



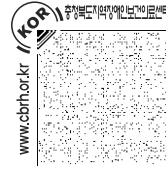
2025 충청북도 장애인의 병원 시설 이용 현황 조사 보고서





2025 충청북도 장애인의 병원 시설 이용 현황 조사 보고서





2025년 충청북도 장애인의 병원 시설 이용 현황 조사 보고서를 발간하며

장애인이 필요한 때에 적절한 의료서비스를 이용하는 것은 건강한 삶을 위한 기본적인 권리입니다. 그러나 병원 예약부터 이동, 접수, 진료, 검사, 수납에 이르기까지 장애인이 겪는 어려움은 여전히 남아 있습니다.

충북지역장애인보건의료센터는 충청북도 장애인의 병원 이용 경험과 개선 요구를 파악하고자 도내에 거주하는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인 및 뇌병변장애인 100명을 대상으로 「2025년 충청북도 장애인의 병원 시설 이용 현황 조사」를 실시하였습니다. 이를 통해 병원 예약과 사전 준비, 이동, 접수, 진료 및 검사·치료·재활, 수납과 약국 이용 등 병원 이용 전반의 경험을 살펴 보았습니다.

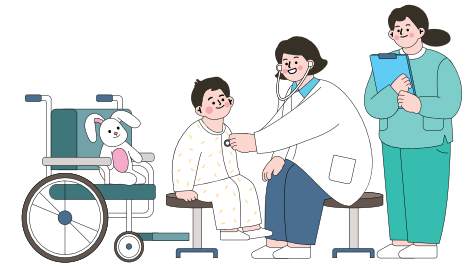
조사 결과, 장애 특성에 맞는 안내와 의사소통 지원, 예약·접수 절차의 간소화, 병원 내 이동 지원, 의료기관 종사자의 장애 이해도 향상 등이 필요한 것으로 나타났습니다. 이번 조사 결과가 장애인의 의료접근성을 높이고 장애 친화적 의료서비스를 마련하는 기초자료로 활용되기를 바랍니다.

조사에 참여하여 소중한 의견을 들려주신 모든 분과 장애유형별 조사대상자 확보 및 진행에 협력해 주신 충북시각장애인복지연합회와 충청북도수어통역센터지역지원본부 관계자 여러분께 깊이 감사드립니다.

충북지역장애인보건의료센터는 앞으로도 장애인의 목소리에 귀 기울이며, 장애인이 지역사회에서 의료서비스를 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 관계기관과 함께 노력하겠습니다.

이 보고서가 충청북도 장애인의 건강권 보장과 의료접근성 향상을 위한 실질적인 변화의 밑거름이 되기를 바랍니다. 감사합니다.

충북지역장애인보건의료센터장 **황희제**



제 1 장 조사 개요

01 조사 배경 및 목적	08
02 조사 설계	08
03 조사 내용	09
04 응답자 특성	10
05 일러두기	11

제 2 장 조사 결과

01 의료기관 방문 경험	17
02 병원 예약/사전 준비 단계 불편 경험	10
03 이동 단계 불편 경험	20
04 접수/등록 단계 불편 경험	23
05 진료 및 검사/치료/재활 단계 불편 경험	28
06 수납/원무/서류 발급 및 약국 이용 과정 불편 경험	31
07 병원 시설 전반적 경험	35
08 종합 결론	43



1

조사 개요

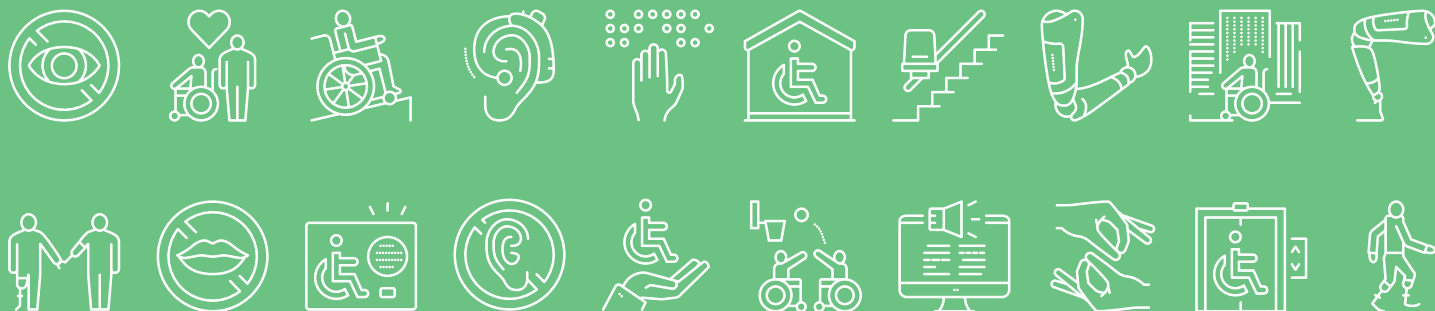
01 조사 배경 및 목적

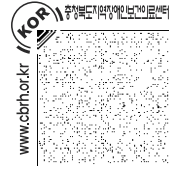
02 조사 설계

03 조사 내용

04 응답자 특성

05 일러두기





01 조사 배경 및 목적

본 조사는 충청북도 내 장애인을 대상으로 병원 시설 이용 경험을 조사하여 이용 과정에서 느낀 불편 사항을 파악하고, 이를 바탕으로 개선 방안을 도출하여 충청북도 장애인 맞춤형 복지 서비스 개발과 사업 운영의 기초 자료로 활용하고자 함



02 조사 설계

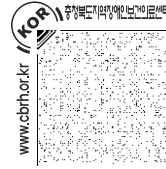
본 조사는 충청북도 내 거주하고 있는 장애인을 대상으로 진행되었으며, 구체적인 조사 설계는 다음과 같음

 조사 방법	• 구조화된 설문지를 이용한 오프라인 조사										
 조사 지역	• 충청북도 11개 시 / 군										
 조사 대상	• 장애인(시각, 청각, 지체 · 뇌병변)										
 조사 표본	• 총 100명 <table><tr><th>구분</th><th>시각</th><th>청각</th><th>지체 · 뇌병변</th><th>합계</th></tr><tr><td>계</td><td>30</td><td>30</td><td>40</td><td>100</td></tr></table>	구분	시각	청각	지체 · 뇌병변	합계	계	30	30	40	100
구분	시각	청각	지체 · 뇌병변	합계							
계	30	30	40	100							
 조사 기간	• 2026년 1월 20일 ~ 2026년 2월 26일										



03 조사 내용

구분	조사 내용
 인구통계학적 특성	• 성별, 연령, 거주지역, 충북 거주기간, 결혼, 자녀 유무, 가구 형태, 월 가구 소득 • 장애 유형 및 정도, 주 이용 보조/지원 수단, 보호자/동행인과의 관계 • 1년 내 병원 방문 경험, 1년 내 방문 병원 유형
 의료기관 방문 경험	• 최근 1년 내 병원 방문 횟수, 주 이용 병원 유형, 병원 방문 목적 • 병원 동행인 여부, 병원 주 동행인 • 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험 여부 • 병원 이용 포기/지연 발생단계 • 병원 이용 포기/지연 주된 이유 • 병원 직원/의료진의 장애 이해 수준 • 병원 이용 중 불편 상황 발생 시 도움 요청 용이성 • 불편사항 제기 경험 • 병원 이용 중 제기한 불편사항 • 불편사항 제기 후 병원 조치 여부 • 병원 불편사항 제기 후 미해결 이유 • 병원 불편사항 미제기 이유 • 병원 이용 개선 우선 과제 • 병원/의료체계 전반에 대해 바라는 점
 의료기관 방문 단계별 불편 경험	• 병원 예약/사전 준비 단계 불편 경험 • 이동 단계 불편 경험 • 접수/등록 단계 불편 경험 • 진료 및 검사/치료/재활 단계 불편 경험 • 수납/원무/서류 발급 및 약국 이용 과정 불편 경험



04 응답자 특성

구 분		사례수(명)	비율(%)
전 체		100	100.0
장애 유형 1	시각장애	30	100.0
	청각장애	30	100.0
	지체장애	26*	100.0
	뇌병변장애	14*	100.0
장애 유형 2	시각장애	30	100.0
	청각장애	30	100.0
	지체/뇌병변장애	40	100.0
장애 정도	심한장애	71	100.0
	심하지 않은 장애	29*	100.0
성별	남성	44	100.0
	여성	56	100.0
연령	2030대	14*	100.0
	40대	21*	100.0
	50대	17*	100.0
	60대 이상	48*	100.0
거주 지역*	청주시	51	100.0
	북부권	11*	100.0
	중부권	24*	100.0
	남부권	14*	100.0
주 이용 병원 유형	충북대학교 병원	7*	100.0
	종합병원	22*	100.0
	병원급 의료기관	11*	100.0
	의원	58	100.0
	보건소/보건지소	2*	100.0
병원 방문 빈도	1~3회	34	100.0
	4회 이상	66	100.0
거주 기간	20년 미만	29*	100.0
	20년 이상	71	100.0
결혼 여부	미혼	24*	100.0
	기혼	50	100.0
	기타(이혼/사별)	26*	100.0

구 분		사례수(명)	비율(%)
가구 형태	1인 가구	37	100.0
	부부 가구	28*	100.0
	부부+자녀 가구	23*	100.0
	기타 가구(한부모/조손)	12*	100.0
가구 소득	200만원 미만	43	100.0
	200~300만원 미만	27*	100.0
	300만원 이상	30	100.0

[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 사례수 30 미만은 해석 시 유의]

*북부권(충주시, 제천시, 단양군), 중부권(진천군, 증평군, 괴산군, 음성군), 남부권(보은군, 옥천군, 영동군)

05 일러두기

- 각 통계표 내 비율은 소수점 둘째 자리에서 반올림되었으므로 세부 항목과 그 총 합계가 일치하지 않는 경우가 있으며, 표기된 비율로 단순 합산할 경우 오차가 발생할 수 있음
- 복수 응답형 문항의 경우 그 합계는 100.0%가 넘을 수 있음
- 일부 척도 문항에 대해 ①, ②의 비율을 합산하여 Bottom2%, ④, ⑤의 비율을 합산하여 Top2%로 정의 하였음

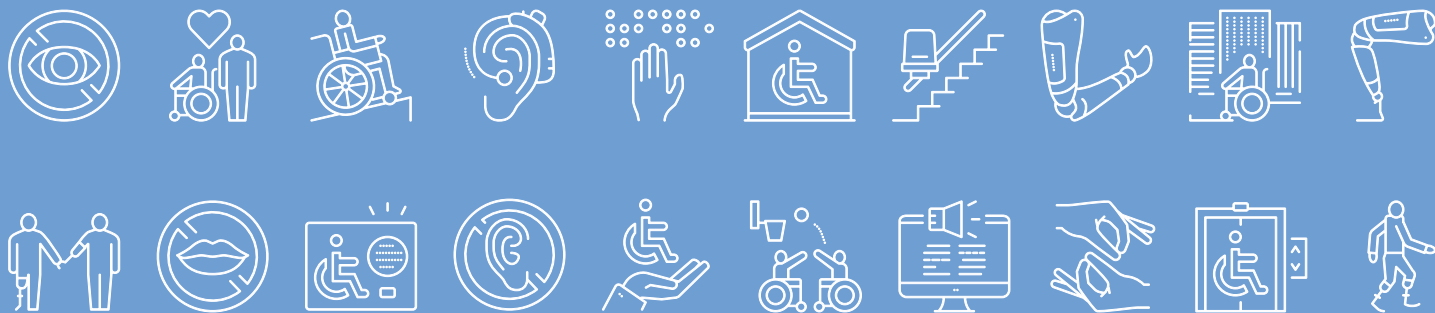
예 시				
전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤
▼ Bottom 2% ① + ②		▼ Soso % ③	▼ Top 2% ④ + ⑤	

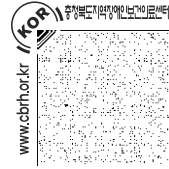
- 본 보고서는 응답자의 특성에 따라 교차분석을 하였지만, 통계적으로 의미를 부여하는 표본수 30명에 못 미치는 분석은 해석에 유의해야 하며, 본문의 표에서는 사례수에 *로 표시함

2

조사 결과

- 01 의료기관 방문 경험
- 02 병원 예약/사전 준비 단계 불편 경험
- 03 이동 단계 불편 경험
- 04 접수/등록 단계 불편 경험
- 05 진료 및 검사/치료/재활 단계 불편 경험
- 06 수납/원무/서류 발급 및 약국 이용 과정불편 경험
- 07 병원 시설 전반적 경험
- 08 종합 결론



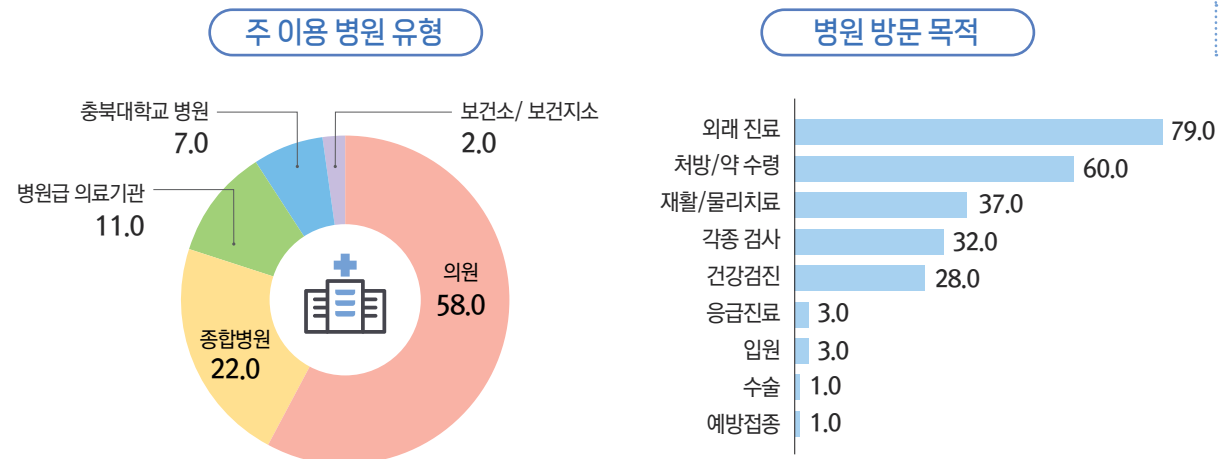


01 의료기관 방문 경험

1) 주 이용 병원 유형 및 방문 목적

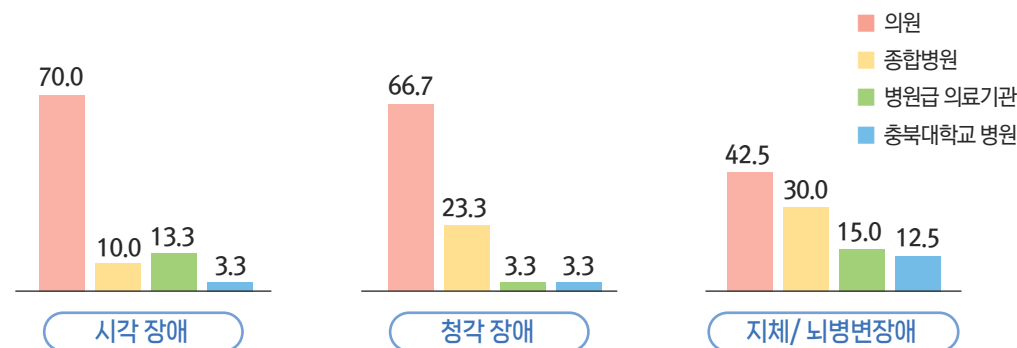
- 장애인이 주로 이용하는 의료기관은 '의원' (58.0%)이며, 이어서 '종합병원' (22.0%), '병원급 의료기관' (11.0%), '충북대학교 병원' (7.0%) 등의 순임
- '의원'은 시각장애인과 청각장애인, '종합병원'은 뇌병변장애인, '병원급 의료기관'은 지체장애인, '충북대학교 병원'은 지체·뇌병변장애인의 이용 비율이 상대적으로 높음
- 병원 방문 목적은 '외래 진료' (79.0%)가 가장 높으며, 다음으로 '처방/약 수령' (60.0%), '재활/물리치료' (37.0%), '각종 검사' (32.0%) 등의 순으로서 전반적으로 정기적인 진료 및 약 처방을 위한 방문이 주를 이루는 가운데 재활치료와 검사 목적의 이용도 적지 않은 것으로 나타남

