

# 인터넷 사이트를 통해 살펴본 의료사고 및 의료분쟁의 현황에 관한 분석

연세대학교 치과대학 구강내과학교실

차유림 · 권정승 · 최종훈 · 김종열

의료분쟁 증가는 하나의 사회현상으로 특히, 인터넷을 통한 의료사고와 관련된 정보의 생산과 유통이 급속도로 증가되고 있는 현상을 간과해서는 안 된다.

본 연구는 2006년 3월 기준으로 인터넷 야후 포털 사이트에서 '의료사고'를 검색어로 하여 검색된 의료사고 관련 정보를 제공하는 웹사이트 28개를 사이트 개설자별로 분류하고 사이트 구성내용을 분석하여 의료사고 관련 사이트들의 현황과 개선되어야 할 문제점들을 비교 점검한 후 올바른 의료분쟁 해결을 위한 발전 방향을 모색하는 것을 연구목적으로 하여 분류항목별 전체 개수에 대한 비율을 조사한 결과 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 용어의 선호도에서 의료인, 일반인, 법조인 모두 '의료사고'라는 용어에 가장 익숙하거나 이를 선호하는 것으로 나타났다.
2. '의료사고' 검색어로 검색된 개설자별 사이트 개수를 비교한 결과 28개 사이트 중 의료인 4개, 일반인 7개, 법조인 17개였다. 의료인 중 치과 의사가 개설한 사이트는 단지 1개였다.
3. 진료기록부 분석원을 따로 둔 일반인과 법조인 개설 사이트의 비율은 높았으며 치과관련 부분은 전무하였다.
4. 일반인은 의료사고 예방법에, 법조인은 의료사고 발생 이후 처리 과정에 주된 관심을 갖고 있는 것으로 보였으며, 이에 반해 의료사고 대책에 관해서 의료인 개설 사이트는 비중이 적은 것을 관찰할 수 있었다.
5. 일반인은 의료사고 발생시 대책으로 정부가 주도하는 공정한 제3자의 개입을 희망하는 것으로 조사되었다.
6. 개설자별 비교에서 의료인 개설 사이트는 의료사고에 대한 실례를 다른 개설 사이트에 비해 적게 다루는 것으로 나타났다.
7. 의료사고 상담글에서 치과 관련 내용이 많은 것에 비해 실제 판례 소개는 미미한 것으로 나타났다.
8. 국내 치과 판례 중 관혈적인 치과 치료에 대한 판례글이 많았던 반면 국내 공개 상담글은 비보험관련 치과 치료에 대한 상담글이 많았다.
9. 개설자별 의료사고 관련 정보 제공 게시판 글의 비교에서 일반인은 관련 용어, 의료인은 관련 의학지식, 법조인은 관련 법률에 대한 내용이 많았다.
10. 의료인, 일반인, 법조인 개설 사이트 모두 국내 의료사고 현황을 제공하는 형태로 언론보도 자료를 주로 사용하였으며, 일반인 개설 사이트 중 특히, 시민단체에서는 의료사고 관련 통계자료를 비중있게 다루고 있었다.
11. 적기는 하지만 의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 존재하는 사이트도 있었다.

이상의 결과를 볼 때 범람하는 정보들 속에서 제3자의 그릇된 정보로 의료분쟁 발생률이 증가될 소지가 크지만 의료인은 의료사고에 대해 가장 소극적인 것으로 나타나 이에 대해 향후 법조인-의료인, 환자-의료인, 일반인-의료인간의 상호대화와 정보교류를 통한 올바른 이해를 바탕으로 의료분쟁을 보다 적극적이고 능동적으로 조정, 해결하려는 노력을 보여야 할 것으로 사료된다.

주제어 : 의료분쟁, 의료사고, 웹사이트, 개설자

교신저자 : 김종열  
서울시 서대문구 신촌동 134번지,  
연세대학교 치과대학 구강내과학교실  
E-mail : cykim@yumc.yonsei.ac.kr

원고접수일: 2006-10-10  
심사완료일: 2006-12-02

## I 서 론

우리나라의 경제 발전과 산업화는 국민 경제와 교육 수준을 크게 향상시켰으며, 이와 더불어 의료 분야에서도 많은 변화를 초래했다. 특히, 1977년부터 시작

된 국민의료보험 사업은 1989년 전국민을 대상으로 그 범위가 확대되면서 의료수요의 증가를 가져오게 되었다<sup>1)</sup>. 치료 내용에서도 단순한 기능적 회복 뿐만 아니라 심미성에 대한 관심이 함께 증가되어 치과영역에서는 재료의 고급화와 함께 도재 전장관 보철치료가 널리 시행되게 되었으며, 단순발치와 같은 보존적 치료를 벗어난 악교정 수술, 임플란트 및 교정 시술이 정착되었다. 그러나 이와 같이 침습적 시술이 늘어나게 됨에 따라 의료 사고의 위험성도 함께 증가되었다. 또한 최근 평균 수명이 증가되면서 반건강(半健康) 상태의 환자 및 치과 진료 시 주의를 기울여야 할 전신 질환을 수반한 환자 수가 늘어나고 있어 의료사고 발생을 증가시키는 또다른 요인으로 작용한다. 즉, 환자 개개인이 가지는 신체적, 정신적, 환경적 조건이 각각 다르므로 상황에 맞는 정확한 의료행위 적용 자체가 어려운 경우가 많다<sup>2)</sup>. 진료방법 역시 유일한 경우보다 가능한 여러 방법 중에서 의사의 재량에 의하여 선택되는 경우가 많으며 치료도중에도 시시각각으로 변화하는 환자의 상태에 따라 매 순간의 판단에 의하여 임기응변의 조치를 취하여야 할 경우도 또한 많다.

최근에는 이러한 의료사고가 의료분쟁으로 이어지는 사례 또한 급증하고 있는데 2005년 12월 기준으로 대한의사협회에 접수된 연간 의료분쟁 발생 건수는 2,000여건에 이르고 실제 의료분쟁이 발생하였으나 공개되지 않은 건수까지 합치면 대략 3,000~7,000여 건 정도로 추정되며<sup>3)</sup>, 이로 인한 지출 비용은 약 1,000억~1,500억원 정도로 추산된다. 이러한 의료분쟁 증가 추세는 치과계의 경우도 마찬가지이다. 지난 1998년부터 대한치과의사협회와 단체협약을 맺어 치과의사배상책임보험을 운영해온 (주)현대 Med-in의 분석 자료에 따르면 의료분쟁 발생건수는 1998년 71건에서 1999년 171건, 2000년 183건으로 꾸준히 증가하고 있다<sup>4)</sup>. 또한 소비자 보호원의 치과관련 피해구제 접수 건수를 보면 매년 25.1%씩 증가하고 있고, 치과관련 상담은 2005년도 상반기 진료과목별 상담건수 1위로 나타나 치과관련 분쟁이 다수 발생하고 있음을 알 수 있다<sup>5)</sup>.

의료분쟁을 이해하는데 있어 의료 분야 자체와는 별도로 사회적 환경 변화 또한 중요한 부분이다. 국민개개인의 권리의식 향상과 환자와 의사간의 관계에 대한 사회 가치관의 변화도 의료 분쟁의 증가에 영향을 미칠 수 있다<sup>6)</sup>. 또한 정보를 수집할 수 있는 각종 매체도 의료분쟁의 이해에서 중요한 요소인데 각종

신문, 방송 등 대중 전달 매체에서 의학상식과 정보를 제공하고 있을 뿐만 아니라 인터넷을 통하여 환자들이 스스로 정보를 교환하는 사이트들이 계속 생겨나고 있어 환자들이 필요한 관련 정보를 용이하게 접하게 됨에 따라 의료사고가 발생한 경우 나름대로 의사의 과실이 개입되었다고 판단할 여지가 많아졌으며, 의사나 병원의 횡포에 관한 대중 전달 매체들의 선정적 보도가 사람들에게 왜곡된 의사상(醫師像)을 창출하고 일부 단체는 그러한 왜곡을 더욱 강화시키는 활동을 전개한다는 점 역시 의료분쟁을 부추기는 요인이 될 수 있다. 이와 같이 인터넷을 통한 의료사고에 관련된 정보의 생산과 유통은 급속도로 증가하고 있는데 특히, 우리나라의 인터넷 이용률은 세계 3위 수준으로 사용인구로는 전 세계 국가들 중 5번째로 많고, 인터넷을 자주 이용하는 인구인 네티즌 수는 전 세계 국가들 중 4번째로 많을 정도로 그 수준이 높다<sup>7)</sup>. 인터넷 이용자 대부분은 '자료정보 검색'을 목적으로 하며, 관련된 상세한 정보를 얻는 방법으로 웹사이트 검색을 주로 하는 것으로 나타났다<sup>8)</sup>. 특히, 최근에는 의료인들도 교육 대상자들에게 추가 교육자료로 웹사이트 이용을 적극 활용하고 있다. 인터넷은 상업화가 허용되고 웹이 등장하면서 음성, 화면, 동영상에 이르기까지 다양한 정보를 교환할 수 있는 거대한 대중 전달 매체로서의 역할을 담당하게 되었다. 의료 소비자들의 의료사고에 대한 정보 필요성이 증가되면서 인터넷 상의 의료사고 관련 사이트 수 또한 폭발적으로 늘어나고 있다. 예를 들어 인터넷 포털 사이트인 야후 코리아 검색엔진에서 검색된 2006년 1월 1일~3월 1일 기준 최근 3개월간의 의료사고 관련 웹문서 수는 1,390,000 건에 달했고, 이 중 최근 1개월간의 웹문서가 1,310,000 건, 그리고 최근 1주간의 웹문서 수가 557,000 건으로 관련 정보가 급속도로 증가하고 있고 또한 의료사고 관련 정보가 국민들에게 주요 관심사로 부각되고 있으며 인터넷의 영향력 또한 증가되고 있음을 알 수 있다.

이와 같이 의료분쟁 발생의 증가는 하나의 주요한 사회현상으로 단순히 의료사고가 증가하여 나타난 결과라기보다 다른 사회적 배경 요인들이 복잡하게 작용하여 나타나는 현상으로 이해되어야 할 것이다<sup>9)</sup>. 따라서, 본 연구에서는 전문적인 해석이 요구되는 의료 영역에서 잘못된 정보의 전달이 의료소비자의 오해를 키우고 의료사고에 대한 대처법에서도 소송을 부추길 수 있으므로 관련 웹사이트의 내용에 대한 신뢰성 검증이 필요할 것으로 판단되어 2006년 3월 현

시점의 인터넷 야후 포털 사이트에서 ‘의료사고’를 검색어로 하여 검색된 의료사고 관련 정보를 제공하는 웹사이트들을 대상으로 개설자에 따라 의료인, 일반인, 법조인으로 나누어 분류한 후 사이트 구성내용을 분석하여 현재 의료분쟁의 이해 및 대응 방법에 대한 문제점을 살펴보고 아울러 이에 대한 가능한 해결 방법을 모색해보고자 하였다.

## II. 연구 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

본 연구는 2006년 3월 1일에서 3월 15일까지의 기간 중 인터넷 야후 포털 사이트에서 ‘의료사고’를 검색어로 하여 검색된 의료사고 관련 정보를 제공하는 웹사이트 28개를 연구대상으로 하였다.

