

원저

인터넷 건강정보가 의사-환자 관계에 미치는 영향에 대한 환자들의 인지도 조사

김정은^{1,2}, 정성희³, 박미화¹, 박선영¹, 이선영¹, 주지영¹, 김석화⁴

서울대학교 간호대학¹, 서울대학교 간호과학연구소²,
남서울대학교 간호학과³, 서울대학교 의과대학⁴

The Perception of the Patients on the Effects of Internet Health Information on the Doctor-Patient Relationship

Jeongeun Kim^{1,2}, Seonghee Jeong³, Meihua Piao¹, Sunyoung Park¹,
Sunyoung Lee¹, Jeeyoung Joo¹, Sukwha Kim⁴

College of Nursing, Seoul National Univ., Seoul Korea¹,
Research Institute of Nursing Science, Seoul National Univ., Seoul Korea²,
Dept. of Nursing, Namseoul Univ., Seoul Korea³,
College of Medicine, Seoul National Univ., Seoul Korea⁴

Abstract

Objectives: The objective of the study was to determine patient's views of the effects of internet health information on the doctor-patient relationship. **Methods:** Online survey with 26 items was conducted which was developed by revising the questionnaire of Direct-to-Consumer Advertising to accommodate to the internet health information. Members of the active online patients communities were solicited by e-mail. **Results:** Most of them gave an affirmative answer on Internet Health Information saying that it makes them get advice from doctor with self-confidence, follow their doctor's direction well, get more medical treatment after retrieving the information and so on. By contrast, physicians perceived that internet health information may have variety of negative effects according to the preceding research. **Conclusions:** There are the differences of perspectives between physicians and patients. Therefore it will be necessary to make the experts' intervention in the provision of internet health information, which will have good effects on quality of care, doctor-patient relationship, and health service utilization. (*Journal of Korean Society of Medical Informatics 14-4, 345-354, 2008*)

Key words: Internet Health Information, Doctor-Patient Relationship, Patients Perception

논문투고일: 2008년 6월 17일, 심사완료일: 2008년 10월 6일

교신저자: 김정은, 서울시 종로구 연건동 28번지 서울대학교 간호대학 508호 (110-799)

Tel: 02-740-8483, Fax: 02-765-4103, E-mail: kim0424@snu.ac.kr

I. 서론

인터넷 활용의 증가, 정보화 사회의 발전, 건강에 대한 국민의식의 변화로 인하여 더욱 많은 환자들이 인터넷을 통해 건강정보를 찾고 있다. 인터넷 건강정보는 특성상 쉽게 이용할 수 있기 때문에 사용범위가 넓으며 필요한 주제별 지식을 환자에게 제공함으로써 의사-환자 상호작용에서 보조적인 정보자원의 역할을 한다¹⁾.

국내에서는 1990년대 이후 건강정보 소비자들이 건강관련 정보 검색을 위해 인터넷을 활용하는 사례가 증가하고 있으며²⁻⁴⁾, 미국의 경우에도 인터넷 건강정보 이용자수가 지속적으로 팽창하여 2004년에는 인터넷 사용자의 79%가 인터넷 건강정보를 검색하였고⁵⁾, 2006년에는 1억 1600만 명의 성인이 인터넷으로 건강정보를 검색하였는데 이는 5년 전인 2001년에 비해 무려 3배 가량 증가한 수치이다⁶⁾.

인터넷에 정통해진 환자들은 이전 방문에서 알지 못하였거나 의심스러웠던 내용을 인터넷을 통해 알아보게 되고, 진료 중에 인터넷에서 찾은 건강정보에 관해 의사들에게 문의를 하거나 인터넷에서 얻은 정보에 근거하여 치료나 약물에 대한 요구를 하는 경우가 늘어나고 있다. 이에 따라 의사들은 진료환경의 변화에 따른 부담과, 무엇보다도 인터넷의 많은 건강정보들이 신뢰할 수 없기 때문에 인터넷 건강정보의 무분별한 사용을 좋아하지 않는다⁷⁾. 실제로 미국에서 carpal tunnel syndrome에 관한 온라인 정보제공 사이트를 평가한 결과, 전체 대상 사이트의 23%만 의료인이나 학술단체의 검증을 거친 자료를 제공하며, 정보제공 사이트의 1/4 정도에서는 그릇된 정보를 제공하고 있는 것으로 나타난 바 있다¹⁾. 또한 대다수의 웹사이트에서 약물안전에 관한 중요한 정보를 부적절하게 다루고 있어 건강정보 소비자들에게 잠재적으로 유해한 정보가 전달되고 있다는 사실이 밝혀지기도 하였다⁸⁾. 뿐만 아니라, 인터넷으로 제공되는 정보의 내용이 소비자가 이해하기 어려운 경우도 상당히 많은 것으로 보고되고 있는 바⁹⁾, 소비자들에게 보다 정확하고 신뢰할 만한 정보를 제공해야 함은 물론이고 누구나 쉽게 이해할 수 있는 용어의 사용 및 내용의 구성을 위한 배려가 절실히 요구된다.

