



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

허 경 옥 교수 지도  
박사학위 청구논문

외국인 환자의 한국 병원 의료서비스  
만족도 및 재이용 의사 분석

2021

성신여자대학교 대학원  
생활문화소비자학과  
손진석

외국인 환자의 한국 병원 의료서비스  
만족도 및 재이용 의사 분석

허 경 옥 교수지도

이 논문을 박사학위논문으로 제출함

2021년 4월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

손 진 석

# 인 준 서

손진석의 박사학위 논문으로 인준함

2021년 4월

심사위원장 차 경 옥 (서명 또는 인)

심사위원 양 수 건 (서명 또는 인)

심사위원 강 미 영 (서명 또는 인)

심사위원 정 김 현 (서명 또는 인)

심사위원 이 재 목 (서명 또는 인)

성신여자대학교 대학원

## 논문개요

세계 각국은 외국인 환자유치가 관광산업과 의료산업 등 여러 측면에서의 긍정적 효과 때문에 높은 관심사를 보이고 있다. 우리나라에서도 적극적인 관심을 가지고 많은 노력과 지원을 아끼지 않고 있다. 많은 국내 의료기관에서 외국인 환자유치에 관심을 기울여 왔고 외국인 환자유치는 의료관광으로 확대되었다. 의료기관의 의료수준, 의료종사자, 병원의 경쟁력이 확보되지 않는다면 긍정적으로 성공할 수 없다. 외국인 환자유치가 경제성장을 더욱 가속화시키는 산업으로 자리 잡기 위해서는 의료서비스의 질이 중요하며 국내에서 이미 한국 병원 서비스를 경험한 외국인 환자의 만족도가 중요하다.

따라서 본 연구에서는 한국 병원을 이용한 러시아권 외국인 환자의 한국 병원 3가지 유형의 의료서비스에 현황 대해 2019년 3월부터 5월까지 설문조사를 수행하였다. 본 연구의 목적은 첫째, 한국 병원의 환자유치, 병원시스템 만족도, 환자지향성 만족도 3가지 유형의 의료서비스 만족도와 한국 병원 재이용 의사가 외국인 환자의 특성에 따라 차이가 있는가를 검증하였다. 둘째, 이들 4개 변수에 영향을 미치는 요인을 조사하였다.

본 연구문제를 달성하기 위해 SPSS Window 통계프로그램을 이용하여 연구문제를 분석하였다. 외국인 환자의 사회인구학적 특성, 병원 관련 특성에 대해 조사를 위해 기술통계 분석(Descriptive Statistics)을 실시하였다. 외국인 환자의 한국 병원 의료서비스 만족 3가지유형 즉, 의사에 대한 만족, 병원시스템에 대한 만족, 환자지향성의 환자특성별 차이와 재이용 의사의 차이를 검증하기 위해 t-test와 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 이때 분산분석결과, 집단별 차이가 밝혀진 경우 집단 간 차이를 검증하기 위해 사후 검증(Duncan 분석)을 실시하였다. 끝으로 4개 변수에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였다.

본 연구에서 나타난 주요 분석결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 외국인 환자 대부분이 한국 병원 의사에 대한 만족도, 병원의 환자지향성에 대한 만족도 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한, 외국인 환자의 약 75% 이상이 향후 한국 병원의 재이용 의사를 보이고 있었다.

둘째, 한국 병원에 대한 외국인 환자의 만족도는 크게 3가지 유형으로 구분하여 환자의 특성에 따른 차이 검증 결과 먼저 한국 의사에 대한 만족도는 외국인 환자가 40대인 경우, 러시아 환자, 외국인 환자의 소득 수준이 낮을수록, 한국 병원의 진료비 부담에 대한 개선 요구가 높은 외국인 환자의 경우 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 만족도는 기혼 외국인 환자, 40세 이상 고연령층 외국인 환자, 러시아와 카자흐스탄 국적 외국인, 1년간 병원비 지출액이 1만 달러를 초과하는 외국인 환자, 본인 소득이 1천 달러 이하인 저소득층 외국인 환자, 한국 병원 서비스 질에 대해 만족하는 외국인 환자의 경우 한국 병원시스템에 대해 만족도가 더 높았다. 끝으로 40대 이상 나이가 많은 외국인 환자, 러시아와 카자흐스탄 국적 환자, 본인 소득 수준이 가장 낮은 \$1,000 이하인 경우, 한국 병원에서 치료를 결정함에 있어 가족이나 지인·여행사 등의 추천에 의존한 외국인 환자의 경우 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족도 수준이 높은 것으로 밝혀졌다.

셋째, 한국 병원 의사에 대한 만족도에 영향을 미치는 변수를 조사한 회귀 분석결과 장기적 질병유무가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로는 장기적으로 질병이 있는 경우 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 외국인 환자의 한국 병원시스템에 대한 만족도 영향 요인은 소득, 건강상태로 나타났다. 외국인 환자의 소득이 낮을수록, 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 경우에 한국 병원시스템에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편, 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성에 대한 만족도에 미치는 영향은 국내거주여부, 건강상태인식으로 나타났다. 국내거주자가 아닌 해외에 거주하

는 외국인 환자, 본인의 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 외국인 환자의 경우에 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사에 영향 미치는 요인을 파악하기 위하여 회귀분석을 수행한 결과 진료비 본인부담 여부, 의사만족도, 병원시스템만족도로 나타났다. 진료비를 본인이 부담하지 않는 외국인 환자의 경우 한국 병원 재이용 의사가 높게 나타났고, 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 외국인 환자의 경우, 한국 병원시스템만족도가 높은 외국인 환자의 경우에 한국 병원 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다. 본 연구결과는 보건환경이 낙후된 러시아권 외국인 환자가 국외 의료서비스 이용을 위한 선택지로 한국 보다 독일, 이스라엘 등을 선택하고 있어 시장 확대를 위해 한국 병원을 선택지로 이동시키기 위한 환자 유치 활동 및 정부 정책에 기여할 수 있다. 또한, 본 연구를 계기로 한국 병원을 찾는 러시아권 외국인 환자 대상으로 다양한 주제의 심층연구가 활성화되기를 기대한다.

# 목 차

## 논문개요

<b>I. 서론</b> .....	1
1. 연구배경 .....	1
2. 연구목적 .....	6
<b>II. 외국인 환자의 한국 병원 이용 및 의료서비스 만족도 현황</b> .....	7
1. 이론적 배경 및 변수고찰 .....	7
1) 외국인 환자유치관련 법제도 .....	7
2) 외국인 환자 유치 법제도 변화 및 개선 방향 .....	10
3) 외국인 환자의 한국 병원 이용 유인 .....	11
2. 한국 의료서비스 이용 외국인 환자 현황 .....	12
3. 외국인 환자의 병원 및 의료서비스 만족도 .....	14
1) 외국인 환자 만족도 개념 및 정의 .....	14
2) 외국인 환자의 한국 병원 및 의료서비스 만족도 .....	15
3) 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 .....	17
4. 러시아 및 CIS 외국인 환자의 한국 의료기관 이용 현황 .....	18
1) 러시아인의 의료관광 선호도 .....	18
2) 러시아 국적 환자의 이용 만족도 .....	20
3) CIS 국적 환자의 이용 만족도 .....	23
<b>III. 연구대상 및 자료수집</b> .....	27
1. 연구문제 .....	27

2. 연구대상 및 자료수집 방법 .....	29
3. 측정 도구 및 분석 방법 .....	29
1) 측정도구의 구성 .....	29
2) 통계분석 방법 .....	31
<b>IV. 자료분석 결과 .....</b>	<b>31</b>
1. 조사대상 외국인 환자 특성 .....	31
2. 외국인 환자의 한국 병원 의료 관련 특성 .....	33
3. 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 차이 검증 .....	35
4. 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 차이 검증 .....	38
5. 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 차이 검증 .....	40
6. 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 차이 검증 .....	42
7. 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 영향요인 분석 .....	44
8. 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 영향요인 분석 .....	45
9. 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 영향요인 분석 .....	46
10. 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 영향요인 분석 .....	47
<b>V. 결론 및 제언 .....</b>	<b>49</b>
1. 요약 및 결론 .....	49
<b>&lt;참고문헌&gt;</b>	
<b>ABSTRACT(영문초록)</b>	

## <표 차례>

<표1> 의료기관의 외국인 환자유치 행위 범위 .....	9
<표2> 정부의 연도별 외국인환자 유치 주요 사업 .....	11
<표3> 연도별 한국 의료기관을 이용한 외국인 환자 현황 .....	13
<표4> 2016년 러시아 환자들의 의료관광 방문 국가 .....	19
<표5> 연도별 러시아 환자 현황 .....	21
<표6> 러시아 CIS지역에서 한국 의료기관을 이용한 외국인 환자 현황 .....	25
<표7> 2018년 CIS 주요 국가별 한국 의료기관 이용 현황 .....	25
<표8> 측정도구 분석 .....	30
<표9> 외국인 환자의 사회인구학적 특성 .....	32
<표10> 외국인 환자의 한국 병원 의료관련 특성 .....	33
<표11> 외국인 환자의 의료 관련 특성 .....	35
<표12> 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 차이 검증 .....	36
<표13> 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 차이 검증 .....	38
<표14> 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 차이 검증 .....	40
<표15> 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 차이 검증 .....	43
<표16> 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 회귀분석 결과 .....	44
<표17> 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 회귀분석 결과 .....	46
<표18> 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 회귀분석 결과 .....	47
<표19> 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 회귀분석 결과 .....	48

<그림 차례>

<그림1> 한국 병원의 의사, 시스템, 환자지향성에 대한 만족도 회귀모형 .. 28  
<그림2> 한국 병원 재이용 의사에 대한 회귀모형 ..... 28

# 외국인 환자의 한국 병원 의료서비스 만족도 및 재이용 의사 분석

## I. 서론

### 1. 연구배경

국내 병원을 찾는 외국인 환자의 수요가 높아지면서 한국 병원을 이용하는 외국인 환자가 증가하고 있다. 보건복지부의 발표 자료에 의하면 한국을 방문한 외국인 환자는 2017년도에 32만 1,574명이 방문하였고, 2018년에는 17.8% 증가한 37만 8,967명이 방문한 것으로 집계되었다고 한다. 의료관광을 시작한 2009년 외국인 환자의 유치에 제도적인 정비를 거쳐 법적으로 허용된 이후 우리나라를 방문했던 외국인 환자는 누적 226만 명에 이르러 약 10년 만에 200만 명을 넘어섰다는 발표가 있었다. 이 같은 상황에서 한국의 의료기관과 정부에서도 외국인 환자들을 대상으로 한국 병원 및 의료서비스에 대한 적극적인 홍보활동과 마케팅 활동을 펼치고 있다. 특히 최근에는 한국의 관광자원과 의료서비스가 결합된 휴양 및 레저와 문화 활동 등의 관광활동이 결합된 발전 형태의 의료관광 마케팅이 적극적으로 펼쳐지고 있다. 의료관광은 고용의 창출 효과가 높고, 많은 부가가치와 미래 성장 잠재력이 있는 유망한 산업으로 인식되고 있다. 이 같은 추세는 세계 각국에서도 공통적이어서 세계의 각국은 의료관광을 국가의 전략산업으로 육성하고, 경쟁 우위를 선점하기 위하여 치열한 경쟁을 벌이고 있다.

여소우(2017)에 의하면 의료관광은 본인과 가족의 건강에 대한 많은 관심

과 고령화로 인해 시작되었으며 자국에서 제공되는 의료서비스에 만족하지 못하는 자국 내 환자들이 해외 치료를 목적으로 국경을 넘어 보다 선진화된 의료서비스를 공급하는 국가들을 찾아 이동하면서 국제적인 의료서비스 시장으로 확대되었다. 의료관광은 기존 관광산업에 바탕을 두고 고도화된 의료기술과 의료서비스가 결합되어 탄생한 융복합된 첨단 서비스 산업으로 미래에 높은 부가가치를 가진 산업으로 각광을 받고 있다.

의료관광의 시장규모는 2015년 517억 달러이나 2022년에는 1,438억 달러로 예상되어 시장이 급격히 성장할 것으로 예상되고 있다. 이에 우리 정부에서는 한국 의료 한류를 세계적으로 확산시키고 국제 경쟁력 제고를 목표로 외국인 환자 유치산업의 지속적인 성장을 위해 종합적 대책을 추진하고 있다. 2020년에는 연간 100만 명의 외국인 의료관광객을 유치하여 2조 9천원의 진료 수익 및 관광 수익, 5만 4천명의 양질의 일자리 창출을 목표로 설정하기도 하였다. 이 같은 상황에서 외국인 환자의 한국 병원에 대한 의료서비스 만족은 매우 중요한 관심사가 되고 있다. 한국보건산업진흥원의 2013년 조사결과에 따르면, 미국, 일본, 중국 국적 환자의 한국 병원 서비스에 대한 만족도가 낮아지고 있다고 밝히고 있다. 특히, 러시아를 제외한 모든 국가에서 만족도가 낮아진 것으로 나타나 한국을 방문하는 외국인 환자에게 제공하는 병원 및 의료서비스의 개선이 시급한 것으로 나타나고 있다.