Table 1. ‘의료사고’, ‘의료분쟁’, ‘의료소송’ 검색어로 국내 대표 검색엔진에서 찾은 웹문서 수 비교

포털 사이트명 \ 검색어	의료사고	의료분쟁	의료소송
네이버	191,713	21,957	7,847
다음	114,000	30,600	35,100
야후	1,180,000	235,000	311,000
엠파스	159,690	18,725	41,347
한미르	10,737	3,416	1,440

### 2. 연구 방법

#### 1) 포털 사이트 선정

포털 사이트는 웹사이트 분석평가 전문사이트인 랭키닷컴(<http://www.rankey.com>)과 랭크서버(<http://www.rankserv.com>)에서 2006년 3월 1일 기준으로 최근 12주간의 포털 사이트의 시간당 방문자수(User Session Visit)를 집계한 순위에서 상위 1위에서 5위에 해당하는 네이버(<http://www.naver.com>), 다음(<http://www.daum.net>), 야후코리아(<http://www.yahoo.co.kr>), 엠파스(<http://www.empas.com>), 한미르(<http://www.hanmir.com>)로 선정하였다.

#### 2) 연구대상 대표 검색어 및 대표 검색 엔진의 선정

‘의료사고’, ‘의료분쟁’, ‘의료소송’을 검색어로 하여 국내 주요 5개 포털 사이트에서 검색한 결과 네이버는 ‘의료사고’ 191,713개, ‘의료분쟁’ 21,957개, ‘의료소송’ 7,847개의 웹문서를 찾을 수 있었고, 다음은 ‘의료사고’ 114,000개, ‘의료분쟁’ 30,600개, ‘의료소송’ 35,100개의 웹문서를 찾을 수 있었다. 야후 코리아는 ‘의료사고’ 1,180,000개, ‘의료분쟁’ 235,000개, ‘의료소송’ 311,000개였으며, 엠파스는 ‘의료사고’ 159,690개, ‘의료분쟁’ 18,725개, ‘의료소송’ 41,347개였다. 한미르는 ‘의료사고’ 10,737개, ‘의료분쟁’ 3,416개, ‘의료소송’ 1,440개의 웹문서가 검색되었다. 분석 결과 ‘의료사고’ 검색키워드로 찾은 웹문서들이 ‘의료분쟁’, ‘의료소송’ 관련 웹문서들을 대부분 포함하였다(Table 1).

이 결과를 바탕으로 ‘의료사고’를 대표 검색어로 선정하였다. 또한, ‘의료사고’ 검색어로 5개 검색엔진에

Table 2. ‘의료사고’ 검색어로 국내 이용자가 많은 대표적 검색엔진에서 찾은 사이트, 블로그, 카페, 뉴스, 웹문서 수 비교

분류항목 \ 포털 사이트	네이버	다음	야후	엠파스	한미르
사이트*	32	38	54	44	38
블로그**	3,777	2,455	166	10,451	1,806
카페***	10	52	0	36	0
언론보도(뉴스)	1,594	4,490	149	283	137
웹문서글	191,713	114,000	1,180,000	159,690	10,737

\* 일방향 정보전달 성격을 지닌 비동호인적 집단 게시판

\*\*,\*\*\*, 상방향 정보공유 성격을 지닌, 회원제로 운영되는 인터넷 게시판

서 찾은 사이트, 블로그, 카페(클럽), 뉴스, 웹문서 수를 비교하였는데, 웹문서에는 검색어에 관한 사이트, 블로그, 카페, 뉴스글이 모두 포함 되어 있어 중복 여부를 비교 평가할 수 있었다. 네이버는 191,713개의 웹문서가 조사되었고 다음 검색엔진에는 114,000개, 야후 코리아 검색엔진에는 1,180,000개, 엠파스에는 159,690개, 한미르에는 10,737개가 검색되었다. 이 중 야후 코리아가 가장 많은 웹문서들을 포함하고 있어 야후 검색엔진을 최종적인 연구 대상으로 선정하였다(Table 2).

### 3) 검색시기 및 연구대상 사이트 선정

‘야후 코리아’ 검색 엔진에서 ‘의료사고’를 키워드로 하여 검색시 검색되는 모든 웹사이트를 대상으로 하였다. 검색은 2006년 3월 1일에서 3월 15일까지 시행하였고, 검색대상 사이트들에 처음 접속한 후 약 1-2일후 재접속하여 대상 사이트가 안정적으로 정보를 제공하고 있는지를 평가하였다.

검색된 모든 웹사이트 중 아래의 기준에 해당되는 경우는 제외시켰는데, 이 제외기준은 ‘일반대중을 위한 인터넷상의 의약정보의 비교평가’<sup>10)</sup>에서 제시한 기준을 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하였다.

- (1) 문서의 내용 중 의료사고에 대한 정보가 없는 경우
- (2) 검색은 되었으나 해당 사이트로의 연결이 안 될 경우
- (3) 이미 중복되어 있는 사이트인 경우
- (4) 검색된 사이트에서 제공하고 있는 의료사고에 관한 정보가 다른 사이트와 동일한 경우

이러한 기준으로 조사한 결과 총 54개의 사이트를 검색할 수 있었으며, 이 중 분석이 부적절하거나 사이트가 조사 기간 중 폐쇄 혹은 중복된 경우를 제외한 총 28개 사이트를 최종 연구대상으로 선정하였다(Table 3).

### 4) 사이트의 개설자별, 내용별 분류 기준 선정

선택된 의료사고 관련 사이트를 사이트 개설자(의료인, 일반인, 법조인)별로 세분류하고, 또한 내용별로 사이트 구성내용을 분석하여 의료사고 관련 사이트들의 현황과 개선되어야 할 문제점들을 비교 평가하고자 하였다. 사이트 내용 분석을 위해 대상 사이트들의 상담글, 게시판 글 등을 출력하여 이 중 내용이 중복되는 것을 제외한 후 내용별 분류 항목에 따라 나누어

비교 평가하였다. 실험자별 분류 오차를 배제하기 위하여 분류는 1인의 실험자에 의해 시행되었다.

본 연구에서 평가된 항목은 아래와 같다.

- (1) ‘의료사고’, ‘의료분쟁’, ‘의료소송’이라는 검색어로 국내 대표 검색 엔진에서 찾은 개설자별 사이트 수 비교
- (2) 야후 코리아에서 ‘의료사고’라는 검색어로 찾은 사이트 중 개설자별 사이트 수 비교

Table 3. 의료사고 관련 사이트의 개설자별 분류

개설자 (사이트 수)	사이트명*
의료인 (4)	HealthandSociety(HNS) 현대의료사고번역분석원 e의과학연구소 서울법의학연구소
	경제정의실천시민연합 메디벨 의료사고시민연합(의료소비자시민연대) 의료사고가족연합회 의료사고피해자협의회 하나손해사정법인 구박사의 밝은 세상
	의료법률정보센터 전현희변호사법률사무소(의료사고법률사무소) 법무법인 한강 김명식변호사 인터넷 법률사무소 변호사 서상수법률사무소 일신법무법인 대외법률사무소 법률사무소 해울
법조인 (17)	채상국변호사 법무법인 산하 법무법인 나라 안양지사 이흥엽법률사무소 로미와 함께하는 법률세상 소비자의료법률정보 변호사 심정구사무소 닥터스로 대외메디컬로법률사무소
	총 28개 사이트

\* 검색엔진에서의 검색 인기도 순서대로 나열

- (3) 진료기록부 번역, 분석을 해주는 사이트 수
- (4) 의료사고 대책 및 예방법에 대한 개설자별 현황 조사
- (5) 의료사고 대책에 관한 구체적 내용별 분류
- (6) 게시판 글들의 구체적 내용에 따른 분류
- (7) 의료사고 실례
- (8) 국내 치과 영역 판례와 공개상담 실례의 내용 분석

- (9) 의료에 대한 정보 및 국내 의료사고 현황에 대한 분석
- (10) 의료사고 관련 사건을 수집하는 배너를 포함한 사이트 조사

상기 주제별로 개설된 의료사고 관련 사이트들의 성향 및 객관성 여부, 정보 제공 방향 등을 살펴봄으로써 의료사고 관련 사이트들의 현 수준과 개선되어야 할 문제점을 비교 점검하였다.

Table 4. '의료사고', '의료분쟁', '의료소송'이라는 검색어로 국내 대표 검색엔진에서 찾은 개설자별 사이트 수 비교

개설자	검색어	의료사고 의료분쟁 의료소송		
		의료사고	의료분쟁	의료소송
네이버	의료인	2	0	2
	일반인	8	3	1
	법조인	17	6	17
다음	의료인	1	1	1
	일반인	7	4	1
	법조인	23	8	20
야후	의료인	4	0	0
	일반인	7	1	1
	법조인	17	2	16
애플스	의료인	1	1	0
	일반인	10	5	1
	법조인	21	4	12
한미르	의료인	2	0	1
	일반인	10	2	2
	법조인	17	2	14

### III. 연구 결과

#### 1. 개설자별 사이트 수 비교 분석

본 연구에서는 블로그, 카페보다는 좀더 전문성을 가진 사이트를 '의료사고', '의료분쟁', '의료소송' 세 가지 검색어로 검색된 사이트를 개설자에 따라 의료인, 일반인, 법조인 세 분류로 나누고, 이들 각각이 익숙하거나 선호하는 용어를 알아보았다. 검색 결과 가해자와 피해자가 존재하며, 발생한 사고 자체를 표현하는 '의료사고'란 용어가 가장 대중적으로 사용되고 있었고, 법조인의 경우 일반인, 의료인에 비해 상대적으로 의료사고 발생 후 절차 등에 더 의미를 둔 용어인 '의료소송'을 선호하였다(Table 4).

이 결과를 바탕으로 '의료사고'를 대표 검색어로 야후 코리아 포털 사이트에서 찾은 사이트들을 대상으로 하여 개설자별 수를 비교하였다. 의료사고 관련 28개 사이트 중 의료인 개설 사이트는 의과 3개, 치과 1개로 총 4개(14.0%)였고, 일반인 개설 사이트는 의료사고 당사자 및 가족 2개, 그 외 일반인 5개로 총 7개(25.0%), 법조인 개설 사이트는 의료인이면서 법조인인 경우 4개, 그 외 법조인인 경우 13개로 총 17개(61.0%)였다. 특히, 치과의사 개설 사이트는 1개로 대상 중 가장 적었다(Table 5).

