

# 외국인 환자의 국내 병원 서비스 이용 만족도

## Satisfaction of Foreign Patients on Hospital Use

이황\*, 이원재\*\*, 최광일\*\*\*

우리들병원 국제환자센터\*, 가천대학교 헬스케어경영학과\*\*, 동원대학교 보건행정과\*\*\*

Hwang Lee(foilee@wooridul.co.kr)\*, WonJae Lee(health21@gachon.ac.kr)\*\*,  
Kwang-il Choi(jei44@naver.com)\*\*\*

### 요약

외국인 환자 유치 활동을 통해 내원한 외국인 환자들의 데이터를 바탕으로 그들의 특성을 조사, 분석하여 차후 국가별 마케팅 전략 수립 시 필요한 근거자료로 사용하기 위하여 최근 3년 동안 W척추전문병원에 내원한 외국인 환자의 만족도를 연구하였다. 2010년부터 2011년 사이에 91명의 입원환자를 대상으로 조사를 실시하였다. 환자들은 국적에 따라 방문동기, 의료 및 의료외 서비스에 대한 이용 양태와 만족도에 차이가 있었다.

이 연구는 사회인구학적 특성, 방문목적, 한국 체류일, 총 한국 방문횟수, 동반자, 치료 계획 여부, W병원 선택이유, 의료비용, 총 한국 체류비용 등을 분석하였다. 분석결과, 한국을 더 많이 방문한 환자들, 한국 방문 이전에 치료계획을 세운 방문자들, 진료비가 적정했다고 생각하는 환자들의 만족도가 높았다.

외국인 환자를 더 많이 유치하기 위해서는 의료캠퍼스<sup>1</sup>, 진료비의 투명화, 의료서비스 수준의 향상과 더불어 척추전문병원의 육성이 필요한 것으로 분석되었다.

■ 중심어 : | 국제진료 | 의료관광 | 외국인 환자 | 전문병원 |

### Abstract

This study aimed at analyzing and understanding medical tourism patients' pattern of different countries. For this purpose it followed up the international patients who visited W hospitals for spine treatment for last 3 years. In addition, it proposed key marketing strategies for attraction of more patients in the future. Satisfaction survey for 91 foreigner hospitalized patients were conducted from year 2010 to 2011. Each country of the patients showed slightly different motivations of visiting, consumer pattern and satisfaction of medical and non medical services.

The current study analyzed factors, socio-demographic characteristics, purposes of visit, duration of stay in Korea, total number of visits to Korea, companions, plan of care, reasons for choice of W Hospital, expenses for medical care, total cost of staying in Korea. The results of this study showed that patients visited Korea more frequently were more satisfied with the medical care. Patients who planned to use medical care prior to visit Korea were more satisfied. Patients who thought he/she paid reasonable medical cost were more satisfied.

Invitation to familiarization tour, clarification of medical cost, and provision of high quality medical care were recommended for the higher satisfaction of foreign patients. Fostering of specialized hospitals were recommended.

■ keyword : | Global Healthcare | Medical Tourism | Foreigner Patients | Specialized Hospital |

## I. 서론

헬스케어 산업<sup>2</sup>은 세계적으로 고부가가치 산업으로 평가되어 각국이 전략적으로 육성하기 시작하였다. 그 중에서도 특히 의료관광 시장의 규모는 2005년 US\$ 400억 수준에서 2007년에는 US\$ 600억으로 3년 동안 연평균 15.5%씩 빠르게 성장하였고, 2012년에는 약 US\$1,000억으로 증가한 것으로 추정되었다. 관광객 수는 2005년에 1,900만 명에서 2007년에는 2,580만 명으로 이 기간 동안 연평균 16.5%씩 증가하였다<sup>[1]</sup>. 특히 우리나라와 인접한 태국, 싱가포르, 인도, 말레이시아, 필리핀을 방문한 의료관광객은 2007년에 290만 여명에 이르렀고, 2012년까지는 약 610만 명으로 증가한 것으로 추정되었다<sup>[2]</sup>.

이러한 환경 하에서 우리나라도 새로운 경제성장 비전으로 신성장동력(New Growth Engine) 비전과 발전 전략으로 3대 분야 17대 신성장동력 분야를 선정하였다. 특히 글로벌헬스케어 사업(해외환자유치사업 및 병원수출사업)을 지정하여 적극적인 지원에 나서기 시작하였다. 2009년 5월부터 '의료법' 제27조 3항<sup>3</sup>을 일부 수정하여 외국인 환자에 대한 유치, 알선 수수료 지급을 허용하면서 의료관광사업이 활기를 띠게 되었다<sup>[3]</sup>. 그 결과 2009년에는 60,201명, 2010년에는 총 81,789명을 유치하였다. 해외환자 진료수입은 2009년에 547억원, 2010년에 1,032억원이었다. 2011년에는 당초 목표인 11만 명을 초과하여 12만 명 이상의 해외환자를 유치하였다.