그림1 주 이용 병원 유형 및 병원 방문 목적



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 병원 방문 목적은 중복 응답]

그림2 이용 병원 유형 (장애유형별 세부분석)



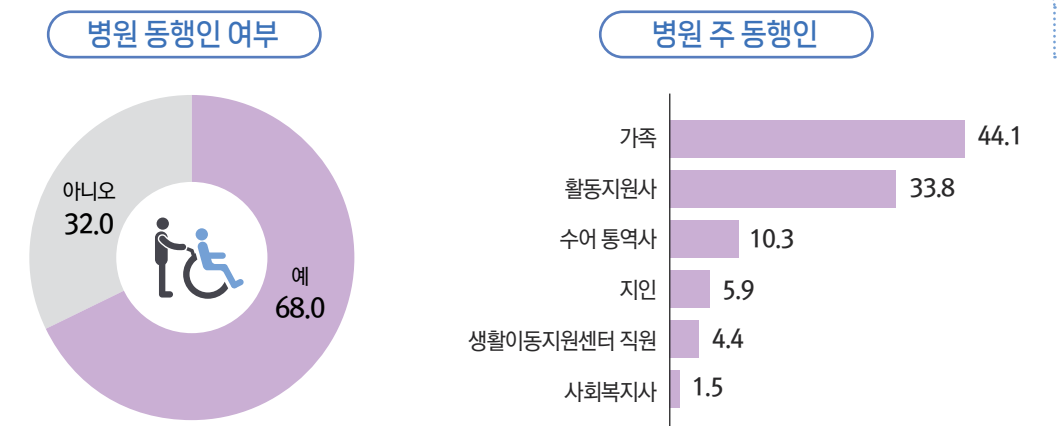
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 보건소/보건지소는 별도 표시하지 않음(시각/청각장애 이용률은 각 3.3%로 낮게 나타남)]



2) 병원 동행인 여부 및 주 동행인

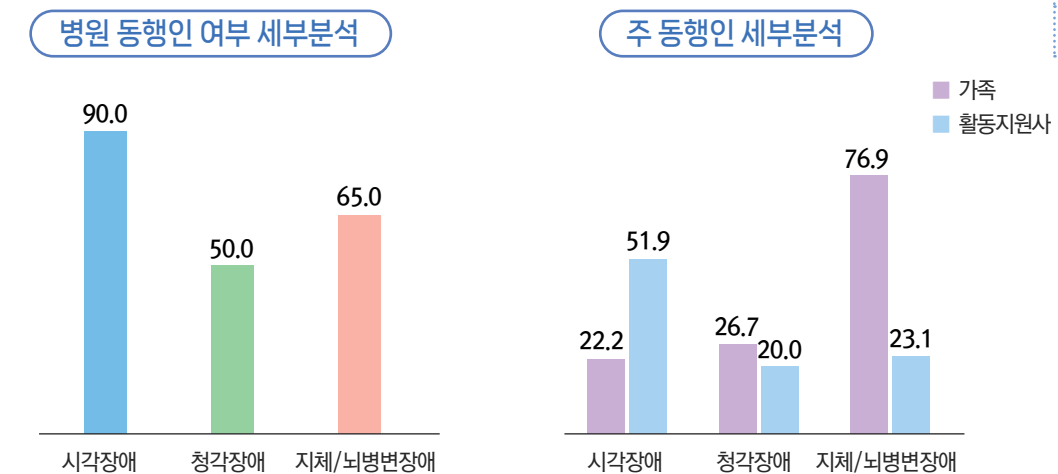
- 전체의 68.0%는 병원 방문 시 동행인과 함께 방문하며, 병원 방문 시 주 동행인으로는 '가족' (44.1%)이 가장 높고, 이어 '활동지원사' (33.8%) 순으로 나타남
- 동행 방문은 시각장애인과 뇌병변장애인이 상대적으로 높으며, '가족'은 지체·뇌병변장애인, '활동지원사'는 시각장애인이 높게 나타남

그림3 병원 동행인 여부 및 병원 주 동행인

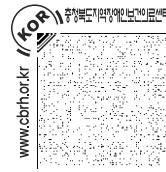


[Base : 전체 응답자(n=100), 병원 방문 시 동행이 있는 자(n=68), Unit : % / 병원 주 동행인은 중복 응답]

그림4 병원 동행인 여부 및 주 동행인 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), 병원 방문 시 동행이 있는 자(n=68), Unit : % / 병원 주 동행인은 중복 응답]



3) 최근 1년 내 병원 방문 횟수 및 병원 예약 방식

- 최근 1년 동안의 병원 방문 횟수는 '4회 이상' (66.0%)이 가장 높고, 주로 '방문 접수' (72.0%)를 통해 병원을 예약하는 것으로 나타남
- 병원 방문 횟수가 '4회 이상'인 경우는 지체·뇌병변장애인, '2~3회'는 시각장애인 및 청각장애인에서 상대적으로 높음
- '방문 접수'는 지체·뇌병변장애인, '전화'는 시각장애인, '온라인/모바일 앱'은 청각장애인 비율이 높은 편임

그림5 최근 1년 내 병원 방문 횟수 및 병원 예약 방식

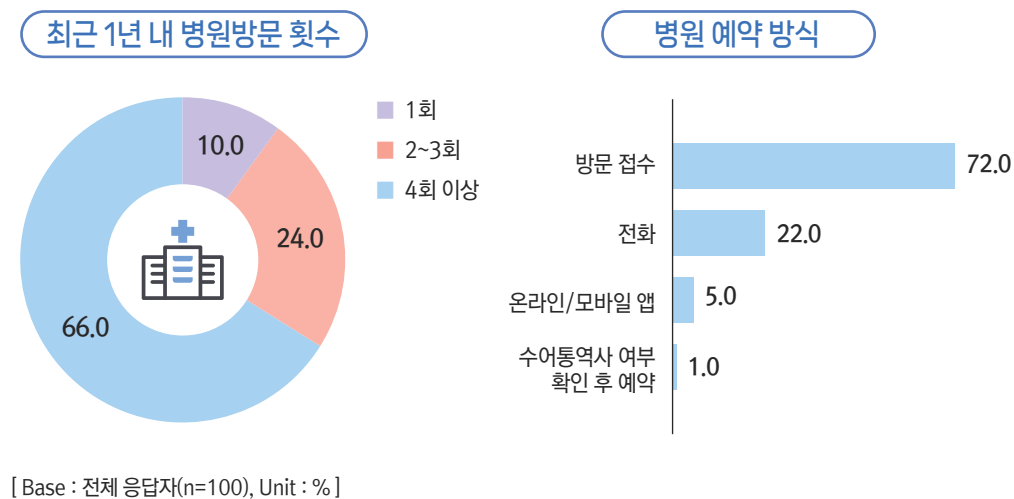
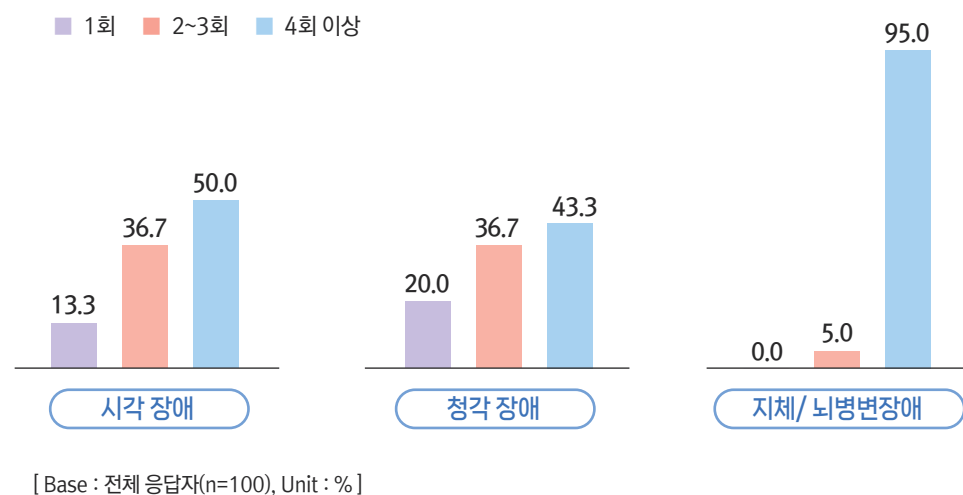


그림6 병원 방문 횟수 (장애유형별 세부분석)



02 병원 예약/사전 준비 단계 불편 경험

1) 병원 방문 전 불편 경험 여부 및 불편도

- 병원 방문 전 불편함을 겪은 적이 있는지에 대해 '불편함을 겪음' (가끔 + 자주 + 매번)은 44.0%이며, 이 중 '가끔 불편함을 느낌'은 29.0%로 가장 높은 비중을 차지한 반면, 불편을 거의 경험하지 않은 경우가 절반 이상으로 나타남
- 불편도 평가에서는 '불편하다' (불편하다 + 매우 불편하다)는 인식이 33.0%이며, 주로 시각장애인과 청각장애인에서 불편함을 느끼는 비율이 상대적으로 높음

그림7 병원 방문 전 불편 경험 여부 및 병원 방문 전 불편도

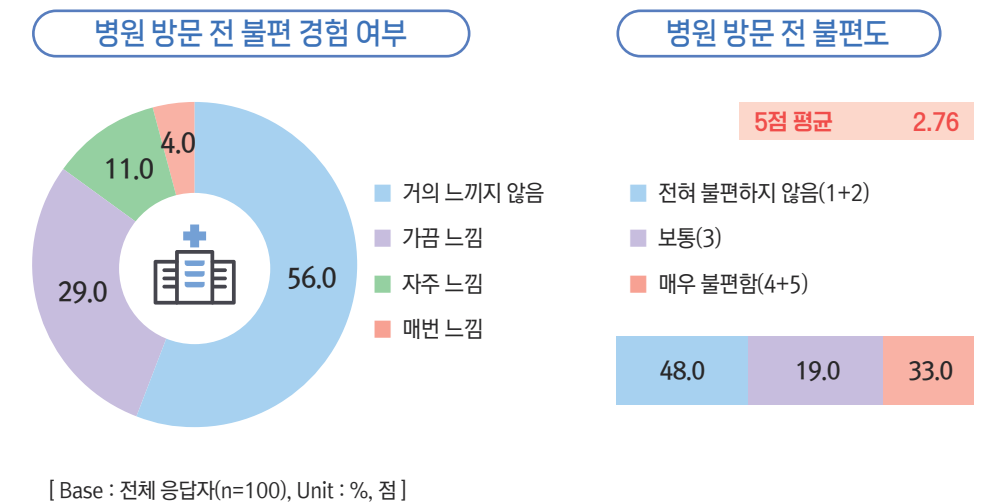
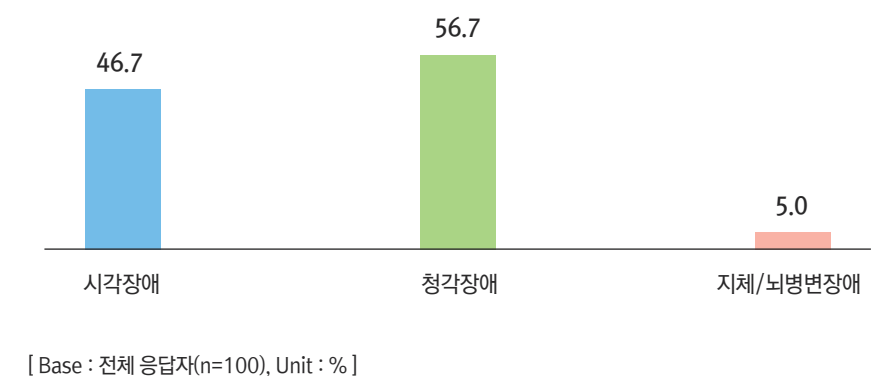
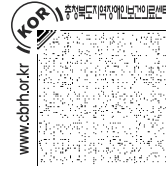


그림8 병원 방문 전 매우 불편함 (장애유형별 세부분석)



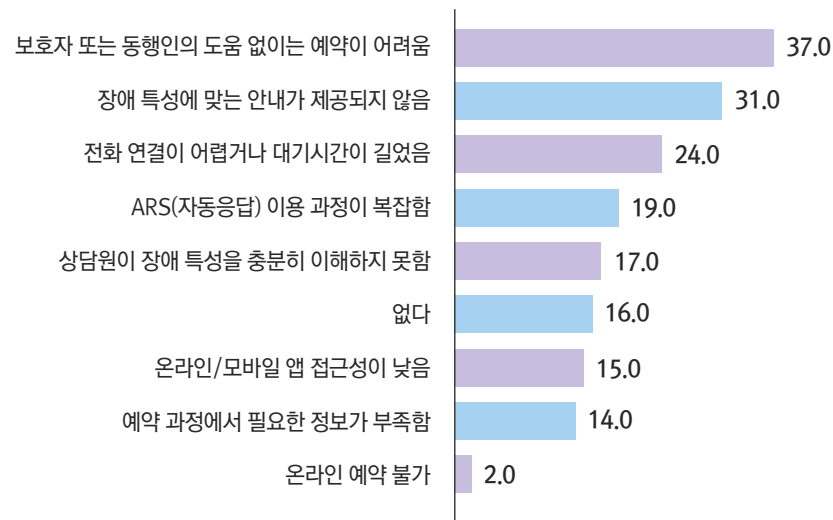


2) 병원 방문 전 불편 경험 종류

- 병원 방문 전에 경험한 불편사항으로는 ‘보호자 또는 동행인의 도움 없이는 예약이 어려움’ (37.0%), ‘장애 특성에 맞는 안내가 제공되지 않음’ (31.0%), ‘전화 연결이 어렵거나 대기시간이 길었음’ (24.0%) 등의 순으로 나타남