Table 5. 야후 코리아에서 '의료사고' 검색어로 찾은 사이트 중 개설자별 사이트 수 비교

개설자	의료인		일반인		법조인	
	의과	치과	의료사고 당사자 및 가족	그 외 일반인	의료인이면서 동시에 법조인**	그 외 법조인
사이트 수	3 (11.0%*)	1(4.0%)	2(7.0%)	5(18.0%)	4(14.0%)	13(46.0%)
합계	4 (14.0%)		7 (25.0%)		17 (61.0%)	

\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율  
 \*\* 현직을 감안하여 법조인으로 분류

Table 6. 진료기록부 번역, 분석을 해주는 사이트 수

개설자	의료인		일반인	법조인		합계(N=28)	
	의과	치과	의료사고 당사자 및 가족	그 외 일반인	의료인이면서 동시에 법조인		그 외 법조인
사이트 수	2 (18.2%)	0 (0.0%)*	2 (18.2%)	1 (9.1%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)	11 (39.3%)**
합계	2 (18.2%)		3 (27.3%)	6 (54.5%)			

\* 진료기록부 번역, 분석을 해주는 사이트 전체 개수(11개)에 대한 백분율

\*\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

## 2. 내용별 분석

‘의료사고’ 검색어로 야후 코리아 검색엔진에서 찾은 블로그, 클럽의 게시글들을 조사한 결과 대부분이 의료사고 관련 언론보도 자료로 의료사고 관련 사이트에서 다루는 내용과 중복되는 내용이 많아 이들은 연구대상에서 제외시켰다. Table 5의 결과를 바탕으로 개설자별로 분류한 ‘의료사고’ 관련 사이트를 주체별, 내용별 특성에 따라 다시 비교, 분석하였다.

### 1) 진료기록부 분석원을 따로 둔 사이트 조사

의료사고 발생시 증거물으로써 진료 기록부와 방사선 사진의 조기확보에 관한 행동요령이 강조되고 있는데, 일부 사이트에서는 전문용어로 인해 일반인이 이해하기 힘든 진료기록부의 번역과 분석을 전담하는 분석원을 따로 두고 있었다. 진료기록부 번역, 분석을 해주는 사이트는 총 28개 사이트 중 11개(39.3

%)로 나타났으며 이를 각 개설자별로 보면 의료인 2개, 일반인 3개, 법조인 6개로 나타났다. 의료 전문지식이 없다는 점을 고려해 볼 때 일반인과 법조인 개설 사이트에서 상대적으로 높은 비율을 보였다(Table 6).

### 2) 의료사고 대책 및 예방법에 관한 주체별 인식도 조사

의료사고 대책 및 예방법에 관한 주체별 인식도에 관해 분류항목별 전체 사이트에 대한 비율을 조사한 결과 의료사고 대책에 대한 내용을 다룬 사이트 수는 전체 28개 사이트 중 20개(71.4%)였고 일반인 개설 사이트가 5개(25.0%), 법조인 개설 사이트가 13개(65.0%)로 의료인 개설 사이트 2개(10.0%)에 비해 비중있게 관련 내용을 다루고 있었다. 반면 의료인 개설 사이트에서는 의사의 의료사고 예방법에 대한 내용을 다루는 사이트가 2개(40.0%), 일반인 개설 사이트에서는 환자 관점에서의 예방법을 다루는 사이트가 3개(60.0%), 의사 관점에서의 예방법을 다루는 사이트

Table 7. 의료사고 대책 및 예방법에 대한 개설자별 현황 조사

분류항목	개설자	의료인	일반인	법조인	합계 (N=28)
	의료사고 대책		2 (10.0%)*	5 (25.0%)	13 (65.0%)
예방법	환자 관점에서의 예방법	0 (0.0%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	5 (17.9%)
	의사 관점에서의 예방법	2 (40.0%)	2 (40.0%)	1 (20.0%)	5 (17.9%)

\* 각 분류항목별 합계에 대한 비율

\*\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

Table 8. 의료사고 대책에 관한 구체적 내용별 분류

분류항목	개설자				합계 (N=28)	
	의료인	일반인	법조인			
환자의 대책	행동요령	1 (7.7%)*	4 (30.8%)	8 (61.5%)	13 (46.4%)**	
	소송절차	소송	2 (11.1%)	4 (22.2%)	12 (66.7%)	18 (64.3%)
		합의	2 (11.1%)	4 (22.2%)	12 (66.7%)	18 (64.3%)
	의사의 대책	행동요령	1 (25.0%)	1 (25.0%)	2 (50.0%)	4 (14.3%)
소송절차		소송	1 (20.0%)	1 (20.0%)	3 (60.0%)	5 (17.9%)
		합의	1 (20.0%)	1 (20.0%)	3 (60.0%)	5 (17.9%)
정부 대책		의료분쟁조정법	1 (16.7%)	3 (50.0%)	2 (33.3%)	6 (21.4%)
	독립적인 의료분쟁 감정기관 설립	1 (16.7%)	3 (50.0%)	2 (33.3%)	6 (21.4%)	

\* 각 분류항목별 합계에 대한 비율

\*\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

Table 9. 게시판 글들의 구체적 내용에 따른 분류

분류항목	개설자				합계 (N=28)
	의료인	일반인	법조인		
의료사고 실례	2 (7.7%)*	7 (26.9%)	17 (65.4%)	26 (92.9%)**	
게시판 글	3 (11.5%)	6 (23.1%)	17 (65.4%)	26 (92.9%)	

\* 각 분류항목별 합계에 대한 비율

\*\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

가 2개(40.0%)로 나타나 의료사고 대책만큼 예방법에 관심을 갖고 있음을 알 수 있었다. 반면 법조인 개설 사이트에는 환자 관점에서의 예방법 2개(40.0%), 의사 관점에서의 예방법 1개(20.0%)로 나타나 의료사고 예방에 관한 내용을 상대적으로 적게 언급하고 있었다(Table 7).

의료사고 대책에 관한 내용을 의료사고 시 행동 요령, 법적 절차, 제 3자의 개입 희망 여부 등에 따라 보다 세분화하여 분류함으로써 환자, 의료인 및 법조인의 시각 차이를 평가하였다(Table 8).

### 3) 게시판 글들의 내용 분석

개설자별 의료사고 관련 사이트에서 다루는 의료 사고 실례와 그 외 게시판 글의 분류항목별 전체 수에 대한 비율을 살펴본 결과 전체 28개 사이트 중 의료 사고 실례에 관한 항목을 다루는 사이트 개수는 총 26개(92.9%)였고 의료인 개설 사이트는 2개(7.7%)로 일반인 개설 사이트 7개(26.9%), 법조인 개설 사이트 17개(65.4%)에 비해 의료사고에 대한 실례가 가장 적었다(Table 9).

#### (1) 의료사고 실례에 관한 게시판 글의 분석

의료사고 실례에 관한 게시판 글은 개설자가 빈도가 높은 질문을 정리한 자료인 frequently asked question(FAQ)과 판례자료 및 의료사고 공개상담 실례로 구성되어 있었다. 일반인 개설 사이트에서 의료 사고에 관한 상담 내용을 조사한 결과 치과 상담 건수 244건, 의과 상담 건수 4,244건, 법조인 개설 사이트에서는 치과 상담 건수 802건, 의과 상담 건수 10,795건을 보이고 있으나 국내 판례 관련 내용은 일반인 개설 사이트에서 치과 판례 2건, 의과 판례 523건, 법조인 개설 사이트에서는 치과 판례 13건, 의과 판례 440건으로 치과 관련 의료사고 상담글의 비율에 비해 판례 제시는 실제 상황보다 상당히 적은 수를

Table 10. 의료사고 실례

분류항목	개설자				
	의료인	일반인	법조인		
FAQ*	의과	0	218	83	
	치과	0	11	2	
판례	국내	의과	205	523	440
		치과	5	2	13
	국외	의과	7	54	71
		치과	1	1	2
상담**	공개	의과	29	4,244	10,795
		치과	0	244	802

\* 개설자가 빈도 높은 질문을 정리한 자료로 개설자 의견 포함 가능성이 존재함

\*\* 실제 의료사고 관련 글을 공개

보였다(Table 10).

(2) 국내 치과 영역의 판례 내용 분석

국내 치과 관련 의료사고 판례와 상담글을 비보험 관련치료(교정, 보존, 보철, 소아, 임플란트), 관혈적 치료(치주, 악안면외과수술, 발치), 통증관련치료(악안면동통과 악관절증, 신경치료)와 기타부분(진료행위자관련사건, 그 외 기타)으로 나누어 의료인, 일반인, 법조인 개설 사이트에서 사례건수를 비교하였다. 또한 의료사고 결과 사망에 이른 사건에 대한 건수를 조사하였다. 개설자별 판례 총수에 대한 비율을 조사한 결과 관혈적 치료에 대한 판례글이 의료인 개설 사이트 80.0%, 일반인 개설 사이트 50.0%, 법조인 개설 사이트 38.5%로 가장 높은 비율을 보였고 비보험 관련치료 관련글은 의료인 개설 사이트에서 20.0%, 일반인 개설 사이트에서 없었고 법조인 개설 사이트

Table 11. 국내 치과 영역의 판례 내용 분석

분류항목	개설자				
	의료인	일반인	법조인		
비보험관련치료	교정	0	0	1 (7.7%)*	
	보존***	0	0	0	
	보철	0	0	4 (30.8%)	
	소아치과****	0	0	0	
	임플란트	1 (20.0%)	0	0	
	총계	1 (20.0%)	0	5 (38.5%)	
국내치과판례	치주	1 (20.0%)	0	0	
	관혈적 치료	구강악안면외과수술	2 (40.0%)	1 (50.0%)	1 (7.7%)
	발치	1 (20.0%)	0	4 (30.8%)	
	총계	4 (80.0%)	1 (50.0%)	5 (38.5%)	
통증관련 치료	악안면동통과 악관절증	0	0	2 (15.4%)	
	신경치료	0	0	0	
	총계	0	0	2 (15.4%)	
기타	진료행위자 관련 사건	0	0	0	
	그 외 기타	0	1 (50.0%)	1 (7.7%)	
	총계	0	1 (50.0%)	1 (7.7%)	
사망 사건	사망	0	0	4 (30.8%)**	

\* 개설자별 판례 총수에 대한 비율

\*\* 발치관련 3건, 악관절 농양 1건

\*\*\*, \*\*\*\* 비보험 관련 치료(인레이, 레진, 소아 교정 등)만 포함



에서 38.5% 비율을 나타냈다. 통증관련치료의 경우 의료인과 일반인 개설 사이트에서는 없었고, 단지 법조인 개설 사이트에서만 나타났다. 기타영역 관련글의 경우 의료인 개설 사이트에서는 없었고 일반인 개설 사이트에서 50.0%, 법조인 개설 사이트에서 7.7% 비율을 보였다. 법조인 개설 사이트에서는 의료사고 결과 사망으로 이어진 경우가 발치 3건, 악관절농양 1건으로 총 4건(30.8%)으로 조사되었다(Table 11).

(3) 국내 치과 영역의 공개상담 실례의 내용 분석  
 개설자별 공개상담 실례 총수에 대한 비율을 조사한 결과 일반인 개설 사이트 경우 비보험관련 치료가 46.7%로 가장 높은 수치를 보였다. 관혈적인 치료가 27.5%, 통증관련치료가 18.0%, 기타 7.8%를 차지하였으며, 법조인 개설 사이트에서는 비보험관련치료가 44.8%로 가장 많았고, 관혈적인 치료가 30.7%, 통증

관련치료가 13.5%, 기타 11.1%의 비율을 보였다. 의료인 개설 사이트에서는 치과공개 상담건수가 한건도 없었다. 법조인 개설 사이트에서는 의료사고 결과 사망으로 이어진 경우가 발치 1건(0.1%)으로 조사되었다(Table 12).