이렇게 급성장하고 있는 우리나라의 의료관광산업이 지속적으로 성장하게 하려면 국내의료서비스를 이용하는 외국인 이용자들이 만족함으로써 우리나라 의료기관을 재방문하거나 다른 사람들에게 우리나라의 의료서비스 이용을 추천하도록 하여야 할 것이다. 한국의 의료서비스를 이용한 다수의 해외 환자들은 의료서비

스에 대해서는 높은 평가를 하지만 문화적 환경, 식사 등의 의료의 서비스에 대해서는 불만족스러워한다는 것이 해외환자를 담당하는 코디네이터들의 공통된 지적이다. 이 연구에서는 해외환자를 활발히 진료하고 있는 한 병원을 이용한 외국인들을 대상으로 한국의 의료 및 관련 서비스에 대해 얼마나 만족하고 있는지를 분석함으로써 의료관광산업의 지속적 성장과 활성화 방안 모색을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 고찰

의료관광의 역사는 기원전 3세기 경 좋은 기후와 의료시설을 갖춘 로마의 Cyprus와 Alexandria를 방문하여 치료와 요양을 한 것에서 유래를 찾을 수 있다. 이후 19세기 영국 남부 켈트족들이 독일의 스파리조트 여행을 한 것으로 알려지고 있다. 1850년대에 Florence Nightingale은 영국군 부상병을 치료비가 저렴한 국가로 이송하여 치료할 것을 건의하였다. 국내에서는 조선시대 태조, 세조, 영조, 정조 등이 온양온천에서 치료와 휴식을 했다는 기록이 있다. 1940년대에 브라질은 성형수술로 유명하였고, 1960년대에 스위스인들은 치과 치료를 위해 헝가리로 여행한 것으로 알려지고 있다. 1970년대에는 미국인들이 치과 치료와 성형수술을 위해 멕시코 의료기관을 이용하였으며, 1990년대에 태국은 외환위기를 극복하기 위한 방안의 하나로 범용랏 병원을 중심으로 해외환자 유치를 추진하였다.

이처럼 의료관광은 사실상 매우 오래 전부터 실행되어 왔지만 본격적인 산업으로서의 의료관광의 개념은 비교적 최근에 형성되었다. 의료관광에 대한 정의는 다양하게 내려지고 있다. Goodrich,와 Goodrich는 '건강과 관련된 서비스나 시설을 의도적으로 홍보함으로써 관광객을 끌어들이는 관광시설이나 목적지를 방문하는 것'이라고 정의하였다<sup>[4]</sup>. Hall은 특별한 흥미가 있는 관광 중 하나로서 주요 동기가 건강과 관련있는 관광 '으로 정의하였다<sup>[5]</sup>. Connell은 의료관광과 건강관광을 구분하여 좁은 의미로서 의료관광을 이식, 미용수술, 치과 치료 등의 수술적 시술이 포함되는 의료적 처치

1 의료렐투어: Familiarization tour로 여행할 곳을 다른 사람보다 먼저 사전답사하는 여행

2 헬스케어 산업은 의약품, 의료기기, 의료관광, IT와 의료의 융합 등 다양한 산업임

3 '외국인환자 유치를 위하여 보건복지부령으로 정하는 사항'을 규정하여 외국인환자를 유치하기 위한 기관은 보건복지부장관에게 등록하도록 하였음.

(medical intervention)를 이용하는 것으로 정의하였다 [6]. Biesdhk, Zacharia는 의료서비스를 해외에서 이용하는 의료관광의 기능적 측면을 강조하여 ‘의료서비스의 아웃소싱’이라고 정의하였다[7]. Deloitte에서는 의료관광을 질환 치료와 검진 등 의료서비스 이용을 위해 여행하게 되는 것으로 의료서비스가 중심이 되는 Medical travel과 관광상품에 건강검진이나 피부미용 등 의료서비스를 부가한 형태인 Medical tourism으로 구분하고 있다[8]. 한국보건산업진흥원에서는 보건관광(health tourism)을 ‘보건분야에서 관광자원으로 활용할 수 있는 가능한 부문을 발굴, 개발하고 관광을 상품화하여 서비스 또는 제품을 제공하는 우수한 보건서비스와 관광이 결합된 보건관광프로그램(상품)을 개발하여 외국인(재외한국인 포함)에게 제공함으로써 관련 산업분야의 발전을 꾀하고 아울러 해외환자 유치를 통한 외화획득 등 국가경제에 이바지하는 사업’으로 정의하고 있다. 의료관광의 정의를 종합하면 질병치료에서부터 건강과 휴양 프로그램을 포함하여 치료와 건강을 위해 다른 장소를 방문하고 여행하는 활동을 포함하는 넓은 의미의 정의를 보편적으로 사용한다.

의료관광은 내국인이 의료서비스 이용을 위해 외국으로 출국하는 경우와 의료기관을 해외에 설립하거나 운영하는 경우를 국외(Outbound), 외국에서 국내 의료서비스를 이용하기 위하여 국내로 입국하는 경우를 국내(Inbound), 내국인이 의료서비스를 이용하기 위하여 자국 내의 타 지역으로 여행하는 경우를 타지역(Intrabound)이라 하여 구분한다.

Table 1. Classification of medical tourism

국외 (Outbound)	-Traveling abroad for the use of medical care -Establishing or managing health care facilities abroad
국내 (Inbound)	-Incoming of foreign patients to a country for the use of medical care
타지역 (Intrabound)	-Traveling other region in the same country for the use of medical care

Source: Deloitte, 2008

의료관광이 발생하는 원인은 유출요인(Push factors)과 유입요인(Pull factors)으로 구분할 수 있다. 유출요

인은 의료비용이 비싼 국가의 거주자들이 의료비용이 저렴한 타국의 의료서비스를 이용하는 경우(비용추구), 자국에서는 의료보험이 적용되지 않거나 의료보험의 보장률이 낮아서 타국의 의료를 이용하는 경우(보험), 줄기세포 복제 등 특정 의료기술이 자국에서 법적으로 허용되지 않거나 불가능한 경우에 타국의 의료서비스를 이용하는 경우(타의), 비밀보호가 필요할 경우 타국에서 성형 등의 진료를 받는 경우(사생활 보호), 의료서비스를 이용하면서 휴가도 겸하는 경우(레저·휴가) 등이 있다[9]. 유입요인은 저렴한 비용, 첨단 의료장비 보유, 의료기관 국제인증, 선진국 병원과 네트워크 형성, 가격대비 고품질 서비스의 제공, 해외 마케팅, 해외의 매력적인 관광상품이 해외의 환자를 유인하는 경우 등이다[9][10].