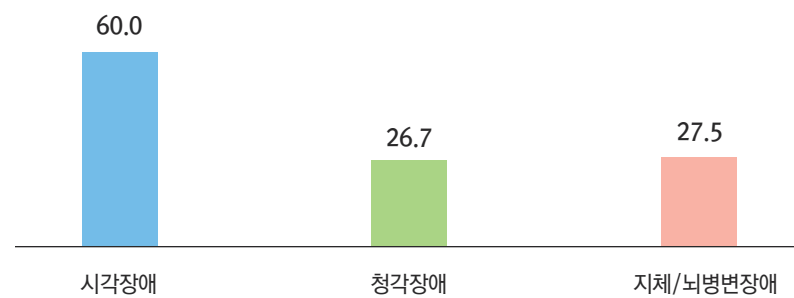
- 특히, ‘보호자 또는 동행인의 도움 없이는 예약이 어려움’은 시각장애인에서 상대적으로 높음

그림9 병원 방문 전 불편 경험 종류



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

그림10 보호자 또는 동행인의 도움 없이는 예약이 어려움 (장애유형별 세부분석)



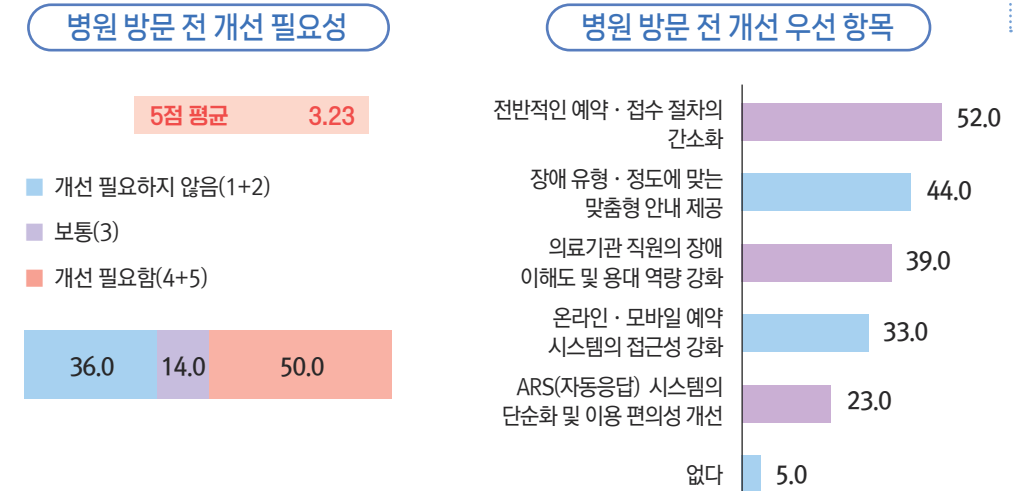
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]



3) 병원 방문 전 개선 필요성 및 개선 우선 항목

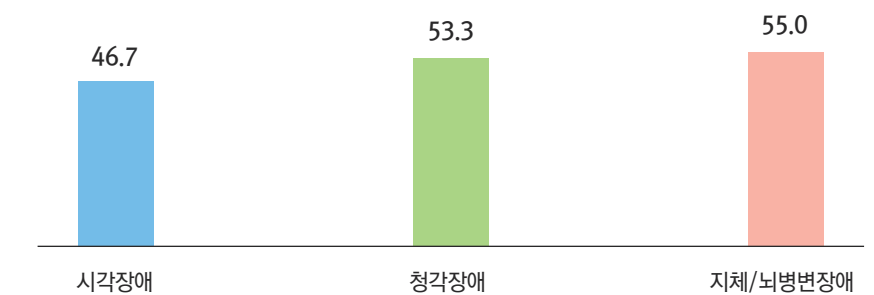
- 전체의 절반인 50.0%가 병원 방문 전 ‘개선이 필요하다’ (필요하다 + 매우 필요하다)라고 생각하며, 개선 우선 항목으로 ‘전반적인 예약·접수 절차의 간소화’ (52.0%)가 가장 높음
- 이어 개선 우선 항목은 ‘장애 유형·정도에 맞는 맞춤형 안내 제공 확대’ (44.0%), ‘의료기관 직원(상담원 포함)의 장애 이해도 및 응대 역량 강화’ (39.0%), ‘온라인·모바일 예약 시스템의 접근성 강화’ (33.0%) 등의 순으로 나타남
- ‘전반적인 예약·접수 절차의 간소화’는 뇌병변장애인, ‘장애 유형·정도에 맞는 맞춤형 안내 제공 확대’는 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높음

그림11 병원 방문 전 개선 필요성 및 병원 방문 전 개선 우선 항목

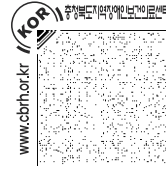


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 개선 우선 항목은 중복 응답]

그림12 전반적인 예약·접수 절차의 간소화 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복 응답]



03 이동 단계 불편 경험

1) 주 이용 이동수단 및 이동 단계 불편 경험 여부

- 병원 방문 시 이용하는 주요 이동 수단으로는 '자가용' (49.0%)이 가장 높으며, 다음으로 '장애인 콜택시' (25.0%), '도보' (11.0%), '대중교통' (6.0%) 등의 순임
 - '자가용'은 청각장애인, '장애인 콜택시'는 시각장애인 및 지체·뇌병변장애인에서 상대적으로 높음
- 병원 이동 과정에서 불편함을 느낀 경우(가끔+자주+거의 매번)는 55.0%로 절반 이상이며, 이 중 '가끔 불편함을 느낌'이 38.0%로 가장 높은 비중을 차지함

그림13 주 이용 이동수단 및 이동 단계 불편 경험 여부

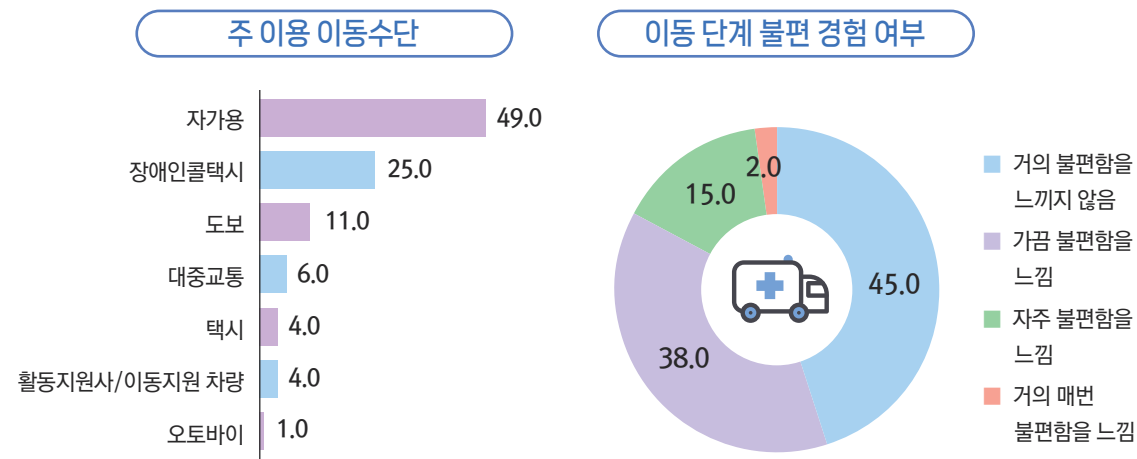
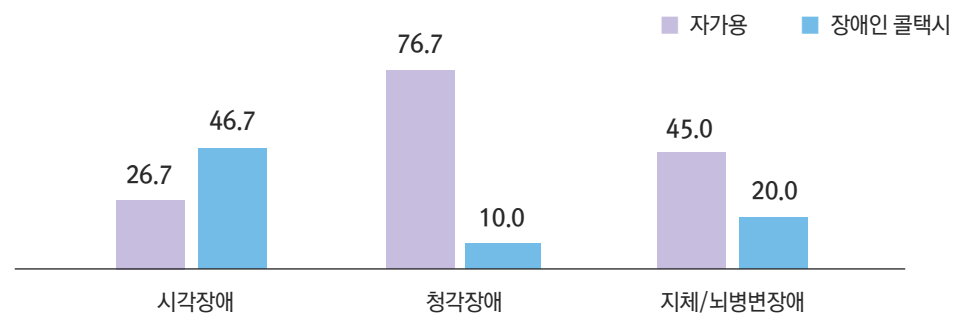


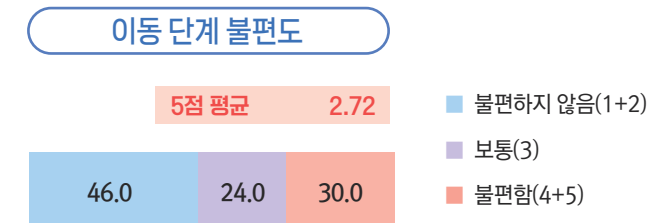
그림14 주 이용 이동수단 (장애유형별 세부분석)



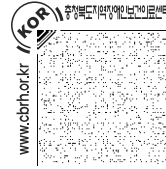
2) 이동 단계 불편도 및 불편 경험 종류

- 병원 이동 단계의 불편도에 대해 '불편하다' (불편하다+매우 불편하다)가 30.0%이며, '동행자 없이는 이동이 어려움' (36.0%)이 가장 불편한 경험으로 나타남
- 이 외에도 '안내 인력이 부족함', '출입구 위치 찾기 어려움', '출입 시설 이용이 불편함' 등의 순으로 출입구에 대한 불편함이 높은 편으로 병원 건물 도착 이후 출입구 탐색, 이동 동선 확인, 시설 이용 과정에서 어려움 경험이 적지 않은 것으로 나타남

그림15 이동 단계 불편도 및 이동 단계 불편 경험 종류



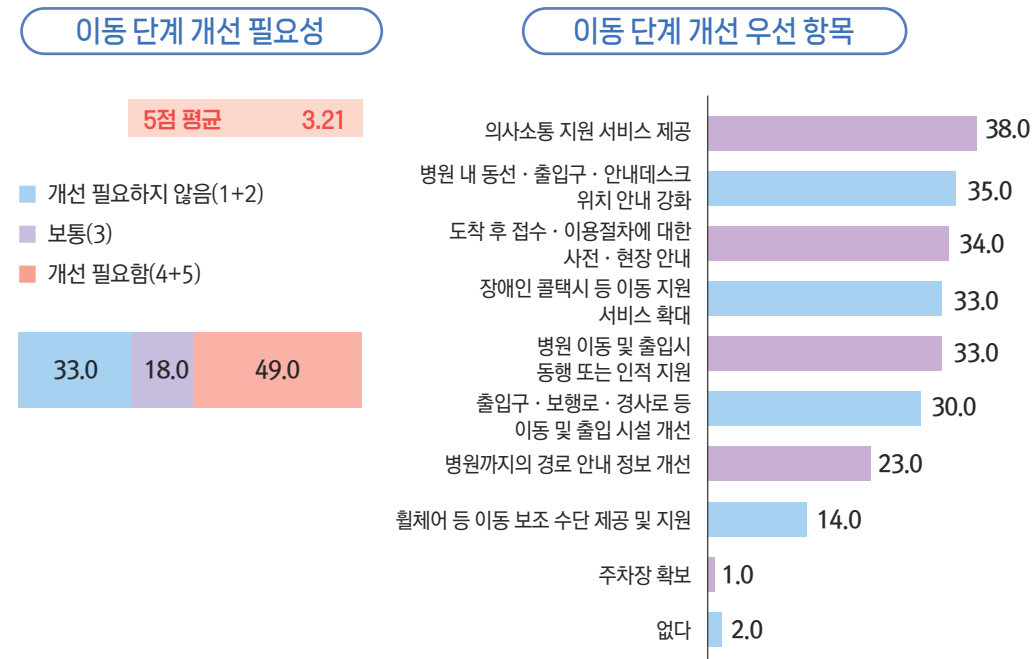
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 이동 단계 불편 경험 종류는 중복응답]



3) 이동 단계 개선 필요성 및 개선 우선 항목

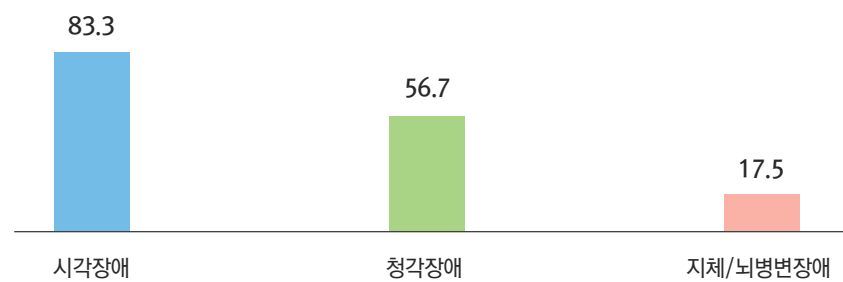
- 병원 이동 단계에서 '개선이 필요하다' (필요하다+매우 필요하다)는 인식이 전체의 절반 수준인 49.0%로 나타나며, 이러한 인식은 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높음
- 개선 필요 항목으로 '의사소통 지원 서비스 제공' (38.0%)이 가장 높고, '병원 내 동선·출입구·안내 데스크 위치 안내 강화' (35.0%), '도착 후 접수·이용 절차에 대한 사전·현장 안내' (34.0%), '장애인 콜택시 등 이동 지원 서비스 확대' (33.0%), '병원 이동 및 출입 시 동행 또는 인적 지원' (33.0%) 등의 순으로 나타남

그림16 이동 단계 개선 필요성 및 이동 단계 개선 우선 항목



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 이동 단계 개선 우선 항목은 중복응답]