(4) 게시판 내용의 객관적 타당성 여부에 관한 평가  
 의료사고 관련 사이트 게시판 글에서는 의료사고와 의학지식에 관한 관련용어와 의료사고 관련 법률에 대한 정보를 제공하고 있고, 언론보도 및 관련 통계를 포함한 국내 의료사고 현황 자료를 제공하고 있다. 분류 항목별 전체 수에 대한 비율을 조사한 결과 28개 사이트 중 14개(50.0%) 사이트가 의료사고 관련 용어에 대한 내용을 다루고 있었는데 이중 대부분이 법조인 개설 사이트였다. 의학지식 관련 용어를 제공하는 사이트는 전체 28개 사이트 중 3개(10.7%)였는

Table 12. 국내 치과 영역의 공개상담 실례의 내용 분석

분류 항목	개설자				
	의료인	일반인	법조인		
비보험관련 치료	교정	0	21 (8.6%)	101 (12.6%)*	
	보존	0	11 (4.5%)	28 (3.5%)	
	보철	0	59 (24.2%)	146 (18.2%)	
	소아치과	0	6 (2.5%)	17 (2.1%)	
	임플란트	0	17 (7.0%)	67 (8.4%)	
	총계	0	114 (46.7%)	359 (44.8%)	
	관혈적 치료	치주	0	8 (3.3%)	24 (3.0%)
		구강악안면 외과수술	0	1 (0.4%)	14 (1.7%)
		발치	0	58 (23.8%)	208 (26.0%)
		총계	0	67 (27.5%)	246 (30.7%)
통증관련치료	악안면동통과 악관절증	0	6 (2.5%)	13 (1.6%)	
	신경치료	0	38 (15.6%)	95 (11.8%)	
	총계	0	44 (18.0%)	108 (13.5%)	
기타	진료행위자 관련 사건	0	4 (1.6%)	28 (3.5%)	
	그 외 기타	0	15 (6.1%)	61 (7.6%)	
	총계	0	19 (7.8%)	89 (11.1%)	
사망 사건	사망	0	0	1 (0.1%)	

\* 개설자별 공개상담 실례 총수에 대한 비율

Table 13. 의료에 대한 정보 및 국내 의료 사고 현황에 대한 분석

분류 항목	개설자	의료인	일반인	법조인	합계	
의료에 대한 객관적 정보 제공	관련 용어	의료사고	1 (7.1%)*	4 (28.6%)	9 (64.3%)	14 (50.0%)**
		의학지식	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.3%)	3 (10.7%)
	의료사고 관련법률	1 (7.1%)	2 (14.3%)	11 (78.6%)	14 (50.0%)	
국내의료사고 현황	언론보도	3 (12.0%)	6 (24.0%)	16 (64.0%)	25 (89.3%)	
	관련통계	1 (11.1%)	3 (33.3%)	5 (55.6%)	9 (32.1%)	

\* 각 분류항목별 합계에 대한 비율

\*\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

Table 14. 의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 있는 사이트

개설자	의료인	일반인	법조인
사이트 수	1 (3.6%)*	1(3.6%)	0(0.0%)

\* 의료사고 관련 28개 사이트 기준 백분율

데 의료인, 일반인, 법조인 개설 사이트 각 1개씩이었다. 의료사고 관련 법률 정보를 제공하는 사이트는 전체 28개 사이트 중 14개(50.0%)였고 이중 법조인 개설 사이트가 11개(78.6%)로 개설자의 특성상 상대적으로 그 비중이 컸다. 의료인 개설 사이트 3개(12.0%), 일반인 개설 사이트 6개(24.0%), 법조인 개설 사이트 16개(64.0%)에서 국내 의료사고 현황을 제공하는 형태로 언론보도 자료인 뉴스내용, 신문기사, 칼럼자료를 게시판에서 중점적으로 다루고 있었으며, 일반인 개설 사이트(33.3%) 중 특히, 시민단체에서는 매년 의료사고 접수건수와 상담 내용을 바탕으로 진료과목별, 병원별, 유형별 통계자료를 제시하고 있었다(Table 13).

#### 4) 의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 있는 사이트 조사

의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 떠있는 사이트는 전체 사이트 28개 중 2개였으며, 의료인 개설 사

이트인 현대의료사고변역분석원과 일반인 개설 사이트인 의료사고 시민연합으로 조사되었다(Table 14).

## IV. 총괄 및 고찰

최근 들어 소비자로서 환자의 권리에 대한 인식이 확산되고 의료분쟁을 바라보는 환자와 의료인간의 시각 차이가 커지면서 진료행위와 관련된 의료관련 소송의 빈도는 법원의 통계수치가 보여주듯 기하급수적으로 증가하고 있다.

2001년부터 2005년까지 대한의사협회에 의뢰된 의료사안들의 의뢰기관별 해결 현황을 살펴보면, 민사소송을 통한 해결이 가장 높은 비율을 보였고, 형사고발을 통한 해결이 그 다음으로 높은 비율을 차지하였다. 이것은 현실적으로 의료분쟁을 해결하는 양상이 사법제도를 통해 주로 이루어짐을 보여준다.

하지만, 의료관련소송 증가의 실제 결과는 환자의 권리 향상 보다 많은 부작용들로 나타나는데 환자 입장에서는 승소율이 낮고 의료인에게는 진료외의 부담스런 고통을 안겨주며 사회적으로는 분쟁 해결을 위한 재원 낭비가 심각한 실정이다. 2005년 8월 연세대학교 의료법윤리학회연구소가 발표한 '진료위험도 상대가치개발연구 보고서'에 의하면 2003년도 의료분쟁을 해결하기 위하여 사용된 비용은 총 1,965억여 원이 소요된 것으로 추산하고, 2003년도 추산치를 근거로 소비자물가지수와 예상의료인수를 반영한 결과

2005년도에는 소송과 한국소비자보호원을 통한 3자 중재, 자체 합의에 따른 지출비용 및 변호사비용, 기회비용 등 부대비용을 모두 합해 각종 의료분쟁을 해결하는데 사용된 비용이 총 2,398억여 원에 이를 것으로 예상한바 여기에 환자 측이 부담하는 소송비용 등이 포함되는 경우 의료분쟁을 해결하기 위해 지출되는 사회적 비용은 매년 천문학적 수준에 이른다<sup>3)</sup>.

이와 같이 의료소송이 급증하게 된 이유는 의료사고 이론 및 의료사고와 관련된 법률, 의사의 책임보험, 의료분쟁처리제도 등 법률적, 제도적 정비가 체계적으로 이루어지지 않은 것도 하나의 요인이 될 수가 있으며, 전문의의 객관적이고 과학적인 의학적 근거에 입각한 진료행위상 과실을 검토해보지도 않고 의학적 전문지식이 없으면서 의료과실전문 혹은 상담전문이라고 홍보하여 거액의 보상을 빌미로 대중을 현혹하는 일부 매체들도 한 요인이 될 수 있을 것이다. 그리고 무엇보다 환자들의 의료행위의 본질에 대한 이해부족과 환자와 의료인간의 큰 시각 차이, 그리고 의료인에 대한 불신이 근거에 깔려있다는 것도 중요한 요인이다. 또한 현재 소송 전 의료분쟁 해결기구가 존재하기는 하지만 그 역할이 미흡하다는 현실도 하나의 요인이라고 사료된다. 우리나라의 소송 전 의료분쟁 해결기구로는 보건복지부와 각 시도의 의료심사조정위원회(1982년 설치), 한국소비자보호원의 의료분쟁조정위원회(1999년 설치)가 있으나 의료심사조정위원회는 주로 의사들로 구성된 비상근기구로 2002-2003년 총11건(조정 5, 반려 4, 취하 2)만 접수되는 등 유명무실한 상태다. 반면 소비자보호원은 같은 기간 1,388건을 접수받아 척추수술 도중 병원측 과실로 하반신 마비된 피해자에 3억원의 위자료를 배상하도록 하는 등 피해배상(424건), 치료비 환급(41건), 신청 취하 및 중지(556건) 처리를 했다. 그러나 소비자보호원은 강제력이 없어 병원측이 조정에 응하지 않을 경우 별다른 조치를 취할 수 없다는 한계가 있다<sup>11)</sup>. 특히, 소비자보호원의 치과 관련 피해구제 접수건의 83.5%를 차지하고 있는 개인의원의 경우, 대형병원과 달리 분쟁 전담 직원이 없는 등 분쟁 해결 시스템을 갖추고 있지 않아 의료 소비자가 분쟁해결에 어려움을 겪을 수밖에 없다. 이러한 현실 때문에 의료사고 피해자들이 마지막 구제 수단으로 의료소송을 택하는 것으로 사료된다.

한편, 한국소비자 보호원의 2005년도 치과의료분쟁 실태조사 자료에 따르면 치과진료와 관련된 분쟁의 발생원인을 환자를 대상으로 설문조사한 결과 '의료

인의 부주의'가 55.0%, '치료 후 부작용 발생'이 38.7%였으며 그 외 '치료효과 미흡' 19.8%, '의료기관의 불친절과 무성의' 18.9%, '과다한 진료비' 6.3% 등으로 나타났다. 이와 대조적으로 치과외사를 상대로 의료분쟁 발생원인을 설문조사한 결과에 따르면 '환자의 치료이해 부족' 55%, '환자의 부주의 및 과실' 13%, '환자의 경제적 문제' 13%, '환자의 정신적 문제' 13%로 나타나 서로에 대한 인식 차이가 큰 것으로 드러났다<sup>5)</sup>.

대부분의 경우 의료분쟁은 소모적이고 낭비적인 사회적 갈등을 조장하므로 이러한 양 당사자의 현저한 인식 차이를 극복하고 갈등을 해소하기 위해 의료인은 환자에 대한 이해의 폭을 넓혀 나가고 환자와의 신뢰구축에 많은 신경을 쏟아야 할 것이다. 특히, 개원가에서는 언론에 자주 등장하는 의료사고 소식에 경각심을 갖고 소비자의 불만과 피해상황을 적극적으로 수렴하여 신속히 해결할 수 있는 체계를 마련해야 할 것이다. 환자 역시 의료행위의 특수성 및 불가항력적인 결과 발생의 가능성에 대한 이해의 폭을 넓혀야 한다고 사료된다.

의료인뿐만 아니라 의료사고 전문 법조인, 소비자단체 등에서도 웹사이트를 통해 의료사고에 관련된 정보를 제공하고 공개상담과 게시판을 통해 상호 정보 공유를 활발히 하고 있다. 그러나 네트워크상의 전자정보의 특징 중의 하나이자 단점은 일반 개개인이 정보제작을 할 수 있고 필요하다면 출처나 저작자에 대한 정보를 노출하지 않음으로써 불완전하거나 정확하지 못하거나 때로는 반사회적인 정보가 무단으로 복제, 배포될 수 있다는 것이다<sup>12,13)</sup>. 따라서 전문적 해석이 요구되는 의료 영역에서 잘못된 정보의 전달이 의료소비자의 오해를 키우고 의료사고에 대한 대처법에서도 소송을 부추길 수 있어 관련 웹사이트의 내용에 대한 신뢰성 검증이 필요할 것으로 판단된다.

