

연구보고서

2015년 외국인환자 만족도조사 보고서

2016. 4.

Notice

- 외국인환자 만족도 조사는 한국의료 서비스의 각 항목별 만족도 진단 및 개선점 도출을 목적으로 하며, 국적별 한국의료 이용 목적, 이용형태, 환자의 유형 등이 상이하어 국적별 만족도 비교는 적합하지 않음

제 출 문

본 보고서를 한국보건산업진흥원의 2016년 자체사업인 『외국인환자유치기관 등록 및 통계관리』 사업의 최종보고서로 제출합니다.

2016년 4월

- 주관연구기관명 : 한국보건산업진흥원
- 연구 책임자 : 한 동 우 (외국인환자유치지원단장, 수석연구원)
- 연구 자 : 김 동 현 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀장)
정 준 영 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀)
김 은 진 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀)
김 민 주 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀)
박 현 지 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀)
황 정 민 (외국인환자유치지원단, 유치기반팀)

목 차

1. 조사개요	1
1.1 조사목적	1
1.2 조사도구 및 조사내용	2
1.3 조사대상 및 조사방법	5
2. 조사결과 요약	8
3. 조사결과	10
3.1 한국의료 만족도	10
3.2 만족도 진단	21
3.3 한국의료 이용 목적 및 방문과정	37
3.4 국적별 외국인환자의 주요 특성	54
4. 시사점 및 의료서비스 개선방안	61
[부록] 2015년 외국인환자 만족도 조사 설문지(영문)	66

1. 조사개요

1.1 조사목적

1.1.1 조사 배경 및 필요성

'09.5월 외국인환자 유치사업 등록제도 시행 이후, 의료기관 2,705개소 (15.1.31기준)가 유치사업에 참여하고 있다. 그 결과, 2014년 266,501명의 외국인환자가 국내 의료기관에서 진료를 받았으며, 2015년 28만 명을 유치 목표로 하고 있다. 한편, 세계 의료관광 시장에서 우수한 의료기술, 최신 의료장비 및 의료기관 시설, 체계화된 교통 및 편의 시설 등과 같이 의료기반 시설에 대한 부분은 한국의료의 강점으로 작용하고 있다.

그러나 외국인의 만족도에 직접적인 영향을 미치는 언어·종교·문화적 차이를 고려한 차별화된 서비스, 의료진의 태도, 행정 절차 등은 정기적인 만족도 모니터링을 통해 지속적인 서비스 개선이 필요하다.

1.1.2 조사 목적

본 조사를 통해 외국인환자의 국내 의료기관 이용현황과 그에 따른 만족도를 파악하여 지속적인 의료서비스 개선과 유치사업 전략 수립 시 활용하고자 한다. 나아가 외국인환자의 만족도를 높이고 한국의료의 국제사회 내 위상 강화 및 인지도 향상에 기여하는 것이 본 조사의 목적이다.

1.2 조사도구 및 조사내용

1.2.1 조사 절차 및 도구 개발

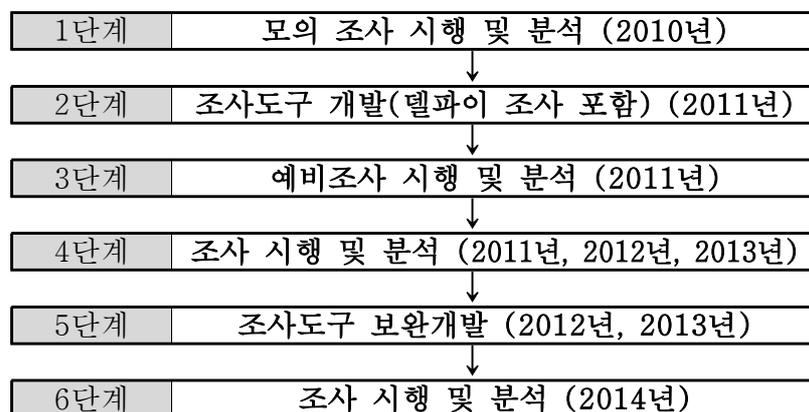
외국인환자 만족도 조사를 위한 연구 절차는 다음과 같다. 조사방법 및 조사도구 개발을 위한 모의 조사를 시행하였으며, 그 결과 한국의료를 찾는 외국인환자의 국적별 특성이 달라 국적별 만족도 연구가 시행되어야 하며, 만족도를 평가할 수 있는 일관된 조사도구의 개발이 필요하다.