환자들이 여러 가지 치료방법에 관하여 질문을 할 때 아직 많은 의사들은 방어적 자세를 취하는 경향이 있는

데, 이러한 태도는 의사-환자 관계의 신뢰감과 원활한 의사소통을 반감시킨다. 의사-환자 관계를 설명하는 모델 중 환자들이 선호하는 치료방법을 선택할 수 있게 의사들이 도와주는 협동 모델(collaborative model)은, 의사가 환자로 하여금 적극적으로 건강정보를 찾아보도록 촉진해주는 역할을 할 수 있다는 것을 보여준다. 따라서 환자의 건강정보 획득을 도울 뿐 아니라 환자가 정보의 질을 평가할 수 있고 개인적 상황에 맞게 정보를 활용할 수 있도록 의사들이 지원해 줄 필요가 있다. 의사들이 이러한 새로운 역할을 받아들이는 것은 의사-환자 관계에서 치료의 긍정적인 결과를 향상시킬 수 있을 것이다¹⁰⁾.

인터넷 건강정보가 의사-환자 관계에 미치는 영향에 대한 의사들의 인지도에 대한 국내연구에서도 의사들은 인터넷 건강정보의 정확성이나 적절성에 대해서는 부정적인 생각을 하고 있었으며 인터넷 건강정보는 의료비 지출을 증가시키고, 불필요한 병원 방문을 유도하기도 하며, 진료시간을 길게 만든다고 생각하고 있었다. 또한 의사-환자 관계에 대해서도 전반적으로 부정적인 영향을 미친다고 생각하는 경향이 조금 더 많이 나타났다¹⁾.

반면 환자들은 질병 관련 정보획득 및 질병에 대응하는 자신감의 증가뿐만 아니라 의사와의 대화에도 자신감이 증가되어 건강상담과 자가 건강관리에 있어 더욱 편안함을 느낀다고 하였다¹¹⁾. 그러나 국내에는 아직 인터넷 건강정보를 문의하는 환자와 의사의 관계에 대한 연구가 적어 이에 대한 기초적인 조사연구가 필요하다. 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 인터넷 건강정보를 병원 방문시 활용한 환자들의 일반적 특성에 대해 분석한다.
2. 인터넷 건강정보를 접한 환자들의 의사에 대한 일반적인 인식을 분석한다.
3. 인터넷 건강정보를 접한 환자가 획득한 정보를 의사와의 대화에서 활용한 경험을 조사하고, 이 경험이 환자에게 미치는 영향을 분석한다.
4. 인터넷 건강정보에 대한 소비자로서의 환자의 인식을 분석한다.
5. 일반적 특성에 따라 인터넷 건강정보에 대한 환자의 인식의 차이를 분석한다.

II. 재료 및 방법

국내 포털사이트 및 검색사이트에서 회원수가 100명 이상인 온라인 환자커뮤니티를 선별한 후, 회원들의 참여가 활발하고 관리가 잘 이루어지는 커뮤니티 9개를 최종 선정하였다. 본 연구의 목적을 위해 연구자들은 소비자 대상 광고의 영향에 관한 일반인들의 인식조사¹⁴⁾에 사용된 설문지 문항을 이용하여 일반적 특성 7문항을 포함한 총 26개 문항으로 설문지를 구성하였다. 온라인 설문조사 전문업체에 온라인 설문지 작성을 의뢰하였고 완성된 설문지를 각 커뮤니티의 운영자에게 전달하여 회원들이 응답하였다. 설문조사는 2007년 1월 31일부터 2월 21일까지 3주 동안 실시되었고 총 응답자는 671명이었다.

수집된 자료는 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 응답자의 일반적 사항, 의사에 대한 인식, 인터넷 건강

정보 이용과 관련된 소비자의 인식에 대한 빈도분석을 시행하였다. 인터넷 건강정보에 대한 소비자의 집단별 인식의 차이를 알아보기 위해, 성별, 건강상태, 거주지역에 따른 인식의 차이는 t-test, 연령, 학력, 수입 수준, 건강보험의 종류에 따른 차이는 one way ANOVA를 이용하여 분석하였다. 각 설문 문항의 무응답은 분석에서 제외하였으며 모든 통계적 검증의 유의수준은 0.05로 하였다.