의료사고 관련 정보의 홍수 속에 의료소비자들은 대체로 웹상의 정보를 신뢰하게 되는데<sup>14)</sup> 이에 본 연구에서는 2006년 현시점을 기준으로 의료인, 일반인, 법조인들의 의료사고와 관련된 인터넷 사이트를 검색하여 웹상의 의료사고 관련 정보 제공현황 및 사이트 개설자 종류별에 따른 의료사고 관련 정보의 제공 방식 및 제공내용의 차이점과 정확성을 평가하고 사이트 활용 정도 및 의료분쟁을 바라보는 각 계층의 자세를 살펴봄으로써 의료사고를 다각적으로 연구하여 의료사고의 원인을 올바르게 파악하고 예방하려는 노력에 과학적 근거를 제공함으로써 사회 전반적

으로 증폭되고 있는 의료 전문직에 대한 사회적 신뢰를 회복할 수 있는 계기를 마련하고자 하였다.

우선, 의료분쟁을 논하기 위해서는 그 전제가 되는 의료사고, 의료분쟁, 의료소송 등의 개념에 대해 살펴볼 필요가 있다. ‘의료사고’란 가치중립적 개념으로 의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사 등이 의료, 조산, 간호 등을 행하는 과정에서 발생하는 원하지 않은, 예기치 못했던 치료상의 모든 악결과인 불의의 사고를 말하며 의료과오로 인한 것과 불가항력적인 것 두 가지가 있다<sup>6,15)</sup>. 이러한 의료사고 가운데 의료상의 과오에 의해 나쁜 결과가 일어난 경우만을 ‘의료과오’라고 한다. ‘의료분쟁’이란 의료행위로 인하여 발생하는 의료인과 환자간의 다툼을 말한다. ‘의료소송’이란 이런 의료분쟁을 해결하기 위해 법원에 제기되는 소송을 말한다<sup>6)</sup>. 이와같이 용어의 개념을 통해 볼 때 ‘의료사고’ 자체는 그 행위에 중점을 둔 표현인 반면 ‘의료분쟁’, ‘의료소송’은 행위로 인해 촉발된 일련의 사태를 표현한 용어로 볼 수 있는데, 본 연구 결과에 따르면 가해자와 피해자가 있는 일어난 일 자체를 표현한 ‘의료사고’란 용어가 가장 대중적으로 사용되고 있었으며, 법조인의 경우 일반인, 의료인에 비해 상대적으로 의료사고 발생 후 절차 등에 더 의미를 둔 용어인 ‘의료소송’을 사용한 경우가 많았다. ‘의료분쟁’은 조정자 입장에서 본 용어로 생각해 볼 때 의료사고 당사자들은 이 단어를 잘 쓰지 않는 듯하다. 의료인이 ‘의료소송’과 ‘의료분쟁’이라는 용어를 기피하는 것은 의료사고 발생 이후 처리 절차 등에 소극적이고 잠재적으로 그 부분에 대해 금전적 합의를 포함한 음성적 해결 방법에 보다 익숙하기 때문인 것으로 판단된다(Table 4).

‘의료사고’ 검색어로 야후코리아 검색 엔진에서 찾은 사이트를 연구대상으로 하여 개설자별 사이트 수를 비교한 결과 의료사고 관련 28개 사이트 중 법조인 개설 사이트가 가장 많았고 의료인 개설 사이트가 가장 적었는데 특히, 치과의사가 만든 사이트 개수는 1개로 가장 적었다. 상기 결과를 볼 때 일반인과 법조인은 이 분야에서 적극성을 보이는데 이는 법적 분쟁이 시장성을 갖고 수입 창출에 가치가 있기 때문인 것으로 판단된다. 상대적으로 치과의사들은 의료사고에 대해 적극적으로 대처하기 위한 노력이 부족한 것으로 나타났다. 또한 법조인 개설 사이트에서 의료사고 담당자는 대부분 간호사 출신들이 관여하고 있어 치과의 경우 전문적인 해석이 이루어지지 않을 수 있는 여지가 크므로 치과계의 적극적인 참여가 필요한

것으로 조사되었다(Table 5, 6).

의료사고 대책 및 예방법에 관한 주제별 인식도에 관해 분류항목별 전체 사이트에 대한 비율을 조사한 결과 의료사고 대책에 대한 내용을 다룬 사이트 수는 전체 28개 사이트 중 20개였고 이 중 법조인 개설 사이트가 13개로 가장 많았다. 또한 일반인 개설 사이트에서는 환자 관점에서의 예방법을 다루는 사이트가 3개, 의사 관점에서의 예방법을 다루는 사이트가 2개로 나타나 의료사고 대책만큼 예방법에 관심을 갖고 있음을 알 수 있었다. 상기 결과로 볼 때 의료분쟁의 발생은 환자들도 적극적으로 원하는 결과가 아니라고 판단이 되므로 실제 당사자인 환자와 의사간의 올바른 상호이해와 의료분쟁의 예방을 위한 의료인들의 보다 적극적인 자세가 필요할 것으로 보인다. 즉, 의료인 입장에서는 의료분쟁을 제기하는 원인, 의료분쟁을 합리적으로 해결하기 어려운 이유, 의료분쟁에 대한 사전예방 인식도 등을 파악하여 의료분쟁에 대한 대처방안을 마련해 둘 필요가 있다고 사료된다(Table 7). 한 예로 10여년 전부터 서울시치과의사회는 연세대학교 치과대학 구강내과학교실과 공동으로 개원치과의사들의 의료사고 및 의료분쟁 사고 실태를 조사해 왔으며 이를 바탕으로 진료실에서의 치과 의사들을 위한 의료사고 예방수칙과 치과보조인력을 위한 의료사고 예방수칙을 회원들에게 배포하여 의료사고 예방에 만전을 기했으며, 최근에는 치과의사들을 대상으로 의료사고 관련 상담 목적으로 개설된 사이트인 HNS 연구소와 공동으로 회원들의 의료사고 관련 온라인 상담을 시행해 도움을 주고 있다. 또한 현재 대한치과의사협회에서는 법제위원회 산하의 의료분쟁대책위원회가 있으며, 각 시도 치과의사회에는 법제 이사를 중심으로 의료사고 대책 활동이 이뤄지고 있다. 특히 지난해 9월 출범한 회원고충처리위원회가 회원들의 각종 고충을 해결하는데 도움을 주고 있는 가운데 주요처리 결과를 대한치과의사협회 홈페이지에 게재해 회원들에게 유용한 정보도 제공하고 있다.

의료사고 발생시 대개의 피해자들이 의료 및 진료행위에 대한 전문적 지식이 부족하기 때문에 병원과 의사의 과실여부를 입증하기 힘들게 된다. 이로 인해 피해에 대한 보상을 받기 위해 물리적 충돌이나 소송 중개인의 개입이 초래되는 경우가 많고, 경우에 따라 의료인의 의료행위와 신변의 위협까지 발생하게 된다. 하지만, 이런 왜곡된 상황 발생의 보다 근본적인 원인은 병원측이 피해자 보상에 대한 구체적인 방안

을 가지고 있지 못하다는 현실이다.

병원과 의사가 이러한 잠재적 위험을 항상 가지고 있기 때문에 이에 대한 전문적이고 숙련된 법률, 손해사정 능력을 보유하는데 있어 더욱 많은 어려움이 따를 수밖에 없다. 따라서 병원협회, 의사회, 치과의사회 및 각종 학회를 통하여 이를 공론화하고 체계화해 의료인의 입장을 대변할 수 있는 제도를 구비하고 공제, 보험, 법률 자문을 체계적으로 도입해 나가야 할 것으로 사료된다<sup>16)</sup>.

의료인들의 늦은 대처와는 상반되게 오히려 일반인 개설 사이트 중 ‘의료사고 시민연합’에서 의료사고 방지 10계명을 제정해 놓았는데 관련 내용은 다음과 같다. 신축병원은 피하고 중년층의 의사를 선택할 것과 같은 의료진 선택요령, 가족 주치의의 필요성, 급전적 제약에 따른 필수 검사 치료의 생략을 피하기 위해 진료비는 여유있게 가져갈 것, 검사 목적, 부작용, 경과 및 합병증 등 진료를 받을 때 의료진을 대하는 자세에 관한 항목, 불의의 사고에 대비한 산모의 주의점, 수술은 월요일과 금요일을 피하고, 각종 검사 시 보호자가 동행할 것, 수술시 보호자가 전후 사정을 체크할 것, 각 대학 및 종합 병원의 주치의가 수련의로서 환자 관리에 미흡한 부분이 있을 경우 바로 지정 진료를 신청할 것과 같은 내용이었다. 또한 의료사고가 의심될 경우 진료기록부의 조기 확보에 대한 중요성과 행동요령이 강조되고 있는데도 불구하고 의료인은 의료분쟁 발생시 문제해결에 있어 의무기록 관련자료들이 비중있는 역할을 하는 것으로 생각하고 있으나 실제 진료시 이의 준수정도는 미비하였다<sup>17)</sup>. 의료인들도 의료분쟁시 가장 객관적인 증거는 진료기록부 자체의 기재내용과 이에 대한 평가(감정)라고 하여도 과언이 아니므로<sup>6,18,19)</sup> 진료기록부 자체의 부존재나 진료기록부에 기재되지 아니한 사항에 대하여는 의사에게 불리한 판단이 가하여질 가능성이 많다. 따라서 사후에 가필, 정정, 삭제하는 경우에는 오해받지 않도록 그 경위를 명확히 하여둘 필요가 있으며<sup>20)</sup> 진료기록부를 훗날의 소송에 대비한다는 자세로 작성해 두는 것이 의료분쟁에 대한 가장 훌륭한 대비책이 될 것이다.

의료인 및 일반인과는 달리 법조인은 의료사고의 예방보다는 의료사고 발생 이후 과정에 주된 관심을 갖고 있으며, 법조인 사이트에서 제공하는 의료사고 관련 정보들도 의료분쟁 발생률을 증가시킬 소지가 존재한다고 판단된다(Table 7). 이런 현실에서 의료사고 전문 인터넷 사이트 수도 벌써 수십 개가 넘으

며, 경력이 있는 간호사 및 의사까지 고용하여 운영하고 있는 실정이다. 특히, 의료사고 발생시 사전조정이나 합의를 통한 해결 방법보다 소송을 할 경우 배상액이 30배 정도로 크게 차이가 나고, 배상액과 관련하여 의료인의 별도 합의금을 합해 판결에 의한 배상액이 5배가량 더 많은 액수를 받을 수 있다고 주장하는 ‘의료사고 소송 걸어야 유리하다’와 같은 내용의 글들을 올리면서 인터넷상으로 공격적 선전도 펴고 있다. 현재 한해 사법시험 합격자 수가 1천명을 넘어 수요처에서 소화하지 못하는 사시합격자가 30%에 이르고 있는데 향후 로스쿨이 법제화되어 시행되면 더 많은 법률가가 배출될 것이며, 결국 이들은 생존을 위해 특화된 분야에서의 활동을 기획하게 될 것이므로 이와 관련된 상황은 더 악화될 가능성이 존재한다<sup>21)</sup>. 반면 일반인 개설자 사이트 중에서도 비영리 단체로 위장하여 갖가지 명목으로 돈을 요구하는 곳도 있어 주의할 기울일 필요가 있는 것으로 조사되었다.