한국보건산업진흥원에 따르면 우리나라를 찾은 중국인은 2013년에 피부와 성형 등에 245만원을 지출하였고, 일본인은 한방이나 피부에 77만원을 지출하였다고 한다. 이에 비해 러시아 환자는 심혈관과 암 치료 등을 위해 314만원을 지출하였다. 이 조사결과를 통해 일본인 환자보다 비용과 장기적 관점에서 러시아 환자에게 집중하는 것이 나올 수 있음을 알 수 있다. 한편 우리나라에서 치료를 받은 외국인 환자들이 평가한 의료서비스 전체 만족도 점수가 2018년에 평균 90.5점으로 나타났다.(메디칼업저버) 한국 병원에서

치료를 받은 각국의 외국인 환자들은 우리나라 의료서비스에 매우 만족하는 것으로 나타났고 밝혔다. 한국보건산업진흥원에서는 방한 외국인 환자 1,200명을 대상으로 조사한 외국인 환자의 만족도 조사를 실시한 결과는 90.5점으로 나타났다. 또한, 응답자 중 93.3%에서는 한국 병원을 다시 이용할 의향이 있고, 다른 사람에게 추천하겠다는 비율이 94.8%로 나타났다. 외국인 환자가 한국의료 선택 시 가장 중요하게 고려하고 있는 요소로는 첫째로 의료기술(41.5%)이 가장 많았고, 의료진의 명성(18.4%)이 다음 순이었으며, 외국어 통역서비스(13.0%) 등의 순이었다. 또한, 한국 병원의 선택 경로로는 첫 번째로, 가족과 지인 추천(55.2%)을 가장 많이 선택해 점수가 높았고, 다음으로 인터넷 검색(17.1%)이었으며, 병원 추천(16.1%)의 순서로 나타났다. 세부적인 요소들 중에서는 병원 직원의 서비스(의료진의 환자 존중적 서비스와 비 의료진과의 의사소통) 92.7점으로 나타났다. 병원의 편의(비 의료진 환자 존중적 서비스 구성 요소로는 진료접수 및 수납서비스, 간호서비스 제공, 의료코디네이터서비스 제공, 의료통역서비스, 불만 및 고충처리)가 92.3점으로 가장 많았다. 반면, 진료비(진료비 적정성 및 진료비 청구 및 설명)는 85.8점으로 나타났고, 의사소통 및 환자존중(진료 의사의 충분한 진료시간의 제공, 본인의 질환과 상태에 대한 설명, 치료 후 결과 설명, 진료 의사의 의료지식과 기술의 질) 89.8점으로 조사되어 만족도는 다소 낮게 나타났다.

이황, 이원재, 최광일(2013)의 연구결과에서는 한국 병원의 의료서비스에 만족하는 환자 분포는 러시아인 환자(68.06%)가 일본인 환자(62.51%)보다 많았다. 일본인 환자에 비해 러시아인 환자들은 상대적으로 자국 의료서비스에 비해 질 높은 한국 병원의 의료시설과 의료서비스, 의료기술에 대한 만족도가 높았기 때문인 것으로 파악되었다. 또한, 한국 병원을 방문한 횟수가 많을수록 의료서비스 만족도가 유의하고 높게 조사되었는데 그 이유로는

한국 병원을 방문한 횟수가 많은 외국인 환자들 일수록 한국에 대한 이해 정도가 높고 한국의 문화와 의료 환경에 대해 그동안 친숙성이 높아졌으며, 한국 병원에서 제공되는 의료서비스에 대한 이해 정도가 높기 때문인 것으로 판단된다. 이들은 또한 적당한 치료비가 높은 한국 의료기술에 비해 의료서비스 만족도를 높이는 유의한 요인으로 분석되어 외국인 환자들에게 적정한 수가체계를 결정하고 환자들에게 발생될 예상 진료비를 알려주는 설명체계도 필요하다. 치료를 위해 지인에게 강력한 추천을 받은 환자들이 한국 의료기술에 비해서 만족도가 낮게 조사된 것은 지인의 추천보다는 한국 의료기술이 만족도에 더 중요한 영향을 미친다고 주장하였다. 의료비용의 지출이 많을수록 만족도가 높게 나타난 이유는 중증환자일수록 질 높은 수준의 의료기술이 필요하고 선택이 가능한 병원이 많지 않고 한국 병원의 높은 의료기술 때문에 한국 병원을 선택하였다, 따라서, 의료비 지출도 많지만 효과적 치료 때문에 만족도가 높기 때문인 것으로 판단되었다. 이들 연구에서는 한국 여행의 여행경비 총액이 의료서비스를 이용한 만족도에 유의하게 미친 영향은 없었다. 이는 이들 병원의 전문과목인 척추·관절 수술을 받기 위해 한국 병원에 입원하는 환자들의 대부분은 부유한 편이며 치료 목적으로 한국 여행의 여행경비는 만족도에 영향을 미친 중요한 요인이 아닌 것을 알려주고 있다.

이병숙, 오익근, 이은미(2011)는 한국에 거주하고 있는 중국인과 미국인 및 캐나다인 그리고 일본인을 대상으로 조사한 의료서비스 경험에 대해 외국인 환자들은 외국인의 문화적인 차이나 사고방식 차이를 고려하여 주지 않는 의료인들의 일방적 태도에 대해 불쾌감을 느끼고 있었다. 또한, 외국인 환자의 문화적 배경과 그 나라에 대한 이해 없이 한국인과 동일하게 강요할 경우 효과적인 외국인 대상의 의료서비스가 이루어지기 어려울 것이라고 밝히고 있다. 그런데 여기서 중요한 사실은 러시아지역 환자들의 한국 병원

방문에 대한 것이다. 김동수(2013)는 러시아 극동지역은 대체적으로 보건환경이 낙후되고 의료 환경이 취약한 의료서비스 사각지대라 할 수 있다. 이는 러시아 극동지역이 가지고 있는 특수한 지리적인 조건과 그 지역의 물리적인 접근이 어려운 제약 때문이며 고도화된 현대사회 속에서 건강에 대한 관심의 증대와 급속한 경제성장에 따른 질 높은 의료서비스의 요구는 지속적으로 증가하고 있으나 해당 지역만의 의료 환경과 더욱 신뢰할 수 없는 풍조로의 확산 지속으로 불만족 결과를 초래하여 왔으며, 이는 자국의 환자들로 하여금 해외로 이동을 유발시키는 직접적 원인이 되었다고 할 수 있다. 일정 소득의 지출이 가능한 구매력을 갖춘 의료소비자 계층은 자국의 의료 환경을 벗어나서 인접 국가의 최상급 의료기관에서 질환 치료에 적합한 의료서비스 수요를 충족시키고 있다. 우리나라에 의료관광을 목적으로 방한했던 러시아 극동지역의 러시아인 의료소비자들은 그 의료소비의 수요 측면에서는 지역적인 특수한 성향을 보인다. 대부분의 선진국 등을 포함해서 방한한 의료관광객들은 질환의 경증기술 내지는 휴양 및 휴식을 위주로 구성된 신개념의 웰니스관광에 대한 비중이 많은 반면, 러시아 극동지역 의료소비자들은 한국의 투어관광 속성이 배제된 순수한 치료목적의 해외 이동 성향 있었다. 또한, 이들은 한국의 대도시에 위치한 대형 의료기관에 대한 강한 선호는 러시아 극동지역 의료소비자에게 보이는 거주 지역 내 질 높은 의료서비스에 대한 갈망과 낮은 접근성, 지리적인 특성에 기인한 자국 내 부족한 상급 의료기관의 제한을 보상받는 측면으로 이해할 수 있다. 다만 러시아 의료소비자가 선택한 한국에 대한 인상과 심리적인 요소도 요인이 되고 있다. 결국, 러시아 의료소비자들의 국외 병원을 선택하는 주요 결정적인 요인이 되고 있다. 러시아 의료관광 수요 중 한국 병원 만족도는 높으나 의료관광지로 선택하는 비중은 독일과 이스라엘 다음으로 선택되어지고 있어 한국 병원으로 선택지를 이동시키기 위한 실증연구가 필요하다.

## 2. 연구목적

본 연구에서는 크게 4가지의 연구문제를 달성하고자 하였다. 첫째, 한국 병원을 이용한 외국인 환자의 사회인구학적 특성과 병원 관련 특성에 대해 조사하고자 한다. 둘째, 한국 병원을 이용한 러시아권(러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄 등) 외국인 환자의 의사에 대한 만족, 병원시스템에 대한 만족, 환자지향성, 한국 병원 재이용 의사의 현황을 분석한다. 셋째, 외국인 환자의 한국 병원 의사, 병원시스템, 환자지향성, 재이용 의사가 외국인 환자의 사회인구학적 특성 및 기타 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 분석한다. 넷째, 외국인 환자의 한국 병원 의사, 병원시스템, 환자지향성, 재이용 의사에 영향을 미치는 변수를 회귀분석을 통해 조사한다.

본 연구는 러시아권(러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄 등) 환자들의 한국 병원 이용 현황 및 만족도 분석을 통하여 향후 정부 및 외국인 환자유치 관련 계획 및 전략 수립에 기초정보를 제공할 수 있다. 의료서비스를 이용하는 외국인 환자의 만족도 및 재이용 의사 등을 파악하여 정부 및 지방자치단체와 외국인 환자유치업체에도 기초정보 및 자료로 제공할 수 있다. 외국인 환자들이 한국 의료서비스에 대해서 만족해야 추후 다시 방문하여 의료서비스를 이용하게 되므로 의료기관에서 제공되는 의료서비스에 대한 만족도 연구는 계속적으로 반드시 필요하다.

## Ⅱ. 외국인 환자의 한국 병원 이용 및 의료서비스 만족도 현황

### 1. 이론적 배경 및 변수 고찰

#### 1) 외국인 환자유치사업관련 법제도

정부에서는 2009년 개정된 의료법 적용으로 외국인 환자의 유치를 허용하고 있다. 2009년 1월 의료법(제27조의 2)을 개정해 ‘외국인 환자유치 의료기관 및 유치업자’는 국민건강보험법, 제109조에 따른 가입자나 피부양자가 아닌 외국인(보건복지부령으로 정하는 바에 따라 국내에 거주하는 외국인 제외) 환자를 유치하는 행위가 허용되었다. 외국인 환자를 유치하고자 하는 의료기관과 유치업자에게 일정한 등록요건을 갖추게 함으로써 외국인 환자유치행위의 무분별제공을 방지하고 외국인에게 제공되는 한국의료 의료서비스 수준 관리를 목적으로 하고 있다. 의료법에서는 외국인 환자유치기관의 등록요건을 규정하고 등록제로 시행하고 있으며 외국인환자유치사업을 하려면 「의료 해외진출 및 외국인환자유치 지원에 관한 법률」 제6조(외국인환자유치에 대한 등록)에 따라, 반드시 ‘외국인환자유치기관’으로 등록해야 한다. 외국인환자유치업 등록에 필요한 요건과 서류를 갖추었다면 연중 수시로 등록신청을 할 수 있으며, 등록된 의료기관과 유치업자는 실적보고의 의무화가 적용되어 실적이 있거나 없거나와 관계없이 매년 실적을 외국인환자유치업자는 「의료 해외진출 및 외국인환자유치 지원에 관한 법률」 제11조에 따라, 매년 2월말 까지 전년도 사업실적을 보고해야 한다. 또한, 외국인환자유치업자가 외국인환자를 유치하는 과정에서 고의 또는 과실로 인해 외국인환자가 입는 손해에 대한 배상책임을 보장하는 보험이다. 외국인환자유치업

등록을 위해서는 보증보험 가입이 필수이며, 지속적으로 갱신 및 배상 후 재가입하여야 하고 외국인 환자 유치과정에서 발생된 손해를 보증보험금으로 배상한 경우, 1개월 이내에 보증보험에 다시 가입해야 한다. 또한, 보증보험으로 배상하는 사례가 발생하지 않았더라도, 보증보험 만료 전에 갱신해야하며 보증보험의 현재 가입여부를 증명하기 위하여 보증보험 증서를 갱신하여 만료일 전까지 외국인환자유치 정보시스템을 통해 등록정보 변경 신청하여야 한다. 한편, 국내 의료서비스에 미치는 불이익 효과를 최소화시키기 위해 의료 해외진출 및 외국인환자유치 지원에 관한 법률 시행규칙에서는 상급종합병원으로 지정된 종합병원의 경우 병상 수의 100분의 5를 넘지 못하며 종합병원(상급종합병원 제외)의 경우에 병상 수의 100분의 8을 넘지 못하도록 규정하고 있다. 또한, 국내보험회사의 유치업을 제한하고 있다. 또한, 국내 의료기관의 해외진출 및 외국인 환자의 권익 보호와 의료서비스의 편의성 제공, 의료서비스의 안전성 증진 등 높은 수준의 한국 의료서비스를 제공하려는 목적으로 제정되었다.

외국인 환자의 사전 관리와 사후 관리, 유치기관 평가 지정제도(제14조 유치기관 평가 및 지정)와 외국인 대상 의료광고 허용 근거(제15조 의료광고에 관한 특례)를 마련하여 해외 외국인 환자의 유치 활성화를 위해 지원하고 있다. 또한, 에이전시의 과도한 환자유치 수수료의 제한(제9조 과도한 수수료 등의 제한)을 통해 시장의 투명성을 정립시키고, 외국인 환자 권익 보호(제8조 외국인 환자의 권익 보호) 등을 통해 외국인 환자에게 수준 높은 의료서비스 환경을 조성하여 노력하고 있다.

외국인 환자유치의 의미는 외국인 환자의 국내 의료기관 이용 증진을 위하여 진료예약·계약 체결 및 그 대리, 외국인 환자에 대한 진료정보 제공 및 교통·숙박 안내 등 진료에 관련된 편의를 제공하는 활동을 의미한다.<sup>1)</sup>

---

1) 의료해외진출법 제2조 제3호

<표1> 의료기관의 외국인 환자유치 행위 범위

의료기관의 외국인환자 유치 행위 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 진료상담을 받는 경우</li> <li>· 진료예약을 받는 경우</li> <li>· 국내 유치업자에게 환자를 소개받아 진료하는 행위</li> <li>· 해외 의료기관 에이전시에게 환자를 소개받아 진료하는 행위</li> <li>· 홈페이지(외국어) 등을 통한 진료정보 제공 행위</li> <li>· 외국인 환자를 위해 편의를 제공하는 행위 (외국인 전담직원 채용, 비자 발급(의료관광), 교통 및 숙박 안내 등)</li> </ul>
-------------------------------	--

출처 : 한국보건산업진흥원

한편, 진료의 예약 및 계약 체결이라 함은 전화 또는 인터넷 등을 통해 외국인 환자의 진료상담 또는 진료예약을 받는 행위를 말하며, 국내 유치업자와 해외 에이전시 및 여행사 등에게 환자유치 수수료를 지급하고 환자를 소개받는 행위를 말한다.<sup>2)</sup>

외국인 환자유치 의료기관 및 유치업자의 유치행위 등을 다음과 같은 구분하여 볼 수 있다.