III. 결과

1. 대상자의 일반적 사항

응답자들의 일반적 사항은 Table 1과 같다. 응답자 중 30대가 가장 많았고(230명, 34.3%), 40대, 20대, 50대 순이었다. 여성이 340명(50.7%), 남성이 331명(49.3%)이었

Table 1. General Characteristics of the Respondents

		(N = 671)	
		N	%
Age (year)	Under 20	12	1.8
	20-29	112	16.7
	30-39	230	34.3
	40-49	185	27.6
	50-59	100	14.9
	Over 60	32	4.8
Sex	Female	340	50.7
	Male	331	49.3
Geographic region	Seoul	189	28.2
	Other than Seoul	477	71.1
2006' Total income (Won)	<10,000,000	142	21.2
	10,000,000-20,000,000	130	19.4
	20,000,000-30,000,000	138	20.6
	30,000,000-50,000,000	153	22.8
	50,000,000-100,000,000	78	11.6
	>100,000,000	8	1.2
Educational status	Elementary school graduates and below	4	.6
	Middle school graduates	21	3.1
	High school graduates	253	37.7
	College graduates	348	51.9
	Postgraduates and above	45	6.7
Health insurance	Medical insurance	586	87.3
	Medical security	48	7.2
	Other health insurance	26	3.9
Health status	good	185	27.6
	bad	478	71.2

으며, 지역별로는 서울이 189명(28.2%), 서울 이외 지역이 477명(71.1%)을 차지했다. 2006년 전체 수입은 3000-5000만원 사이가 153명(22.8%)으로 가장 많았으며, 1000만원 이하, 2000-3000만원, 1000-2000만원 순이었다. 학력별로는 대학 졸업이 348명(51.9%), 고등학교 졸업이 253명(37.7%)으로 대다수를 차지했고, 보험의 종류는 의료보험이 586명(87.3%)으로 대부분이었다. 건강상태는 나쁘다고 응답한 사람이 478명(71.2%), 좋다고 응답한 사람이 185명(27.6%)을 차지했다.

2. 의사에 대한 일반적인 인식

의사들에 대한 소비자의 전반적인 인식은 Table 2와 같다. 우선 긍정적인 반응을 문항별로 보면, “의사들은 훌륭한 의료기술을 가지고 있다”는 “그렇다”라는 응답이 291명(44.3%), “매우 그렇다”가 69명(10.5%)을 차지해 긍정적인 반응이 더 많았다. “의사들은 환자들이 말하는 것에 대해서 들어줄 용의가 있다” 역시 “매우 그렇다”가 184명(27.9%), “그렇다”가 171명(25.9%)으로 긍정적이었으며, “의사들은 연구에 관련된 지식이나 최신 치료방법에 대하여 잘 알고 있다”는 문항에 대해서도 “그렇다”가 272명(41.4%), “매우 그렇다”가 48명(7.3%)으로 긍정적인 반응이 많았다. 반면, “의사들은 환자를 보는데 충분한 시간을 가지고 진료를 한다”는 문항에 대해서는 “그렇지 않다”가 270명(41.2%), “매우 그렇지 않다”가 184명(28%)로 부정적인 반응이었다. 전반적으로 소비자들은 의사들의 전문성에 대해서는 긍정적이었으나 진료의 시간에 대해서는 충분하지 않다고 인식하고 있었다. 이러한 인식의 차이는 성별, 거주지(서울, 서울 이외 지역), 건강상태, 의료보험의 종류, 학력, 연령, 수입 수준에 따른 유의한 차이를 보이지 않고 일관적으로 나타났다.

다만, 건강 상태가 좋다고 응답한 집단에서 “의사들은 훌륭한 의료기술을 가지고 있다”는 문항에 더 긍정적인 응답을 하였다($p = 0.001$).

3. 인터넷 건강정보 이용 후 병원방문 경험

인터넷 건강정보 이용 후 병원 방문 경험에 대한 소비자의 반응은 Table 3과 같다. 인터넷 건강정보 확인 후 병원 방문을 경험한 응답자는 214명(36.1%), 경험하지 못한 사람은 373명(62.9%)을 차지했다. 인터넷 건강정보 확인 후 병원 방문을 경험한 응답자 중 인터넷 상의 건강/질병 정보에 대하여 담당 의사와 상의한 경험에 대해서는 190명(88.8%)이 담당 의사와 상의한 경험이 있다고 응답했고, 이 결과 걱정했던 질병의 진단을 받은 것은 126명(66.3%)이 있다. 또한 담당 의사와 상의 후 원했던 약물을 처방 받은 경험은 88명(46.3%)이었으며, 원했던 약물을 써서 치료 결과가 좋아진 경험은 68명(77.3%), 치료 결과가 나빠진 경험은 10명(11.4%)이었다. 담당의사가 이러한 “인터넷 상의 건강/질병 정보에 대해 환자가 이야기 하는 것이 의사의 권위에 도전하는 것으로 생각하는 것 같았는가”하는 문항에는 “아니다”라고 응답한 사람이 129명(67.9%)으로 “그렇다”고 응답한 사람보다 많았다. 또한 응답자들은 인터넷 건강/질병 정보에 대하여 담당의사와 이야기 하는 것이 의사-환자 관계에 미치는 영향에 대해서도 “긍정적이지도 부정적이지도 않다”, “긍정적 영향을 미친다”가 각각 102명(53.7%), 64명(33.7%)으로 차지해 이러한 건강/질병 정보를 의사와 이야기하는 것을 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. “인터넷 건강/질병 정보에 대하여 담당의사와 이야기한 결과가 만족스럽지 않아서 의사나 병원을 바꾸신 적이 있습니까?”라는 문항에 대해서도 74