의료사고 대책에 관한 내용을 좀더 자세히 살펴보면(Table 7) 의료사고 발생시 환자와 의사 입장에서의 대책인 행동요령과 소송, 합의 등 소송절차에 대해 각 분류 항목별 합계에 대한 비율을 분석한 결과 일반인은 분쟁 시 의료인, 법조인 모두에 대한 불신감을 갖고 있는 것으로 보이는데, 이는 상대적으로 의료분쟁조정법(50.0%)과 독립적인 감정기관의 설립(50.0%)과 같은 공정한 제3자의 개입을 희망하는 항목의 수치가 높은데서 파악될 수 있었다. 또한 소송 이후에 대한 관심보다는 의료사고가 발생되지 않도록 하는 예방법(환자의 관점에서의 예방법 60.0%, 의사의 관점에서의 예방법 40.0%)에 좀더 많은 관심을 갖고 있는 것으로 나타나 제3자가 왜곡된 정보를 쉽게 제공할 수 있는 현 시점에서 의료인들이 환자를 적대시하기 보다는 의료사고의 대등한 당사자로 인식하고 의료사고를 조정, 해결하려는 노력을 보여야 할 것으로 판단된다. 모든 소송이 당사자간의 이해와 합의를 우선적으로 권하고 있는 만큼 의료인, 일반인, 법조인간의 상호 대화와 정보교류를 통한 올바른 이해가 필요할 것으로 사료된다. 또한 국회에 상정되었던 우리나라의 의료분쟁조정법안이나 미국의 Help Efficient, Accessible, Low-Cost, Timely Healthcare (HEALTH) Act of 2003(H.R. 5)법안과 같이 국가차원의 제도적 지원책도 하루 빨리 시행되어야 할 것이다<sup>11)</sup>. 특히 의료분쟁 전담기구는 중립적이고 객관적인 전문가들로 구성되어 신뢰할 수 있는 평가를 통해 심판의 공정성을 확보하는 것이 필수적이다. 또한 조

정결과에 따라 의료사고 배상책임을 안정적으로 이행해 줄 수 있는 적절한 보상 체계 구축도 요구된다 (Table 8).

개설자별 의료사고 관련 사이트에서 다루는 의료사고 실례와 그 외 게시판 글의 각 분류항목별 합계에 대한 비율을 살펴본 결과 전체 28개 사이트 중 의료사고 실례에 관한 항목을 다루는 사이트 수는 총 26개였고 이중 법조인 개설 사이트가 가장 많았던 반면 의료인 개설 사이트가 가장 적은 것으로 나타났는데 이는 의료인들이 의료사고의 노출을 가장 꺼린다는 것을 보여준다. 의료인은 의료사고 실례를 당당히 공개하고 보다 사태를 객관적으로 판단하면서 능동적으로 대응하도록 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다 (Table 9).

의료사고 실례에 관한 게시판글은 개설자가 빈도가 높은 질문을 정리한 자료인 FAQ와 판례자료 및 의료사고 공개상담 실례로 구성되어 있다. 일반인 개설 사이트에서 의료사고에 관한 상담 내용을 조사한 결과 치과 상담이 의과 상담 건수에 비해 5.4%, 법조인 개설 사이트에서는 6.9%의 비율을 보이고 있으나 국내 판례글에 대한 내용은 일반인 개설자 사이트에서는 의과에 비해 0.4%, 법조인 개설자 사이트에서는 2.9% 비율로 나타났다. 즉, 치과 관련 의료사고 상담 글의 비율에 비해 판례 제시는 실제 상황보다 크게 부족하였는데, 이는 치과계의 무관심과 소극성으로 인한 결과로 판단된다 (Table 10). 기존 판례는 법원을 설득할 수 있는 좋은 근거가 되므로 우리나라 법원이 의료사고에 대해 어떤 판단을 하고 있는지 살펴보는 것이 필요하고 부가적으로 향후 의료사고에 대한 대응책도 마련할 수 있을 것이다<sup>9)</sup>.

국내 치과 의료사고 판례와 상담글의 구체적 내용을 분석한 결과 관혈적 치료에 대한 판례글이 의료인 개설 사이트에서 가장 높은 비율을 보였고, 비보험관련치료 관련글은 법조인 개설 사이트에서 가장 높은 비율을 나타냈다. 통증관련치료의 경우 의료인과 일반인 개설 사이트에서는 없었고 단지 법조인 개설 사이트에서만 나타났다. 기타영역 관련글의 경우 대부분 일반인 개설 사이트에 존재하였다. 법조인 개설 사이트에서는 의료사고 결과 심지어 사망으로 이어진 발치 3건, 악관절농양 1건의 판례 4건을 제시하고 있었다. 이 중 턱관절에 잔존하던 농양이 두개저로 확산되고 뇌로 이행되어 뇌농양으로 변진 경우와 발치시 당뇨병 환자에 대한 검사 및 시술 소홀로 농양이 발생된 사례처럼 치과영역에서 의료사고는 대수롭지

않게 생각될 수도 있지만 의사의 숙련성 부족이나 확인의무 소홀로 중대한 사고로까지 악화될 여지가 있다는 사실을 보여줌으로써 의료인과 의료정보가 부족한 의료소비자들에게 경각심을 주고 있다. 반면 실제 공개 상담 분석 결과 일반인과 법조인 개설 사이트 모두 비보험관련치료의 비중이 월등히 높았다. 이는 수가에 대한 일반인의 부담이 높아 상대적으로 불만이 크고 치료 후 비용을 들인 만큼 완벽한 치료결과를 기대하게 되므로 상대적으로 불만이 큰 것으로 판단되었다. 그 다음으로 관혈적인 치료부분, 통증관련치료의 순으로 결과가 나왔다. 따라서 비보험관련치료, 통증관련치료, 관혈적 치료와 관련하여 진료비, 통증, 관혈적 시술에 따른 부작용 및 주의사항 등에 대한 보다 상세한 설명과 이에 대한 환자와 일반인을 대상으로 한 교육 프로그램을 시행할 필요가 있다고 판단된다. 예를 들어 예방주사를 맞아도 감기에 걸릴 수 있다고 언론을 통해 홍보되는 것과 같이 치과 영역에 대해서도 이러한 부분에 대한 교육 및 홍보가 이뤄져야 될 것이다. 또한 치과 의료인 자체적으로도 과대 허위 광고를 통해 환자들에게 그릇된 정보를 주는 경우가 있으므로 스스로 자체할 필요가 있다고 판단된다 (Table 11, 12).

의료사고 관련 사이트 게시판 글에는 의료사고와 의학지식에 관한 관련 용어와 의료사고 관련 법률에 대한 정보를 제공하고 있고 언론보도 및 관련 통계 등의 국내 의료사고 현황에 대한 자료 또한 제공하고 있다. 각 분류항목별 합계에 대한 비율을 조사한 결과 일반인(28.6%)과 법조인(64.3%) 개설 사이트에서는 의료사고 관련 용어에 대한 내용을 비중있게 다루고 있는 반면 의료인 개설 사이트(33.3%)에서는 의료사고 관련 의학지식 내용을 제공하는 게시판 글이 많았다. 특히, 법조인 개설 사이트(78.6%)에서는 개설자의 특성상 의료사고 관련 법률에 대한 정보 제공 게시판 글이 상대적으로 비중있게 다루지고 있었다. 특히 의료인을 대상으로 하는 법조인 개설 사이트는 2개가 있었는데 이들 사이트에서는 의사들이 염두에 두어야 할 의료계약의 특질 및 법적 성격, 의료계약시 성립되는 의사들의 법률상의 의무가 어떤 것인지와 의료분쟁에 있어서 쟁점이 되는 사항에 관한 내용을 회원제로 공개하고 있었다.

국내 의료사고 현황에 대한 언론보도의 분류항목별 합계에 대한 비율을 조사한 결과 의료인(12.0%), 일반인(24.0%), 법조인(64.0%) 개설 사이트 모두 국

내 의료사고 현황을 제공하는 형태로 언론보도 자료인 뉴스내용, 신문기사, 칼럼자료를 게시판에서 중점적으로 다루고 있었는데, ‘의료사고의 대부분이 의료진의 부주의와 환자에 대한 설명 소홀 때문에 발생하고 있지만 수술비용과 후유증을 피해자에게 전가한다’, ‘두번 죽는 의료사고 피해자들’, ‘가해자 없는 죽음 의료사고의 진실’, ‘의료사고 무조건 오리발, 피해자 눈물’, ‘먹살잡힌 의사, 신음하는 환자’, ‘한심한 오수술, 환자만 운다’, ‘의료권력과 길고 긴 싸움, 상처만’, ‘사랑니 함부로 뽑을 일 아니다’, ‘진료기록을 제대로 잘 하지도 않고 변조도 많다’와 같은 제목의 관련 글들이 의사에 대한 환자의 불신감을 가중시키고 있는 것으로 조사되었다. 환자와 의료인간의 인식 개선을 위해서는 대중 전달 매체들이 객관적 보도를 통해 의료의 본질을 이해하고 신뢰성 회복을 도모할 수 있도록 하려는 노력이 필요한 것으로 사료된다.

이 밖에 국내 의료사고 현황에 대한 관련 통계자료를 제시하는 사이트를 분류항목별 합계에 대한 비율로 조사한 결과 개설자에 따른 사이트별 차이로 일반인 개설 사이트(33.3%) 중 특히, 시민단체에서는 매년 의료사고 접수건수와 상담 내용을 바탕으로 진료과목별, 병원별, 유형별, 피해구제를 청구한 이유에 관한 통계자료를 제공하고 있었다. 법조인 개설 사이트(55.6%)에서는 환자 승소율, 손해 배상액, 대법원에 상고되는 건수 및 일본, 미국 등 다른 나라의 소송 처리건수와 심리기간에 대한 통계자료도 제시하고 있다. 이러한 통계자료의 내용에 환자의 오해로 인해 발생된 그릇된 의료사고에 대한 통계 분석 자료도 함께 포함되어야 보다 객관적인 환자 계몽이 가능할 것으로 사료된다(Table 13).