첫째, 외국어로 된 홈페이지나 어플리케이션 개설, SNS 운영 등은 영어인 국제 통용어로 단순하게 홈페이지에 정보를 제공 하는 것은 유치행위에 해당하지 않으나, 진료예약 및 진료상담, 영어로 특화된 정보를 외국인 환자에게 제공하는 것은 진료예약 및 진료계약 체결에 해당되어 유치행위이다. 둘째, 다른 유치 의료기관에게 외국인 환자를 소개 또는 알선 해주는 행위이다.

셋째, 컴퓨터 및 화상통신, 통신매체 등을 이용해 환자의 건강 및 질병 상담 교육 등을 국외의 의료인에게 사전관리 및 사후서비스를 제공하는 행위이다. 넷째, 진료와 관련된 편의 제공은 외국인 환자들의 의료기관 이용을 위

2) 응급의료에 관한 법률 제2조 제1호에 따른 응급환자 제외

한 축진을 목적으로 상품 개발 및 상품 판매, 할인쿠폰 발행 및 제공을 하는 행위이다. 다섯째, 간호사(외국인 전담), 외국인 환자 코디네이터, 의료 통역사 등을 고용하여 외국인 환자들을 대상으로 교통·숙박·통역 등 의료 해외 서비스를 제공하는 행위이다. 여섯째, 외국어 의료광고 행위는 의료해외진출법 제15조 제1항에 의해 보세 판매장 등 무역항, 국제공항, 면세점 등에서만 허용된다.

## 2) 외국인 환자 유치 법제도 변화 및 개선 방향

보건복지부에서는 외국인 환자 유치를 위한 활성화 지원을 위해 유치기관에 대한 질 관리와 유치 시장 안정화를 위해 제도적 지원을 통한 외국인 환자 유치에 노력하였다. 외국인 환자 유치 등록 의료기관에 대해 의료사고배상 책임보험 가입 의무화 등 의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률을 제정하여 2016년부터 시행하고 있다. 이외에도 2009년 국제보건 의료 전문 인력 양성교육, 2014년 외국인 환자 유치 불법브로커 신고센터 개소, 유치기관 등록 갱신(3년)제 도입, 2016년 불법브로커 신고포상제 도입, 유치의료기관 평가 지정제 시행, 2017년 유치기관 수수료를 상한 고시 제정 등의 정책적 변화와 개선에 노력하고 있다.

또한, 한국의 의료서비스 우수성을 국외로 널리 알리고, 한국을 방문하는 외국인 환자의 편안 의료서비스를 제공 받을 수 있도록 하고 있다. 매년 ‘메디컬 코리아 컨퍼런스’ 개최(2010년 이후), 메디컬 코리아 지원센터 개소, 외국인 미용 성형 부가가치세 환급제 시행, 몽골 내 사후관리센터 개소, 중국 현지 협력거점센터 설치, 인천 국제공항 의료관광 안내센터 개소, 외국의료인 연수 활동으로써 해외의료인 초청연수, 몽골 의사 연수, 러시아 의사 연수, 사우디 의사 연수, 치과 의사 연수, 한국식 병원경영과정 연수프로그램 실시 등의 활동이 적극적으로 이루어져 왔다.

<표2> 정부의 연도별 외국인환자 유치 주요 사업

연도	주요내용
2009년	의료법개정을 통해 외국인 환자유치 허용, 외국인 환자 유치기관 등록제도 도입, 국제보건의료 전문인력 양성 교육과정 개설
2010년	제1회 Medical Korea 2010 개최
2011년	정부 간 협약에 근거한 국비 환자 최초 유치(UAE)
2012년	몽골 의사 연수
2013년	러시아 의사 연수
2014년	외국인환자 불법브로커 신고센터 개설, 사우디 의사 연수프로그램 개시
2015년	누적 외국인환자 수 100 만명 돌파
2016년	의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률 제정 및 시행, 유치기관 등록갱신제 도입, 의료사고 배상책임보험 가입 의무화, 외국인환자 종합지원 창구 개소, 외국인 미용·성형 부가가치세 환급제도 시행, 제1회 의료통역능력 검정시험 시행
2017년	외국인 환자유치 의료기관 평가·지정제도 시행, 외국인 환자 유치 수수료율 상한 고시 제정
2018년	몽골 사후관리센터 개소, 중국 상해 의료거점센터 개소, 메디컬코리아 의료관광센터 개소(인천공항), 한국식 병원경영과정 연수 실시(카타르)

출처 : 한국보건산업진흥원

### 3) 외국인 환자의 한국 병원 이용 유인

의료관광에 대해서는 다양한 정의가 내려지고 있는데 J. Goodrich, G. Goodrich(1987)는 건강과 관련된 서비스나 시설을 의도적으로 홍보하여 관광객을 끌어들이는 관광시설이나 목적지를 방문하는 것이라 정의하였고, Hall(1992)은 특별한 흥미가 있는 관광 중 하나로서 주요 동기가 건강과 관련 있는 관광으로 정의하였으며, Connell(2006)은 의료관광과 건강관광을 구

분하여 좁은 의미로서 의료관광을 이식, 미용수술, 치과 치료 등의 수술적 시술이 포함되는 의료적 처치를 이용하는 것으로 정의하였다.

의료관광의 발생하는 원인으로는 유출원인과 유입원인이 대표적이며 유출원인은 의료비가 비싸서 상대적으로 의료가 저렴한 주변국의 의료서비스를 이용하는 경우(경제적 관점), 높은 보험료로 인해 자국에서는 의료보험이 적용되지 않아 타국의 의료서비스를 이용하는 경우(의료보험 관점), 신 의료기술 등 특정 의료기술이 자국에서의 시술이 불가하거나 신 의료기술 미도입으로 타국의 의료서비스를 이용하는 경우(신 의료기술 관점), 사생활의 등의 비밀보호가 필요한 경우(사생활보호 관점), 치료와 휴양 목적의 웰니스관광의 경우(웰니스 관점) 등이 있다.

유입원인은 신 의료기술과 의사의 명성, 저렴한 진료비용, 최첨단 의료장비, 국제의료기관 인증, 해당국과의 네트워크 구성, 국제 마케팅, 의료관광 상품 등이 해외의 외국인 환자를 유입시키는 경우라 할 수 있다. 외국인 환자가 한국 병원의 의료서비스를 이용하는 주요한 이유들은 우수한 의료기술, 저렴한 비용, 최신의 의료장비, 의사의 전문성, 지리적 요인, 여행 기회 등이라 할 수 있다.

## 2. 한국 의료서비스 이용 외국인 환자 현황

우리나라는 몇 년 전 국가의 새로운 경제성장의 비전으로 신 성장동력 비전과 발전전략으로 3대 분야 17대 신 성장동력 분야를 선정되었다. 이 분야에서 글로벌 헬스 케어(해외환자유치와 병원수출사업)가 선정되어 적극적인 지원을 받고 있다. 정부는 2009년 5월부터 의료법 제27조를 일부 수정하여 외국인 환자에 대한 유치와 알선 수수료 지급을 허용하면서 외국인 유치사업의 법적인 근거가 마련되었다. 정부의 노력과 한국의 민간 병원들의 적극

적인 외국인 유치사업 참여에 힘입어 한국 의료서비스를 이용한 외국인 환자는 외국인 유치사업을 시작한 첫해인 2009년 6만 명을 시작으로 2010년 8만 1천명, 2011년 12만 2천명, 2012년 15만 9천명, 2013년 21만 1천명, 2014년 26만 6천명이었고 급성 호흡기 감염병인 중동호흡기증후군(Middle East Respiratory Syndrome, 메르스)이 유행한 2015년에도 29만 6천명의 외국인 환자가 한국의 병원을 방문하였으며, 2016년 36만 4천명, 2017년 32만 1천명, 2018년 37만 8천명으로 외국인 환자 한국 병원의 방문은 지속적인 성장세를 보이고 있다.

<표3> 연도별 한국 의료기관을 이용한 외국인 환자 현황

구 분	입원환자	외래환자	합 계
2009년	3,915명	56,286명	60,201명
2010년	7,987명	73,802명	81,789명
2011년	11,945명	110,352명	122,290명
2012년	14,809명	144,655명	159,464명
2013년	20,137명	191,081명	211,218명
2014년	23,855명	242,646명	266,501명
2015년	24,489명	272,400명	296,889명
2016년	26,276명	337,913명	364,189명
2017년	27,678명	293,896명	321,574명
2018년	27,879명	351,088명	378,967명
연평균증가율	24.40%	22.60%	22.70%

출처: 한국보건산업진흥원

### 3. 외국인 환자의 병원 및 의료서비스 만족도

#### 1) 외국인 환자 만족도 개념 및 정의

해외 의료관광이 활발해지고 의료서비스 시장이 의료소비자 중심으로 전환됨에 따라 만족도가 중요해지고 있다. 의료소비자의 만족도는 병원과 의료서비스의 질을 구성하는 중요한 요인에 대한 만족도이다. 의료서비스 만족은 의료기관 재이용으로 이어지고 이는 병원 경영 활성화를 위해 중요한 개념이다. 의료서비스에 대한 환자 만족도란 의료기관서비스를 포함하여 의료기관이 제공하는 제반 시설이나 서비스에 대한 환자의 이용 전 기대와 비교하여 이용 후의 실망감이나 만족감을 말한다. 의료서비스 만족에 영향을 미친 요소들은 의료행위 및 의료 이외의 서비스, 의료기관의 이미지 등 다양한 요소들을 포함하고 있다. 결국, 의료서비스 만족도는 의료서비스의 여러 차원의 요소들에 대한 환자의 긍정적 또는 부정적인 평가이다. 의료서비스품질의 측정모델과 관련한 국내외의 연구들은 1990년대부터 계속적으로 진행되어 오고 있고, 그 정의를 포함하여 이를 구성하는 요소에 대해 다양한 연구 결과들로 제시되고 있다. 그러나 대부분의 연구는 Parasurman, Zeithaml, Berry, Leonard(1985, 1988)의 SERVQUAL 모형의 차원을 적용하여 의료서비스 품질을 평가하는 연구들이 주를 이루고 있다. 유동근, 서승원(2009)은 의료기관에서 제공되는 의료서비스 요인 구성을 기술적 품질인 결과와 기능적 품질인 과정 및 서비스 환경으로 나누어서 분석하였다. 박은숙, 이재섭(2011)과 이은애(2011)는 Brady, Cronin(2001)의 모형을 이용하여 의료기관의 서비스품질이 만족도에 미치는 영향을 측정하였다. 연구자들은 Brady, Cronin(2001)모형의 측정항목들을 수정 보완하여 의료기관 서비스 품질을 과정품질과 결과품질 및 환경품질의 3가지 요인으로 나누어 연구하였다. 김묘경, 최윤경, 안정원, 김금순(2017)에 따르면 의료서비스의 만족도는

의료서비스를 제공 받은 대상자의 주관적 평가로 의료결과의 지표 중 하나이다. 접근성과 편리성, 자원 활용의 가능성 및 진료의 지속성, 의료 효과와 결과, 재정과 인간적인 태도, 정보 수집 및 정보 제공, 주변 환경 쾌적성, 의료의 질과 능력 등 10가지를 충족시킨 정도라 제안하였다.

## 2) 외국인 환자의 한국 병원 및 의료서비스 만족도

문화체육관광부는 한국관광공사와 2018년 한국을 방문한 관광객 1만 6,400여명을 대상으로 조사한 결과에서 한국을 처음으로 방문한 관광객 비율은 42.2%였으며 2회 이상을 방문한 경우 57.8%였다. 관광객 만족도는 2017년 94.8%, 2018년 93.1%로 나타났다고 발표하였다. 중동지역 관광객들은 의료관광을 한국관광에서 만족한 활동 3순위로 꼽았으며, 대부분의 외국인 관광객들의 관광유형 중 가장 만족하는 활동으로 식도락 관광, 쇼핑, 자연경관 감상, 업무수행이 1순위라고 대답하였다. 이들 중 가장 만족한 활동으로 피부과와 성형외과 등의 병의원 방문 목적의 의료관광을 1순위로 꼽은 비율은 겨우 0.7%에 그쳤다. 여기에서도 1순위는 식도락 관광, 2순위는 쇼핑, 3순위는 자연경관 감상이었다.

의료관광을 가장 만족한 활동으로 대답한 관광객 중에는 중동지역 비율이 가장 높았으며, 중동지역 11%에서 가장 만족한 활동이 의료관광이라 선택했고, 러시아인 6.6%, 몽골인 3.4%가 그 뒤를 이었다. 이는 타 지역에 비해 중동지역과 러시아지역, 몽골지역에서 한국의료의 한류가 활발히 일어나고 있음을 보여준다고 할 수 있을 것이다. 이들 국가의 의료관광객이 가장 많이 한국을 방문한 때는 4월이 1.0%, 11월이 1.2%였고, 9월과 10월은 0.3%가 방문하여 상대적으로 낮았다. 정부에서는 외국인 관광객의 만족도를 높이기 위해 대중교통 외국어 노선도 배포와 공공 와이파이 확대, 의료관광 및 웰니스관광 등 부가가치가 높은 관광산업의 홍보 및 마케팅 강화 등의 정책을

추진하고자 노력하고 있다.