Table 2. Respondents' perception of satisfaction with physician

(N = 671)

	Strongly disagree		Disagree		Neutral		Agree		Strongly agree	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Have excellent medical skills	7	1.1%	93	14.2%	197	30.0%	291	44.3%	69	10.5%
Be ready to respond to consumers' question	26	3.9%	123	18.7%	155	23.5%	171	25.9%	184	27.9%
Be familiar with the recent knowledge and method related to the research	10	1.5%	105	16.0%	222	33.8%	272	41.4%	48	7.3%
Have enough time to give medical treatment	184	28.0%	270	41.2%	134	20.4%	52	7.9%	16	2.4%

Table 3. Experience of visiting hospital after the usage of the health information services

	N*		N†	%
Visiting hospital after using the health information services	593	yes	214	36.1
		no	373	62.9
		total†	587	99.0
Experience of counseling with the doctor about the health/illness information	214	yes	190	88.8
		no	19	8.9
		total†	209	97.7
Experience of having diagnosis as concerned after counseling with the doctor about health/illness information	190	yes	126	66.3
		no	64	33.7
		total†	190	100.0
Have desirable prescription after counseling with the doctor about health/illness information	190	yes	88	46.3
		no	101	53.2
		total†	189	99.5
Cause positive effects after having desirable prescription	88	yes	68	77.3
		no	12	13.6
		total†	80	90.9
Cause negative effects after having desirable prescription	88	yes	10	11.4
		no	74	84.1
		total†	84	95.5
Do your physician have any idea of challenging the authorization when patient talk about the internet health/illness information?	190	yes	56	29.5
		no	129	67.9
		total†	185	97.4
Do you think talking with physicians about the internet health/illness information will affect the doctor patient relationship?	190	Improved	64	33.7
		Neutral	102	53.7
		Worsened	18	9.5
		total†	184	96.8
Do you have any experience of changing the hospital after unsatisfied communication with the doctor about the internet health/illness information?	190	yes	74	38.9
		no	116	61.1
		total†	190	100.0
The reasons why you're talking about the internet health/illness information with your doctor?	193	Getting examination	110	35.7
		Getting special treatment	102	33.1
		Changing the prescription	32	10.4
		Getting the physician's advise	49	15.9
		other	15	4.9
		total†	308	100.0
What did you achieve after talking about the internet health/illness information with your doctor?	192	Got the physician's advise about the information	110	34.5
		Got the examination	93	29.2
		Got special treatment	72	22.6
		Changed the prescription	33	10.3
		other	11	3.4
		total	319	100.0

* Total recipient number † Total respondent number

명(38.9%)이 “있다”고 응답해 인터넷 건강/질병 정보의 영향력을 시사했다. 인터넷에서 본 건강/질병 정보에 대하여 담당의사와 상의한 이유에 대한 복수 응답 문항에서는 “검사를 하고 싶어서”, “전문 치료를 받고 싶어서”가 각각 110명(35.7%), 102명(33.1%)이었다. 직접 서술한 기타 의견으로는 “인터넷 상의 정보가 맞는지 확인하고 싶어서”, “자신의 치료계획에 반영하고 싶어서” 등으로 나타났다. 반면 인터넷 건강/질병 정보에 대하여 담당 의사와 상의한 결과 얻어낸 것은 “정보에 대한 담당의사의 의견을 들을 수 있었다”가 110명(34.5%)으로 가장 많았고, 그 다음이 “검사를 받을 수 있었다”가 93명(29.2%)으로 뒤를 이었다. 기타 직접 서술한 의견으로는 “부정적으로 생각하거나 무시하였다”, “얼버무렸다” 등으로 의사의 태도에 대해 부정적인 의견이 대부분이었으나 “(정보로 인해) 의사를 더 신뢰하고 이해하게 되었다”는 응답도 나왔다.