그림17 이동 단계 개선 필요함 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

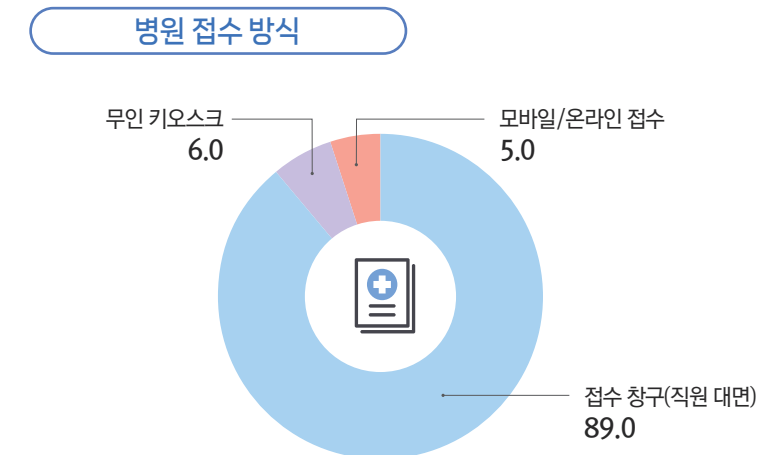


04 접수/등록 단계 불편 경험

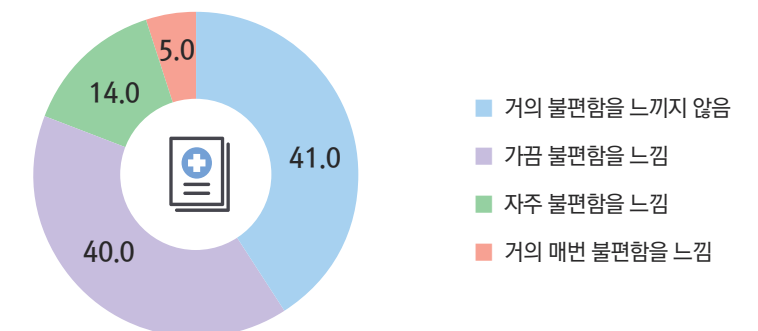
1) 병원 접수 방식 및 불편 경험 여부

- 병원 접수 방식은 '접수 창구(직원 대면)' (89.0%)이 매우 높은 것으로 나타나 대부분의 장애인이 병원 이용 시 대면 접수 방식에 의존하고 있음
- 병원 접수 과정에서 불편함을 경험한 경우는 59.0%이며, 그 중 '가끔 불편함을 느낌'은 40.0%를 차지함
- '가끔 불편함을 느낌'은 시각장애인과 청각장애인, 심한 장애 정도, 남성, 연1~3회 이상 병원 방문자, 미혼, 1인 및 부부+자녀 가구, 가구 소득 월 200만원 이상에서 상대적으로 높게 나타남

그림18 병원 접수 방식 및 병원 접수 시 불편 경험 여부



병원 접수 시 불편 경험 여부



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

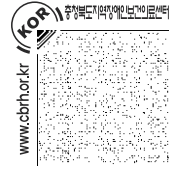
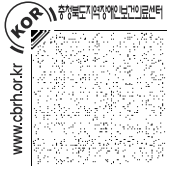
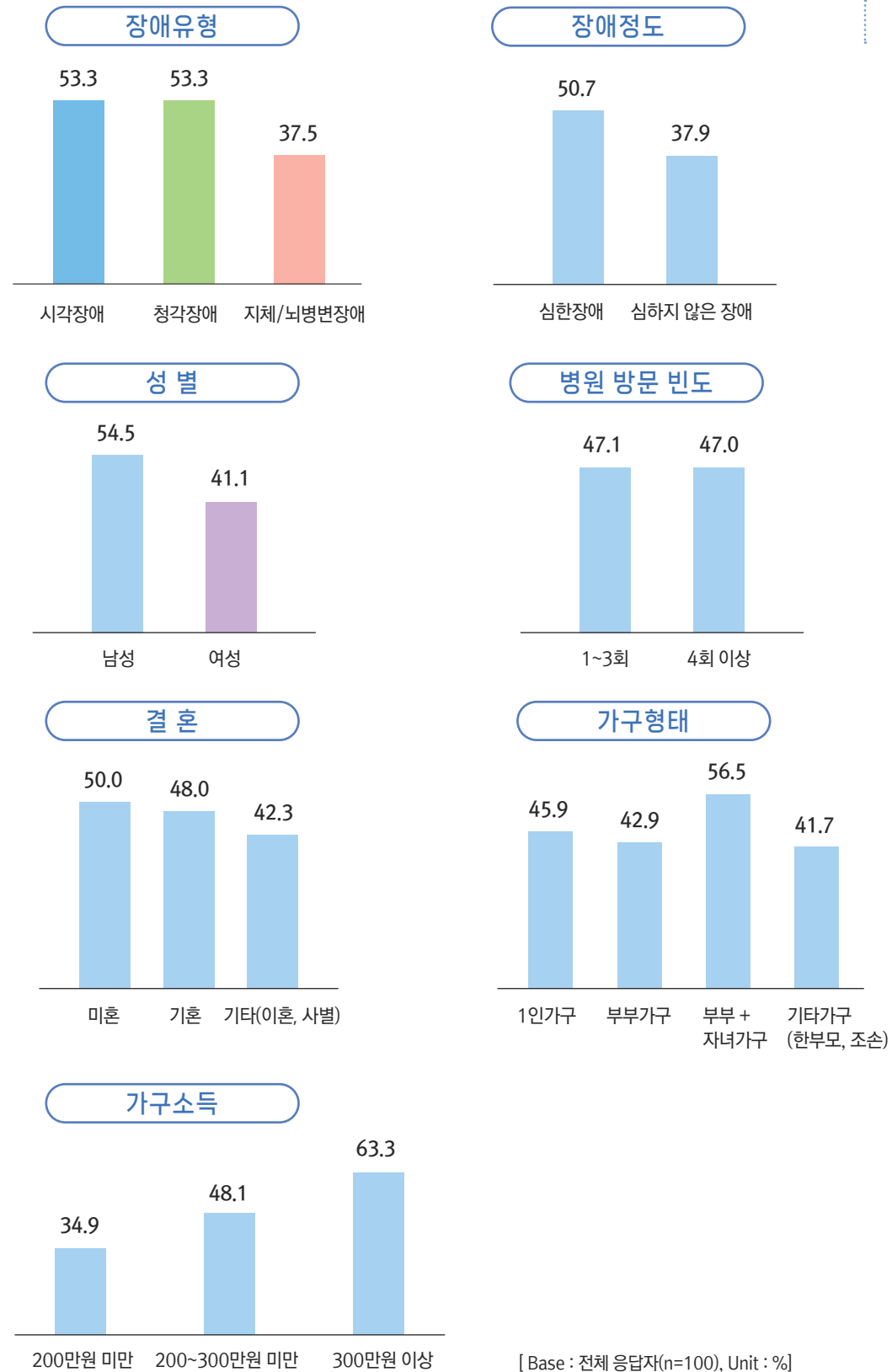


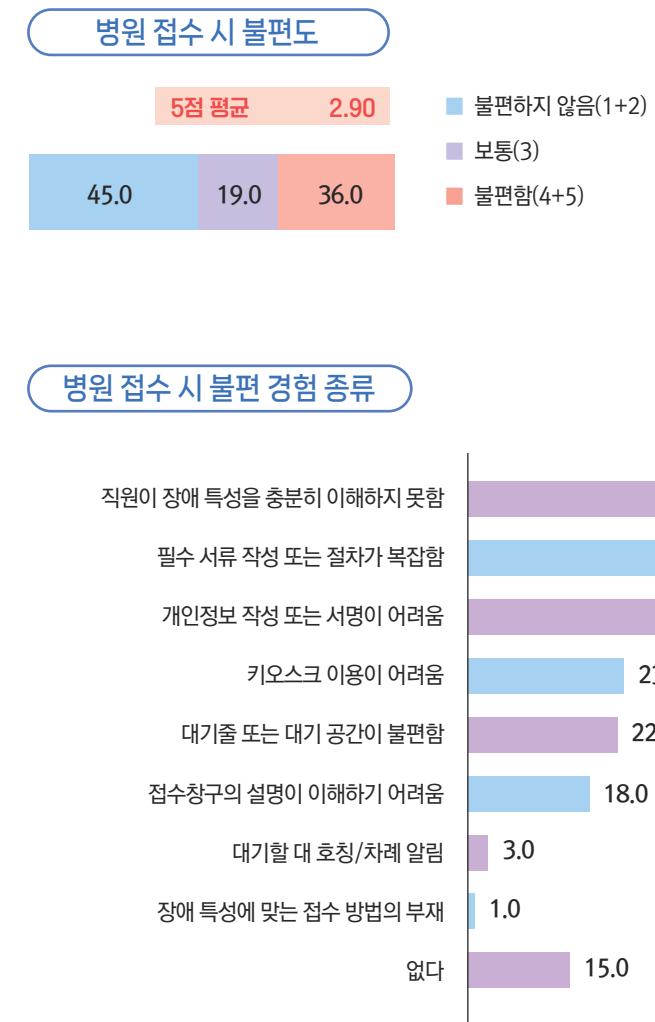
그림19 병원 접수 시 가끔 불편함을 느낌 (세부분석)



2) 병원 접수 시 불편도 및 불편 경험 종류

- 병원 접수 시의 불편도에 대해 ‘불편하다’ (불편하다+매우 불편하다)는 인식이 36.0%로 나타나며, 특히 시각 장애인과 청각장애인, 심한 장애 정도, 의원 주 이용자, 연1~3회 병원 방문자, 총복 20년 미만 거주자, 미혼, 1인 및 부부+자녀 가구, 가구 소득 월 200만원 미만에서 상대적으로 높음
- 접수 과정에서 경험한 구체적인 불편사항으로는 ‘직원이 장애 특성을 충분히 이해하지 못함’ (37.0%)이 가장 높으며, 이어 ‘필수 서류 작성 또는 절차가 복잡함’ (32.0%), ‘개인정보 작성 또는 서명이 어려움’ (28.0%), ‘키오스크 이용이 어려움’ (23.0%), ‘대기 줄 또는 대기 공간이 불편함’ (22.0%) 등의 순으로 나타남
- 특히, ‘직원이 장애 특성을 충분히 이해하지 못함’은 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높음

그림20 병원 접수 시 불편도 및 병원 접수 시 불편 경험 종류



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 불편 경험 종류는 중복 응답]

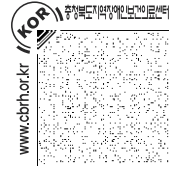
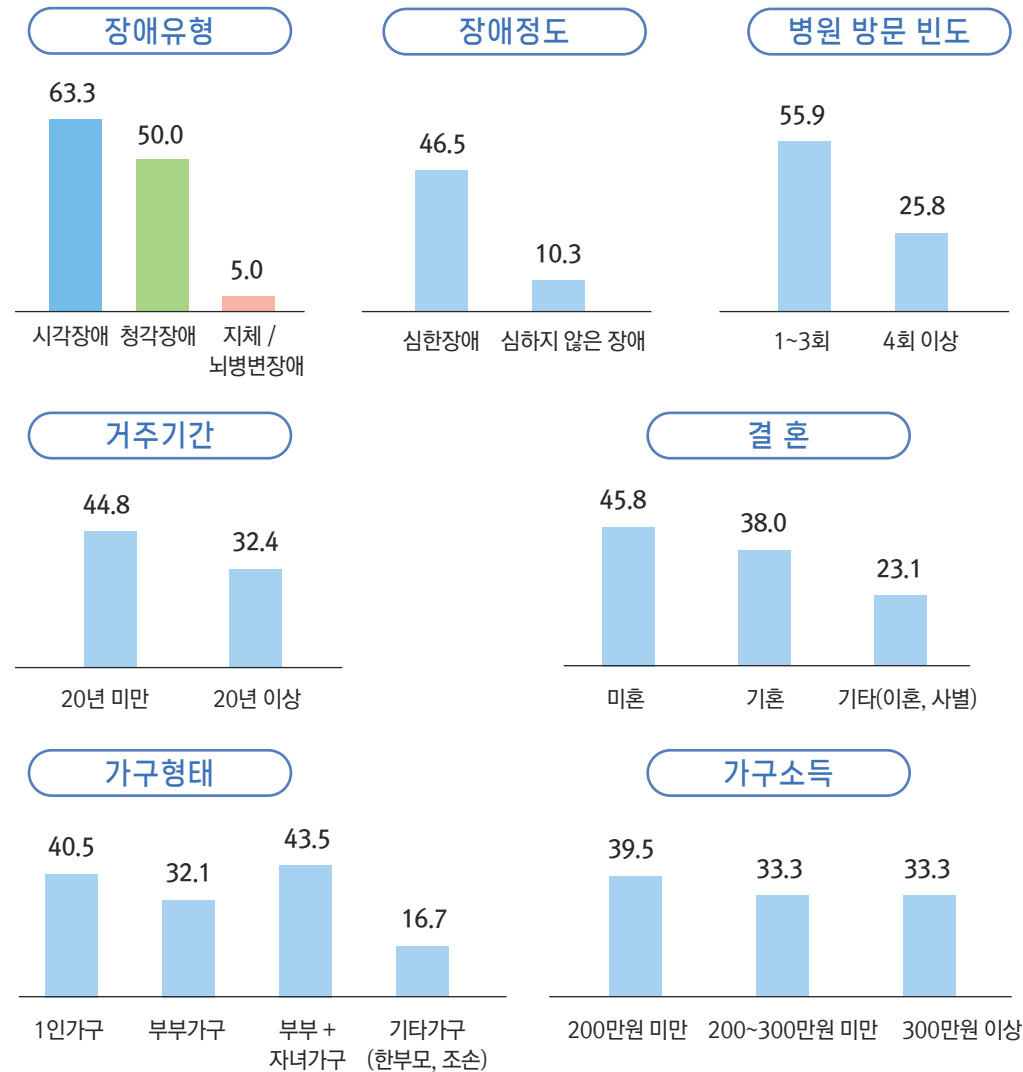
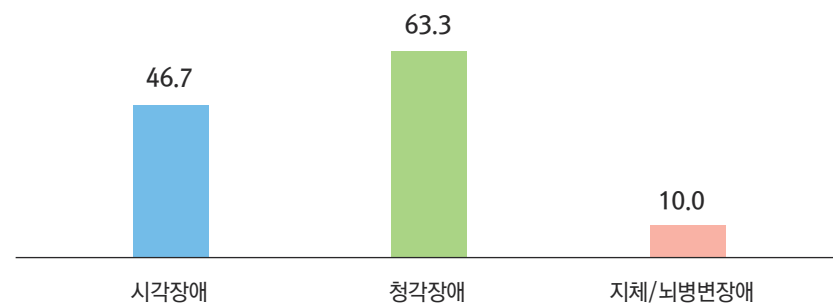


그림21 병원 접수 시 불편함 (세부분석)

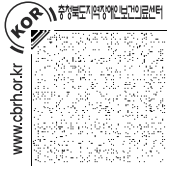


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

그림22 직원이 장애 특성을 충분히 이해하지 못함 (장애유형별 세부분석)



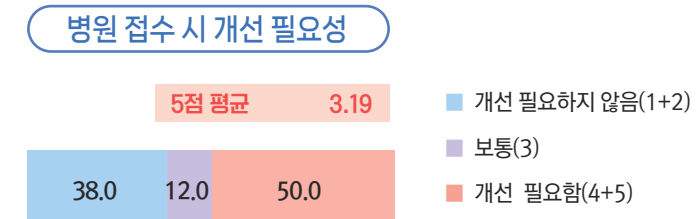
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복 응답]