한국보건산업진흥원(2018)의 조사에 따르면 2018년도에 한국 병원을 이용해 본 경험을 가진 외국인 환자는 52.5%이며, 그중에서 일본인 환자의 60.5%가 한국 병원을 재방문하여 가장 높게 나타났으며 반면에 동남아시아 환자 24.2%가 한국 병원을 재이용한 경험이 가장 낮은 24.2%로 나타났다. 한편, 일본을 제외한 각 국적의 외국인 환자들은 한국 의료서비스의 선택 시 최우선으로 고려하는 요소로는 의료기술을 꼽았다. 또한, 외국인 환자의 한국 의료서비스의 종합만족도의 평균이 90.5점으로 조사되었으며, 국적별로는 러시아인 국적의 만족도가 94.4점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 CIS 국적 92.5점, 미국 국적 91.8점, 중국 국적 90.1점, 동남아시아 국적 89.8점, 중동 국적 89.5점, 몽골 국적 85.2점, 일본 국적 84.0점 순으로 나타났다. 병원 서비스 요소별로는 직원서비스가 92.7점으로 가장 높고, 병원편의는 92.3점, 접근성은 91.5점, 병원생활에서는 90.5점, 정보 및 교육 제공에서는 90.0점, 의사소통 및 환자 존중에서는 89.8점, 진료비에서 85.8점 순으로 조사되었다. 국적별로 살펴보면, 중국 국적, 러시아 국적, CIS 국적, 몽골 국적, 중동 국적 환자는 의료기관 직원서비스에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 미국 국적 환자는 병원편의, 일본 국적 환자는 병원생활, 동남아시아 국적 환자는 의사소통과 환자존중 차원의 만족도가 가장 높게 나타났다. 일본 국적 환자를 제외한 각 나라의 환자는 한국 병원의 진료비 차원관련 만족도가 가장 높게 나타났고, 식사 메뉴 및 음식의 맛에서의 만족도가 81.9점으로 대답하여 가장 낮게 나타났다. 서비스별로 살펴보면, 통역서비스 97.2점, 의료진의 환자 존중적 서비스에서 97.2점으로 가장 높은 반면, 진료비의 적정성은 87.0점으로 가장 낮은 평가 점수를 받았다. 외국인 환자에 대한 연구는 최근 들어 매우 활발하고 활성화 되어 왔다.

김금순 등(2014)은 국내에 거주하는 미국인, 중국인, 러시아인 대상 의료

서비스 만족도에 대한 연구에서 중국인과 러시아인은 식사와 관련된 서비스에서 미국인은 개인의 사생활 보장에서 만족도가 낮게 나타났으며, 환자의 국적과 문화적인 배경에 따라 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 또한, 일본인은 의료기술과 의사소통에 만족하였으나 대기 시간 소요, 상담 부족, 사후관리 미흡에는 불만족하였다. 중국인은 의료기술, 장비, 서비스 태도에 대해 만족하였으며 의사소통, 진료비, 식사에는 불만족하였다. 러시아인은 의료서비스에 만족하였으나 의사소통, 진료비, 식사는 불만족하였다. 주요 국가별 만족도 지수를 2011년과 2013을 비교하면 미국은 92.8점에서 87.7로 낮아졌으며, 일본은 88.0에서 83.6로 낮아졌고, 중국도 94.0에서 85.2로 낮아졌다. 반면, 러시아는 90.5에서 91.9로 조사 되었다. 만족도 지수는 서비스와 요구 수준이 다를 수 있기에 이에 대한 의료진의 고려와 인식증진이 필요하다고 주장하였다. 의료관광객 유치에 각 국가마다의 강점 및 약점의 차이는 있을 수 있으나 외국인 유치를 위한 의료관광산업의 미래 성장을 위해 무엇보다 국내를 방문한 외국인 의료관광객들을 만족시켜, 그로 인하여 재방문과 긍정적인 구전이 발생 될 수 있는 경쟁력을 갖춘 의료서비스 설계 및 제공이 최우선으로 선행 되어야 할 것이다. 특히, 외국인 의료관광객은 고관여상품인 의료서비스를 선택하고 체험하게 됨에도 불구하고, 현재 대다수의 의료관광객의 통역서비스는 비 의료전공자에 의한 단순 통역서비스가 주를 이루고 있으며, 일부 의료인과 관련 전공자에 의해 의료인에 의한 전문 통역서비스가 이루어지고 있으나 이는 일부분에 그치고 있어, 전 세계 각국들이 경쟁중인 의료관광 산업에서 경쟁력 있는 의료서비스를 제공하는 매력적인 의료관광의 목적지로 인식되기 위해 더 많은 노력을 기울여할 것이다.

### 3) 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사

우리나라의 의료관광 산업이 지속적으로 성장하려면 국내 의료서비스를 이용하는 외국인 환자들이 만족함으로써 우리나라 의료기관을 재방문하거나 이용을 추천하여야 할 것이다. 한국의 의료서비스를 이용한 다수의 외국인 환자들은 제공되는 의료서비스에 대해 높은 평가를 하지만 문화적 환경과 식사 등의 의료 외적인 서비스에 대해서는 만족스러워 하지 않는다는 것이 의료서비스를 제공하는 관련 담당자들의 공통된 지적이기도 하다.

김묘경, 최윤경, 안정원, 김금순(2017)에 따르면 이미 경험한 제품이나 관련서비스를 다시 이용하고자 하는 의도가 재방문 의사이며, 제품이나 서비스를 경험하고 타인에게 전해주는 의도를 추천의사라 할 수 있다. 보통 의료기관에서 제공된 의료서비스 만족도가 높은 경우 재방문 의사와 추천 의사가 높아지는 것으로 간주할 수 있다. 이번 연구에서 외국인 환자가 제공 받은 의료기관의 의료서비스와 의료외서비스의 경험 후 해당 의료기관을 재방문하고자 하는 의사이고, 의료기관 추천의사는 의료서비스 경험 후 자국의 가족 및 타인에게 권유할 의사여부 등을 말한다. 의료서비스의 질 이라 하면 의료서비스가 대상자에게 바람직한 결과를 가져다줄 가능성을 높이는 것은 물론이고 최신 전문지식에 부합한 정도로, 세계보건기구에서는 의료서비스 질의 효과성, 효율성, 접근 가능성, 환자 중심적, 형평성, 안전성의 6개를 제시하고 있다.

#### 4. 러시아 및 CIS 외국인 환자의 한국 의료기관 이용 현황

##### 1) 러시아인의 의료관광 선호도

한국관광공사 한국의료관광총람(2012)에 따르면 극동러시아 지역은 최근 들어 경제력과 삶의 질이 향상됨에 따라 건강에 대한 관심도가 급증하고 있는 지역이다. 연해주 지역에는 100개 안팎의 병원이 있지만 대부분 시설이

열악하고 의료서비스의 질이 떨어져 해외로 의료관광을 떠나는 수가 늘고 있다. 이 지역은 한국과 지리적으로 매우 가깝고 러시아 내 한국 의료수준에 대한 기대가 높아 한국을 매력적인 의료관광 목적지 중 하나로 인식하고 있다.

KOTRA(대한무역투자진흥공사) 러시아 모스크바 무역관(2017)에서 조사한 바에 따르면 러시아인의 의료관광 수요가 점차 고급화를 요구하고 있다고 밝히고 있으며, 러시아인 환자들이 가격뿐만 아니라 더 나은 의료서비스와 최첨단 의료기술 및 의료장비를 중시하는 경향이 점점 커지고 있다는 것이다. 국제의료관광저널(International Medical Travel Journal)에서 2016년 조사한 결과에 따르면, 의료관광을 선택한 러시아인의 42%가 의료기술이나 특수 치료를 희망하는 것으로 나타났으며, 33%가 질 높은 의료서비스 제공을 원하는 것으로 조사 되었다. 또한, 과거에는 의료관광 전문 에이전시를 통한 의료관광 패키지 이용이 일반적이었으나 최근 환자들이 직접 한국 병원을 접촉해 개인 맞춤형 의료서비스를 이용하는 사례가 크게 증가하고 있다고 한다. 또한, 러시아 환자의 의료관광 방문국가로 독일이 가장 많은 31%, 다음 순으로 이스라엘 18%, 세 번째로 한국이 16%, 그다음은 인도 10%, 다섯 번째는 터키 6%, 여섯 번째 미국 3%, 마지막으로 호주 2%로 한국의 선호도는 3위를 차지하였다고 한다.

<표4> 2016년 러시아 환자들의 의료관광 방문 국가

국 가 별	비 율
독 일	31%
이스라엘	18%
한 국	16%
호 주	2%

미 국	3%
터 키	6%
인 도	10%
기 타	12%

출처: International Medical Travel Journa

## 2) 러시아 국적 환자의 이용 만족도

한국보건산업진흥원(2018년)에 조사에 따르면 한국 의료기관의 의료서비스를 이용한 러시아 국적의 환자는 2018년 270명이며, 진료유형별로 보면 가장 많이 1순위로 외래(치료) 37.4%이었으며, 2순위로 입원(치료) 27.4%, 그 다음 3순위는 건강검진 24.8%, 4순위는 미용(외래) 5.6%, 5순위는 미용(입원) 4.8%의 순서로 조사된 바 있다. 조사에서 최근 3년 이내의 한국 방문 여부와 한국의 의료기관을 이용한 경험에서는 최근 3년 이내에 처음 한국을 방문한 환자의 경우가 34.8%, 최근 3년 이내에 65.2%가 한국 방문경험이 있었으며, 최근 3년 이내 처음 의료기관을 이용한 환자가 44.8%, 최근 3년 이내 55.2%가 한국의 의료기관을 이용한 경험 있는 환자 로 나타나고 있다. 한편, 한국 방문시의 동반자 현황과 한국 의료기관의 의료서비스 이용을 위한 방문 여부에서는 한국 방문 시 동반한 가족과 지인은 평균 2.6명으로 나타났으며, 가장 많은 경우는 동반인 1인과 함께 입국 48.5%이었고, 한국을 방문한 경우가 79.6%가 의료서비스를 목적으로 나타났다. 러시아인 환자의 한국 의료기관 선택경로를 살펴보면 가족과 지인 추천이 74.8%로 가장 높은 점수였고, 인터넷 검색은 18.9%, 여행사 소개 13.3% 등의 순서로 조사되었다. 한국 의료서비스 선택 시의 고려대상의 요소는 의료기술 가장 높은 41.1%였고, 다음으로 의료진 명성 28.9%로 나타났고, 의료장비 13.3% 등의 순서로 나타나고 있다. 한편, 한국 의료기관의 의료진에 대해 사전에

관련정보를 인지하고 방문한 경우가 러시아인 환자는 38.1%이었으며, 선택진료를 받은 환자는 84.5%이었다. 한국 의료기관을 재방문할 의향은 96.3%로 나타났으며, 타인에게 추천할 의향은 97.8%로 많이 높은 점수로 나타났다. 러시아인 환자의 한국 의료서비스 만족도는 94.4점이며, 진료 유형별로는 입원치료 94.8점, 외래치료 94.5점, 그다음으로 건강검진이 93.2점 순이었다. 차원별로는 직원서비스가 96.6점으로 가장 높았고, 병원편의 96.2점, 다음이 접근성 95.1점, 그 다음은 병원생활 94.6점이었고, 정보와 교육 제공이 94.0점, 의사소통과 환자존중 93.5점, 다음으로 진료비 89.5점 순으로 조사되었다. 항목별로는 통역서비스 97.2점, 의료진의 환자 존중적 서비스 97.2점으로 가장 높은 반면에 진료비 적정성 87.0점으로 가장 낮게 평가를 받았다. 러시아인 환자의 의료서비스 기대에 대비한 만족도는 93.9점으로 높게 조사되었으며 한국 의료수준에 대한 만족도는 94.2점으로 조사되었다.

<표5> 연도별 러시아 환자 현황

(단위 : 명, %)

구분		2009	2010	2011	2012	2013
총환자수(N)		1,758	5,098	9,650	16,438	24,026
연환자수		6,566	17,611	41,554	79,986	114,725
성별	남	899	2,610	4,469	6,814	10,026
	여	856	2,488	5,181	9,624	14,000
연령(n)		(1,740)	(5,073)	(9,527)	(16,345)	(24,002)

구분		2009	2010	2011	2012	2013
연령	20세 미만	164	446	882	1,475	2,249
	20대	285	613	998	1,596	2,361
	30대	403	1,075	2,135	3,592	5,340
	40대	402	1,255	2,304	3,729	5,409
	50대	300	1,003	1,972	3,588	5,033
	60세 이상	186	681	1,236	2,365	3,610
진료 유형	입원	257	665	1,453	2,517	3,415
	외래	1,501	4,433	8,197	13,921	20,611
의료 기관 유형	상급	808	2,299	4,096	7,802	11,383
	종합	548	1,884	3,620	5,560	7,846
	병원	90	310	591	1,048	1,447
	치과 병.의원	22	172	285	406	737
	한방 병.의원	89	175	410	552	743
	의원. 기타	201	258	648	1,070	1,870

구분		2014	2015	2016	2017	2018
총환자 수(N)		31,829	20,856	25,533	24,859	27,185
연환자 수		144,605	82,490	76,934	100,671	105,869
성별	남	12,864	8,673	10,703 (41.9)	10,614 (42.7)	11,472 (42.2)
	여	18,965	12,183	14,830 (58.1)	14,245 (57.3)	15,713 (57.8)
연령(n)		(31,769)	(20,828)	(25,445)	(24,745)	(27,102)

구분		2014	2015	2016	2017	2018
연령	20세 미만	2,787	2,014	2,270 (8.9)	2,191 (8.9)	2,474 (9.1)
	20대	2,558	1,941	2,170 (8.5)	2,064 (8.3)	2,652 (9.8)
	30대	6,650	4,199	4,901 (19.3)	5,232 (21.1)	5,477 (20.2)
	40대	7,256	4,324	5,818 (22.9)	5,352 (21.6)	5,849 (21.6)
	50대	6,718	4,297	5,575 (21.9)	5,082 (20.5)	5,505 (20.3)
	60세 이상	5,800	4,053	4,711 (18.5)	4,824 (19.5)	5,145 (19.0)
진료 유형	입원	4,425	2,522	2,354 (9.2)	2,780 (11.2)	2,455 (9.0)
	외래	27,404	18,334	23,179 (90.8)	22,079 (88.8)	24,730 (91.0)
의료 기관 유형	상급	14,021	10,805	12,198 (47.8)	11,400 (45.9)	10,773 (39.6)
	종합	11,047	5,741	7,604 (29.8)	7,635 (30.7)	9,103 (33.5)
	병원	1,854	1,252	1,483 (5.8)	1,320 (5.3)	2,142 (7.9)
	치과 병.의원	1,160	631	850 (3.3)	752 (3.0)	749 (2.8)
한방 병.의원	한방 병.의원	873	503	572 (2.2)	548 (2.2)	621 (2.3)
의원. 기타	의원. 기타	2,874	1,924	2,826 (11.1)	3,204 (12.9)	3,797 (14.0)

출처 : 한국보건산업진흥원(2018). 2018 외국인 환자 유치실적 통계분석보고서

### 3) CIS 국적 환자의 이용 만족도

CIS 국적 환자도 한국 병원 이용이 많은 것으로 나타나고 있다. CIS 국가란 유럽의 (구)소련연방이 해체 후 연방을 구성하던 10개 공화국으로 형성된 국가연합체 Commonwealth of Independent States(CIS)로 부르는 국가

이다. 1991년 당시에는 11개 국가였으나 (구)소련연방의 15개국 중 발트 3국 (리투아니아, 라트비아, 에스토니아)이 제외된 러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 우크라이나, 벨라루스, 몰도바, 아르메니아, 아제르바이잔, 투르크메니스탄, 타지키스탄, 키르기스스탄 등이 CIS 국가에 해당한다.