4. 인터넷 건강정보에 대한 소비자의 인식

인터넷 건강정보에 대한 소비자의 인식은 Table 4와 같다. 인터넷 건강/질병 정보에 대한 소비자의 인식은 대부분 긍정적인 것으로 나타났다. 소비자들은 “인터넷 건강/질병 정보가 늘어나는 것은 전반적으로 볼 때 일반인들에게 좋은 일이라고 생각한다”는 문항에 “그렇다”, “매우 그렇다”고 응답한 것이 각각 287명(48.6%), 249명(42.2%)으로 강하게 동의하고 있으며, “인터넷 건강/질병 정보가 늘어나는 것은 전반적으로 볼 때 일반인들에게 좋은 일이라고 생각한다”는 문항에도 303명(5.5%)이 “그렇다”, 131명(22.3%)이 “매우 그렇다”고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 환자로 하여금 치료에 관련된 의사의 지시나 권유를 더 잘 따르게 만든다”에는 274명(46.9%), 82명(14.0%)이 각각 “그렇다”, “매우 그렇다”라고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 전반적으로 건강과 의료에 지출하는 비용을 상승시키는 효과를 나타낸다”라는 문항에 대해서는 172명(29.4%)이 그렇지 않다고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 현재 치료를 잘 받고

Table 4. Consumer's Recognition Associated with internet health information

(N =593)

	Strongly disagree N(%)	Disagree N(%)	Neutral N(%)	Agree N(%)	Strongly agree N(%)
The increase of internet health information will Cause positive effects to patient in the general sense	3 (.5%)	8 (1.4%)	43 (7.3%)	287 (48.6%)	249 (42.2%)
The internet health information will give patients confidence to talk to their doctor about their concerns	4 (.7%)	38 (6.5%)	112 (19.0%)	303 (51.5%)	131 (22.3%)
The internet health information will encourage people to follow treatment instructions or advice from their doctors	9 (1.5%)	53 (9.1%)	166 (28.4%)	274 (46.9%)	82 (14.0%)
The internet health information will drive up the cost of health care	56 (9.6%)	172 (29.4%)	169 (28.8%)	163 (27.8%)	26 (4.4%)
The internet health information will promote unnecessary concern of their health conditions	65 (11.1%)	142 (24.3%)	140 (23.9%)	206 (35.2%)	32 (5.5%)
The internet health information will help patients get treatments they would not otherwise get	5 (.9%)	43 (7.4%)	122 (20.9%)	343 (58.8%)	70 (12.0%)
The internet health information will improve people's understanding of medical conditions and treatments	2 (.3%)	12 (2.1%)	67 (11.5%)	349 (60.0%)	152 (26.1%)
The internet health information will cause patients to take up more of their doctors' time	90 (15.4%)	215 (36.8%)	155 (26.5%)	108 (18.5%)	17 (2.9%)
The internet health information will promote unnecessary visits to doctors	114 (19.5%)	249 (42.6%)	136 (23.2%)	82 (14.0%)	4 (.7%)
The internet health information will interfere with good relationships between doctors and patients	143 (24.6%)	263 (45.3%)	114 (19.6%)	54 (9.3%)	7 (1.2%)
The internet health information are correct in the general sense	8 (1.4%)	79 (13.6%)	294 (50.4%)	189 (32.4%)	13 (2.2%)
Most patient can judge the adequacy of the internet health information	22 (3.8%)	105 (18.0%)	209 (35.8%)	219 (37.5%)	29 (5.0%)

있지 않은 환자의 상태에 대하여 치료를 더 받을 수 있게 만든다”는 문항에는 과반수 이상인 343명(58.8%)이 “그렇다”고 응답했고, “인터넷 건강/질병 정보는 건강상태나 치료에 대한 환자의 이해도를 높여준다”에도 349명(60%)이 “그렇다”고 응답했다. 인터넷 건강/질병 정보는 의사가 환자를 진료하는 시간을 길어지게 만든다”는 문항에는 215명(36.8%)이 “그렇지 않다”라고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 불필요한 병원방문을 하게 만든다”라는 문항에 대해서는 249명(42.6%)이 “그렇지 않다”라고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 의사-환자 사이의 좋은 관계를 해친다”에는 263명(45.3%)가 “그렇지 않다”, 143명(24.6%)이 “매우 그렇지 않다”고 응답했다. “인터넷 건강/질병 정보는 전반적으로 볼 때 정확하다”에는 294명(50.4%)이 “보통이다”, 189명(32.4%)이 “그렇다”고 응답했다. “대부분의 환자들은 인터넷 건강/질병 정보가 자신에게 적절한지 아닌지 판단할 능력이 있다”에는 219명(37.5%)이 “그렇다”, 209명(35.8%)이 “보통이다”라고 응답했다. 이상에서와 같이 대부분의 문항에서 소비자들은 인터넷 건강/질병 정보에 대해 긍정적으로 평가하고 있으며 유익하다고 인식하고 있는 것을 알 수 있다. 단지 한 문항에서만 소비자들은 부정적인 반응을 보였는데 “인터넷 건강/질병 정보는 건강에 대하여 불필요한 걱정을 하게 만든다”는 문항에 대해서는 206명(35.2%)이 “그렇다”, 32명(5.5%)이 “매우 그렇다”라고 응답하였다.