보다 구체적으로 게시판에 올라와 있는 통계자료 가운데 2000년부터 2005년 상반기까지 5년 6개월간 소비자보호원의 치과관련 상담 건을 분석한 자료 결과를 보면 다음과 같다. 치과분쟁의 진료유형별 사고내용을 보면 ‘보철(치주)’ 관련 진료는 보철물이 맞지 않는 등의 ‘부작용’이 46.1%로 가장 많고, 지대치 문제 등으로 인한 ‘치아과절’이 26.1%로 나타났다. ‘의치’ 관련 진료는 의치가 헐거워 잇몸을 자극하여 궤양이 생기거나 의치로 인한 통증 또는 불편함으로 인한 ‘부작용’이 43.8%로 나타났다. ‘교정’ 관련 진료는 악관절 통증이나 부정교합 등 ‘부작용’ 발생이 48.7%로 가장 많았고, ‘발치’ 관련 진료는 사랑니 발치와 관련된 ‘신경손상’이 34.1%로 주된 내용이었으며, ‘임플란트’ 관련 진료는 ‘감염’이 44.4%로 나타났다<sup>5)</sup>. 이와 관

련하여 2004년 연세대학교 치과대학 구강내과학 교실에서 시행한 ‘서울특별시 개원 치과의사의 의료사고 및 분쟁의 유형과 대책에 관한 연구’의 분석 결과를 보면 다음과 같다. 의료사고의 세부유형별 항목에 따라 보철물 장착 후 이상증상(교합이상, 치아과민반응, 이상동통 등)의 경우가 14.64%로 가장 많았고 다음으로 치아근관 확대 중 기구가 파절된 경우가 7.58%, 발치 후 부종이나 이차감염 등과 같은 병발증이 발생한 경우가 7.13%, 스켈링 후 치아과민반응이나 치아동요가 발생한 경우가 6.63%, 진료실 직원의 불친절 혹은 다른 이유에 의해서 문제가 된 경우가 6.53%의 순서로 나타났다<sup>22)</sup>. 이와 같은 결과를 볼 때 진료유형별 의료분쟁에 대한 예방 지침 마련이 시급한 것으로 판단되었다.

또한 소비자보호원의 치과 피해구제 접수자에 대한 치과 설문조사결과 통계자료를 보면 병원에서 예진을 하지 않은 경우가 49.5%이며, 의료인이 진료행위를 하면서 환자에게 진료내용과 방법 등에 대한 설명을 하지 않은 경우는 52.3%였다. 설명을 한 경우라도 ‘설명 내용을 잘 이해하지 못한 경우’가 23.5%로 나타났는데 이해하지 못하는 이유로는 전문용어로 일방적이고 형식적으로 설명하기 때문이었다고 응답한 경우가 많았다<sup>5)</sup>. 설명과 관련된 문제의 심각성은 앞서 언급한 2004년도 연세대학교 치과대학 구강내과학교실의 연구에서 개원 치과의사들을 상대로 한 항목의 결과에서도 나타난다. 설문지 응답자인 개원 치과의사들의 43.02%만이 치료 전 충분히 설명을 하였으며, 환자의 동의없이 치료를 시작한 경우도 25.90%로 나타났다. 이와 같이 설명 및 동의를 시행하지 않아 의료분쟁이 발생한 경우는 전체의 16.55%로 나타났다<sup>22)</sup>.

설명 의무는 실제로 ‘환자의 자기결정권’과 같은 의미로 사용될 수 있다. 즉, 의사는 환자에게 치료와 관련된 결정을 내릴 수 있는 충분한 정보를 제공해주어야 하는 의무가 있다. 영미에서 관련 내용을 ‘설명된 동의’(informed consent)라고 부르는 이유도 여기에 있다<sup>23,24,25)</sup>. 따라서 설명의무를 정당한 사유없이 이행하지 않은 경우는 정상적 의료행위로 볼 수 없게 되며 새로운 법적 문제를 야기한다. 즉, 진단적 치료행위가 되거나 비정상적 치료행위가 될 수 있다는 것을 의료인은 명심해야 할 것이다.

또한 의료인들이 의료 소비자의 병력과 호소 내용 등 기초적인 정보를 정확히 파악하고 그 내용을 상세하게 기록하여 진료에 활용할 경우 치료의 질 향상은

물론 상호 원활한 의사소통과 신뢰형성에도 도움이 될 수 있으므로, 환자 진료시 예진을 보다 철저히 하여 환자에 대한 의학적 기초정보를 획득한 이후 해당 환자에 가장 적합한 진료를 할 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다<sup>1,5,26)</sup>.

의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 떠있는 사이트는 의료인 개설 사이트 중 현대의료사고변역분석원과 일반인 개설 사이트 중 의료사고 시민연합으로 조사되었다(Table 14). 이때 배너광고란 소비자들을 대상으로 하는 웹사이트 화면에 나타나는 직사각형 모양의 그래픽 상자로써 웹상에 걸어놓은 플랜카드라 생각할 수 있는데 이러한 선정성을 띤 적극적인 방법이 의료분쟁과 소송을 확대시킬 우려가 큰 것으로 사료된다.

온라인 커뮤니티의 경우에는 공간의 장벽을 넘을 수 있기 때문에 지금까지 접촉이 불가능했던 사람들끼리의 공동체 구성이 가능하게 되었다. 이러한 반복적인 회원들의 교류는 신뢰를 구축하며 지속적으로 커뮤니티가 운영될 수 있게 해준다. 치과관련 커뮤니티에서 개원의들이 제공하는 정보는 교정과 영역에서 제공된 것들이 대부분이었다. 치과 커뮤니티의 주요 검색어는 “치아교정”, “치아미백”, “치아성형”으로 조사되었다. 제공되고 있는 대부분의 정보 내용이 이 세 가지 검색어를 중심으로 구성되어 있었다<sup>27)</sup>. 반면 치과 의료사고를 다루는 관련 사이트는 1개로 그 활동 또한 치과 의사들을 대상으로 하고 있어 일반인이 의료인 개설 사이트의 Q&A에 접근하는 방법 자체가 없는 것으로 조사되었다.

이상의 결과를 종합적으로 분석해 볼 때 해마다 치과 의료분쟁이 증가하고 의료에 관한 불충분한 전문지식이 의료사고 관련 문제를 사건화 시킬 가능성이 큰 현실에 반해 의료사고 당사자인 치과의사들은 음성적으로 사건을 수습하려는 구태에서 탈피하지 못하고 대책 마련에도 소극적인 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서는 연구 대상으로 사용된 총 28개 사이트 중 의료인 개설 사이트가 가장 적었기 때문에 내용별 분석에서도 의료인 개설 사이트 수는 상대적으로 적게 나타난다는 연구상의 한계점을 가지므로 이 부분에 대해서는 차후 연구에 고려되어야 할 것으로 사료된다. 치과 관련 의료분쟁이 증가할 수 밖에 없는 이유는 치과 의료행위의 특성 때문일 것이다. 치과진료는 의료인의 진료재량권이 일반 의료보다 크다는 점에서 치료의 표준화와 질적 관리가 어려워 분쟁의 소지가 많으며 심미성과도 밀접한 관련이 있어

치과진료 결과에 따라 개인이 느끼는 만족도에 차이가 크고 환자의 호소를 객관화하기 어렵다. 또한 치과진료는 대부분 비가역적인 조직 제거와 인공물질을 이용한 기능 재생을 목적으로 한 치료로 진료 직후 적응과정 전에 느끼는 불편감이 크므로 항상 분쟁의 소지가 있을 수 있다. 예로 의치나 보철물 수복이 완성된 후 저작이 어렵거나 통증이 있어 사용하는데 불편을 느끼면 즉각적으로 호소하는 경우가 많은데, 이와 같은 문제점의 해소를 위해서는 진료과정과 결과에 대하여 의사와 환자간의 신뢰와 협조가 필수적이다<sup>5)</sup>.

이에 제도적으로 각 진료과목의 질환마다 요구되는 필수 설명 사항을 정하고 정형화시킴으로써 그에 상당한 설명을 모두 다한 경우에는 의사의 책임을 면하게 할 수 있게 하는 제도적 조치가 필요하다고 본다. 일례로 의사가 환자에게 의료행위에 대하여 보다 자세한 설명을 짧은 시간에 할 수 있게 함으로써 불필요한 의료분쟁을 줄일 수 있도록 환자의 표준 동의 서식을 개발하려는 시도는<sup>28)</sup> 찬성할 만한 것이라고 판단된다. 설명 의무와 더불어 의료인은 환자를 진료함에 있어서 나쁜 결과가 발생하지 않도록 의식을 집중할 의무가 있다. 이러한 주의의무에는 결과 예견과 그러한 위험한 결과의 발생을 회피해야 하는 위험회피 의무가 포함되며<sup>1,29,5)</sup> 이를 준수하도록 하여 의료사고 자체를 야기하지 않도록 하는 것이 최선의 방안일 것이다.

또한 법적인 측면에서 주의의무 기준의 구체적 확립이 필요한데 이에 대한 기준은 의학과 기술과 시대의 변천에 따라 변화되기에 지속적인 연구를 통해 의사와 환자 모두가 수긍할 수 있고 어느 정도 객관성을 지닐 수 있어야 할 것이다. 현재 법원에서는 설명의무, 주의의무 위반 등으로 과실인정의 범위를 확대시켜 나가는 추세에 있으며 과오여부 판단의 어려움으로 인해 배상액의 결정도 법원에 따라 편차가 심한 실정이다<sup>30)</sup>. 따라서 의료사고의 실태에 관한 정보 및 자료를 치과 의료인 단체도 체계적으로 수집, 제공하는 등의 적극적인 노력을 통해 법원에서 객관적으로 참고할 수 있는 객관적 기준을 마련하여야 할 것이다. 진료과정에서의 사소한 감정대립이 의료분쟁으로 확대되는 경우가 많으므로 의료인 및 병원종사자들이 환자에 대한 겸손한 자세와 친절한 설명으로 의료분쟁을 예방할 수 있을 것이며, 혹 의료분쟁이 발생했다고 하더라도 원만히 해결하는데 이러한 태도가 상당한 도움이 될 수 있다<sup>3,31)</sup>. 그리고 의료분쟁 시 의사가



설명이나 동의서 여부에 대한 법률적 무지로 인해 의료분쟁을 증가시키고 결국 책임을 지는 사례들도 있으므로 의료인 및 의료종사자를 대상으로 환자의 응대방법, 의료인이 준수해야 하는 주요의무 및 법률적 의미, 의료분쟁사례, 진료기록부의 복사와 같은 의료법의 규정 및 의료법률에 대한 기초 지식 등에 대한 교육을 실시하여<sup>3,32)</sup> 의료분쟁의 빈도를 감소시키고자 노력하는 것도 필요할 것이다. 또한 현재 우리나라 치과대학 교과과정에는 법의학 과목만이 선택과목으로 지정되어 있을 뿐 의료분쟁에 관한 객관적인 법이론을 다루는 의료분쟁 관계 법학 교과목은 개설되지 않은 현실이므로 이에 대한 교육제도의 개선도 필요할 것으로 사료된다<sup>6)</sup>. 마지막으로 이러한 법 조항을 해석하는 법조계에서 의료과실소송의 심리에 있어 의료인측이 부당하게 취급받지 않으면서도 환자측의 입증완화를 도모할 수 있도록 균형을 유지하는 것 또한 절실히 요망되는 부분이다<sup>23)</sup>. 궁극적으로 환자나 의료인 모두 공동체의 구성원이라는 인식을 가져야 할 것이며, 의료과실 소송 해결 시 급변하는 사회상황을 고려하여 동시대에 가장 합리적인 해결점을 찾기 위해 사회 구성원 모두가 지속적으로 노력하여야 할 것으로 사료된다.

