽고, 앞으로 발생 가능한 다른 감염병 대유행에 대한 예측력과 대응력을 높여야 함.

13) 국민건강보험공단, 한국리서치. (2020. 7. 15.). 포스트코로나시대, 우리 의료의 변화와 미래. 한국리서치 여론속의 여론 홈페이지. <https://hrcopinon.co.kr/archives/16027>에서 2021. 2. 26. 인출.

14) 외래서비스 이용 시, 담당 의사와의 대화가 충분했다고 응답한 사람은 2019년 상반기 74.4%에서 2020년 상반기 75.6%로 소폭 늘었음. 입원서비스도 같은 기간 80.4%에서 83.8%로 향상됨.

15) 경기도 공공보건의료지원단 홈페이지. (n. d.). 경기도 코로나19 위험인식조사 제2차 결과 세부자료. http://ggpi.or.kr/download_data.asp?idx=621에서 2021. 2. 26. 인출.