CIS 국적 환자는 한국보건산업진흥원(2018)에 따르면 2018년의 한국 의료 서비스 이용에 참여한 외국인 환자는 215명이었다. 진료유형 별로는 외래치료가 41.9%로 가장 많았고, 다음으로는 건강검진이 28.8%, 입원치료가 20.0%, 미용(입원)이 8.4%, 미용(외래)은 0.9%의 순이었다. 최근 3년 이내에 처음 한국을 방문한 환자는 36.7%, 최근 3년 이내에 한국 방문경험이 있는 환자는 63.3%, 최근 3년 이내에 처음으로 한국의 의료기관 이용한 환자는 44.2%, 최근 3년 이내에 한국의 의료기관을 이용한 경험을 가진 환자가 55.8%로 나타났다. 한국 방문시 동반한 가족과 지인은 평균적으로 2.4명이었으며, 가장 많은 경우가 1인과 함께 동반 입국한 경우 46.0%이었고, 의료 서비스 목적의 한국 방문이 79.5%로 나타났다. 그 외 목적으로는 관광이 56.8%로 가장 많았다.

CIS 국적 환자의 한국 병원 선택경로를 살펴보면 가장 많은 경우가 가족과 지인 추천은 56.7% 이고, 다음으로 병원추천 22.3%, 여행사 16.3% 등의 순이었다. 한국 의료서비스 선택 시 고려대상의 요소로는 가장 높은 요소가 의료기술 37.7% 이었고, 다음으로 의료진의 명성 28.4%, 의료장비 17.2% 등의 순이었다. 한국 병원의 의료진 정보를 사전에 인지하고 방문한 CIS 환자가 41.4%이었으며 선택진료를 받은 환자가 88.8%이다. 한국 병원을 재방문할 의향은 96.7%, 타인에게 추천하겠다는 의향이 98.1%로 조사되어 매우 높게 나타났다.

<표6> 러시아 CIS지역에서 한국 의료기관을 이용한 외국인 환자 현황

구 분	러시아	카자흐스탄	우즈베키스탄
2009년	1,758명	984명	113명
2010년	5,098명	1,714명	298명
2011년	9,650명	2,051명	491명
2012년	16,438명	2,756명	824명
2013년	24,026명	2,770명	1,358명
2014년	31,829명	2,943명	1,904명
2015년	20,856명	3,206명	2,634명
2016년	25,533명	4,123명	4,103명
2017년	24,859명	3,966명	3,253명
2018년	27,185명	4,098명	3,915명
연평균증가율	35.60%	17.20%	48.30%

출처 : 한국보건산업진흥원

<표7> 2018년 CIS 주요 국가별 한국 의료기관 이용 현황 (단위: 명, %)

구분	카자흐스탄	우즈베키스탄	키르기스스탄	타지키스탄	
총환자 수 (N)	12,987	3,915	770	97	
연환자 수	53,070	10,210	3,036	188	
성별	남	5,320(41.0)	2,090(53.4)	326(42.3)	53(54.6)
	여	7,667(59.0)	1,825(46.6)	444(57.7)	44(45.4)
연령(n)	12,963	3,911	770	97	

구분		카자흐스탄	우즈베키스탄	키르기스스탄	타지키스탄
연령	20대 미만	1,291(10.0)	365(9.3)	84(10.9)	7(7.2)
	20대	1,844(14.2)	1,066(27.3)	127(16.5)	29(29.9)
	30대	2,501(19.3)	1,172(30.0)	198(25.7)	18(18.6)
	40대	2,595(20.0)	634(16.2)	144(18.7)	19(19.6)
	50대	2,300(17.7)	331(8.5)	106(13.8)	17(17.5)
	60대 이상	2,432(18.8)	343(8.8)	111(14.4)	7(7.2)
진료 유형	입원	1,273(9.8)	243(6.2)	78(10.1)	1(1.0)
	외래	11,714(90.2)	3672(93.8)	692(89.9)	96(99)
의료 기관 유형	상 종합	6,528(50.3)	760(19.4)	314(40.8)	17(17.5)
	종합	3,288(25.3)	1,840(47.0)	236(30.6)	28(28.9)
	병원	628(4.8)	691(17.7)	79(10.3)	4(4.1)
	치과 병·의원	177(1.4)	65(1.7)	18(2.3)	0(0.0)

출처 : 한국보건산업진흥원(2018). 외국인 환자 유치실적 통계분석보고서

### Ⅲ. 연구문제 및 자료수집

#### 1. 연구문제

##### 1) 연구문제

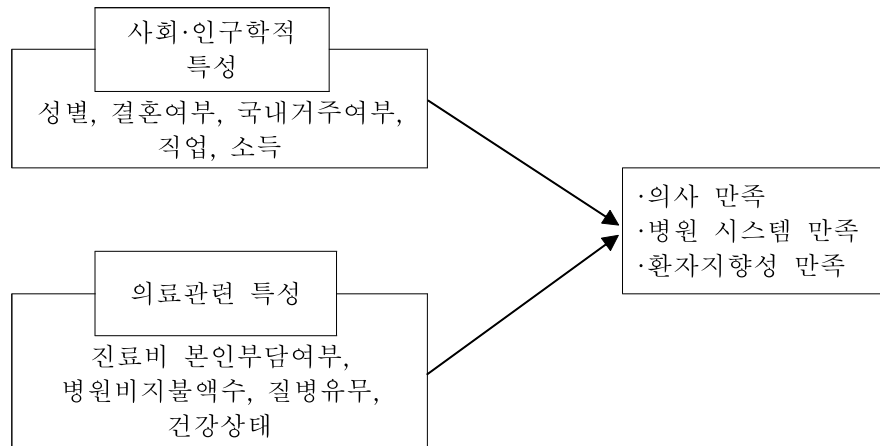
본 연구는 한국의 병원을 이용한 외국인 환자의 한국 병원에 대한 만족도 및 재이용 의사 등에 대해 분석하고자 하였다. 구체적으로 한국 병원의 의사에 대한 만족, 병원시스템에 대한 만족, 환자지향성, 추후 한국 병원 재이용 의사에 대해 조사·분석하였다. 본 연구의 구체적 연구문제는 첫째, 한국 병원을 이용한 외국인 환자의 한국 병원 의사, 병원시스템, 환자지향성에 대한 만족도, 한국 병원 재이용 의사가 외국인 환자의 사회인구학적 특성 및 의료관련 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 분석한다. 둘째, 한국 병원 의사, 병원시스템, 환자지향성, 그리고 한국 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 조사하고자 한다.

<연구문제1> 외국인 환자의 한국 병원의 의사, 병원시스템, 환자지향성에 대한 만족도가 외국인 환자의 사회·인구학적 특성에 따라 차이가 있는가?

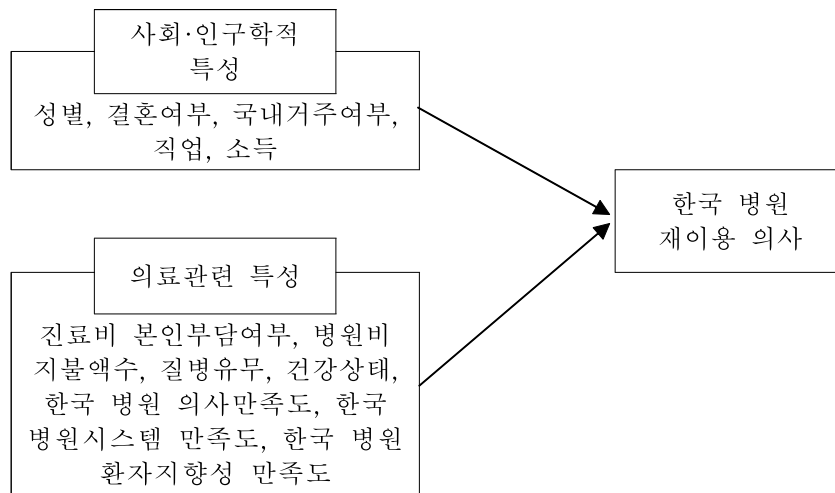
<연구문제2> 한국 병원을 이용한 외국인 환자의 한국 병원 의사, 병원시스템, 환자지향성이 한국 병원 재이용 의사에 영향을 미치는 요인은 어떤 것인가?

##### 2) 연구모형

본 연구의 연구문제 중 회귀모형을 도식으로 제시하면 다음과 같다.



<그림1> 한국 병원의 의사, 시스템, 환자지향성에 대한 만족도 회귀모형



<그림2> 한국 병원 재이용 의사에 대한 회귀모형

## 2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 연구대상은 국내의 서울지역 종합병원을 이용한 경험이 있는 외국인 환자를 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문의 주요 조사 내용은 외국인 환자의 사회인구학적 특성, 병원 진료비, 병원 선정 기준 및 정보원천 등 병원 관련 특성, 한국 병원 의사에 대한 만족, 병원시스템에 대한 만족, 환자지향성, 추후 한국 병원 재이용 의사 등이다. 설문 조사지는 한국어로 작성하여 전문가 등의 자문을 받아 설문지를 수정 보완한 이후, 외국인을 대상으로 설문 조사하기 위하여, 한국어를 러시아어로 번역하여 설문지를 작성하였다. 외국인의 해당 언어로 작성된 설문지를 가지고 본 조사를 실시하였는데 한국 병원의 의료서비스를 이용한 경험이 있는 러시아 언어권 환자를 대상으로 자기기입식 설문지를 사용하였으며 2019년 3월 23일부터 5월 19일까지 러시아권 환자가 많이 방문하는 서울 소재 종합병원 이상의 3개 병원에서 실시하였으며 총 157부를 회수하여 본 연구의 분석 자료로 사용하였다.

## 3. 측정 도구 및 분석 방법

### 1) 측정도구의 구성

본 연구에서는 한국 병원을 이용하는 외국인 환자들의 서비스 만족도를 조사하기 위해 서울소재 종합병원 이상 3개 병원에서 170개의 설문지 중 157개를 회수하였고 선행연구를 참조하여 17개 질문, 5점 리커트 척도를 사용하여 설문조사를 실시하였다. 회수된 자료를 가지고 17개 질문에 대한 응답을 가지고 요인분석을 수행하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 베리맥스 회전(Varimax Rotation)에 의한 주성분분석(Principle Components

Analysis) 방법을 사용하였다. 요인분석 결과를 가지고 선정된 질문들 간의 신뢰성 검증 즉 내적 타당도는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통해 검증하였다.

<표8>에 구체적으로 제시한 요인분석과 내적 타당도 분석 결과는 제시한 바와 같다. <표8>에 제시한 바와 같이 각 질문항의 요인적재치 값이 .60 이상인 질문을 선정하였고, 그 결과 5개 요인의 신뢰 계수(Cronbach's  $\alpha$ ) 값이 모두 .60을 초과하는 것으로 나타나 질문항 간 신뢰도가 적절하다고 하겠다.

<표8> 측정도구 분석

구 분	질 문	평 균	S.D.	Cronbach's $\alpha$
의사 만족도	의사의 정보제공이 충분했다.	4.08	.79	.89
	의사의 진료시간이 충분했다.	3.88	.95	
	의사는 환자에 대해 충분한 관심과 배려를 보였다.	4.06	.82	
	의사의 의료수준이 높아서 만족스럽다.	4.15	.72	
병원 시스템	병원에는 편의시설이 잘 갖추어져 있다.	4.32	.74	.83
	병원의 전반적인 의료서비스에 대해 만족한다.	4.12	.71	
	병원을 방문하기 전 예약이 편리하였다.	4.23	.73	
환자 지향성	의료진과 직원들은 환자에 대해 관심을 가진다.	4.06	.81	.91
	병원은 환자의 빠른 치료를 위해 배려한다.	4.05	.79	
	의료진과 직원들은 환자들 입장을 이해하고 있다.	4.06	.74	
재이용 의사	이 병원에 대해 전반적으로 만족한다.	4.13	.78	.86
	나는 이 병원에서 다른 검사나 진료도 받고 싶다.	4.01	.75	
	나는 이 병원을 주변 사람에게 추천할 것이다.	4.24	.69	

구 분	질 문	평 균	S.D.	Cronbach's $\alpha$
긍정 구전 의사	병원의 좋은 점을 다른 사람들에게 이야기 하겠다.	4.13	.72	.65
	진료비가 한국 외 병원보다 비싸도 추천하겠다.	3.43	1.11	

참조: 5개 요인의 총설명력은 71.66%

## 2) 통계분석 방법

본 연구에서는 SPSS Window 통계프로그램을 이용하여 연구문제를 분석하였다. 한국의 의료기관을 이용한 외국인 환자의 사회인구학적 특성, 병원 관련 특성에 대해 조사하기 위해 기술통계 분석(Descriptive Statistics)을 실시하였다. 한국 병원을 이용한 외국인 환자의 의사에 대한 만족, 병원시스템에 대한 만족, 환자지향성, 한국 병원 재이용 의사의 차이를 검증하기 위해 t-test와 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 분산분석결과, 집단별 차이가 밝혀진 경우 집단 간 차이를 검증하기 위해 사후검증(Duncan 분석)을 실시하였다.