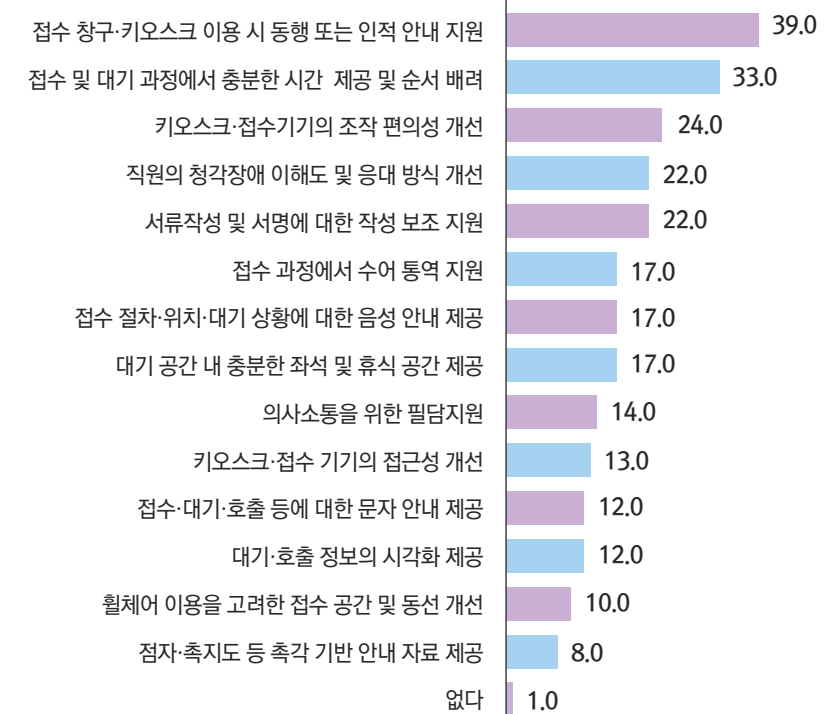
3) 병원 접수 시 개선 필요성 및 개선 우선 항목

- 병원 접수 단계에 '개선 필요하다' (필요하다+매우 필요하다)는 전체의 절반인 50.0%가 인식하고 있으며, 특히 우선 개선 항목으로 '접수 창구·키오스크 이용 시 동행 또는 인적 안내 지원' (39.0%)이 가장 높게 나타남
- 이어 '접수 및 대기 과정에서 충분한 시간 제공 및 순서 배려' (33.0%), '키오스크·접수 기기의 조작 편의성 개선' (24.0%), '직원의 청각장애 이해도 및 응대 방식 개선' (22.0%), '서류 작성 및 서명에 대한 작성 보조 지원' (22.0%) 등의 순임

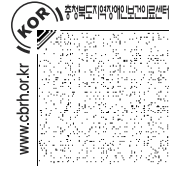
그림23 병원 접수 시 개선 필요성 및 병원 접수 시 개선 우선 항목



병원 접수 시 개선 우선 항목



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 개선 우선 항목은 중복 응답]

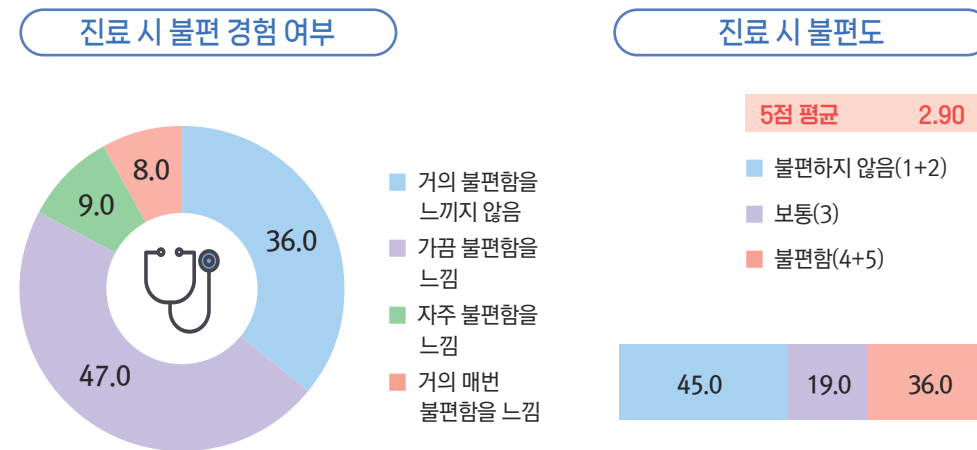


05 진료 및 검사/치료/재활 단계 불편 경험

1) 진료 시 불편 경험 여부 및 불편도

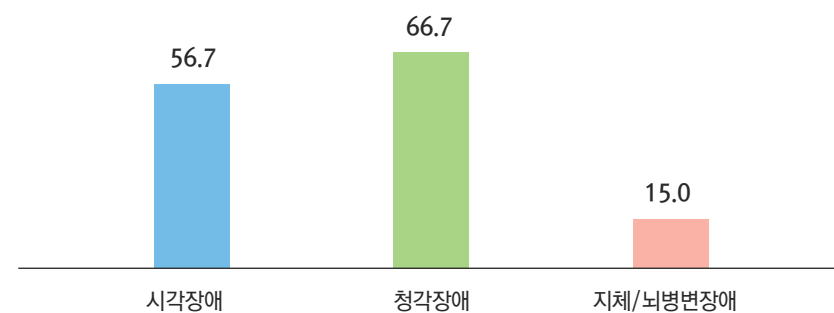
- 진료 과정에서 불편함을 경험한 적이 있는지에 대해 전체의 64.0%가 '불편함을 느낀 적이 있다(가끔+자주+매번)'고 나타나며, 이 중 '가끔 불편함을 느낌'이 47.0%를 차지함
- '가끔 불편함을 느낌'은 시각장애인 및 청각장애인, 심한 장애 정도, 남성, 종합병원 주 이용자, 총복 20년 미만 거주자, 미혼, 부부+자녀 가구, 가구 소득 월 300만원 이상에서 상대적으로 높게 나타남
- 전체의 43.0%가 진료 단계에서 '불편하다'(불편하다+매우 불편하다)라고 인식하며, 주로 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높음

그림24 진료 시 불편 경험 여부 및 진료 시 불편도

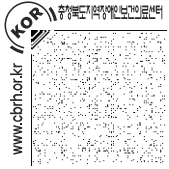


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점]

그림25 진료 시 불편함 (장애유형별 세부분석)



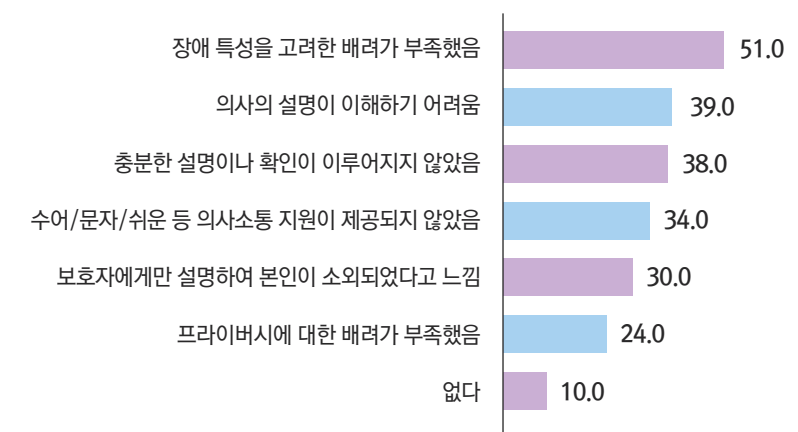
[Base: 전체 응답자(n=100), Unit: % / 중복 응답]



2) 진료 시 불편 경험 종류

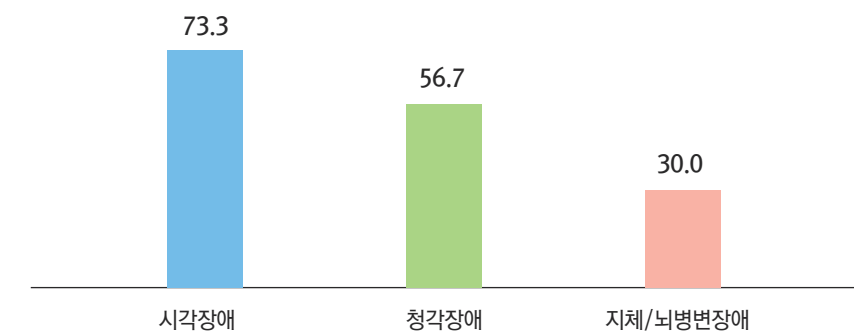
- 진료 과정에서 경험한 불편 사항으로는 '장애 특성을 고려한 배려가 부족했음' (51.0%)이 가장 높으며, 다음으로 '의사의 설명이 이해하기 어려움' (39.0%), '충분한 설명이나 확인이 이루어지지 않았음' (38.0%), '수어/문자/쉬운 설명 등 의사소통 지원이 제공되지 않았음' (34.0%) 등의 순임
- '장애 특성을 고려한 배려가 부족했음'은 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높게 나타남

그림26 진료 시 불편 경험 종류

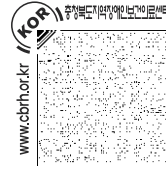


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복 응답]

그림27 장애 특성을 고려한 배려가 부족했음 (장애유형별 세부분석)



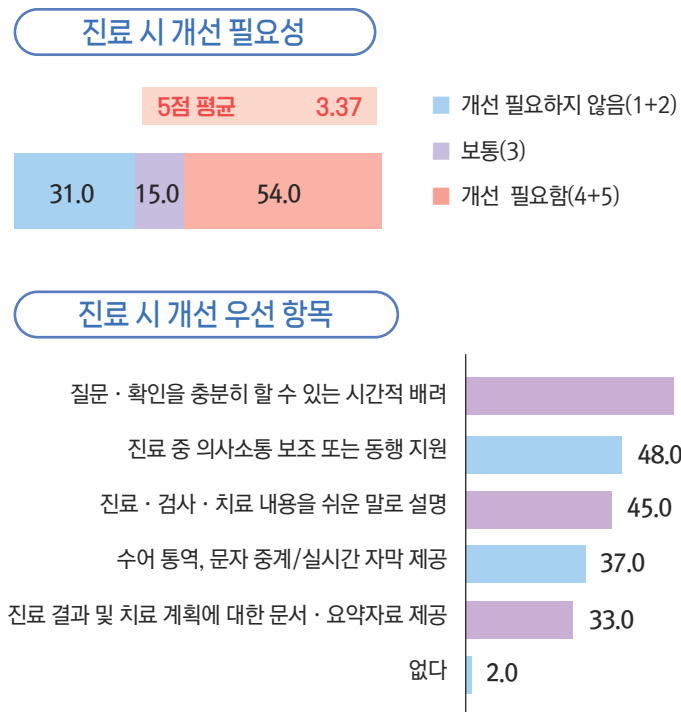
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]



3) 진료 시 개선 필요성 및 개선 우선 항목

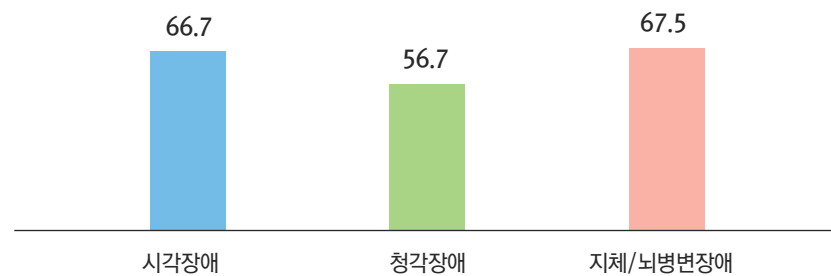
- 진료 시 ‘개선이 필요하다’ (필요하다+매우 필요하다)는 인식을 전체의 54.0%가 하고 있으며, 주로 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높게 나타남
- 진료 시 개선 우선 항목은 ‘질문·확인을 충분히 할 수 있는 시간적 배려’ (64.0%), ‘진료 중 의사소통 보조 또는 동행 지원’ (48.0%), ‘진료·검사·치료 내용을 쉬운 말로 설명’ (45.0%) 등의 순임
- ‘질문·확인을 충분히 할 수 있는 시간적 배려’는 시각장애인과 뇌병변장애인에서 상대적으로 높음

그림28 진료 시 개선 필요성 및 진료 시 개선 우선 항목



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 개선 우선 항목은 중복 응답]

그림29 질문·확인을 충분히 할 수 있는 시간적 배려 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

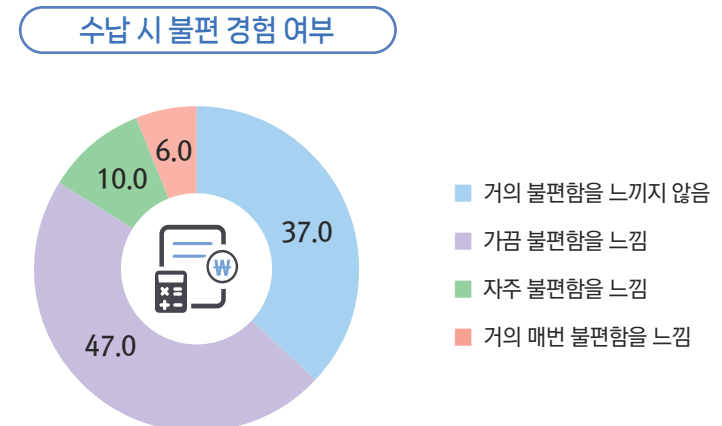


06 수납/원무/서류 발급 및 약국 이용 과정 불편 경험

1) 수납 시 불편 경험 여부 및 불편도

- 병원 수납 과정에서의 불편함(가끔+자주+매번)은 전체의 63.0%가 경험한 것으로 나타나며, 이 중 ‘가끔 불편함을 느낌’이 47.0%로 가장 높은 비중을 차지함
- 수납 단계에 대한 전반적인 불편도를 보면, ‘불편하다’ (불편하다+매우 불편하다)가 40.0%로 나타나며, 시각장애인과 청각장애인, 심한 장애 정도, 의원 주 이용자, 연1~3회 병원 방문자, 총복 20년 미만 거주자, 1인 및 부부+자녀 가구, 가구 소득 월 300만원 이상에서 상대적으로 높음