한국보건산업진흥원은 국내외 환자 만족도 관련 문헌 고찰 및 'The Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-III)', 'Inpatient Questionnaire(NHS)' 등의 설문도구를 참고하여 외국인환자 대상 설문 목적에 맞게 보완하여 자체 개발하였으며, 4점 척도(매우 그렇다, 그렇다, 그렇지 않다, 전혀 그렇지 않다)로 구성하였다.

개발된 조사 문항에 대해 관련 전문가 집단의 자문 및 2회의 델파이 조사를 실시하였고, 예비조사를 거쳐 보완된 설문지를 조사에 활용하였다. 또한, 3년(2011-2013)간의 조사를 거친 후 2014년 조사내용 및 의료서비스 만족도 측정도구를 보완하였다.¹⁾ 외국인환자의 만족 정도를 보다 구체적으로 진단하기 위하여 기존 4점 척도에서 10점 척도로 수정하였으며, 일부 문항의 의미 중복이 있어 의료서비스 만족도 항목을 수정·보완하였다.

본 조사에 사용된 의료서비스 만족도 측정 도구의 Cronbach's alpha 계수²⁾는 0.95이며, 각 항목별 Cronbach's alpha 계수는 0.8에서 0.9 사이의 값을 보여 도구의 내적 신뢰도가 높음을 알 수 있다.

[그림 1-1] 조사 절차



1) 의료서비스 만족도 도구 보완개발 보고서(2013). 한국보건산업진흥원

2) 도구개발 단계에서의 신뢰도 : Cronbach's alpha = 0.91 (항목별 0.7 ~ 0.9)

1.2.2 조사 내용

본 조사의 설문지는 외국인환자의 한국의료 이용 목적 및 방문과정, 의료서비스 항목별 만족 정도에 대해 총 13개 조사항목, 31개 세부 문항으로 구성되어 있다.

[표 1-1] 외국인환자 만족도 조사 항목 (총 13개)

항 목	주요 내용
한국의료 이용 목적 및 방문과정 (8개)	<ul style="list-style-type: none"> • 한국 방문 목적 • 한국의료 선택 경로 및 고려 요소 • 동반 보호자수 • 메디컬 코리아 인지도 • 여행사 및 유치업자 이용여부 • 타 국가 의료서비스 이용여부 • 의료 외 서비스 이용여부 • 소비 예산
의료서비스 만족도 (5개)	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적 만족도 • 재이용 의향 • 추천 의향 • 한국의료 수준 • 의료서비스 항목별 만족도 <p>* 의사, 정보 및 교육, 병원생활 및 진료비, 병원편의, 직원 서비스, 의사소통과 환자존중, 접근성(7개 항목, 31개 요소)</p>

[표 1-2] 의료서비스 만족도 세부 문항 (총 31개)

항 목	문 항
의사소통 및 환자존중 (4개)	<ul style="list-style-type: none"> • 의사의 진료시간 제공 • 본인의 질환 및 상태에 대한 설명 • 치료 후의 결과 • 의사의 의료 지식과 기술의 질
정보 및 교육제공 (7개)	<ul style="list-style-type: none"> • 환자 안전 정보 제공 • 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등) • 치료계획에 대한 설명 • 대기시간(입원, 수술, 검사 등) • 병원 및 진료안내 등의 자료제공 • 입원 및 퇴원 안내 • 퇴원 후 의료정보 제공
진료비 (2개)	<ul style="list-style-type: none"> • 진료비의 적정성 • 진료비 청구 및 설명