5. 인터넷 건강정보에 대한 소비자의 인식의 차이

소비자의 성별, 건강상태, 거주지역(서울/서울 이외 지역), 의료보험의 종류, 교육 정도, 연령, 수입 수준에 따른 인터넷 상의 건강/질병 정보에 대한 소비자의 인식의 차이가 있는 지 분석해보았다. 먼저 소비자의 성별에 따른 인터넷 상의 건강/질병 정보에 대한

소비자의 인식의 차이는 대부분의 문항에서는 유의한 차이가 없었다.

건강 상태에 따른 인식의 차이는 거의 없었으나, “인터넷 건강/질병 정보가 늘어나는 것은 전반적으로 볼 때 일반인들에게 좋은 일이라고 생각한다”라는 문항에 대해서만 건강상태가 나쁜 사람이 더 긍정적으로 평가했다($p = 0.005$). 거주지에 따른 소비자의 인식의 차이는 대부분 유의한 차이를 보이지 않았으나, “인터넷 건강/질병 정보는 의사가 환자를 진료하는 시간을 길어지게 만든다”는 문항에 대해서만 서울 거주자가 지방 거주자보다 더 긍정적으로 반응했다($p = 0.004$)(Table 5).

의료보험의 종류에 따라라도 인식의 차이는 대부분 보이지 않았으나, “인터넷 건강/질병 정보는 건강에 대하여 불필요한 걱정을 하게 만든다”라는 문항에서만 유의한 차이를 보였다($p = 0.041$). 교육 정도에 따른 인식도 “인터넷 건강/질병 정보는 불필요한 병원방문을 하게 만든다”라는 문항에서만 유의한 차이를 보였다($p = 0.047$). 연령에 따른 인식은 “인터넷 건강/질병 정보는 불필요한 병원방문을 하게 만든다($p = 0.000$)”, “인터넷 건강/질병 정보는 건강상태나 치료에 대한 환자의 이해도를 높여준다($p = 0.031$)”, “인터넷 건강/질병 정보는 전반적으로 볼 때 정확하다($p = 0.0013$)”, “대부분의 환자들은 인터넷 건강/질병 정보가 자신에게 적절한지 아닌지 판단할 능력이 있다($p = 0.028$)”라는 문항에서 유의한 차이를 보였다.

소득수준에 따라라도 “인터넷 건강/질병 정보가 늘어나는 것은 전반적으로 볼 때 일반인들에게 좋은 일이라고 생각한다($p = 0.034$)”, “인터넷 건강/질병 정보는 건강상태나 치료에 대한 환자의 이해도를 높여준다($p = 0.017$)”, “인터넷 건강/질병 정보는 전반적으로 볼 때 정확하다($p = 0.045$)”에서 유의한 차이를 보였다.

Table 5. Difference in consumer's recognition associated with internet health information

	Health status		p-value
	Good(N=147)	Bad(N=436)	
The increase of internet health information will Cause positive effects to patient in the general sense	4.16±0.794	4.35±0.674	0.005
	Geographic region		p-value
	Seoul(N=161)	Others(N=422)	
The internet health information will cause patients to take up more of their doctors' time	2.37±0.947	2.64±1.078	0.004

Table 6. Difference in Consumer's Recognition Associated with internet health information

Item		SS	df	MS	F	p
Health insurance						
The internet health information will promote unnecessary concern of their health conditions	Between groups	7.941	2	3.971	3.220	0.041
	Within groups	709.057	575	1.233		
	Total	716.998	577			
Educational status						
The internet health information will promote unnecessary visits to doctors	Between groups	9.011	4	2.253	2.429	.047
	Within groups	537.974	580	.928		
	Total	546.985	584			
Age						
The internet health information will promote unnecessary visits to doctors	Between groups	41.15	5	8.229	6.857	.000
	Within groups	694.85	579	1.200		
	Total	735.99	584			
The internet health information will improve people's understanding of medical conditions and treatments	Between groups	5.888	5	1.178	2.476	.031
	Within groups	273.915	576	.476		
	Total	279.802	581			
The internet health information are correct in the general sense	Between groups	8.023	5	1.605	2.900	.013
	Within groups	319.277	577	.553		
	Total	327.300	582			
Most patient can judge the adequacy of the internet health information	Between groups	10.686	5	2.137	2.525	.028
	Within groups	489.259	578	.846		
	Total	499.945	583			
2006' Total income						
The increase of internet health information will Cause positive effects to patient in the general sense	Between groups	6.025	5	1.205	2.437	.034
	Within groups	278.859	564	.494		
	Total	284.884	569			
The internet health information will improve people's understanding of medical conditions and treatments	Between groups	6.463	5	1.293	2.779	.017
	Within groups	259.096	557	.465		
	Total	265.5595026	562			
The internet health information are correct in the general sense	Between groups	6.415	5	1.283	2.290	.045
	Within groups	312.093	557	.560		
	Total	318.508	562			

IV. 고찰

본 연구는 환자의 인터넷 건강/질병 정보 이용 후 병원방문 경험에 대해 조사하고, 의사에 대한 환자의 일반적인 인식 및 인터넷 건강정보에 대한 환자의 인식을 규명함으로써 의사-환자 간의 관계에 영향을 미치는 인터넷 건강정보와 그 영향에 대한 환자들의 인지도를 분석해보고자 하였다.