해외에서 의료서비스를 이용하는 주요한 이유들은 비용 절약, 대기 시간 단축, 우수한 의료의 질, 세계적 수준의 시설, 최신 기술, 외과의사의 전문성, 개인화된 서비스, 더 긴 입원기간, 높은 편의성, 여행 기회 등이다 [11].

의료관광이 활발해지고 의료서비스 시장도 공급자 중심에서 소비자 중심으로 전환됨에 따라 이용 만족도가 중요해지고 있다[12].

환자의 만족도는 의료의 질을 구성하는 중요한 요인으로 인식되고 있으며 따라서 치료의 평가에도 중요한 구성요소로 인식되고 있다. 의료기관 재이용을 통한 경영 활성화를 위해서도 한 번 이용한 환자들의 재이용률이 높아지고, 이용한 경험이 있는 환자들이 가까운 친척이나 지인들에게 이용을 권유해야 의료기관의 이용이 활발해질 것이다.

의료서비스 이용 만족도란 의료서비스를 포함하여 의료기관이 제공하는 제반 상품 및 서비스에 대한 환자의 이용전 기대에 비해 이용한 이후의 실망감이나 만족감을 가리킨다. 의료서비스의 이용 만족에 영향을 미치는 요소들은 의료행위, 의료 외적 서비스, 의료기관의 이미지이다[12].

Linder-Peltz는 의료서비스 이용 만족도를 설명하기 위해 사회심리학적 요인들을 중심으로 설명하는 기대-가치이론(expectancy-value theory)을 제시하였다[13].

그는 의료서비스 이용 만족도란 의료서비스의 개별 차원들에 대한 이용자의 긍정 또는 부정적인 평가로서, 접근성·편리성, 자원의 활용가능성, 진료의 지속성, 의료의 효과 또는 결과, 재정, 인간적인 태도, 정보 수집, 정보 제공, 주변 환경의 쾌적성, 의료의 질 또는 능력 등 10가지를 얼마나 충족시켰는지의 정도라고 제안하였다. Pascoe는 불일치이론(discrepancy theory)을 이용하여 의료서비스 이용 만족도를 정의하였다[14]. 이 이론에 의하면 환자들은 자신이 경험한 결과를 바탕으로 서비스에 대한 기대 수준을 갖게 되고 서비스를 이용한 후 결과와 기대 수준을 비교하여 기대한 수준에 비해 경험한 서비스 수준이 높을 경우 환자는 만족하게 되지만 반대의 경우에는 불만족하게 된다고 설명한다. 이러한 정의는 많은 연구자들이 채택하고 있는 고객만족의 정의와 일치한다. 박창식은 고객만족을 고객이 제품 또는 서비스를 이용하기 전이나 이용하는 동안 또는 이용 후 서비스에 대해 비교, 선택하는 과정에서 얼마나 호의적이거나 비호의적인 감정을 경험하느냐 하는 것으로 서비스 사용 전에 가지는 기대와 사용 후에 느끼는 결과 간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가 과정이라고 정의하였다[15]. 유희화와 백수경은 고객만족은 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나 이용하는 동안, 그리고 이용한 후에 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치판단이며 지속되는 반응이라고 정의하였다[16]. 이경아는 고객만족을 공급자에 대한 고객의 기대수준이 충족되거나 기대수준을 초월하는 경우에 느끼는 호의적인 태도를 의미하는 것이며, 자신이 기대한 정도와 비교하여 더 낮다고 인식하는 정도라고 정의하였다[17].

의료서비스 이용 만족도는 동일 의료기관에 대한 재방문 의사, 타인에게 추천할 의사 등으로 간접적으로 측정하거나, 의료서비스 항목별 또는 전반적인 의료서비스에 대한 만족도를 질문하여 측정하는 방법이 있다.

내국인의 의료이용 만족도에 대한 연구는 많이 수행되었지만 외국인 환자의 의료이용 만족도에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다[9]. 의료이용 만족에 관한 내국인의 만족도에 관한 이론을 적용하는 것이 타당한지에 대한 평가도구가 개발되지 않았다. 그러나, 아직

많은 연구가 이루어지지 않은 상황에서 내국인의 만족도에 관한 평가도구를 사용하여 외국인 환자의 만족도를 평가하고 평가 결과를 바탕으로 만족도의 향상 방안을 연구할 필요가 있다.

이 연구에서는 W병원을 이용한 외국인 환자들의 사회인구학적 특성, 의료이용 동기, 한국 체류기간 및 방문횟수, 의료이용 계획 시기, W병원 선택 이유, 지출 의료비 및 총 여행경비 등의 요인을 중심으로 의료서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구설계

W병원을 방문하여 진료를 받은 외국인 환자를 대상으로 자료를 수집하여 외국인 환자들의 의료서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위하여 연구를 수행하였다. W척추전문병원을 이용한 환자들에게 의료서비스 이용 후에 조사를 실시하여 만족도를 평가하는 횡단면 분석을 설계하였다.