## V. 결 론

본 연구에서는 2006년 3월 현시점을 기준으로 의료사고 관련 사이트를 개설자(의료인, 일반인, 법조인) 별로 분류하고 사이트 내용별 분류 항목에 따라 나누어 비교 평가하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 용어의 선호도에서 의료인, 일반인, 법조인 모두 '의료사고'라는 용어에 가장 익숙하거나 이를 선호하는 것으로 나타났다.
2. '의료사고' 검색어로 검색된 개설자별 사이트 개수를 비교한 결과 의료인 특히, 치과의사가 개설한 사이트 수가 가장 적었다.
3. 진료기록부 분석원을 따로 둔 일반인과 법조인 개설 사이트의 비율은 상당히 높았으며, 의료사고 담당자는 대부분 간호사 출신들이 관여하고 있었다.
4. 일반인은 의료사고 예방법에, 법조인은 의료사고 발생 이후 처리 과정에 주된 관심을 갖고 있는 것으로 보였으며 이에 반해 의료사고 대책에 관해서 의료인 개설 사이트는 비중이 적은 것을 관찰할 수 있었다.

5. 일반인은 의료사고 발생시 대책으로 정부가 주도하는 공정한 제3자의 개입을 희망하는 것으로 조사되었다.
6. 개설자별 비교에서 의료인 개설 사이트는 의료사고에 대한 실례를 다른 개설 사이트에 비해 적게 다루는 것으로 나타났다.
7. 의료사고 상담글에서 치과 관련 내용이 많은 것에 비해 실제 판례 소개는 미미한 것으로 나타났다.
8. 관혈적인 치과 치료에 대한 국내 판례글이 가장 높은 비율을 보인 반면 비보험관련 치과 치료에 대한 공개상담 실례의 비중이 월등히 높았다.
9. 개설자별 의료사고 관련 정보 제공 게시판 글의 비교에서 일반인은 관련 용어, 의료인은 관련 의학지식, 법조인은 관련 법률에 대한 내용이 많았다.
10. 의료인, 일반인, 법조인 개설 사이트 모두 국내 의료사고 현황을 제공하는 형태로 언론보도 자료를 주로 사용하였으며 일반인 개설 사이트 중 특히, 시민단체에서는 의료사고 관련 통계자료를 비중 있게 다루고 있었다.
11. 의료사고 관련 사건을 수집하는 배너가 존재하는 사이트는 현대의료사고번역분석원과 의료사고 시민연합으로 조사되었다.

## 참 고 문 헌

1. 김선중. 의료과오소송법. 박영사, 2005.
2. 김종열 외. 치과법학 및 의료사고대책. 대한치과의사협회 법제위원회, 1992.
3. 의료 피해구제의 효율적 처리방안 모색을 위한 세미나. 한국소비자보호원, 2006.
4. 조이만. 치과 임상에서의 의료사고유형에 대한 연구. 석사학위 논문, 고려대학교 대학원, 서울, 2002.
5. 치과의료분쟁 실태조사. 한국소비자보호원, 2005.
6. 의가연보고서 제2호, 의료사고가족연합회, 1995.
7. 한국인터넷정보센터. 한국인터넷통계집, 영진닷컴, 2003.
8. Charnock D, Shepperd S, Needharm G, Gann R. An Instrument for judging the quality of written consumer health information on treatment choices. *Journal of Epidemiology & Community Health* 1999;53:105-111.
9. 조항석, 이선희, 손명세, 양성희, 이해리. 의료사고를 경험한 가족들이 의료분쟁을 제기하는 원인에 대한 연구. *가정의학회지* 1998;203:274-291.
10. 홍은주. 일반대중을 위한 인터넷상의 의약정보의 비교평가. 석사학위 논문, 숙명여자대학교 대학원, 서울, 2000.
11. 김용성. 우리나라와 미국의 의료과오 비교연구. 석사학

- 위 논문, 단국대학교 대학원, 천안, 2005.
12. 신현호. 인터넷 의료상담시 주의점; 법률적인 접근; 인터넷 의료상담과 진료관리. 대한의사협회지 2002;45:17-23.
  13. Oermann, Lesley, Kuefler. Using the Internet to Teach Consumers about Quality. The Joint Commission Journal on quality improvement 2002;28:83-89.
  14. 김후정. 인터넷 건강정보 소비자의 정보선택기준 및 정보이용행태 조사. 석사학위 논문, 서울대학교 대학원, 서울, 2002.
  15. 최재천. 의료사고 전문가가 말하는 의료사고 해결법. 일상, 2002.
  16. 윤성원. 의료사고에 대한 환경변화와 사고유형, 의료배상책임보험의 필요성. 대한병원협회지 2001;30:110-123.
  17. 김재홍, 최종훈, 김종열. 서울시 개원치과 의사의 의료사고 유형 및 대책에 관한 조사연구. 대한구강내과학회지 1997;23:157-191.
  18. 김선중, 이경환, 김원호. 최신의료관례. 동림사, 2003.
  19. 김종열. 치과임상에서의 의료사고예방 및 처치. 덴티북, 1993.
  20. 장용국. 개원가에서의 의료분쟁에 대한 적절한 대처방안. 임상내과 2003;1:92-94.
  21. 박상근. 의료분쟁, 그 질곡의 늪이여. 대한병원협회지 2004;12:7-14.
  22. 윤정아, 강진규, 안형준, 최종훈, 김종열. 서울특별시 개원 치과 의사의 의료사고 및 분쟁의 유형과 대책에 관한 연구(2004년). 대한구강내과학회지 2005;30:163-189.
  23. 박준수. 의료분쟁조정법: 의료분쟁 조정법(안)을 중심으로. 석사학위 논문, 창원대학교 대학원, 창원, 1994.
  24. 신동일. 형법상 의료행위와 설명의무. 형사정책연구 2003;14:221-242.
  25. Faden, Beauchamp. A History and Theory of Consent, 1986.
  26. 장준호. 의료소비자의 의료분쟁 인식과 그 해결방안. 석사학위 논문, 순천향대학교 대학원, 아산, 2005.
  27. 노병현. 치과의료시장에서의 인터넷 커뮤니티 활용 방안에 관한 연구. 석사학위 논문, 경희대학교 대학원, 서울, 2004.
  28. 김문근. 의사의 설명의무 위반 책임. 석사학위 논문, 서강대학교 대학원, 서울, 2003.
  29. 김종열. 법치의학. 지성, 2005.
  30. 한국보건사회연구원. 효과적 의료분쟁조정제도의 정립. 보건복지포럼 1997;7:63-66.
  31. 김미식. 의료분쟁의 합리적 해결방안에 관한 연구. 석사학위 논문, 중앙대학교 대학원, 서울, 2000.
  32. 주방유. 의료분쟁에 대한 의료기관 직원의 인식도 조사. 석사학위 논문, 인제대학교 대학원, 부산, 2002.

---

ABSTRACT

The Analysis of the Current Status of Medical Accidents and Disputes Researched in the Korean Web Sites

Yu-Rim Cha, D.D.S.,M.S.D., Jeong-Seung Kwon, D.D.S.,M.S.D.  
Jong-Hoon Choi, D.D.S.,M.S.D.,Ph.D., Chong-Youl Kim, D.D.S.,M.S.D.,Ph.D.

*Department of Oral Medicine, College of Dentistry, Yonsei University*

The increasing tendency of medical disputes is one of the remarkable social phenomena. Especially we must not overlook the phenomenon that production and circulation of information related to medical accidents is increasing rapidly through the internet.

In this research, we evaluated the web sites which provide the information related to medical accidents using the keyword "medical accidents" in March 2006, and classified the 28 web sites according to the kinds of establishers. We also analyzed the contents of the sites, and checked and compared the current status of the web sites and problems that have to be improved. Finally, we suggested the possible solutions to prevent medical accidents. The detailed results were listed below.

1. Medical practitioners, general public, and lawyers were all familiar with and prefer the term "medical accidents" mainly.

2. In the number of sites searched by the keyword "medical accidents", lawyer had the most sites and medical practitioners had the least ones.
3. Many sites by general public and lawyers had their own medical record analysts but there was little professional analysts for dentistry.
4. General public were more interested in the prevention of medical accidents but the lawyers were more interested in the process after medical accidents. The sites by medical practitioners dealt with the least remedies of medical accidents, compared with other sites.
5. General public wanted the third party such as government intervention into the disputes including the medical dispute arbitration law or/and the establishment of independent medical dispute judgment institution.
6. In the comparison among the establishers of web sites, medical practitioners dealt with the least examples of medical accidents.
7. The suggestion of cases in counseling articles related to dental accidents were considered less importantly than the reality.
8. Whereas there were many articles about domestic cases related to the bloody dental treatment, in the open counseling articles the number of dental treatment regarding to non insurance treatment was large.
9. In comparing offered information of medical accidents based on the establishers, general public offered vocabularies, lawyers offered related laws and medical practitioners offered medical knowledge relatively.
10. They all cited the news pressed by the media to offer the current status of domestic medical accidents. Especially among the web sites by general public, NGOs provided the plentiful statistical data related to medical accidents.
11. The web sites that collect the medical accidents were only two.

As a result of our research, we found out that, in the flood of information, medical disputes can be occurred by the wrong information from third party, and the medical practitioners have the most passive attitudes on the medical accidents. Thus, it is crucial to have the mutual interchange and exchange of information between lawyer, patients and medical practitioners, so that based on clear mutual comprehension we can solve the accidents and disputes more positively and actively.

Key words : Medical disputes, Medical accidents, Web sites, Establishers

---

[부록] 조사 대상 웹사이트

의료인 개설 사이트(4)

HealthandSociety(HNS) <http://www.healthandsociety.com>

현대의료사고번역분석원 <http://www.sago119.com>

e의과학연구소 <http://www.clinic-clinic.com>

서울법의학연구소 <http://sfms.co.kr>

일반인 개설 사이트(7)

경제정의실천시민연합 <http://www.ccej.or.kr>

메디벨 <http://www.medibell.co.kr>

의료사고시민연합(의료소비자시민연대) <http://www.medioseor.or.kr>

의료사고가족연합회 <http://www.malpractice.or.kr>

의료사고피해자협의회 <http://www.2549.co.kr>

하나손해사정법인 <http://www.hana4972.co.kr>

구박사의 밝은 세상 <http://www.bq--3cwwzpvycwa.mltbd.com>

법조인 개설 사이트(17)

의료법률정보센터 <http://www.medcon.co.kr>

전현희변호사법률사무소(의료사고법률사무소) <http://www.medicallaw.co.kr>

법무법인 한강 <http://www.laws.co.kr>

김명식변호사 인터넷 법률사무소 <http://www.lawking.co.kr>

변호사 서상수법률사무소 <http://www.seolaw.net>

일신법무법인 <http://www.ilshinlaw.co.kr>

대외법률사무소 <http://www.daeoe.com>

법률사무소 해울 <http://www.shinlaw.net>

채상국변호사 <http://www.lawkeep.com>

법무법인 산하 <http://www.sanhalaw.co.kr>

법무법인 나라 안양지사 <http://www.nalalaw.co.kr>

이홍엽법률사무소 <http://www.medbar.net>

로미와 함께하는 법률세상 <http://www.law-me.com>

소미자의료법률정보 <http://www.ilawkorea.com>

변호사 심정구사무소 <http://www.yangjilaw.co.kr>

닥터스로 <http://www.doctorslaw.co.kr>

대외메디컬로법률사무소 <http://www.daeoemedicallaw.com>