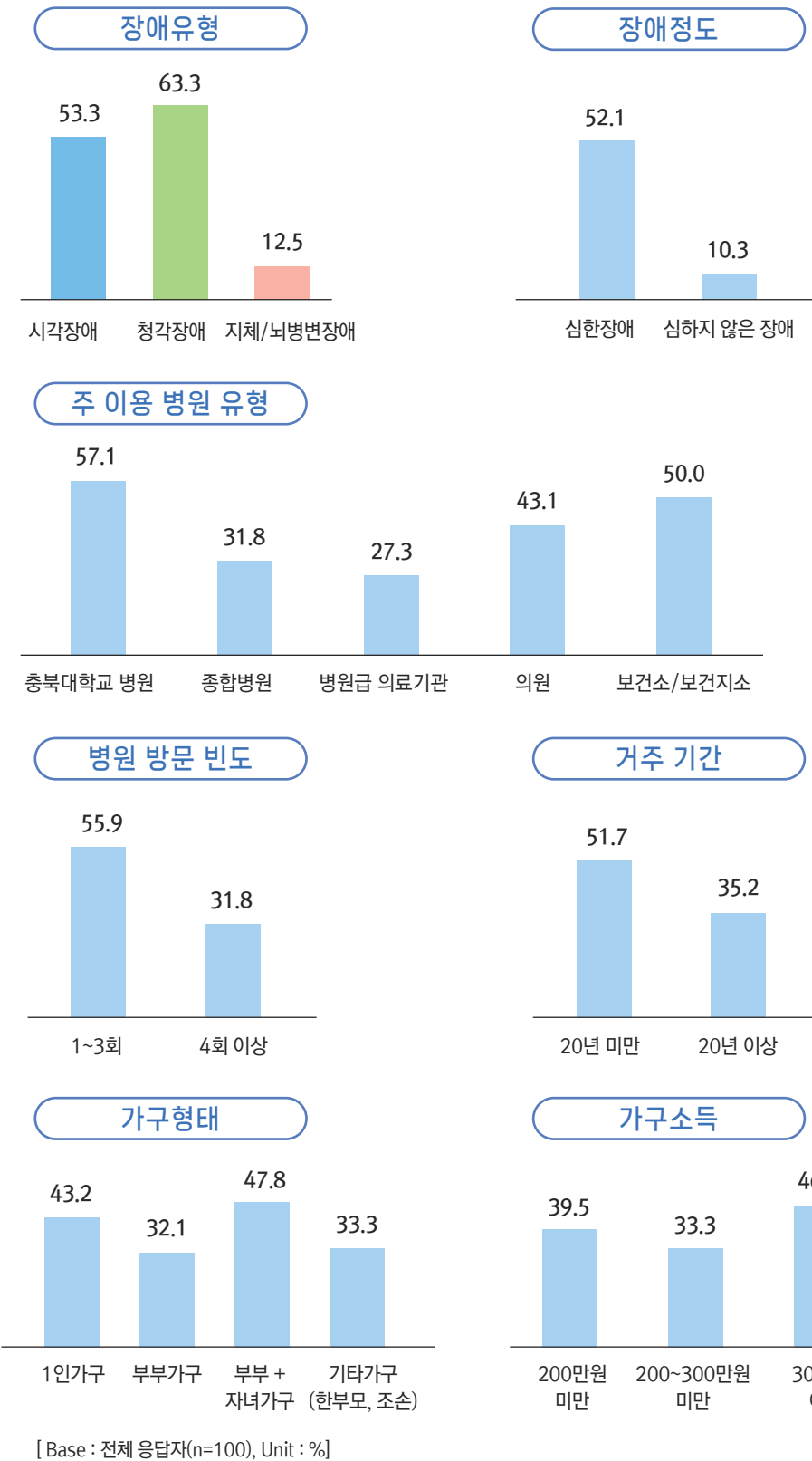
그림30 수납 시 불편 경험 여부 및 수납 시 불편도



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점]

그림31

수납 시 불편함 (세부분석)

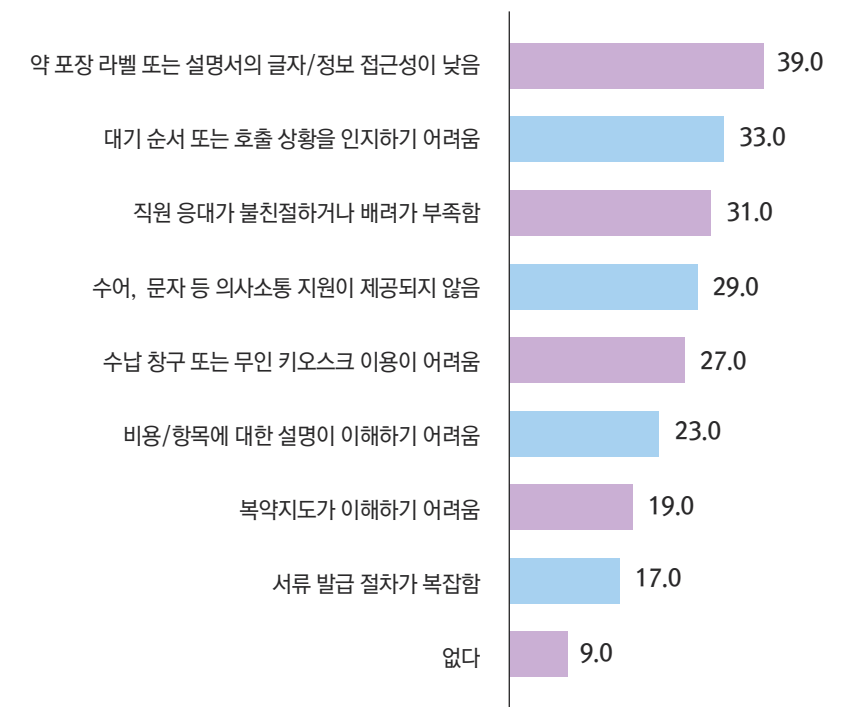


2) 수납 시 불편 경험 종류

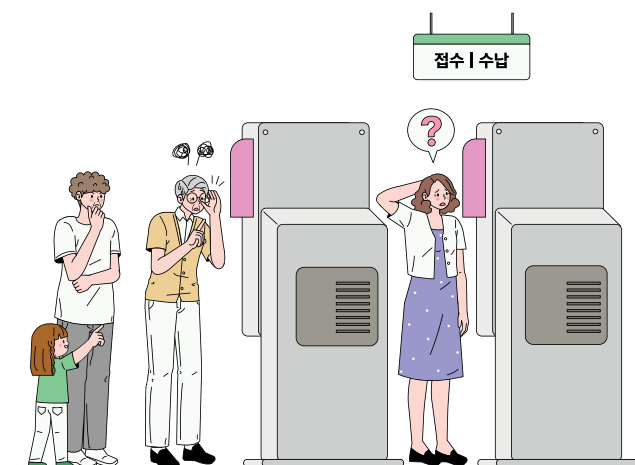
- 수납 과정에서 경험한 불편 사항으로는 '약 포장 라벨 또는 설명서의 글자/정보 접근성이 낮음'(39.0%)이 가장 높으며, 이어 '대기 순서 또는 호출 상황을 인지하기 어려움'(33.0%), '직원 응대가 불친절하거나 배려가 부족함'(31.0%), '수어, 문자 등 의사소통 지원이 제공되지 않음'(29.0%) 등의 순임

그림32

수납 시 불편 경험 종류



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복 응답]

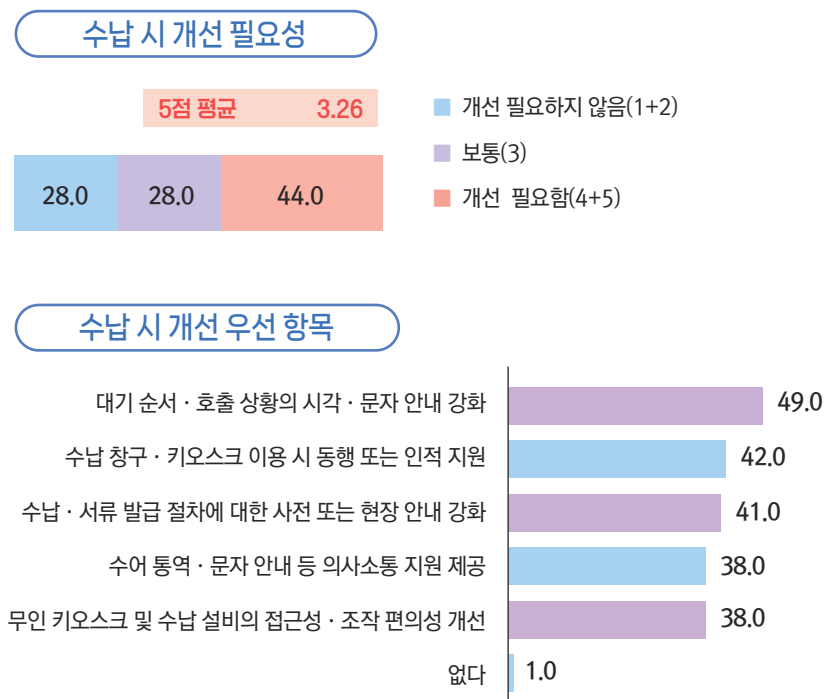




3) 수납 시 개선 필요성 및 개선 우선 항목

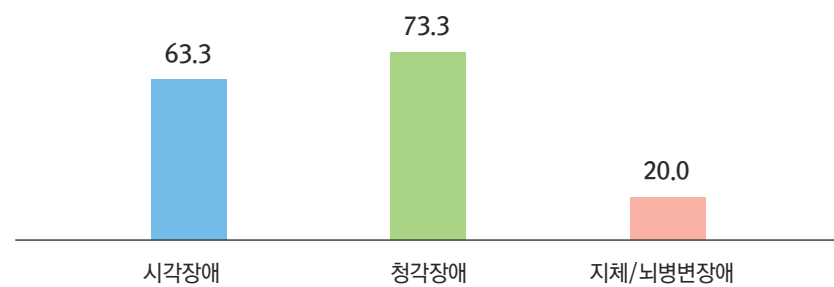
- 수납 단계에서 ‘개선이 필요하다’ (필요하다+매우 필요하다)라고 전체의 44.0%가 인식하며, 특히 시각 장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높게 나타남
- 수납 시 우선 개선 항목은 ‘대기 순서·호출 상황의 시각·문자 안내 강화’ (49.0%), 수납 창구·키오스크 이용 시 동행 또는 인적 지원(42.0%), ‘수납·서류 발급 절차에 대한 사전 또는 현장 안내 강화’ (41.0%) 등의 순임
- ‘대기 순서·호출 상황의 시각·문자 안내 강화’는 시각장애, 청각장애에서 상대적으로 높음

그림33 수납 시 개선 필요성 및 수납 시 개선 우선 항목



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %, 점 / 개선 우선 항목은 중복 응답]

그림34 대기 순서·호출 상황의 시각·문자 안내 강화 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복응답]



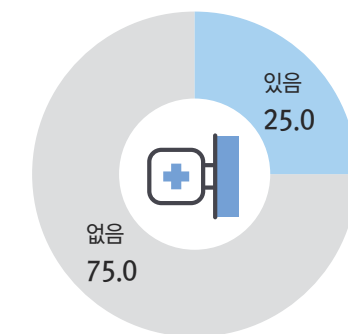
07 병원 시설 전반적 경험

1) 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험 여부 및 발생 단계

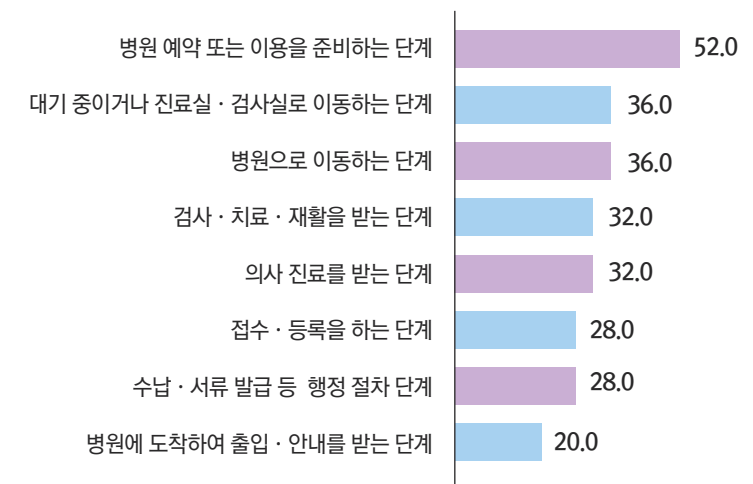
- 전체의 25.0%가 최근 1년 동안 병원 이용 포기 또는 지연을 경험한 것으로 나타나며, 이러한 경험률은 청각 장애인, 심한 장애 정도, 여성, 의원 주 이용자, 연1~3회 병원 방문자, 총복 20년 미만 거주자, 기혼, 부부+자녀 가구, 가구 소득 월 300만원 이상에서 상대적으로 높음
- 병원 이용 포기/지연 발생 단계로는 ‘병원 예약 또는 이용을 준비하는 단계’ (52.0%)가 가장 높게 나타나며, 다음으로 ‘대기 중이거나 진료실·검사실로 이동하는 단계’ (36.0%), ‘병원으로 이동하는 단계’ (36.0%), ‘검사·치료·재활을 받는 단계’ (36.0%) 등의 순임

그림35 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험 여부 및 병원 이용 포기/지연 발생 단계

1년 내 병원 이용 포기/지연 경험 여부



병원 이용 포기/지연 발생 단계



[Base : 전체 응답자(n=100), 최근 1년 병원 이용 포기/지연 경험자(n=25), Unit : %, / 병원 이용 포기/지연 발생 단계는 중복 응답]