<p style="text-align: center;">병원 생활 (6개)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 병원 환경 • 병실공간크기 및 병실 온도 • 식사메뉴와 음식의 맛 • 개인사생활 보호환경 조성 • 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동) • 청소/린넨 서비스
<p style="text-align: center;">병원 편의 (5개)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료 접수 및 수납서비스 • 간호 서비스 제공 • 코디네이터 서비스 제공 • 통역 서비스 • 불만과 고충처리
<p style="text-align: center;">직원 서비스 (3개)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 의료진의 환자 존중적 서비스 • 비의료진과의 의사소통 • 비의료진의 환자 존중적 서비스
<p style="text-align: center;">접근성 (4개)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 진료예약의 용이성 • 병원위치의 접근 용이성 • 병원홈페이지 접근 용이성 • 전화문의 시 요청에 대한 수용

1.3 조사 대상 및 조사 방법

1.3.1 조사 대상 및 방법

한국의료를 선택하는 외국인환자의 국적별로 발생하는 질환 및 선호 진료 등의 차이가 있어 본 조사는 한국의료를 많이 이용하고 있는 국적을 중심으로 수행되었다. 조사에 참여한 의료기관은 외국인환자 유치사업 등록 의료기관 중 주요 국적의 외국인환자들을 꾸준히 진료하면서 만족도 진단을 희망하는 기관들로 구성되었으며, 기관별 외국인환자 유치실적 및 조사 표본 수를 고려하여 조사대상자 수를 할당하였다. 조사 완료 후 의료서비스 만족도 문항을 작성하지 않는 등의 오류 설문을 제거한 유효 표본은 총 677명이다.

[표 1-3] 조사 설계

조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> • 의료 및 관광 등의 목적으로 방한하여 외국인환자 유치사업 등록 의료기관에서 진료를 받은 외국인환자
유효 표본	<ul style="list-style-type: none"> • 총 677명 (표본오차³⁾ ±3.59%, 95% 신뢰수준) • 미국(명), 일본(명), 중국(명), 러시아(명), 몽골(명), 동남아(명), 중동(10명)
표본추출방법	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 의료기관별 외국인환자 유치실적 기준(2014 외국인환자 통계)
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 조사 • 사전교육을 받은 각 의료기관 조사 총괄자 및 조사원(간호사, 코디네이터 등)이 내원한 환자를 대상으로 조사 목적 안내 및 동의를 득한 후 설문지 제공 및 취합 • 조사의 신뢰성 확보를 위해 환자가 독립적으로 설문에 참여할 수 있는 환경 배려
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 2015년 11월초 ~ 12월말 (2개월)
자료 분석방법	<ul style="list-style-type: none"> • 수집된 자료(Raw Data)는 코딩, 에디팅 과정을 거쳐 SAS 프로그램으로 전산처리함
주관기관	<ul style="list-style-type: none"> • 한국보건산업진흥원

3) '13년 11월~12월 방문한 조사대상 국적의 외국인환자수(총 26,637명)를 기준으로 표본오차 산출하였으며 국적별 표본오차는 미국 ±7.3%, 일본 ±13.2%, 중국 ±6.4%, 러시아 ±8.1%, 몽골 ±14.1%, 동남아 ±13.3%, 중동 ±20.4% 임

1.3.2 응답자 특성

조사에 참여한 외국인환자의 성별, 연령, 진료유형 등의 분포는 국적별로 차이가 있다. 설문에 응답한 외국인환자의 39.1%는 상급종합병원에서 진료를 받았고, 전체의 46.5%는 외래(치료)를, 75.0%는 수술 또는 시술을 받았거나 받을 예정인 환자이다. 응답자의 44.6%는 미용목적의 외래진료를 받았으며, 8.0%는 메디컬비자를 발급 받고 한국의료를 이용한 환자이다.