#### 2. 연구 대상

W척추전문병원을 이용한 외국인 초진 환자를 대상으로 하였다. 외국인 초진 환자들은 미국, 중국, 일본, 러시아, 캐나다, 프랑스, 호주, 뉴질랜드, 몽골, 베트남, 대만 등의 국가 출신들이었다. 재진환자들은 초진환자들과 의료 이용 만족도에 영향을 미치는 요인들에 차이가 있을 것이므로 통제를 위하여 조사대상에서 제외하였다. 여기서 외국인 환자란 대한민국 이외의 국적을 소지한 자들이다. 총 6개의 W병원을 이용한 전체 외국인 환자 규모는 2009년에는 63개국 1,149명, 2010년에는 56개국 1,261명, 2011년 10월까지 58개국 1,016명(실인원 기준)이었다. 이들 중 91명의 입원환자를 대상으로 2010년부터 2011년 사이에 의료서비스 이용 만족도 조사를 실시하였다.

#### 3. 조사 기간

2009년 1월 초부터 2011년 10월 말까지 서울과 김포

에 소재한 W병원을 이용한 외국인 환자들을 대상으로 자료를 수집하였다.

#### 4. 도구

외국인 환자의 진료기록을 바탕으로 변수를 추출하였으며, 외국인 환자들에게 의료서비스 이용 만족에 관련된 자료를 수집하기 위하여 구조화된 영문 설문지를 개발하였다.

#### 5. 자료

2개의 W병원에 내원하여 입원 진료를 받고 만족도 문항까지 응답한 91명에 대해서 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

#### 6. 조사방법

만족도 조사를 위해 구조화된 설문지를 개발하여 코

디네이터가 조사 내용을 설명하면서 조사표에 응답을 기록하는 방법으로 조사를 실시하였다.

#### 7. 변수 및 측정

이 연구에서는 만족도 연구에 관한 요인들 중에서 외국인 환자의 진료기록과 설문을 바탕으로 추출할 수 있는 변수들을 선정하였다. 각 변수들에 대한 측정방법은 [Table 2]와 같다.

#### 8. 분석 방법

입원환자들을 대상으로 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였고, 회귀분석을 실시하여 종속변수와 독립변수들의 다중공선성을 파악하기 위하여 상관관계 분석과 VIP를 분석하였다. 의료서비스 이용 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

Table 2. Variables of Foreign Patient

Variables		Measurement				
Satisfaction on medical care	Reliability of the information on medical service	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Accessibility to hospitals	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Convenience to receive medical care	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Communication and language problems	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Quality of medical care	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Reliability of your doctors	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Medical facilities	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Kindness of the staff	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Cultural differences in the medical system	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Treatment with local patients in the same place	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Timely treatment	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Proper costs	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	The level of service with coordinator	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	The level of satisfaction with medical service	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	Service quality of tour guides and agencies	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent
	The level of satisfaction with tourism service	Failing	2. Poor	3. Acceptable	4. Very good	5. Excellent

General Characteristics	Nationality	1. Japan, 2. Russia, 3. Others
	Sex	0. Male, 1. Female
	Age	1. <40, 2. 40~49, 3. 50~59, 4. ≥60
	Education level	1. ≤High School, 2. Graduated College, 3. ≥Graduate School
Factors of Visit	Purpose of visit	0. Medical Care, 1. Medical Care+Tour
	Duration of stay in Korea	1. 1~3days, 2. 4~6days, 3. 7~9days, 4. ≥10days
	Number of visits to Korea	1. 0 times, 2. Once, 3. ≥Twice
	Had companions	0. Alone, 1. Family or friend
	Tour of companion	1. Long term care or leave, 2. Visit friend or friend, 3. Shopping, 4. Tour cultural properties, 5. Other tour
	Plan of medical care use before tour	0. Planned before tour, 1. Use during tour
	Reason chosen W Hospital	1. Adequate medical expense, 2. High medical technology, 3. High awareness of specialty, 4. Strong recommendation from acquaintance, 5. High service quality, 6. Accessibility, 7. Objective data, 8. Other
	Characteristics of patient	Medical insurance
	Cost of medical care	1. <US\$ 10,000 2. US\$ 10,000 ≤ ≤15,000 3. US\$ 15,000 ≤ ≤20,000 4. >US\$ 20,000
	Total cost in Korea	1. <US\$ 10,000 2. US\$ 10,000 ≤ ≤5,000 3 >US\$ 5,000

## IV. 분석결과

### 1. 일반적 특성

외국인 입원 환자의 국적 분포는 일본이 48.4%, 러시아가 30.8%, 기타 국가가 20.9% 등이었다. 성별 분포는 남성이 72.2%, 여성이 27.8%이었다. 연령별 분포는 40세 미만이 30.8%, 40~49세가 24.2%, 50~59세가 23.1%, 60세 이상이 22.0%이었다. 교육수준별 분포는 고등학교 졸업 이하가 13.1%, 대학졸업이 70.2%, 대학원 이상이 16.7%이었다. 연평균 소득은 US\$10,000 미만이 19.7%, US\$10,000 이상~US\$30,000 미만이 14.5%, US\$30,000 이상~US\$50,000 미만이 14.5%, US\$50,000 이상~US\$70,000 미만이 15.8%, US\$70,000 이상 ~ US\$90,000 미만이 7.9%, US\$90,000 이상이 27.6%의 분포이었다.