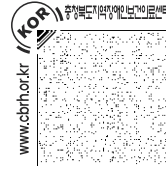
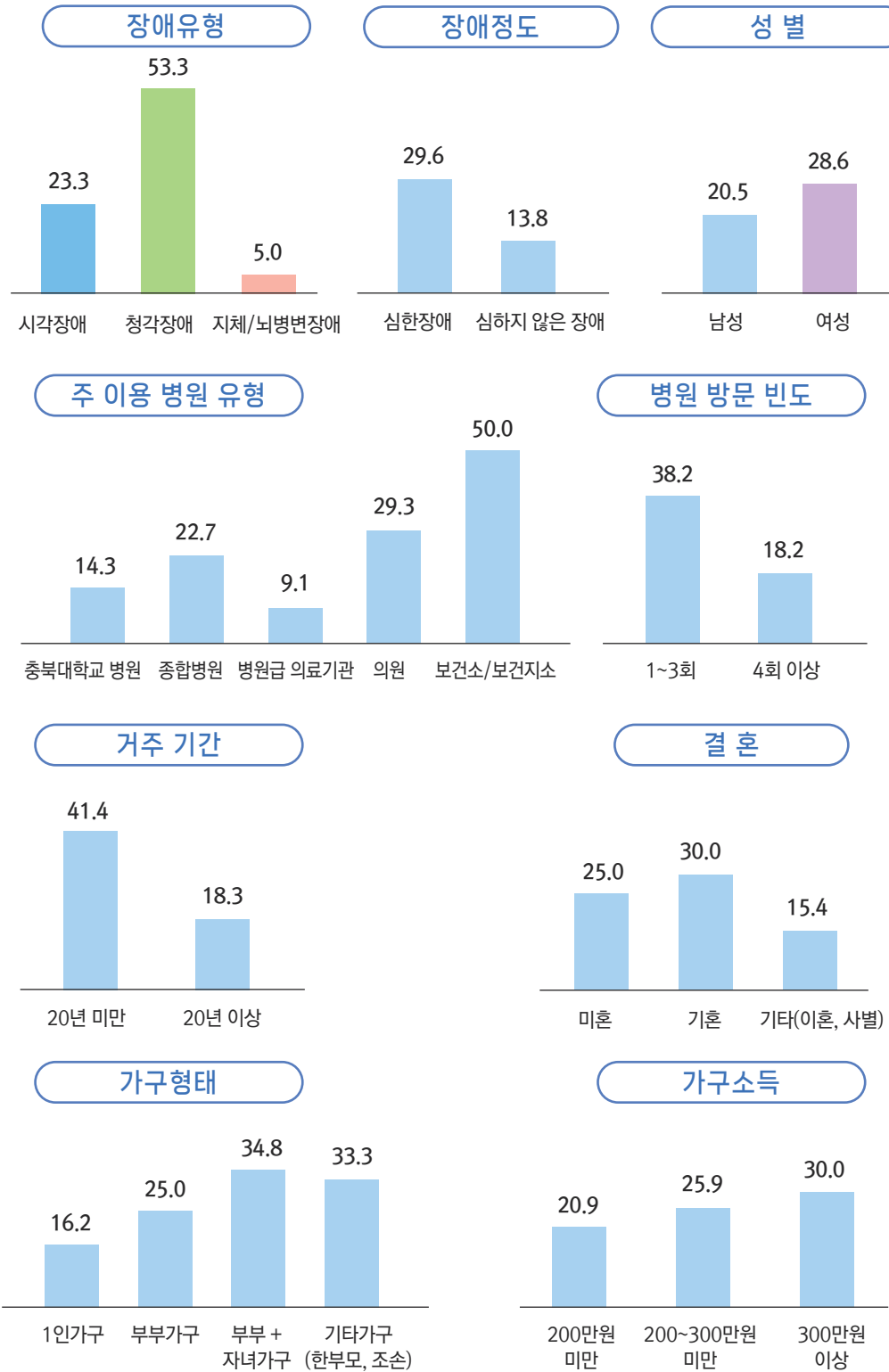


그림36 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험 있음 (세부분석)



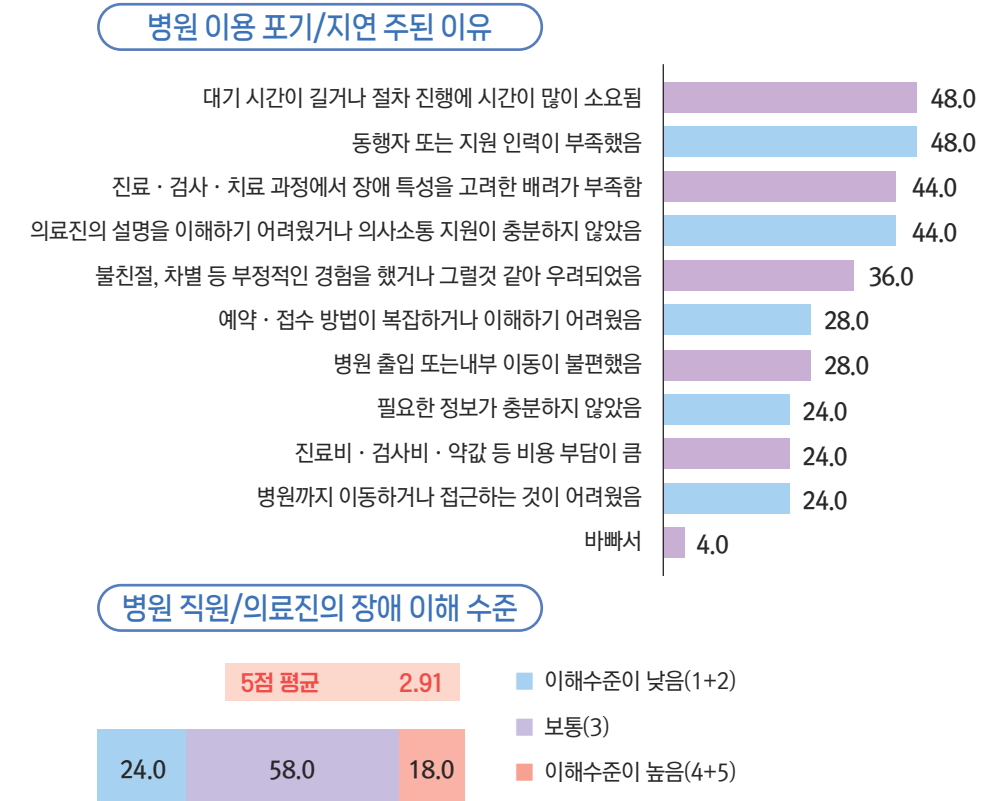
[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]



2) 병원 이용 포기/지연 이유 및 병원 의료진 장애 이해 수준

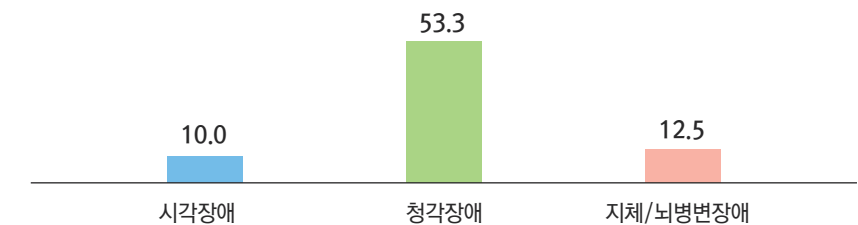
- 병원 이용을 포기하거나 지연을 경험하게 된 주된 이유는 '대기 시간이 길거나 절차 진행에 시간이 많이 소요 되었음' (48.0%), '동행자 또는 지원 인력이 부족했음' (48.0%) 등임
- 이외에도 '진료·검사·치료 과정에서 장애 특성을 고려한 배려가 부족했음' (44.0%), '의료진의 설명을 이해하기 어려웠거나 의사소통 지원이 충분하지 않았음' (44.0%), '불친절, 차별 등 부정적인 경험을 했거나 그럴 것 같아 우려되었음' (36.0%) 등의 순임
- 전체의 18.0% 정도만이 병원 직원/의료진의 장애 이해 수준이 '높다'(높다+매우 높다)고 평가하며, 청각 장애인에서 부정 평가 비율이 상대적으로 높게 나타남

그림37 병원 이용 포기/지연 주된 이유 및 병원 직원/의료진의 장애 이해 수준

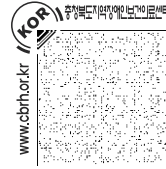


[Base : 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험자(n=25), 전체 응답자(n=100) Unit : %, 점 / 이유는 중복 응답]

그림38 병원 직원/의료진의 장애 이해 수준 낮음 (장애유형별 세부분석)



[Base : 최근 1년 내 병원 이용 포기/지연 경험자(n=25), Unit : %]

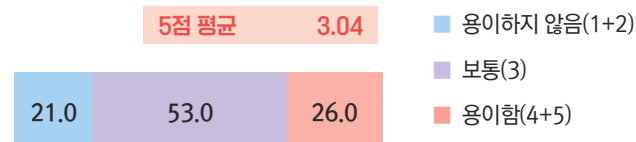


3) 병원 이용 시 도움 요청 용이성 및 불편 사항 제기 경험

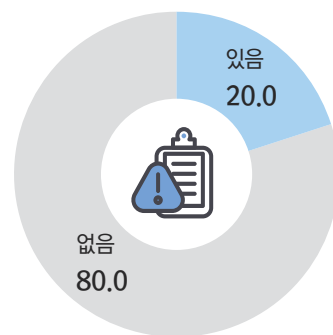
- 병원 이용 중 불편한 상황이 발생했을 때 도움을 요청하기가 '용이하지 않다' (용이하지 않다 + 전혀 용이하지 않다)는 전체의 21.0%로 나타나며, 청각장애인에서 상대적으로 높음
- 방문 병원 이용 중 불편 사항을 제기한 경험은 20.0%임
- 불편 사항을 제기한 경험은 청각장애인, 심한 장애 정도, 연 1~3회 병원 방문자, 총복 20년 미만 거주자, 기혼, 부부 + 자녀 가구, 가구 소득 월 300만원 이상에서 상대적으로 높게 나타남

그림39 병원 이용 시 도움 요청 용이성 및 불편 사항 제기 경험

불편 상황 발생 시 도움 요청 용이성



불편 사항 제기 경험

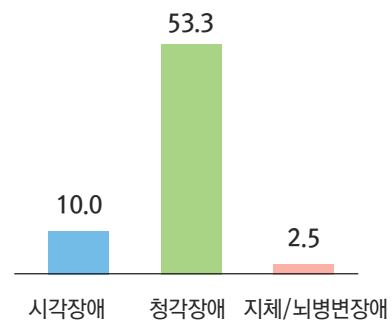


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복응답]

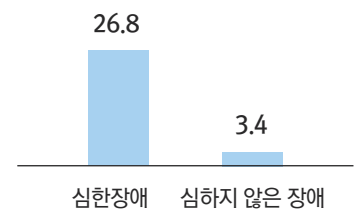


그림40 불편 사항 제기 경험 있음 (세부분석)

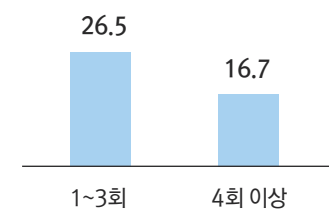
장애유형



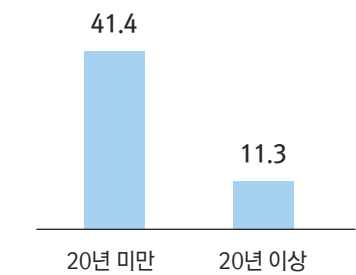
장애정도



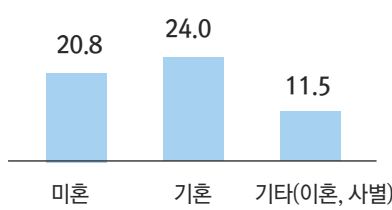
병원 방문 빈도



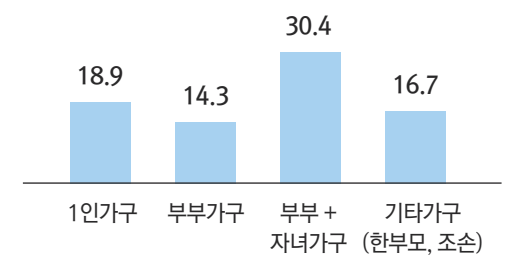
거주 기간



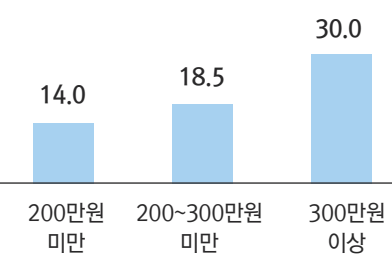
결 혼



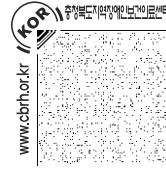
가구형태



가구소득



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]

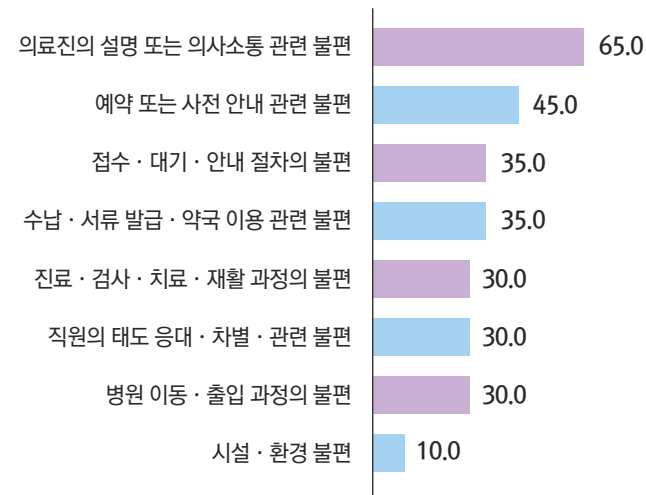


4) 병원 이용 중 제기한 불편 사항 및 조치 여부

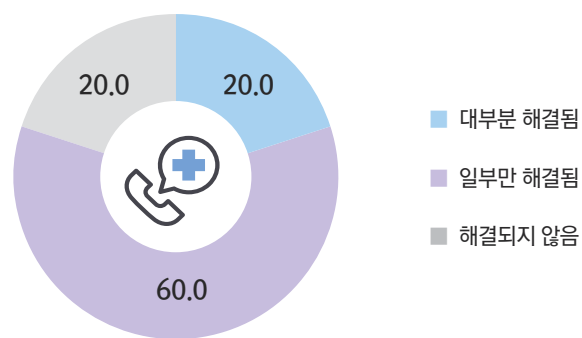
- 병원 이용 중 제기한 불편사항은 ‘의료진의 설명 또는 의사소통 관련 불편’ (65.0%)이 가장 높고, 이어 ‘예약 또는 사전 안내 관련 불편’ (45.0%), ‘접수·대기·안내 절차의 불편’ (35.0%), ‘수납·서류 발급·약국 이용 관련 불편’ (35.0%) 등의 순임
- 불편 사항 제기 후 병원으로부터 해결된 경우는 40.0%이며, 그 중 20.0%는 일부만 해결된 것으로 나타남 (단, 병원 이용 중 불편 사항 제기 경험자는 20명으로 해석 시 유의 필요)

그림41 병원 이용 중 제기한 불편 사항 및 병원 불편 사항 제기 후 병원 조치 여부

병원 이용 중 제기한 불편 사항



병원 불편 사항 제기 후 병원 조치 여부



[Base : 병원 이용 중 불편사항 제기 경험자(n=20), Unit : % / 불편사항은 중복 응답]