연구 결과에 따르면 인터넷 건강정보를 이용한 뒤 병원에 방문한 경험을 가진 환자는 3명 중 1명 정도로 이들은 병원 방문 전에 획득한 정보를 병원 방문

시 의사와의 대화에서 활용하고 이로 인해 의사-환자의 관계에 긍정적인 영향을 미친다고 생각하고 있었다. 인터넷 건강정보를 이용한 뒤 병원에 방문한 환자 중 대다수가 인터넷 상의 건강/질병 정보에 대해 담당 의사와 상의한 경험이 있다고 한 것은 물론, 걱정했던 질병의 진단을 받은 경험이 있다는 환자가 과반수를 넘었다. 원했던 약물을 처방 받았고 이로 인해 치료 결과가 좋아진 경험이 있다는 환자가 많은 것에서 볼 수 있듯이 환자들은 그들 스스로 획득한 정보에 대한 긍정적인 믿음을 가지고 있었다. 이런 행태는 과거 일방적인 건강/질병 정보의 제공-수용 관계였

던 의사-환자의 관계와는 달리 환자 스스로 인터넷에서 정보를 얻고 이를 활용하는 상호작용의 관계로 변화하고 있는데 이것은 현대 사회가 정보화 사회로 변모하는 과정에서 나타나는 변화의 한 유형으로 볼 수 있을 것이다.

인터넷 건강정보를 의사-환자간 의사소통에 사용하는 것에 대해 담당 의사가 의사의 권위에 도전하는 것으로 생각하는 것 같았나는 질문에는 아니라는 응답이 많았으며, 인터넷 상의 건강/질병 정보에 대해 담당 의사와 이야기한 결과가 만족스럽지 못해서 의사나 병원을 바꾼 적이 있다는 응답도 그렇지 않은 경우에 비해 많았다. 이 결과는 앞의 내용과 같은 맥락으로 정보화 사회 이전인 과거와는 크게 달라진 의사-환자 관계 인식 및 그 바탕에 있는 인터넷 건강/질병 정보의 영향력의 크기를 시사해준다.

환자의 의사에 대한 일반적인 인식은 의사들의 전문성에 대해서는 대체로 긍정적인 의견이었으나, 환자를 보는 진료 시간에 대해서는 충분하지 않다는 부정적인 의견이었다. 진료 시간이 불충분하다는 환자의 견해는 의료계가 이미 인지하고 있는 환경적인 문제로 향후 개선되어야만 하는 중요한 부분임이 틀림없다. 한편, 건강 상태가 좋다고 응답한 집단이 의사의 전문성에 대해서 더 긍정적인 응답을 한 것으로 보아 본인의 건강상태가 의사에 대한 인식의 변화를 가져올 수 있음을 보여주었다.

인터넷 건강/질병 정보에 대한 환자의 인식은 대부분 긍정적이었으며, 구체적인 영향으로는 자신의 건강문제에 대해 자신감을 가지고 의사와 이야기할 수 있고 의사의 지시나 권유를 더 잘 따르게 할 수 있으며 향후 치료를 더 받게 할 수 있다고 했다. 또한 건강상태나 치료에 대한 환자의 이해도를 높여주고 의사-환자 사이의 좋은 관계를 해치지 않는 않으며 진료 시간과 불필요한 병원방문을 줄여준다고 했다. 부정적인 측면으로는 건강에 대하여 불필요한 걱정을 하게 만든다는 결과가 있었다. 이는 환자의 일방적인 인식이므로 같은 경우에 대한 의사의 인식에 관해서도 파악하고, 두 집단간의 인식 차이 및 그에 따른 문제점을 살펴볼 필요성이 있다. 이는 인터넷 건강/질병 정보가 의사-환자 관계에 미치는 영향을 연구하기 위해 매우 중요한 부분이다.

George 등은 암환자를 대상으로 인터넷 건강정보에 대한 그들의 인식과 의사-환자 관계에 미치는 영향

에 대하여 조사한 바 있다. 암환자의 16~64%가 건강정보를 얻기 위해 인터넷을 사용한다고 하였다. 대부분의 환자는 인터넷 건강정보를 의존할 만한 것이라고 긍정적인 반응을 하였으나, 이에 반해 의사들은 정보의 정확성에 대해서는 회의적인 반응이라고 하였다¹²⁾.

