

건국대병원 황대용 원장



“환자를 애인처럼 돌보겠습니다.”

건국대병원 황대용 원장, 환자위한 소통 강조

“환자를 애인처럼 돌보겠다. 최고를 넘어 위대한 병원으로 거듭나겠다.”

건국대학교병원에 지난 9월 취임한 황대용 신임 원장은 건국대병원의 지난 10년을 돌아보고 향후 10년을 이끌어 나가기 위한 원대한 포부를 이 같이 드러냈다.

건국대병원은 2012년 수도권 지역에서 유일하게 신규 상급종합병원으로 지정된 데 이어 2013년 건강보험심사평가원 발표에서 대장암과 유방암을 비롯해 급성심근경색증, 관상동맥우회술, 고관절 치환술, 혈액투석 등 12개 항목에서 1등급을 받으며 우수성을 인정받았다.

심사평가원의 ‘2013년 요양급여 적정성 평가결과 종합보고서’에서는 제왕절개분만과 외태처방 약품비를 제외한 12개 항목에서 모두 1등급을 받으며 종합 7위에 올랐다.

하지만 메르스 사태 이후 병원 매출액이 급감하면서 돌파구가 절실한 상황이었다.

황 원장은 병원의 새로운 10년을 위해 ‘Beyond the BEST, the Great’를 슬로건으로 제시하면서 환자중심 진료 문화의 구축, 외태병동 확장, 해외환자 유치 등의 계획을 발표했다.

지난 11월9일 건국대병원에서 열린 간담회에서 황대용 신임 원장을 만나 병원 운영에 관한 구체적인 계획을 들어봤다.

환자를 위한 ‘진료과 없애기’란 무엇인가.

환자들이 병원 진료 중 가장 바라는 것이 무엇인지 확인해보니 가장 큰 불만이 ‘병원에 가니

의사가 없다’는 것이었다. 병원에 의사가 없다는 말은 환자들에게 필요한 정보를 전해주는 소통이 안 되고 있다는 것이다.

특히 환자와 질병에 관해 이야기를 나누면 이해를 못하는 경우가 많아 의학용어는 의료진을 위한 것이지 환자를 위한 것은 아니라는 생각이 들었다. 때문에 현재 병원에서는 진료과를 없애는 것을 추진하고 있다. 기존 진료과의 이름은 그대로 두지만 환자에게 안내할 때는 ‘무슨무슨 과로 가세요’라고 하지 않고 ‘몇 번으로 가세요’라는 식으로 번호시스템으로 바꾸는 것이다. 우리의 문화와 색을 환자의 언어를 이해할 수 있는 소통의 문화로 바꾸려고 노력을 할 것이다. 또다른 세부계획은 내부에서 많은 고민을 하고 있다.

외태병동 확장을 계획하고 있다고 들었다.

외태병동 확장은 한철희 전 원장님께서 시작을 했다가 중단된 프로젝트인데 다시 추진하려고 한다. 환자가 병원에 와서 진짜 좋은 대우를 받고 있고 환자만을 위한 공간이 여기에 있구나라는 느낌을 받을 수 있는 외태병동을 위한 설계를 하고 있다. 구체적으로 어느 정도로 확장할 것인지를 말하는 것은 시기상조이지만 현재 설계팀을 구성한 상황이다. 환자가 겪을 수 있는 불편함을 최소화하는 것이 목표다.

해외환자 유치는 어떻게 진행되고 있는가.

요새 외국인 환자가 꽤 늘어서 최근에는 외국인



환자 중 러시아와 카자흐스탄 환자가 66% 정도 된다. 외국인 환자의 경우 많은 비용을 지불하고 오기 때문에 외태를 볼 때 잠깐만 보고 하는 것들은 만족도가 다소 떨어질 수 있어서 의료진이 충분한 시간을 들여서 진료할 수 있도록 인센티브 제도를 운영하고 있다. 병원에서도 외국인 환자 유치는 주안점을 두고 있는 부분이다.

대장암 명의로서 요즘 뜨는 로봇수술에 대한 생각은?