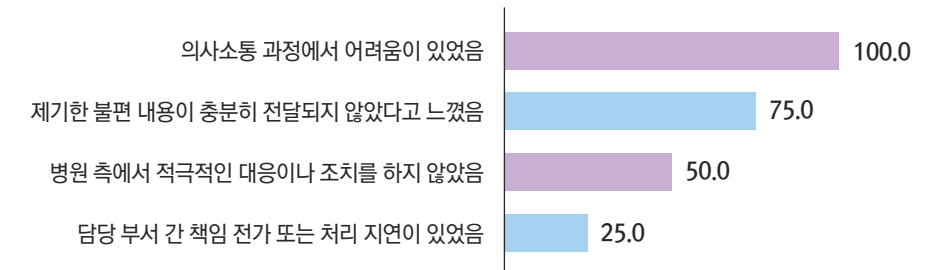


5) 병원 불편 사항 제기 후 미해결 이유 및 미제기 이유

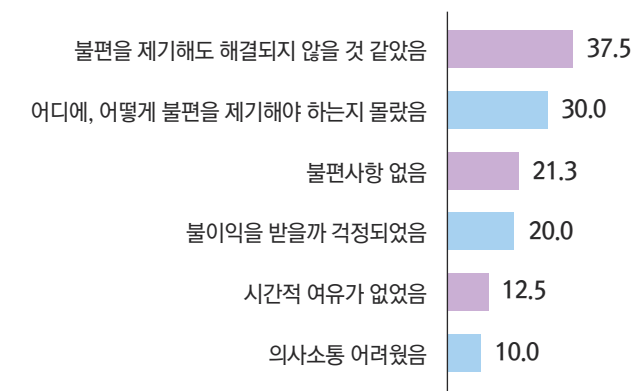
- 불편 사항 제기 후 미해결 이유는 ‘의사소통 과정에서 어려움이 있었음’이 가장 높고, 이어 ‘제기한 불편 내용이 충분히 전달되지 않았다고 느꼈음’, ‘병원 측에서 적극적인 대응이나 조치를 하지 않았음’, ‘담당 부서 간 책임 전가 또는 처리 지연이 있었음’ 순임 (단, 병원 이용 중 불편사항 미해결자는 4명만으로 해석 시 유의 필요함)
- 병원에 불편 사항을 제기하지 않은 이유는 ‘불편을 제기해도 해결되지 않을 것 같았음’ (37.5%)이 가장 높으며, 다음으로 ‘어디에, 어떻게 불편을 제기해야 하는지 몰랐음’ (30.0%), ‘불편사항 없음’ (21.3%), ‘불이익을 받을까 걱정되었음’ (20.0%) 등의 순으로 나타남

그림42 병원 불편사항 제기 후 미해결 이유 및 병원 불편 사항 미제기 이유

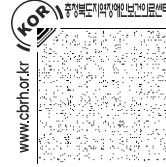
병원 불편사항 제기 후 미해결 이유



병원 불편 사항 미제기 이유



[Base : 병원 이용 중 불편사항 제기 후 미해결자(n=4), 병원 이용 중 불편사항 미제기자(n=80), Unit : % / 중복 응답]

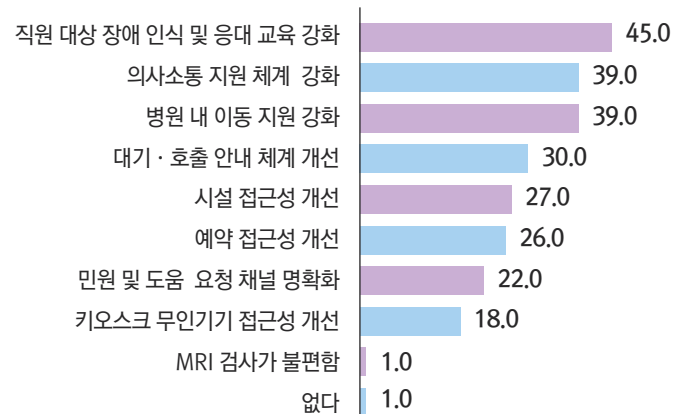


6) 개선 우선 과제 및 병원/의료체계 전반에 대해 바라는 점

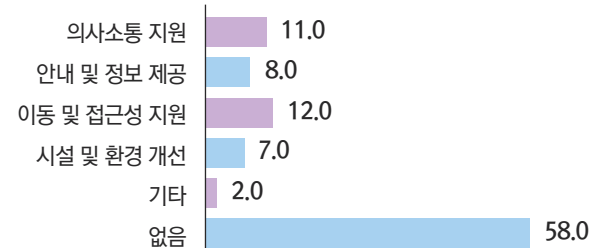
- 병원 이용 개선을 위해 우선적으로 추진되어야 할 과제로는 ‘직원 대상 장애 인식 및 응대 교육 강화’(45.0%), ‘의사소통 지원 체계 강화’(39.0%), ‘병원 내 이동 지원 강화’(39.0%) 등의 순임
- 특히, ‘직원 대상 장애 인식 및 응대 교육 강화’는 시각장애인과 청각장애인에서 상대적으로 높음
- 병원 또는 의료체계 전반에 대해 바라는 점은 ‘없음’(58.0%) 가장 높으나 주요 의견으로 ‘이동 및 접근성 지원’(12.0%), ‘의사소통 지원’(11.0%), ‘안내 및 정보 제공’(8.0%), ‘시설 및 환경 개선’(7.0%) 등을 바라는 것으로 나타남

그림43 병원 이용 개선 우선 과제_1+2+3순위 기준 및 병원/의료체계 전반에 대해 바라는 점

병원 이용 개선 우선 과제_1+2+3순위

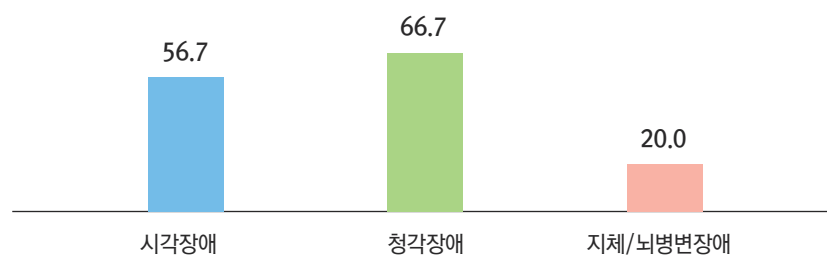


병원/의료체계 전반에 대해 바라는 점

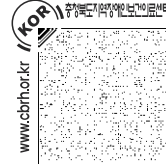


[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : % / 중복 응답]

그림44 직원 대상 장애 인식 및 응대 교육 강화 (장애유형별 세부분석)



[Base : 전체 응답자(n=100), Unit : %]



08 종합 결론

충북지역 장애인의 병원 이용 과정에서 나타나는 어려움은 단순한 물리적 접근성의 문제를 넘어 장애 특성에 대한 이해 부족과 의사소통 지원 미흡 등 의료서비스 제공 과정 전반과 밀접하게 연관되어 있는 것으로 나타남

예약, 이동, 접수, 진료, 수납 등 병원 이용 전 과정에서 장애 친화적 안내와 지원에 대한 요구가 공통적으로 확인되었고, 특히 시각·청각장애인을 중심으로 정보 접근성과 의사소통 지원 필요성이 높은 것으로 나타남, 이러한 불편은 실제 병원 이용 포기 및 지연으로 이어져 의료 접근성을 저해하는 요인으로 작용하고 있음

1) 의료서비스 이용은 활발하나 독립적 이용에는 여전히 제약 존재

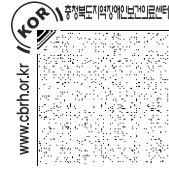
- 충북지역 장애인은 병원을 지속적으로 이용하고 있으며, 전체의 66.0%가 최근 1년 동안 4회 이상 병원을 방문한 것으로 나타남
- 주 이용 의료기관은 의원급 의료기관이 가장 많으며, 병원 방문 목적은 외래진료와 처방·약 수령이 중심을 이루고 있는 가운데 전체의 68.0%가 가족 또는 활동지원사 등 동행인의 도움을 받아 병원을 이용하고 있어 장애인의 의료서비스 이용 과정에서 타인의 지원 의존도가 높은 것으로 나타남, 시각장애인과 뇌병변장애인의 경우 동행 필요성이 상대적으로 높게 나타나 독립적인 의료 이용 환경 조성의 필요성이 확인됨

2) 병원 이용 전 과정에서 지속적인 불편 경험 발생

- 예약·사전 준비 단계(44.0%), 이동 단계(55.0%), 접수·등록 단계(59.0%), 진료·검사·치료 단계(64.0%), 수납·원무·약국 이용 단계(63.0%)의 의료서비스 이용 전 과정에서 상당수의 장애인이 불편을 경험하였으며, 특히 진료 단계와 수납 단계의 불편 경험률이 가장 높아 실제 의료서비스를 제공받는 과정에서 체감하는 어려움이 상대적으로 큰 것으로 나타남

3) 주요 불편 요인은 물리적 접근성보다 의사소통 및 정보 접근성 문제

- 예약 과정에서는 맞춤형 안내 부족과 예약 절차의 어려움, 이동 과정에서는 동행 지원 부족과 시설 접근의 어려움, 접수 과정에서는 직원의 장애 이해 부족과 복잡한 행정 절차, 진료 과정에서는 장애 특성을 고려한 배려 부족과 설명 이해의 어려움, 수납 및 약국 이용 과정에서는 정보 접근성과 호출 안내의 한계가 주요 문제로 나타남
- 특히, 시각장애인과 청각장애인은 대부분의 단계에서 상대적으로 높은 불편 경험과 개선 요구를 보이며, 수어·문자 안내, 쉬운 설명, 접근 가능한 정보 제공 등 장애 유형별 의사소통 지원에 대한 요구가 공통적으로 확인되어 장애인의 병원 이용 불편이 단순한 시설 문제보다 의료서비스 과정에서의 소통과 정보 제공 체계와 밀접한 관련이 있음이 확인됨



4) 의료 이용 과정의 불편은 실제 의료 접근성 저하로 연결

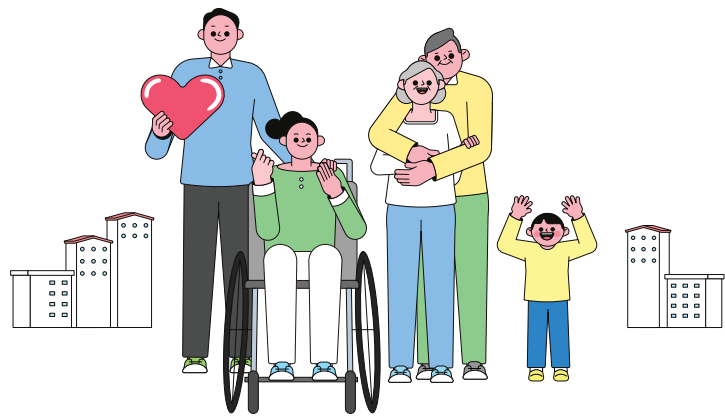
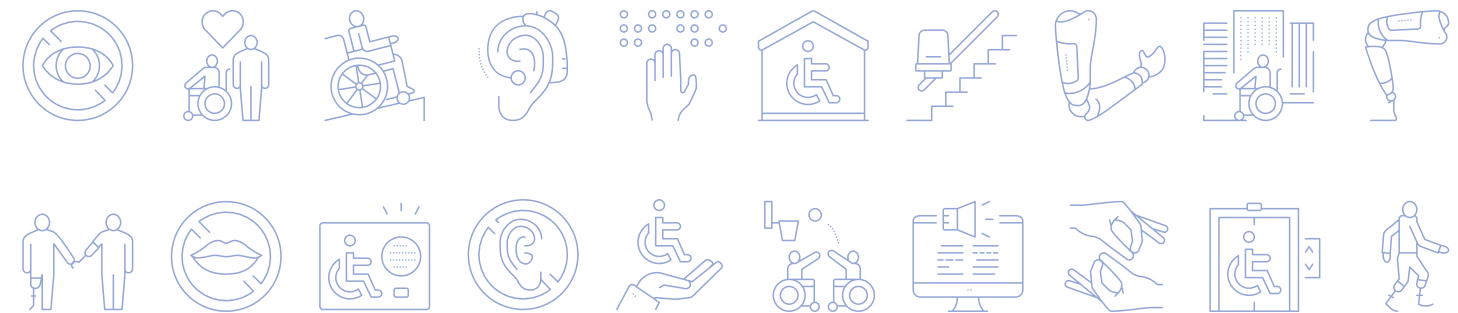
- 전체의 25.0%는 최근 1년 내 병원 이용을 포기하거나 지연한 경험이 있으며, 주로 예약 및 사전 준비 단계에서 발생하였고, 긴 대기시간, 동행인 부족, 장애 특성을 고려하지 않은 서비스 제공, 의사소통의 어려움 등이 주요 원인으로 나타남
- 이는 의료 이용 과정에서 발생하는 불편이 단순한 만족도 저하를 넘어 필요한 시기에 적절한 의료서비스를 이용하지 못하게 하는 의료 접근성 문제로 이어질 수 있음을 보여줌

5) 장애인의 의견 수렴 및 문제 해결 체계 강화 필요

- 병원 이용 중 불편사항을 경험한 경우에도 실제로 이를 병원에 제기한 경험은 20.0% 수준에 그쳤으며, 불편사항을 제기하지 않은 이유로는 '제기해도 해결되지 않을 것 같아서' 라는 응답이 가장 높게 나타났고, 불편사항을 제기한 경우에도 일부만 해결되거나 충분한 조치를 받지 못한 사례가 확인됨
- 이는 장애인이 겪는 문제를 수렴하고 해결하는 과정에 대한 신뢰가 충분하지 않음을 의미하며, 의료기관 차원의 적극적인 소통 및 고충 처리 체계 마련이 필요함

6) 장애 친화적 의료환경 구축을 위한 체계적 개선 필요

- 장애인의 병원 이용 불편은 특정 단계나 시설에 국한된 문제가 아니라 예약, 이동, 접수, 진료, 수납에 이르는 전 과정에서 발생하고 있으며, 특히 장애 특성에 대한 이해 부족과 의사소통 지원 미흡이 반복적으로 나타난 만큼 향후 의료기관은 물리적 접근성 개선뿐 아니라 장애 친화적 서비스 체계를 구축하는데 보다 중점을 둘 필요가 있음
- 이를 위해 의료기관 종사자를 대상으로 한 장애 인식 및 응대 교육을 강화하고, 수어·문자·쉬운 설명 등 장애 유형별 의사소통 지원 서비스를 확대할 필요가 있으며, 또한 예약·접수·수납 절차의 접근성을 높이고 병원 내 이동 및 안내 지원 체계를 강화함으로써 장애인의 독립적인 의료 이용을 지원할 필요가 있음
- 아울러 장애인의 의견과 불편사항이 실제 개선으로 연결될 수 있는 참여 및 소통 체계를 마련함으로써 보다 포용적이고 장애 친화적인 의료환경 조성을 위한 지속적인 노력이 필요함





2025 충청북도 장애인의 병원 시설 이용 현황 조사 보고서

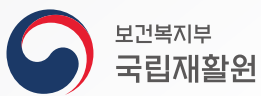
발 행 일 | 2026년 8월
발행기관 | 충청북도지역장애인보건의료센터
조사기관 | (주)마크로밀엠브레인



주 소 | 충청북도 청주시 서원구 1순환로 776
충북대학교병원 본관 지하 1층
홈페이지 | www.cbrh.or.kr
문 의 | 043-269-2700



장애인의 건강한 삶과 행복 실현
충청북도 지역장애인보건의료센터가
함께 하겠습니다



보건복지부
국립재활원



충청북도

충북대학교병원



충청북도
지역장애인보건의료센터