한국 방문의 주 목적이 의료서비스 이용인 경우가

82.6%, 의료서비스 이용과 여행인 경우가 17.4%씩 있었다. 한국에 체류한 기간별 분포는 1~3일이 13.2%, 4~6일이 39.6%, 7~9일이 19.8%, 10일 이상이 27.5%씩 있었다.

이번 방문 이전에 한국을 방문한 총 횟수는 0회가 27.5%, 1회가 53.8%, 2회 이상이 18.7%이었다. 가족이나 친지와 동반한 환자가 56.3%로 가장 많았고, 동반자 없이 방문한 환자는 43.7%이었다. 한국을 방문하기 전에 의료서비스 이용을 계획한 환자는 84.0%로 대부분이었으며, 한국 방문 중에 의료서비스를 이용하게 된 환자는 16.0%이었다.

W병원을 선택한 이유는 적절한 의료비 때문이라는 응답이 4.0%, 의료서비스의 질 때문이라는 응답이 30.7%, 전문성에 대한 인식 때문이라는 응답이 21.3%, 지인으로부터의 강한 추천 때문이라는 응답이 6.7%, 높은 서비스의 질 때문이라는 응답이 17.8%, 접근성 때문

이라는 응답이 8.0%, 객관적인 데이터 때문이라는 응답이 11.6%씩이었다.

이 번 방문에 지출한 의료비의 분포는 US\$10,000 미만이 18.7%, US\$10,000이상~US\$15,000 미만이 30.7%, US\$15,000 이상~US\$20,000 미만이 22.7%,

US\$20,000 이상이 28.0%씩이었다. 한국 체류에 소요된 비용 분포는 US\$1,000 미만이 23.5%, US\$1,000 이상~US\$5,000 미만이 42.6%, US\$5,000 이상이 33.8%씩이었다.

Table 3. Socioeconomic characteristics of foreign patients

Variables		n	%
Nationality	Japan	44	48.4
	Russia	28	30.8
	Othes	19	20.9
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
Sex	Male	65	72.2
	Female	25	27.8
	<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
Age	<40	28	30.8
	40~49	22	24.2
	50~59	21	23.1
	≥60	20	22.0
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
Education level	High school or lower	11	13.1
	College	59	70.2
	Graduate school or higher	14	16.7
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>
Annual average income	<US\$10,000	15	19.7
	US\$10,000≤ <US\$30,000	11	14.5
	US\$30,000≤ <US\$50,000	11	14.5
	US\$50,000≤ <US\$70,000	12	15.8
	US\$70,000≤ <US\$90,000	6	7.9
	≥US\$90,000	21	27.6
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>	

Table 4. Characteristics on use of medical care of foreign patients

Variables		n	%
Major purpose of visit	Primarily medical care	71	82.6
	Medical care and tour	15	17.4
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
Duration of stay in Korea	1~3days	12	13.2
	4~6days	36	39.6
	7~9days	18	19.8
	≥10days	25	27.5
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
Number of visits to Korea	0	25	27.5
	1	49	53.8
	2 or more	17	18.7
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
Had companions	Alone	38	43.7
	Family or friend	49	56.3
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.0</b>

Plan of medical care use	Planned before visit	68	84.0
	Accidental use during visit	13	16.0
	<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>
Reasons chosen W Hospital	Reasonable expense for medical care	9	4.0
	Quality of medical care	69	30.7
	Awareness on specialty	48	21.3
	Strong recommendation from acquaintance	15	6.7
	High quality of service	40	17.8
	Accessibility	18	8.0
	Objective data	26	11.6
	<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100.0</b>
Cost for medical care of the current visit	<US\$10,000	14	18.7
	US\$10,000 ≤ <US\$15,000	23	30.7
	US\$15,000 ≤ <US\$20,000	17	22.7
	≥US\$20,000	21	28.0
	<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>
Total cost of staying in Korea	<US\$1,000	16	23.5
	US\$1,000 ≤ <US\$5,000	29	42.6
	≥US\$5,000	23	33.8
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

## 2. 회귀분석

다중공선성 여부를 확인하기 위해 다중공선성 진단을 실시한 결과 모든 변수의 VIF값이 10이하로 다중공선성이 의심되는 변수가 없는 것으로 나타났다. 추정된 회귀모형은 1% 유의수준에서 통계적으로 유의하였다. 다양한 회귀모형을 추정하였으며, 이론적으로 중요한 변수들을 포함시켜 추정한 결과 [Table 4]-25와 같은 모형을 최선의 모형으로 선택하였다. 이 모형에 포함된 독립변수의 변량은 외국인 환자의 의료서비스 만족도의 변량에 대해 92.5%를 설명할 수 있었다. 환자의 국적은 의료서비스 만족도에는 유의한 영향을 미치지 않았다( $P>0.05$ ). 성별과 연평균 소득도 유의한 영향을 미치지 않았다. 연령이 많을수록 의료서비스 만족도는 낮은 것으로 추정되었고( $P<0.01$ ), 학력이 높을수록 만족도가 더 낮은 경향을 보였다( $P<0.01$ ). 방문 목적이 의료서비스 이용인 경우와 기타 목적인 경우 사이에 만족도는 유의한 차이가 없었다( $P>0.05$ ). 한국 방문 기간이 짧을수록, 그 동안의 한국 방문 총 횟수가 많을수록 의료서비스 만족도가 더 높은 것으로 추정되었다( $P<0.01$ ). 연평균 소득에 따른 만족도의 차이는 유의하지 않았다( $P>0.05$ ).