## IV. 자료분석 결과

### 1. 외국인 환자 특성

본 연구 조사대상 외국인 환자의 특성을 알아보기 위하여 기술통계분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표9>에 제시하였다. 조사대상 외국인은 157명으로 남성 63명(41.2%)이었고 여성이 90명(58.8%)으로 남성보다 많았다. 결혼 여부 조사에서는 기혼이 95명(62.5%)으로 미혼 57명(37.5%)보다 많았다. 학력의 조사에서는 대졸 이상의 학력을 가진 외국인이 137명(93.8%)로 가장 많았고, 대졸이하의 9명(6.2%)이었다. 조사대상의 연령을 조사한 결과 29세

이하가 29명(20.6%), 30~39세 31명(22.0%), 40~49세 35명(24.8%), 50세 이상 46명(32.6%)으로 50세 이상이 가장 많았다. 취업여부에서는 취업하고 있는 경우가 105명(92.1%)이었고, 미취업의 경우가 9명(7.9%)으로 나타났다. 전문직 종사여부에서는 비전문직에 종사하는 경우가 41명(30.1%), 전문직이 95명(69.9%)로 조사되었다.

<표9> 외국인 환자의 사회인구학적 특성 (n=157)

변 수	구 분	빈 도 (%)
성별	남성	63 (41.2)
	여성	90 (58.8)
결혼여부	미혼	57 (37.5)
	기혼	95 (62.5)
대졸여부	대졸 이하	9 (6.2)
	대졸 이상	137 (93.8)
거주지	해외거주	83 (63.4)
	한국거주	48 (36.6)
연령	29세 이하	29 (20.6)
	30~39세	31 (22.0)
	40~49세	35 (24.8)
	50세 이상	46 (32.6)
취업여부	취업	105 (92.1)
	미취업	9 (7.9)
전문직여부	비전문직	41 (30.1)
	전문직	95 (69.9)
국적	러시아	75 (52.8)
	카자흐스탄	54 (38.0)
	우즈베키스탄 외	13 (9.2)

## 2. 외국인 환자의 한국 병원 의료 관련 특성

외국인 환자의 한국 병원 이요에서의 의료 관련 특성에서 <표10>에 제시한 바와 같이 병원 진료비는 본인이 부담하는 경우가 133명(89.9%)으로 많았고 본인이 부담하지 않은 경우도 15명(10.1%)으로 나타나 대부분이 본인이 부담하고 있었다. 병원에 1년 동안 지불한 진료비는 \$1,000이하가 26명(23.2%), \$1,001~\$3,000 35명(31.3%), \$3,001~\$10,000 32명(28.6%), \$10,000 이상 19명(17.0%)으로 나타났다. 본인 국가에서의 소득은 \$1,000 이하 28명(27.6%), \$1,001~\$3,000가 40명(38.1%), \$3,001~\$10,000 29명(27.6%), \$10,000 이상 8명(7.6%)으로 나타났다.

한국 병원을 결정하게 된 기준의 1순위는 가격이 48명(45.3%), 의료 질 12명(11.3%), 추천/시설편리 46명(43.4%)로 나타났다. 한국 병원을 결정하게 된 정보원천을 조사한 결과 정보원천이 가족인 경우가 99명(68.3%)으로 가장 많았고 병원추천 8명(5.5%), 여행사 또는 소속국가의 정보를 바탕으로 결정한 경우가 38명(26.2%)의 순으로 나타나 가족 정보원천이 가장 많았다. 병원의 서비스 및 편의시설 개선, 비용에 대한 질문에서는 서비스 질 20명(17.9%), 시설편의 64명(57.1%), 의료정보 22명(19.6%), 비용 6명(5.4%)으로 나타나 시설편의를 개선이 필요하다는 응답이 가장 많았다.

<표10> 외국인 환자의 한국 병원 의료관련 특성

변 수	구 분	빈 도 (%)
진료비 부담	본인이외	15 (10.1)
	본인부담	133 (89.9)

변 수	구 분	빈 도 (%)
진료비 지출액 (1년, \$)	1,000 이하	26 (23.2)
	1,001~3,000	35 (31.3)
	3,001~10,000	32 (28.6)
	10,000 이상	19 (17.0)
소속 국가 본인 소득(\$)	1,000 이하	28 (27.6)
	1,001~3,000	40 (38.1)
	3,001~10,000	29 (27.6)
	10,000 이상	8 (7.6)
한국 병원 결정 기준	가격	48 (45.3)
	의료의 질	12 (11.3)
	추천/시설편리	46 (43.4)
한국 병원 결정 정보원천	가족	99 (68.3)
	병원추천	8 (5.5)
	소속국가 정보탐색	38 (26.2)
병원 개선 요구 사항	서비스질	20 (17.9)
	시설편의	64 (57.1)
	의료정보	22 (19.6)
	비용	6 (5.4)

참조: 무응답으로 인해 변수에 따라 표본수가 차이가 있음.

한편, 외국인 환자들의 한국 병원 및 의료서비스 관련 특성에 대한 현황을 살펴보기 위해 기술통계분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표11>에 제시하였다. 외국인 환자들의 약 38%가 한국 병원 의사에 대해 만족하는 것으로 나타났고, 매우 불만족하는 환자는 15% 수준으로 나타났다. 병원시스템에 대한 만족도를 조사한 결과 약 70%를 초과하는 환자들이 대체로 만족 또는 매우 만족하는 것으로 나타났고 매우 불만 또는 불만 외국인 환자는 약 27% 수준임을 알 수 있다. 한국 병원의 환자지향성에 대한 외국인 환자의 만족 역시 약 75%가 대체로 만족 또는 매우 만족하는 것으로 나타났다. 한국 병원 재이용 의사의 경우 역시 약 77% 외국인 환자가 향후 한국 병원

을 재이용할 의사가 적극 또는 매우 적극적인 수준으로 나타났다.

<표11> 외국인 환자의 의료 관련 특성 (n=157)

변 수	구 분	5점 척도 합	빈 도(%)
의사 만족 (M=16.11, S.D.=2.85)	매우불만	9~12	19 (15.0)
	불 만	13~15	28 (22.0)
	만 족	16~18	48 (37.8)
	매우만족	19~20	32 (25.2)
병원시스템 만족 (M=12.65, S.D.=1.87)	매우불만	7~9	8 (5.7)
	불 만	10~11	30 (21.3)
	만 족	12~13	54 (38.2)
	매우만족	14~15	49 (34.8)
환자지향성 만족 (M=12.13, S.D.=2.18)	매우불만	9~15	15 (11.5)
	불 만	16~18	18 (13.7)
	만 족	19~21	66 (50.4)
	매우만족	22~25	32 (24.4)
재이용 의사 (M=12.37, S.D.=1.95)	매우소극	7~9	14 (10.1)
	소 극	10~11	18 (13.1)
	적 극	12~13	61 (44.2)
	매우적극	14~15	45 (32.6)

참조: 무응답으로 인해 변수에 따라 표본수가 차이가 있음.

### 3. 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 차이 검증

외국인 환자가 한국 병원에서 의료서비스를 경험한 이후 의사에 대한 만족도가 환자의 사회·인구학적 특성 및 서비스 관련 특성에 따라 어떤 차이가 있는가를 검증하기 위해 t검증과 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 분석 결과는 <표12>와 같은데 구체적으로 살펴보면 먼저 외국인 환자의 의사에 대한 만족도는 환자의 연령, 국적, 소속국가에서의 본인 소득, 한국 병원 개선요구 사항에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 드러났다. 구체적인 차이에

대해 살펴보면 환자 연령의 경우 환자가 40대인 경우에는 의사에 대한 만족도가 가장 높았다. 다음은 20대와 30대인 것으로 나타났다. 환자의 국적에 따라서는 의사에 대한 만족도가 차이가 있었는데 러시아 환자의 한국 병원의 의사에 대한 만족도가 가장 높았다. 한편, 소속 국가에서의 본인소득 수준에 따라서도 한국 의사에 대한 만족도가 차이가 있었는데 본인이 소속한 국가에서의 소득 수준이 낮을수록 대체로 한국 의사에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 끝으로 한국 병원에 대한 개선요구 사항에서 진료비 부담에 대한 개선요구가 높을수록 한국 의사에 대한 만족도가 가장 높았고, 서비스 질 향상에 대한 개선요구가 낮을수록 의사에 대한 만족도가 낮음이 밝혀졌다.

<표12> 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 차이 검증

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
성별	남성	15.84	-.88	
	여성	16.30		
결혼	미혼	15.83	-.96	
	기혼	16.34		
학력	대졸 이하	15.50	-.39	
	대졸	15.96		
연령	29세 이하	15.42	3.37*	a
	30~39세	15.14		a
	40~49세	17.29		b
	50세 이상	16.35		ab
취업	취업	15.92	-.30	
	미취업	15.57		
직종	비전문직	16.87	1.89	
	전문직	15.72		

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
국적	러시아	16.98	5.67***	b
	카자흐스탄	15.90		b
	기타(러시아CIS)	14.30		a
거주국가	해외거주	16.29	.59	
	한국거주	15.94		
진료비부담	기타	15.61	-.58	
	본인납부	16.11		
병원비지출 (1년, \$)	1,000이하	15.52	1.27	
	1,001~3,000	15.06		
	3,001~10,000	16.46		
	10,000 이상	16.16		
소속국가에서 본인 소득 (U.S. \$)	1,000이하	17.00	2.72*	b
	1,001~3,000	15.05		a
	3,001~10,000	16.20		ab
	10,000 이상	15.14		a
한국 병원 결정기준	가격	15.59	.65	
	의료의 질	16.14		
	추천/시설편리	16.62		
한국 병원 결정 정보원천	가족 추천	16.00	1.35	
	자국병원 추천	16.90		
	소속국가 정보탐색	17.02		
한국 병원 개선 요구	서비스질 향상	15.29	3.08*	a
	시설편의 향상	16.66		ab
	의료정보 확대	15.72		ab
	진료비 부담	17.41		b

\*\* p < .01, \*\*\* p < .001, 다른 문자로 표시된 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있음, D는 Duncan test 결과임.

#### 4. 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 차이 검증

외국인 환자의 한국 병원시스템에 대한 만족도가 외국인의 여러 특성에 따라 차이가 있는가를 파악하기 위해 t검증과 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 분석결과는 <표13>와 같다. 외국인의 결혼여부, 연령, 국적, 진료비 부담여부, 병원비 지출액, 본인 소득, 한국 병원 개선요구 사항에 따라 차이가 있었다. 그 차이를 살펴보면 기혼 외국인 환자가 미혼 외국인 환자보다 병원시스템에 대한 만족도가 높았다. 연령의 경우 40세 이상 고 연령층이 30대 보다 병원시스템에 대한 만족도가 높았다. 러시아와 카자흐스탄 국적 외국인이 그렇지 않은 다른 나라 외국인보다 병원시스템에 대한 만족도가 높았다. 또한 1년간 병원비 지출액이 \$10,000를 초과하는 즉 병원비 지출이 많은 외국인 환자의 병원시스템에 대한 만족도가 높았다. 그러나 본인 소득이 \$1,000 이하인 저소득층 외국인 환자의 병원시스템에 대한 만족도가 낮았다. 끝으로 한국 병원 서비스 질 향상에 대한 개선요구가 낮을수록 한국 병원시스템에 대한 만족도가 낮았다. 다시 말해 한국 병원 서비스 질에 대해 만족할수록 한국 병원시스템에 대한 만족도가 높음을 쉽게 알 수 있다.

<표13> 외국인 환자의 한국 병원시스템만족도 차이 검증

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
성별	남성	12.67	.03	
	여성	12.66		
결혼	미혼	12.30	-1.96*	
	기혼	12.93		
학력	대졸 이하	12.83	.23	
	대졸	12.54		

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
연령	29세 이하	11.85	5.96***	ab
	30~39세	11.92		a
	40~49세	13.37		b
	50세 이상	13.07		b
취업	취업	12.56	.39	
	미취업	12.85		
직종	비전문직	13.00	1.36	
	전문직	12.48		
국적	러시아	13.13	5.14***	b
	카자흐스탄	12.76		b
	기타(러시아CIS)	11.46		a
거주국가	해외거주	12.84	.15	
	한국거주	12.80		
진료비부담	기타납부(보험사 등)	11.35	-2.68**	
	본인납부	12.75		
병원비지출 (1년, \$)	1,000 이하	11.64	3.82**	a
	1,001~3,000	12.13		a
	3,001~10,000	12.64		ab
	10,000 이상	13.52		b
소속국가에서 본인 소득 (U.S. \$)	1,000 이하	13.32	4.59***	b
	1,001~3,000	11.63		a
	3,001~10,000	12.67		ab
	10,000 이상	12.42		ab
한국 병원 결정기준	가격	12.08	2.00	
	의료의 질	12.78		
	추천/시설편리	12.00		
한국 병원 결정 정보원천	가족 추천	12.86	.51	
	자국병원 추천	12.50		
	소속국가정보탐색	13.09		

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
한국 병원 개선 요구	서비스질 향상	11.91	6.11***	a
	시설편의 향상	13.17		b
	의료정보 확대	13.46		b
	진료비 부담	13.23		b

\*\* p < .01, \*\*\* p < .001, 다른 문자로 표시된 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있음, D는 Duncan test 결과임.