본 연구와 같은 문항으로 의사들의 인식에 대해 조사한 선행연구에 따르면, 의사들 역시 인터넷 건강정보가 일반인들에게 대부분 긍정적인 영향을 미치며 자신의 건강문제 및 치료에 관한 이해를 높일 수 있다고 생각하는 것으로 나타났고, 부정적인 측면으로는 건강에 관한 불필요한 걱정을 만든다고 생각하는 것으로 나타났다. 그러나 의사와 환자의 인식이 다른 부분도 상당했는데, 의사는 인터넷 건강정보를 접한 환자가 의사의 지시나 권유를 더 잘 따르거나 치료를 더 열심히 받게 될 것이라고 생각하지 않았으며 불필요한 병원방문 및 불필요한 의료비 지출을 초래한다고 생각하고 있어, 의사들이 환자들에 비해 인터넷 건강정보에 대해 부정적으로 인지하는 측면이 더 많았다¹⁾.

또한 본 연구에서 환자들은 인터넷 건강/질병 정보가 자신에게 적절한지 아닌지를 판단할 능력이 있다고 응답한 경우가 더 많았고 전반적으로 볼 때 인터넷 건강/질병 정보는 정확하다고 응답했으나, 선행연구의 같은 문항에서 의사들은 정 반대의 응답을 하여 두 집단 간의 시각 차이를 다시 한 번 확인할 수 있었다. 따라서 인터넷에 있는 건강/질병 정보에 대한 정확성과 전문성, 타당성 검증에 대한 전문가의 개입 및 중재가 필요하다는 것을 유추해 볼 수 있다.

환자와 의사 모두 만족할 수 있는 정확하고 전문적이며 타당한 인터넷 건강/질병 정보가 준비되고 두 집단이 이러한 정보를 현재의 의료 환경에서 적절하게 활용한다면, 환자는 자신의 건강/질병에 대해 더 많이 이해하고 자신감을 가지게 될 것이다. 이는 의사-환자 사이의 의사소통에 긍정적인 결과를 가져오고 이로 인해 진료 시간의 지연 및 불필요한 병원 방문을 사전에 방지할 수 있을 것이다. 따라서 정보화 사회 안에서 빠르게 변화하고 있는 의료계의 의사-환자 관계에 긍정적인 영향을 가져올 수 있는 인터넷 건강/질병 정보의 활용에 대한 구체적이고 실현 가능한 방안을 모색할 필요가 있다.

참고문헌

1. Kang NM, Hyun TS, Tack, GR. Needs assessment for health and nutrition information of Korean women through PC communication. *J of Korean Academy of Women's Health Nursing* 1998;4(3):365-374.
2. Beredjiklian PK, Bozentka DJ, Steinberg DR, Bernstein J. Evaluating the source and content of orthopaedic information on the Internet. The case of carpal tunnel syndrome. *J Bone Joint Surg Am* 2000;82-A(11):1540-1543.
3. Chung HT, Kim JA. Utilization of internet-based medical information services and hospital selection among health care consumers: internet survey. *J Kor Soc Med Informatics* 2005;11(2):125-135.
4. Gustafson DH, Hawkin R, Pingree S, McTavish F, Arora NK, Mendenhall J, et al. Effect of computer support on younger women with breast cancer. *J Gen Intern Med* 2001;16(7):435-445.
5. Eight in ten internet users have looked for health information online, with increased interest in diet, fitness, drugs, health insurance, experimental treatments, and particular doctors and hospitals. Available at: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Healthtopics_May05.pdf. Accessed January 8th, 2007.
6. 116 Million Consumers Online for Health; Multi-Channel Marketing Opportunities Surge Manhattan Research Offering Complimentary Webcasts on November 20th and 21st. Available at: <http://www.manhattanresearch.com> Accessed January 13th, 2007.
7. Jacob J. Consumer access to health care information: its effect on the physician-patient relationship. *J Alaska Med* 2002;44(4):75-82.
8. Tatsioni A, Gerasi E, Charitidou E, Simou N, Mavreas V, Ioannidis JP. Important drug safety information on the internet: assessing its accuracy and reliability. *Drug Saf*, 2003;26(7):519-527.
9. Yoo HR. Readability of printed educational materials used to inform computer tomography. *J Community Nursing* 2001;12(3):670-679.
10. Available at: <http://www.wired.com/culture/lifestyle/news/2000/04/35516>. Accessed April 10th, 2000.
11. Pennbridge J, Moya R, Rodrigues L. Questionnaire survey of California consumers' use and rating of sources of health care information including the Internet. *West J Med* 1999;171:302-305.
12. Huang G.J, Penson DF. Internet health resources and the cancer patient. *Cancer Invest* 2008;26(2):202-207.