의료서비스 이용 시 환자 혼자 온 경우에 비해 동반

자와 함께 온 경우는 의료서비스 이용 만족도에 유의한 차이가 없었다( $P>0.05$ ). 여행 중에 의료서비스를 알게 되어 이용한 경우가 여행 전에 의료서비스를 계획한 경우에 비해 만족도가 더 높은 것으로 추정되었다( $P<0.05$ ). W병원을 선택한 이유 중 ‘적당한 치료비’가 ‘높은 의료기술’에 비해 만족도가 유의하게 높았고( $P<0.05$ ), ‘높은 전문성 인지도’는 ‘높은 의료기술’에 비해 의료서비스 만족도에 유의한 영향을 미치지 못했다( $P>0.05$ ). ‘강력한 지인 추천’은 ‘높은 의료 기술’에 비해 만족도에 미치는 영향이 유의하게 낮았고( $P<0.01$ ), ‘높은 서비스 수준’과 ‘접근의 용이성’, ‘객관적인 자료 데이터’는 ‘높은 의료 기술’에 비해 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 추정되었다( $P>0.05$ ). ‘이번 의료비 지출액’이 많을수록 만족도가 높아지는 것으로 추정되었고( $P<0.01$ ), ‘본인의 한국 여행 경비 총액’은 의료서비스 만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다( $P>0.05$ ).



Table. 5 Regression Analysis on Satisfaction of Medical Care service

Variables(reference)	B	SE	Standardized B	VIF
Constance	71.095 ***	6.885		
Nationality(Ref:Japan)				
Russia	-1.043	2.666	-0.078	5.217
Others	-1.950	4.762	-0.102	8.284
Female(Ref:Male)	-2.288	2.430	-0.149	3.338
Age	-4.209 **	0.837	-0.710	2.650
Education level	-4.974 **	1.685	-0.419	2.683
Average yearly income	0.115	0.554	0.033	3.333
Purpose of visit_tour(Ref:Medical Care)	-3.649	5.223	-0.169	7.760
Duration of stay in Korea for this visit	-4.764 **	1.639	-0.584	5.367
Total number of visits to Korea	6.344 **	2.012	0.592	4.677
Had companions(Ref:Alone)	5.425	3.203	0.417	8.069
Accidental use of medical care(Ref:Planned use of medical care)	8.083 *	3.963	0.465	6.895
Reasons for choice of W Hospital (Ref:High medical technology)				
Reasonable expense for medical care	10.800 *	4.962	0.416	4.842
High awareness on specialty	-3.107	1.911	-0.235	2.770
Strong recommendation from acquaintance	-12.919 **	3.453	-0.743	5.234
High service quality	0.960	1.974	0.071	2.859
Accessibility	-3.382	2.042	-0.209	2.110
Objective data	0.120	1.357	0.009	1.398
Expense for medical care of the current visit	3.283 **	1.393	0.577	7.966
Total cost of staying in Korea	1.186	1.130	0.125	1.885
$R^2=0.925$ , $F=6.466$ , $p=0.002$				

\* P&lt;0.05, \*\* P&lt;0.01, \*\*\* P&lt;0.001

## V. 논의

환자의 의료서비스 만족도에 대한 빈도분석 결과 W병원의 의료서비스에 만족해하는 환자의 분포는 러시아 환자(68.06%)가 일본 환자(62.51%)보다 많았다. 일본 환자에 비해 러시아 환자들은 상대적으로 자국 의료에 비해 앞선 W병원의 의료 시설, 의료서비스, 기술에 대한 만족도가 높았기 때문인 것으로 사료된다. 그러나, 다른 요인들을 통제한 회귀분석의 결과 러시아 환자 및 기타 국가 환자와 일본 환자 사이에 만족도에 유의한 차이가 없는 것으로 추정되었다( $P>0.05$ ). 환자의 '연령'( $P<0.01$ )과 '학력'( $P<0.01$ )이 높아질수록 서비스 만족도가 하락한 이유는 연령이 많을수록 건강상태 회복

능력이 약하고, 좋은 의료서비스에 대한 욕구가 강하며, 우수한 의료서비스 이용 경험이 많으며, 학력이 높을수록 좋은 의료서비스에 대한 강한 욕구와 우수한 의료서비스 이용 경험이 반영되어 만족도를 낮춘 것으로 보인다.

방문 목적별로 '의료서비스'만을 목적으로 하여 병원을 이용한 환자와 '의료서비스와 관광 활동'을 목적으로 입국하여 W병원을 이용한 환자 사이에 유의한 차이가 없는 이유는 W병원의 입원 환자 대부분이 치료를 목적으로 입원한 환자이기 때문에 관광 활동 등 의료 이외의 활동에는 큰 관심을 가지지 않았기 때문일 것이며, 동반자가 있는 환자들도 환자만 방문한 경우와 비교할 때 만족도에 유의한 차이가 없었다.

한국 방문 기간이 짧을수록 의료서비스 만족도가 더

높게 나타난 이유는 W병원에서는 내시경을 이용하는 시술은 부분 마취로 시술이 진행되고 재원 기간이 약 2-3일 정도로 단기이기 때문에 환자의 만족도가 상대적으로 높았지만, 재원일수가 5일 이상인 장기 입원 환자들은 중증도가 높은 환자들이 많고, 건강상태가 더 좋지 못한 점, 병동 생활의 지루함 등의 이유 때문에 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 보인다. 따라서, 본국 TV시청, 한국의 문화 소개, 환우들을 위한 음악, 영화 시청, 상담 등을 비롯한 장기 입원환자의 취향에 맞는 맞춤형 사후관리 체계를 개발해야 할 것임을 시사해준다.