## 5. 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 차이 검증

외국인 환자의 한국 병원 환자지향성에 대한 외국인 환자의 만족도가 환자의 다양한 특성에 따른 차이를 파악하기 위해 t검증, 분산분석(ANOVA)을 수행하였고 그 결과는 <표14>에 제시하였다. <표14>에서 연령, 국적, 본인 소득, 한국 병원 결정에 있어서의 정보원천 유형에 따라 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족도가 차이가 있었다. 40대 이상 나이가 많은 외국인 환자가 젊은 외국인 환자보다 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족 수준이 높았다. 러시아와 카자흐스탄 국적 환자가 기타 국적 환자보다 한국 병원의 환자지향성에 만족하고 있었다. 본인의 국적 국가에서 소득 수준이 가장 낮은 \$1,000 이하인 경우 소득 수준이 높은 경우보다 병원의 환자지향성에 만족하고 있었다. 한국 병원을 결정함에 있어 자국 병원에서 추천한 경우보다 가족이나 지인 추천, 여행사 등의 추천 정보에 의존한 경우 한국 병원의 환자지향성에 만족하는 것으로 드러났다.

<표14> 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 차이 검증

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
-----	-----	-----	------	---

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
성별	남성	12.19	.17	
	여성	12.12		
결혼	미혼	11.84	-1.38	
	기혼	12.36		
학력	대졸 이하	12.20	.07	
	대졸	12.13		
연령	29세 이하	11.30	3.41**	a
	30~39세	11.50		a
	40~49세	12.63		b
	50세 이상	12.69		b
취업	취업	12.10	-.60	
	미취업	11.14		
직종	비전문직	12.12	.22	
	전문직	12.02		
국적	러시아	12.73	8.05***	b
	카자흐스탄	12.10		b
	기타(러시아CIS)	10.03		a
거주국가	해외거주	12.50	1.45	
	한국거주	11.88		
진료비부담	기타납부(보험사 등)	11.38	-1.25	
	본인납부	12.19		
병원비지출 (1년, \$)	1,000 이하	11.24	1.61	
	1,001~3,000	12.10		
	3,001~10,000	12.46		
	10,000 이상	12.14		
소속국가에서 본인 소득 (U.S. \$)	1,000 이하	13.08	4.10***	b
	1,001~3,000	11.21		a
	3,001~10,000	11.81		ab
	10,000 이상	12.12		ab

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
한국 병원 결정기준	가격	11.83	.67	
	의료의 질	12.31		
	추천/시설편리	12.30		
한국 병원 결정 정보원천	가족 추천	12.07	2.03*	b
	자국병원 추천	11.63		a
	소속국가정보탐색	12.82		b
한국 병원 개선 요구	서비스질 향상	11.75	.94	
	시설편의 향상	12.12		
	의료정보 확대	12.60		
	진료비 부담	12.55		

\*\* p < .01, \*\*\* p < .001, 다른 문자로 표시된 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있음, D는 Duncan test 결과임.

## 6. 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 차이 검증

외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사가 외국인 환자 사회인구학적 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 검증하기 위해 t검증 및 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 분석결과는 <표15>에 제시한 것처럼 연령, 병원비 지출액, 한국 병원 개선요구 사항에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 외국인 환자의 연령이 40대 또는 50대 이상인 경우 젊은 층 보다 한국 병원 재이용 의사가 높았다. 또한 외국인 환자의 1년 한국 병원에서 지출한 병원비가 \$10,000를 초과하는 경우 즉 병원비 지출액수가 많은 경우 한국 병원의 재이용 의사가 높았다. 끝으로 외국인 환자가 요구하는 한국 병원 개선사항에서 진료비 부담에 대한 개선요구가 높은 경우 한국 병원의 재이용 의사가 높았다.

<표15> 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 차이 검증

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
성별	남성	12.32	-.32	
	여성	12.43		
결혼	미혼	12.34	-.38	
	기혼	12.47		
학력	대졸 이하	12.16	-.18	
	대졸	12.31		
연령	29세 이하	12.10	3.28**	ab
	30~39세	11.51		a
	40~49세	12.69		b
	50세 이상	12.87		b
취업	취업	12.35	.27	
	미취업	12.57		
직종	비전문직	12.67	1.14	
	전문직	12.23		
국적	러시아	12.65	.83	
	카자흐스탄	12.43		
	기타(러시아CIS)	11.92		
거주국가	해외거주	12.35	-.92	
	한국거주	12.69		
진료비부담	기타납부(보험사 등)	12.66	.61	
	본인납부	12.33		
병원비지출 (1년, \$)	1,000 이하	11.88	2.72*	a
	1,001~3,000	11.73		a
	3,001~10,000	12.53		ab
	10,000 이상	13.16		b
소속국가에서 본인 소득 (U.S. \$)	1,000 이하	12.87	1.41	
	1,001~3,000	11.84		
	3,001~10,000	12.25		
	10,000 이상	12.42		

변 수	구 분	평 균	t/F값	D
한국 병원 결정기준	가격	12.28	.24	
	의료의 질	12.41		
	추천/시설편리	12.77		
한국 병원 결정 정보원천	가족 추천	12.86	.14	
	자국병원 추천	12.54		
	소속국가정보탐색 (여행사)	12.80		
한국 병원 개선 요구	서비스질 향상	11.82	2.98*	a
	시설편의 향상	12.82		a
	의료정보 확대	12.30		a
	진료비 부담	13.10		b

\*\* p < .01, \*\*\* p < .001, 다른 문자로 표시된 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있음, D는 Duncan test 결과임.

## 7. 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 영향요인 분석

외국인 환자의 한국 병원 의사만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였으며, 회귀분석 결과는 <표16>에 제시하였다. 회귀분석 결과, 의사에 대한 만족도에 영향 미치는 변수는 장기적 질병유무 변수인 것으로 밝혀졌다. 장기적으로 질병이 있는 경우 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표16> 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도 회귀분석 결과

독립변수	의사만족도	
	비표준화	표준화
여성	-.85	-.14

독립변수	의사만족도	
	비표준화	표준화
기혼	-.45	-.07
국내거주여부	-1.09	-.17
본인부담여부	-.25	-.01
지불	-.22	-.07
소득	-.74	-.22
장기질병유무	2.72*	.32*
건강상태인식	.53	.29
직업	-1.14	-.15
상수	14.41	
F값	1.18	
R <sup>2</sup>	.21	
adjusted R <sup>2</sup>	.03*	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 8. 외국인 환자의 병원시스템만족도 영향요인 분석

외국인 환자의 한국 병원시스템에 대한 만족도에 영향 미치는 요인을 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였으며, 그 결과는 <표17>에 제시하였다. 회귀분석 결과, 병원시스템 만족도는 소득, 건강상태로 나타났다. 구체적으로 그 영향력을 살펴보면 외국인 환자의 소득이 낮을수록, 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 경우에 한국 병원시스템에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표17> 외국인 환자의 한국 병원시스템 만족도 회귀분석 결과

독립변수	병원시스템 만족	
	비표준화	표준화
여성	-.72	-.20
기혼	.36	.10
국내거주여부	-.44	-.12
본인부담여부	1.48	.11
지불	-.04	-.02
소득	-.48*	-.24*
질병유무	1.84	.36
건강상태인식	.26*	.25*
직업	-.05	-.01
상수	9.74	
F값	2.38*	
R <sup>2</sup>	.31	
adjusted R <sup>2</sup>	.18	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 9. 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 영향요인 분석

한국 병원 환자지향성에 대한 만족도에 영향을 미치는 변수를 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였다. 그 결과는 <표18>와 같은데 회귀분석 결과, 외국인 환자의 환자지향성에 대한 만족도는 국내거주여부, 건강상태인식으로 나타났다. 국내거주자가 아닌 해외에 거주하는 외국인 환자, 본인의 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 외국인 환자의 경우에 한국 병원의 환자지향

성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표18> 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성 회귀분석 결과

독립변수	환자지향성	
	비표준화	표준화
여성	-.79	-.17
기혼	.25	.05
국내거주여부	-1.77**	-.38**
본인부담여부	-2.25	-.13
지불	-.47	-.20
소득	-.53	-.21
질병유무	1.62	.24
건강상태인식	.42*	.33*
직업	-.00	-.00
상수	12.78	
F값	2.07*	
R <sup>2</sup>	.30	
adjusted R <sup>2</sup>	.15	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## 10. 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사 영향요인 분석

외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사에 영향 미치는 요인을 조사하기 위하여 회귀분석을 수행하였다. <표19>은 회귀분석결과로써 한국 병원의 재이용 의사에 영향을 미치는 변수는 진료비 본인부담 여부, 의사만족도, 병원

시스템 만족도로 나타났다. 진료비를 본인이 부담하지 않는 외국인 환자의 경우 한국 병원 재이용 의사가 높게 나타났다. 또한, 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 외국인 환자의 경우, 한국 병원시스템 만족도가 높은 외국인 환자의 경우에 한국 병원 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다.

<표19> 외국인 환자 한국 병원 재이용 의사 회귀분석 결과

독립변수	한국 병원 재이용 의사	
	비표준화	표준화
여성	.46	.12
기혼	.23	.06
국내거주여부	.64	.16
본인부담여부	-2.38*	-.18*
지불	.34	.17
소득	.19	.09
질병유무	-.78	-.14
건강상태	.00	.00
직업	-.09	-.02
의사만족도	.20**	.33**
병원시스템 만족도	.53***	.52***
환자지향성	.11	.13
상수	1.79	
F값	8.73***	
R <sup>2</sup>	.75	
adjusted R <sup>2</sup>	.66	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## VI. 결론 및 제언

### 1. 요약 및 결론

외국인 환자가 받은 국내 의료서비스에 대한 만족감이 크다면 의료관광의 지속성이 확보될 것이고 경제적 성과가 커지면서 한국의 성장동력이 될 것이다. 그러나 만족감이 낮다면 현재 한국의 의료서비스와 병원 경쟁력을 위한 다양한 개선이 요구된다고 하겠다. 특히, 러시아권 외국인 환자들의 만족도가 높으나 낮은 만족도 부분을 파악하여 보완하고 개선하여 지속적인 시장을 유지하고 성장시키는 것이 필요하다. 이에 본 연구는 한국 병원을 이용한 경험이 있는 러시아 언어권 외국인(러시아, 카자흐스탄, 우즈베키스탄 등) 환자를 조사대상으로 설문조사를 수행하였다. 사회인구학적 특성, 한국 병원 이용 및 행동과 관련한 내용 들로써 그 현황들을 조사하였다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 외국인 환자의 한국 병원 관련 만족도는 의사에 대한 만족도, 한국 병원시스템에 대한 만족도, 환자지향성에 대한 만족도, 추후 한국 병원 재이용 의사가 외국인 환자의 특성에 따라 차이가 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 t-test, 분산분석(One-way ANOVA)을 통해 검증하였다. 둘째, 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도, 병원시스템, 환자지향성, 재이용 의사에 미치는 영향요인을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서의 분석 결과를 정리하여 종합하면 다음과 같다. 첫째, 외국인 환자의 병원 진료비는 본인이 부담하는 경우가 약 90%로 대부분이었고, 한국 의료기관에 1년 동안 지불한 진료비는 \$1,000 이하 23%, \$1,001~\$3,000 사이 31%, \$3,001~\$10,000 사이 약 29%, \$10,000을 초과하는 경우 17%로 나타났다. 본인 소득은 \$1,000 이하 28명(27.6%), \$1,001~\$3,000 사이가 40

명(38.1%), \$3,001~\$10,000 29명(27.6%), \$10,000 초과 8명(7.6%)으로 나타났다. 한국 병원으로 진료를 결정하는 기준은 진료비, 병원시설의 편리성, 의료서비스의 질 12명(11.3%) 순서로 나타났다. 한국 병원에 대한 정보탐색 원천을 조사한 결과 가족이나 지인에 의존하는 경우가 가장 많았고 여행사 또는 소속 국가에서 정보를 탐색하는 것으로 나타났다. 한국 병원을 이용한 이후 개선되어야 한다고 생각하는 분야는 시설 편의성, 의료 관련 정보, 의료서비스 질 순서로 나타났다. 한편, 외국인 환자들의 대부분이 한국 병원의 진료의사에 대해서 만족 또는 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 마찬가지로 병원시스템에 대한 만족도, 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족도, 한국 병원 재이용 의사를 조사한 결과 외국인 환자의 약 75% 이상이 대체로 만족하거나 매우 만족하는 것으로 나타났다.

둘째, 본 연구 조사대상 한국 병원 의사에 대한 외국인 환자의 만족도 차이를 검증한 결과 외국인 환자의 연령, 국적, 소속국가에서의 본인 소득, 한국 병원 개선 요구 사항에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 환자가 40대인 경우, 러시아 환자, 외국인 환자의 소득 수준이 낮을수록, 한국 병원의 진료비 부담에 대한 개선 요구가 높을수록 한국 의사에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 한국 병원시스템 만족도의 차이 검증결과에서 기혼 외국인 환자, 40세 이상 고 연령층 외국인 환자, 러시아와 카자흐스탄 국적 외국인, 1년간 병원비 지출액이 \$10,000을 초과하는 외국인 환자, 본인 소득이 \$1,000 이하인 저소득층 외국인 환자, 한국 병원 서비스 질에 대해 만족할 수록의 한국의 병원 시스템에 대한 만족도가 높았다.

넷째, 40대 이상 나이가 많은 외국인 환자, 러시아와 카자흐스탄 국적 환자, 본인 소득 수준이 가장 낮은 \$1,000 이하인 경우, 한국 병원을 결정함에 있어 가족이나 지인 추천, 여행사 등의 추천 정보에 의존하는 경우 한국 병

원의 환자지향성에 대한 만족도는 수준이 높은 것으로 밝혀졌다.

다섯째, 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사는 40대 또는 50대 이상인 외국인 환자, 한국 병원에서 지출한 연간 병원비가 \$10,000을 초과하는 경우, 한국 병원 진료비 부담에 대한 개선요구가 높은 경우 높은 것으로 드러났다.