[표 1-4] 응답자 기본 정보 현황

(단위 : 명, %)

구 분	미국 (n=159)		일본 (n=64)		중국 (n=199)		러시아 (n=147)		몽골 (n=39)		동남아 (n=59)		중동 (n=10)		전체 (n=677)	
의료기관유형																
상급종합	112	70.4	3	4.7	24	12.1	83	56.5	29	74.4	6	10.2	8	80.0	265	39.1
종합	6	3.8	0	0.0	53	26.6	27	18.4	0	0.0	27	45.8	1	10.0	114	16.8
병원	4	2.5	3	4.7	3	1.5	10	6.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	3.0
의원	37	23.3	58	90.6	119	59.8	27	18.4	10	25.6	26	44.1	1	10.0	278	41.1
의료기관소재지																
서울	86	54.1	64	100	131	65.8	132	89.8	21	53.8	26	44.1	7	70.0	467	69.0
인천·경기	5	3.1	0	0.0	23	11.6	8	5.4	0	0.0	1	1.7	0	0.0	37	5.5
부산·대구	34	21.4	0	0.0	5	2.5	7	4.8	0	0.0	29	49.2	1	10.0	76	11.2
그 외 지역	34	21.4	0	0.0	40	20.1	0	0.0	18	46.2	3	5.1	2	20.0	97	14.3
성별																
남자	75	47.2	2	3.1	44	22.1	21	14.3	7	17.9	33	55.9	5	50.0	187	27.6
여자	67	42.1	59	92.2	133	66.8	64	43.5	23	59.0	26	44.1	5	50.0	377	55.7
모름/무응답	17	10.7	3	4.7	22	11.1	62	42.2	9	23.1	0	0.0	0	0.0	113	16.7
연령별																
20대이하	31	19.5	23	35.9	71	35.7	5	3.4	7	17.9	10	16.9	4	40.0	151	22.3
30대	56	35.2	20	31.3	57	28.6	13	8.8	12	30.8	22	37.3	4	40.0	184	27.2
40대	28	17.6	10	15.6	28	14.1	14	9.5	8	20.5	22	37.3	1	10.0	111	16.4
50대	17	10.7	1	1.6	6	3.0	13	8.8	2	5.1	4	6.8	1	10.0	44	6.5
60대이상	6	3.8	0	0.0	9	4.5	8	5.4	1	2.6	1	1.7	0	0.0	25	3.7
모름/무응답	21	13.2	10	15.6	28	14.1	94	63.9	9	23.1	0	0.0	0	0.0	162	23.9
진료유형																
입원	8	5.0	0	0.0	8	4.0	9	6.1	5	12.8	3	5.1	3	30.0	36	5.3
외래(치료)	111	69.8	3	4.7	40	20.1	103	70.1	24	61.5	28	47.5	6	60.0	315	46.5
외래(미용)	38	23.9	61	95.3	136	68.3	28	19.0	10	25.6	28	47.5	1	10.0	302	44.6
건강검진	2	1.3	0	0.0	15	7.5	7	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	3.5
수술(시술)																
예	88	55.3	61	95.3	165	82.9	127	86.4	24	61.5	37	62.7	6	60.0	508	75.0
아니오	71	44.7	3	4.7	34	17.1	20	13.6	15	38.5	22	37.3	4	40.0	169	25.0
국제진료센터																
이용	122	76.7	8	12.5	94	47.2	35	23.8	17	43.6	18	30.5	8	80.0	302	44.6
이용하지 않음	8	5.0	45	70.3	68	34.2	8	5.4	8	20.5	34	57.6	1	10.0	172	25.4
모름/무응답	29	18.2	11	17.2	37	18.6	104	70.7	14	35.9	7	11.9	1	10.0	203	30.0
메디컬비자 발급																
예	1	0.6	1	1.6	22	11.1	10	6.8	14	35.9	4	6.8	2	20.0	54	8.0
아니오	128	80.5	52	81.3	139	69.8	31	21.1	15	38.5	52	88.1	6	60.0	423	62.5
모름/무응답	30	18.9	11	17.2	38	19.1	106	72.1	10	25.6	3	5.1	2	20.0	200	29.5

조사에 참여한 외국인환자들은 성형외과, 피부과, 산부인과, 정형외과, 신경외과, 이비인후과, 검진센터, 치과 등의 진료과를 이용하였다.