한국 방문 횟수가 많을수록 의료서비스에 대한 만족도가 유의하게 높은 이유는 한국 방문 횟수가 많은 환자들일수록 한국에 대한 이해 정도가 높을 뿐만 아니라 한국문화와 환경에 대해 친숙성이 높아졌고, 한국 의료에 대한 이해 정도도 높기 때문인 것으로 사료된다.

여행 전에 계획한 환자들보다는 여행 중에 W병원에 입원한 환자들이 만족도가 유의하게 높았는데 이는 여행 중에 W병원 이용을 결정한 환자들은 미리 계획하여 방문한 환자들에 비해 상대적으로 중증도가 약하고 갑자기 치료를 받아야 하는 상황이 되어 입원치료를 받게 됨에 따라 의료서비스에 대해 만족스럽게 인식하게 된 결과인 것으로 판단된다.

적당한 치료비가 높은 의료기술에 비해 만족도를 높이는 유의한 요인인 것으로 분석되어 해외환자들에게 적정 수가체계를 결정하고 환자들에게 예상 진료비를 알려주는 체계도 필요하다. 지인으로부터 강한 추천을 받은 환자들은 의료기술에 비해서 만족도가 낮은 것은 지인 추천보다는 의료기술이 만족도에 더 중요한 영향을 미친다는 것을 시사하는 결과이다. 따라서, 의료기술의 향상에도 많은 노력을 기울여야 할 것이다. 의료 외적 서비스의 수준도 높은 의료기술과 만족도에 대한 영향에서 유의한 차이가 없어 회귀분석 모형에서 제외하였다. 일반적으로 한국을 방문한 외국 환자들이 의료기술에는 만족해하지만 의료 외적 서비스에 대해서는 불만족스러워한다는 그동안의 조사결과와는 일치하지 않는 결과이다. 이는 W병원이 오랜 외국인 환자 진료 경험으로 해외환자 진료를 위한 의료 외적 서비스도 비교적 잘 준비되어 있는 결과인 것으로 사료된다. 접근 용

이성과 객관적인 데이터도 높은 의료기술과 비교할 때 만족도에 미치는 영향에서 유의한 차이가 없었다. 의료 시설에 대한 접근성과 가용성은 만족도와 낮은 상관성을 보인다는 주장과 어느 정도 일치하는 결과이다 [18-20].

의료비 지출이 많을수록 만족도가 높은 이유는 중증 질환자일수록 높은 수준의 의료기술을 필요로 하고 선택할 수 있는 병원이 많지 않으며 W병원의 높은 의료기술 때문에 W병원을 선택하였고, 따라서, 의료비 지출도 많지만 효과적인 치료 때문에 만족도도 높기 때문인 것으로 판단된다. 한국 여행경비 총액은 의료서비스 이용만족도에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 이는 척추관절수술을 받기 위해 W병원에 입원하는 환자들 대부분은 부유한 편이며 여행경비는 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인이 되지 못하는 것임을 시사해주는 결과이다.

## VI. 결론

이 연구는 2009년 1월 초부터 2011년 10월 말 사이에 W병원을 이용한 초진 환자들을 대상으로 의료서비스 이용만족도를 구조화된 조사표를 이용하여 조사를 실시하고 수집된 데이터를 분석하였다. 국내 환자의 의료서비스 이용만족도에 대한 연구는 많이 이루어졌지만 외국인 환자에 대한 만족도 연구는 거의 이루어지지 않았다. 외국인 환자들을 대상으로 의료서비스 만족도를 조사하는 일은 쉽지 않다. 그러나, 외국인 환자들이 의료서비스에 대해서 만족해야 추후 의료서비스 이용을 위해 다시 한국을 방문할 수 있기 때문에 만족도에 대한 연구가 필요하다. 이러한 배경에서 국내 의료서비스 이용에 대한 외국인 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악함으로써 의료관광 활성화를 위한 기초자료를 생성하기 위하여 한 병원을 이용한 환자들을 대상으로 만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다. 회귀분석 결과 한국 방문 기간이 길수록 만족도가 낮았고, 한국 방문 총 횟수가 많을수록 만족도가 높은 것으로 추정되었다. 한국을 여러 번 방문해 본 외국인 환자

일수록 한국의 문화와 환경에 익숙해져 만족도도 높아지기 때문에 중증질환자 위주의 유치보다는 간단한 진료나 미용 등의 서비스 이용자들을 유치하여 한국의 의료서비스를 자주 이용해보도록 하고, 의료 체험, 캠퍼 등을 활성화시키는 것이 유망할 것으로 판단된다. 여행 전에 의료 이용을 미리 계획한 외국인 환자보다는 여행 중에 의료서비스를 이용하기로 결정한 외국인 환자들의 만족도가 더 높은 점도 이들 요인들과 비슷한 맥락에서 설명할 수 있다. 외국인 관광객을 대상으로 하는 가벼운 미용, 성형, 검진 등을 마케팅하는 방안도 강구해야 할 것이다.

선택 이유 중에서는 높은 의료기술에 비해 적당한 치료비가 청구되었을 때 만족도가 높았고, 높은 의료기술과 비교할 때 지인의 강한 추천이 있었을 때 만족도가 낮아지는 것으로 추정되었다. 따라서, 진료비를 미리 예상할 수 있도록 상담과정에서 진료비를 추정하여 알려주는 것이 바람직하며, 해외환자 유치업체의 과도한 수수료 청구 등으로 환자의 부담을 증가시키는 사례를 예방하기 위한 방안을 모색하는 것이 필요하다.