로봇이 있으면 좋은 병원이고 없으면 좋지 않은 병원이라고 생각하진 않는다. 돈이 돼서 들어놓는다고 해서 질이 높아지는 건 아니다. 원장이 되기 전에는 외과 의사로서 있었으면 했었지만 안 쓰는 것이 잘못된 것처럼 보이는 것은 경계한다. 물론 외과 입장에서 도움이 되는 부분은 분명히 있지만 이제 로봇도 한 단계 업그레이드된 기구들이 출시될 것으로 알고 있다. 여러 기능을 한꺼번에 조합해서 사용할 수 있는 로봇이 상용화될 것으로 본다.

실제로 많은 환자에게 도움이 된다는 판단이 들면 결국 도입하게 되겠지만 앞으로 수술의 가능성은 오히려 줄어들 것이라고 본다. 현재 신약이 무서운 속도로 개발 및 출시되고 있기 때문이다. 약으로 치료되는 병이 더 많아지기 때문에 미래 수술은 약과 관련한 방향으로 가야하는 것이 아닌가 하는 생각도 하고 있다.

병원의 새로운 가치를 창출하기 위한 계획은 무엇인가.

요새 새로 취임한 다른 병원 원장님들의 이야기를 들어보면 우선 병원이 속해있는 커뮤니티에서 인정을 받아야 한다고들 말한다. 작게는 우리가 속해있는 지역사회인 광진구, 중랑구, 성동구 등의 주민들한테 일단 사랑을 받아야 그 다음 단계를 넘어갈 수 있다는 마음으로 공략하려고 한다. 병원 내부에서도 마음가짐을 달리해야 한다. 지난 2005년 병원 건립 이후 10년이 훌쩍 지났다. 새 병원이라는 브랜드 가치가 지나간 것이



다. 교수님들뿐 아니라 직원들도 앞만보고 달려 오다보니 약간 느슨해진 것이 사실이다.

다시 초심으로 돌아가 환자 한 명이더라도 더 정성껏 돌보는 것이 필요하다.

처음과 같이 열정적인 분위기를 다시 만들어야 지금과 같이 병원간 경쟁이 치열한 상황에서 살아남을 수 있다고 생각한다. 환자에게 위대한 병원이 진정으로 위대한 병원이다. 다른 곳이 최고라고 생각하지 않았기 때문에 우리 병원에 온 것이라는 마음가짐을 가져야 한다.

의사의 '3분 진료'에 대한 고민은?

3분 진료가 꼭 나쁘다는 개념보다는 환자가 얼마나 충분히 만족을 하는냐와 같은 진료의 질을 더 고민해야 한다고 생각한다.

병원에 속해 있는 선생님들 중에는 환자를 30분까지 봐야한다는 생각을 가지신 분들이 더 많다. 그런데 의사가 환자를 꼭 오래본다고 만족하는 것은 아니다. 시간에 관한 문제가 아니라 질에 관한 문제라고 생각하고 있다.

환자가 원하는 것을 가장 짧은 시간 내에 효과적으로 해결할 수 있다면 환자로서는 오히려 만족도가 높을 수 있다. 때문에 의사가 환자를 대면하는 모습을 녹화해서 본다면 하는 방법을 통해 의사 스스로 대면진료의 모습을 보고 진료의 질을 판단할 수 있도록 해야 한다. 자기를 돌아보는 시간을 가지는 것이다.

실제로 건국대병원 외래에서 의사가 환자가 외래를 볼 때의 모습을 찍고 난 뒤 교육강사가 보고 의사가 환자와 눈을 얼마나 맞추고 있는지 등을 확인해서 조언을 주는 것이 효과가 있었다. 나중에는 환자와 함께 검사결과를 두고 논의하는 시스템도 필요하다고 생각한다.

예를들면 지금 대장암센터 외래볼 때 의사가 회진하고 오면 모니터 앞에 앉고 환자가 앉으면 의사가 모니터만 보고 이야기를 한다.

환자로서는 의사가 뭘하는지 알 수가 없는 상황이다. 때문에 추후 환자와 아이컨택을 하면서 환자의 검사결과를 갖고 사진도 보고 같이 논의하는 등 작은 데서부터 출발하면 된다.

김윤선 기자/MP저널