여섯째, 회귀분석 결과 외국인 환자의 한국 병원 의사만족도에 영향을 미치는 요인은 장기적 질병유무로 밝혀졌다. 장기적으로 질병이 있는 경우 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 외국인 환자의 한국 병원시스템에 대한 만족도 영향요인은 소득, 건강상태로 나타났다. 외국인 환자의 소득이 낮을수록, 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 경우에 한국 병원시스템에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 외국인 환자의 한국 병원 환자지향성에 대한 만족도에 영향을 미치는 국내거주여부, 건강상태인식으로 나타났다. 국내거주자가 아닌 해외에 거주하는 외국인 환자, 본인의 건강상태에 대한 인식이 긍정적인 외국인 환자의 경우에 한국 병원의 환자지향성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 외국인 환자의 한국 병원 재이용 의사에 영향 미치는 요인을 조사한 회귀분석결과 진료비 본인 부담 여부, 의사만족도, 병원시스템 만족도로 나타났다. 진료비를 본인이 부담하지 않는 외국인 환자의 경우 한국 병원 재이용 의사가 높게 나타났다. 또한, 한국 병원 의사에 대한 만족도가 높은 외국인 환자의 경우, 한국 병원시스템 만족도가 높은 외국인 환자의 경우에 한국 병원 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다.

본 연구결과는 토대로 한국 병원의 외국인 환자 대상 경영이나 서비스 등 여러 측면에서 시사점 및 개선 방향을 제언하면 다음과 같다. 첫째, 한국 병원을 이용한 이후 외국인 환자들이 개선되어야 한다고 생각하는 분야는 시설 편의성, 의료 관련 정보, 의료서비스 질 순서로 나타났으므로 향후 한국

병원에서 외국인 환자 관련 병원 경영 전략으로서 시설이나 편의성을 우선적으로 개선할 필요가 있다고 하겠다. 병원 경쟁력 강화를 위해 시설과 편의성 개선에 투자가 더 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 한국 병원 선택에 있어서 외국인 환자들이 진료비를 가장 우선적 기준으로 활용하고 있는 것으로 나타나 타국의 병원 관련 가격과 한국 병원을 비교 검토하고 가격 경쟁력을 갖기 위한 다양한 노력과 전략이 필요하다고 하겠다. 한국의 의료 행위별 수가제는 의료인의 행위에 따라 수가 책정되는 특징이 있어 미리 진료비를 예측하기가 곤란하나 제시할 수 없는 행위별 진료비를 제외한 병실료 등과 같은 예상 가능한 진료비는 상담과정에서 의무적으로 공개하도록 하는 등 진료비 투명성과 신뢰성을 확보하는 것을 제안하고자 한다. 또한, 국내 외국인 환자 유치 업체의 과도한 수수료 청구 등에 대한 심층적 조사 및 분석이 필요하고 국내외 지불하는 유치 수수료 문제가 있는지 검토해 볼 필요가 있다.

셋째, 외국인 환자의 한국 병원의 서비스 특히 의사에 대한 만족도 및 전반 만족도는 상당히 높은 것으로 조사되었으므로 향후에도 이를 유지토록 하고 이와 관련한 국외 홍보가 필요하다고 사료된다. 특히 본 연구대상자가 러시아 및 러시아 연방국가 환자들이므로 이들 국가 환자들을 대상으로 한국 병원의 높은 서비스 질에 대한 홍보 및 구전 등의 전략이 필요하다고 판단된다. 한편 본 연구에서는 장기적 질병을 가진 경우 한국 병원 서비스에 만족하는 것으로 나타나 향후 외국인 환자 중 장기적 질병 즉 입원 기간이 길거나 만성적 질병 환자 들을 대상으로 높은 한국 병원 서비스 질에 대한 전략적 홍보가 필요하다고 하겠다.

넷째, 외국인 환자 유치 관련 경영 전략을 장기적 관점에서 계속적으로 추진할 필요가 있다. 최근 국내 의료서비스에 미치는 효과를 감소시키기 위해 2016년 상급종합병원의 유치 병상수 5%를 넘지 않도록 제한하였고, 국

내보험회사의 유치업을 제한하기 위해 의료 해외진출 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률을 제정한 바 있다. 이러한 제한으로 우리나라는 자본이 영세한 유치시장이 형성되고 있으며 비전문적 유치활동이 이어지고 있다. 이 같은 문제를 해결하기 위해 필요하다면 전문화와 자본을 투입하여 외국인환자 유치 분야의 선진화 방안을 모색하는 것이 필요하다.

본 연구는 러시아 및 러시아 연방 국가들 환자를 대상으로 한국 병원 이용 후 만족도 및 병원 서비스에 대한 평가를 조사·분석하여 외국인 환자 유치 및 한국 병원의 경쟁력 강화를 위한 다양한 분야에 기초정보를 제공할 수 있다. 특히 한국 병원에 대한 만족도를 의사에 대한 만족도, 한국 병원시스템에 대한 만족도, 환자지향성에 대한 만족도, 추후 한국 병원 재이용 의사 4가지 측면에서 분석하여 면밀한 정보를 제공할 수 있다고 기대된다.

본 연구를 계기로 러시아 및 연방 국가들 환자 이외에도 다른 외국 국가의 환자들을 대상으로 하는 심층적 연구, 양적 연구 외에 질적 연구방법을 사용한 연구 등이 활성화되기를 기대한다.

## <참고문헌>

- 김동수(2013). 러시아 극동지역 환자들의 초국적 진료이동 : 방한 의료관광 현상을 중심으로. 서울대학교. 석사학위논문.
- 김묘경, 최윤경, 안정원, 김금순(2017). 외국인 환자의 의료서비스 만족도, 재 방문 의사, 추천 의사에 영향을 미치는 요인. 보건행정학회지, 27(1), 63-65.
- 김미경(2016). 외국인의 문화적 특성이 한국 의료서비스 행동의도에 미치는 영향:중국인과 러시아인을 중심으로. 부산대학교 일반대학원.
- 김미숙(2014). 해외환자유치 의료기관의 내부서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구. 인제대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 김범수(2017). 의료서비스의 국제수요와 도시문화콘텐츠 소비의 연계성. 글로벌문화콘텐츠학회지, 45-48.
- 김정연(2015). 의료이용 동기에 따른 의료기관 선택요인. 한국디지털정책학회지. 13(11), 217-230.
- 노르보에바 빅토리아(2016). 한국의료관광 목적지 결정요인 및 의료서비스 만족요인에 관한 정성적 연구 : 방한 러시아 의료관광 환자를 대상으로. 강원대학교. 석사학위논문.
- 박경돈, 오세문(2015). 외국인 환자의 의료만족도와 재이용에 대한 분석. 한국지방정부연구학회지, 19(3), 77-102.
- 박옥순(2012). 의료기관 선택기준에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 인제대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 박은숙, 이재섭(2011). 방한일본인 관광객의 의료관광 서비스품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향. 대한관광경영학회지, 26(4), 487-502.
- 여소우(2017). 의료관광 서비스품질이 재구매의도에 미치는 영향:국가이미지

- 의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 유동근, 서승원(2009). 병원의 규모에 따른 의료서비스 품질과 지각된 위험이 고객만족과 재구매의도, 이탈의도에 미치는 영향. 한국서비스경영학회지, 10(3), 97-130.
- 이병숙, 오익근, 이은미(2011). 한국 거주 외국인의 의료서비스 경험. 간호행정학회지, 17(2), 226-237.
- 이선희, 조우현, 채유미(2003). 의료소비자의 의료기관 종별 정보탐색 형태에 관한 연구. 병원경영학회지. 8(1), 95-111.
- 이은애(2011). 의료관광 서비스품질이 의료관광객의 신뢰와 만족, 충성도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 관광전문대학원. 석사학위논문.
- 이황, 이원재, 최광일(2013). 외국인 환자의 국내 병원 서비스 이용 만족도. 한국콘텐츠학회지, 13(9), 322-332.
- 장현숙(2014). 의료관광 서비스품질과 서비스가치가 행동의도에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원. 박사학위논문.
- 정형기, 홍규선(2012). 의료관광 활성화 방안에 관한 연구. 한국여행학회지. 33, 27-50
- 채유미(2008). 의료소비자의 정보탐색행태가 고객만족도 및 고객충성도에 미치는 영향. 이화여자대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 최귀선(1999). 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조 분석. 연세대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 최남섭(2013). 외국인환자 유치 활성화를 위한 의료관광관련 법제도적 개선 방안. 동아대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 최재빈, 서상윤, 이훈영(2013). 의료서비스품질 요인의 중요도-성과도 분석. 의료경영학연구학회지, 7(3), 23-34.
- 홍승욱(2012). 외국인환자 유치사업에 관한 법적 고찰. 연세대학교 일반대학

원. 박사학위논문.

Brady, M. K., & Cronin, J. J. Jr. (2001), Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of Marketing*, 65, July, 34-49.

C. M. Hall(1992). Adventure, sports and health tourism. In Weiler, B. and C.M. Hall(Eds.), *Special Interest Tourism*, 141-158.

J. Connell(2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery, *Tourism Management*, 27, 1093-1100.

J. Goodrich and G. Goodrich(1987). Health-care tourism-An exploratory study, *Tourism Management*. 8, 217-222.

Parasursman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Marketing*, 64(1), 16-17.

Parasursman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.

보건복지부(2019). 우리나라 의료서비스 외국인 환자 만족 보도자료

한국보건산업진흥원(2018). 2018 외국인 환자 유치실적 통계분석보고서.

한국관광공사(2012). 한국의료관광총람.

한국보건산업진흥원(2018). 2018년도 외국인환자 만족도 조사 결과보고서.

[www.kotra.or.kr](http://www.kotra.or.kr) 러시아 모스크바 무역관.

[www.monews.co.kr](http://www.monews.co.kr) 메디칼업저버.

[www.imtj.com](http://www.imtj.com) International Medical Travel Journal.

## ABSTRACT

### **Analysis of foreign patients' satisfaction with Korean hospital medical services and their intention to use them again**

**Son, Jin Suk**

**Dept. of Living Culture & Consumer Science,  
The Graduate School**

**Sungshin Woman's University**

Countries around the world are showing high interest in attracting foreign patients due to their positive effects in various aspects, including the tourism and medical industries. Korea is also actively interested in supporting and putting a lot of efforts and support are being spared. Many domestic medical institutions have been paying attention to attracting foreign patients, and attracting foreign patients has expanded to medical tourism. If the medical level of medical institutions, medical workers, and hospitals are not competitive, they cannot succeed positively. In order for attracting foreign patients to become an industry that further accelerates economic growth, the quality of medical services is important, and the satisfaction of foreign patients who have already experienced Korean hospital services in Korea is important.

Therefore, this study conducted a survey on the current status of three types of Korean hospitals for foreign patients from Russia using Korean

hospitals from March to May 2019. First of all, the purpose of this study was to verify that the three types of medical service satisfaction, patient-oriented satisfaction, and the willingness to reuse Korean hospitals differ depending on the characteristics of foreign patients. Second, we investigate the factors affecting these four variables.

To achieve this research problem, we analyze it using the SPSS Window statistical program. Descriptive statistics were conducted to investigate the sociodemographic and hospital-related characteristics of foreign patients. The t-test and one-way ANOVA were conducted to verify the three types of satisfaction with Korean hospital medical services for foreign patients: doctor satisfaction, hospital system satisfaction, patient-oriented patient characteristics differences and reuse intentions. At this time, if the variance analysis reveals differences between groups, a post-validation (Duncan analysis) was conducted to verify differences between groups. Finally, regression analysis was performed to investigate the factors affecting the four variables.

The main analysis results shown in this study are as follows. First, most foreign patients were found to be highly satisfied with Korean hospital doctors and patient-oriented hospitals. In addition, more than 75 percent of foreign patients were willing to reuse Korean hospitals in the future.

Second, foreign patients' satisfaction with Korean hospitals is largely divided into three types, and the satisfaction with Korean doctors is higher for foreign patients in their 40s, the lower the income level of Russian and foreign patients, and the higher the demand for

improvement. In addition, the Korean hospital system was more satisfactory for married foreign patients, those aged 40 or older, Russian and Kazakh nationals, foreign patients with annual hospital expenditures exceeding \$10,000, low-income foreign patients with less than \$1,000 in income, and foreign patients satisfied with Korean hospital service. Finally, foreign patients in their 40s or older, Russian and Kazakh nationals, and foreign patients who relied on recommendations from family members, acquaintances, and travel agencies to decide on treatment at Korean hospitals were found to have high satisfaction with Korean hospitals.

Third, a regression analysis of variables that affect satisfaction with Korean hospital doctors showed that the presence of long-term diseases affected. Specifically, if there is a disease in the long term, the satisfaction level of Korean hospital doctors is high. The factors that affect foreign patients' satisfaction with the Korean hospital system were income and health conditions. The lower the income of foreign patients, the higher the satisfaction with the Korean hospital system in the case of positive perception of their health conditions. Meanwhile, the impact on the satisfaction of foreign patients with patient orientation in Korean hospitals was on whether they lived in Korea and recognized their health conditions. Foreign patients living abroad, not domestic residents, and foreign patients with positive perceptions of their health conditions showed high satisfaction with the patient-orientedness of Korean hospitals.

Fourth, the regression analysis was conducted to identify the factors

affecting the willingness of foreign patients to reuse Korean hospitals, and found that the medical expenses were borne by themselves, doctor satisfaction, and hospital system satisfaction. Foreign patients who do not pay for medical expenses showed high willingness to reuse Korean hospitals, while foreign patients with high satisfaction with Korean hospital doctors showed high willingness to reuse Korean hospitals. The results of this study can contribute to patient attraction activities and government policies to move Korean hospitals to options to expand the market, as foreign patients in Russia, who are underdeveloped in the health environment, choose Germany and Israel as options. In addition, we hope that this study will boost in-depth research on various topics for foreign patients from Russia visiting Korean hospitals.