의료비 지출액이 많을수록 만족도가 높은 것으로 추정된 것은 W병원이 척추수술을 전문으로 하는 병원이기 때문에 척추수술의 경우 진료비가 많이 청구되고 잘 치료된 환자들의 만족도도 높게 나타난 현상 때문일 것으로 추정되었다. 이 결과를 바탕으로 추정한다면 진료비가 많이 들더라도 전문성이 높은 의료서비스를 제공하면 환자의 만족도를 높게 유지할 수 있을 것으로 보여 높은 수준의 의료서비스를 제공할 수 있는 해외환자 진료 전문병원의 육성 등이 필요할 것으로 판단된다.

이 연구는 한 병원을 대상으로 조사한 자료를 분석하였기 때문에 연구결과를 모든 병원에 일반화하기는 어렵다. 보다 다양한 기관들에 대한 체계적인 연구가 필요하다. 또한 외국인에게 적합한 만족도 측정도구가 개발되어야 할 것이다. 이를 통하여 한국을 방문하는 외국인 환자들의 의료서비스에 대한 만족도를 제고할 수 있는 방안을 모색하여야 할 것이다.

## 참고 문헌

- [1] Mckinsey & Company, *Medical Tourism*, 2009.
- [2] 김양균, 최민식, 오영인, 윤태영, "의료관광 목적 지별 선택에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", *호텔경영학연구*, 제19권, 제4호, pp.99-113, 2010.
- [3] 임형택, *의료관광정책의 협력적 거버넌스 구축과정 연구*, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [4] J. Goodrich and G. Goodrich, "Health-care tourism-An exploratory study," *Tourism Management*, Vol.8, pp.217-222, 1987.
- [5] C. M. Hall, *Adventure, sports and health tourism In Weiler, B. and C.M. Hall(Eds.), Special Interest Tourism*, pp.141-158, London: Belhaven Press, 1992.
- [6] J. Connell, "Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery," *Tourism Management*, Vol.27, pp.1093-1100, 2006.
- [7] W. Bies and I. Zacharia, "Medical Tourism: Outsourcing surgery," *Mathematical and Computer Modelling*, Vol.46, pp.1144-1159, 2007.
- [8] Deloitte Center for Health Solutions, *Medical Tourism: Consumers in Search of Value*, 2008.
- [9] 이황, *의료관광 마케팅 전략 수립을 위한 연구: W 척추전문병원 외국인 환자를 대상으로*, 경원대학교 경영대학원 석사학위논문, 2011.
- [10] 고태규, 안무업, *의료관광시스템*, 서울: 무역경영사, 2010.
- [11] <https://www.healthbase.com/hb/pages/Top-10-Reasons-Why-Medical-Tourism-is-Popular.jsp>
- [12] 박보람, *외국인의 지각된 의료서비스 품질이 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향*, 부경대학교 경영대학원 석사학위논문, 2012.
- [13] S. Linder-Peltz, "Toward of Patient Theory of Patient Satisfaction," *Social Science & Medicine*, Vol.16, No.5, pp.583-589, 1982.
- [14] G. C. Pascoe, Patient satisfaction in primary

health care: Literature review and analysis. Evaluation Prog., Vol6, pp.185-210, 1983.

- [15] 박창식, *병원마케팅*, 서울; 퍼넌, 2002.
- [16] 유필화, 백수경, "의료서비스에서 긍정적인 속성 수준과 부정적인 속성수준이 고객만족과 애호도에 미치는 비대칭적인 영향", *한국경영학회 동계학술연구 발표회*, pp.587-609, 2002.
- [17] 이경아, *병원 선택요인 및 만족도 제고*, 석사학위논문, 가천의과대학교 병원경영대학원, 인천, 2006.
- [18] S J. Williams and M. Calnan, "Convergence and Divergence: Assessing Criteria of Consumer Satisfaction Across General Practice, Dental and Hospital Care Setting," *Social Science and Medicine*, Vol.33, No.6, pp.707-761, 1991.
- [19] 신민선, 이원재, "외래서비스 이용과 건강행태", *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제5호, pp.342-353, 2013.
- [20] 이재희, 이원재, 정현용, "서울지역으로의 원거리 의료 이용에 대한 영향 요인: KTX 이용자를 중심으로", *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제7호, pp.259-274, 2011

이 원 재(WonJae Lee)

정회원



- 1986년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건관리학과(보건학석사)
  - 1986년 3월 ~ 1996년 2월 : 한국보건사회연구원 연구원
  - 1995년 12월 : 미국 알라배마주립대학교 보건대학원(보건학박사)
  - 1996년 3월 ~ 현재 : 경원대학교 글로벌헬스케어경영학과 교수
- <관심분야> : 건강증진, 조직·인사관리, U-Healthcare

최 광 일(Kwang-il Choi)

정회원



- 2012년 8월 : 가천대학교 의료경영학과 석사
  - 2004년 5월 ~ 현재 : 신세란 영상의학과 기획실, 동원대학교 보건행정과 겸임교수
- <관심분야> : 건강증진, 보건행정, 보건통계

저 자 소 개

이 황(Hwang Lee)

정회원



- 2012년 3월 : 경원대학교 의료경영학과 석사
- 2000년 ~ 현재 : 우리들병원 네트워크팀 및 국제환자센터
- 현재 : 한국국제의료서비스협회 실무위원, 한림대학교 국제학부

겸임교수

<관심분야> : 의료관광