[표 1-5] 이용 진료과 현황

(단위 : 명, %)

구 분	미국	일본	중국	러시아	몽골	동남아	중동	전체	
	(n=)	(n=)	(n=)	(n=)	(n=)	(n=)	(n=10)	(n=677)	
진료과 (중복응답)									
소화기내과	6	0	1	7	1	6	0	21	2.8
가정의학과	13	0	0	3	0	0	1	17	2.3
일반외과	1	0	1	6	4	0	0	12	1.6
정형외과	14	0	3	2	0	5	0	24	3.2
산부인과	4	1	2	24	3	2	1	37	5.0
신경외과	6	1	7	3	2	1	4	24	3.2
이비인후과	8	0	7	4	1	3	0	23	3.1
흉부외과	1	0	3	3	2	0	1	10	1.3
순환기내과	9	0	3	3	0	0	0	15	2.0
안과	5	0	1	2	1	2	1	12	1.6
성형외과	21	59	107	24	10	26	1	248	33.3
피부과	32	45	86	10	1	2	0	176	23.7
검진센터	2	0	16	4	1	0	0	23	3.1
비뇨기과	7	1	3	5	0	2	2	20	2.7
치과	3	2	1	6	0	10	0	22	3.0
한외과	0	0	3	12	1	0	0	16	2.2
기타진료과*	27	0	2	5	9	0	1	44	5.9
기타진료과									
류마티스내과	1	0	0	1	4	0	0	6	0.8
호흡기내과	5	0	0	1	0	0	0	6	0.8
내분비대사내과	2	0	0	2	0	0	0	4	0.5
그외내과	2	0	0	1	4	0	0	7	0.9
소아청소년과	2	0	0	0	0	0	0	2	0.3
신경,정신과	4	0	0	0	0	0	1	5	0.7
그외진료과	11	0	2	0	1	0	0	14	1.9

1.3.3 자료 분석 방법

본 조사 보고서는 한국의료 이용 목적 및 방문 과정, 의료서비스 만족도에 대해 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 이용한 기본 분석과 상관관계를 이용한 만족도 분석 결과를 기초로 한국의료 만족도를 진단하고 시사점을 도출하였다.

- **항목별 만족도** : 항목별 세부 요소(문항) 만족도의 평균 (100점 만점)
- **한국의료 만족도** : 전반적 의료서비스 만족도, 한국 의료수준 평가 점수와 모든 서비스 요소별(7개 항목, 31개 요소) 만족도의 평균(100점 만점)
- **만족도 진단** : 만족도와 중요도를 기준으로 IPA(Important-Performance Analysis) 분석⁴⁾

4) IPA(Important-Performance Analysis) 분석 : 고객이 중요시하는 요소와 이들 요소에 대한 만족도를 Matrix상의 과표로 분석하는 기법

2. 조사결과 요약

- 2015년 외국인환자 만족도 조사에 참여한 외국인은 총 677명이며, 국적별로는 미국 159명, 일본 64명, 중국 199명, 러시아 147명, 몽골 39명, 동남아시아 59명, 중동 10명

- 의료서비스 이용을 주된 목적으로 한국을 방문한 외국인환자는 321명(47.4%)이며, 특히 러시아 환자 중 의료서비스 목적 방문 외국인은 110명(74.8%)으로 가장 많은 비중을 차지함

- 의료서비스 이용을 위해 한국 의료를 선택한 경로는 가족 및 지인 추천, 인터넷 검색 등에 의한 자가 선택(71.0%)이 가장 많았고, 여행사 등 에이전시 소개(9.4%)가 2순위로 분석됨

- 한국 의료를 선택할 때 가장 중요하게 고려했던 요소는 의료기술(62.2%), 의료진(21.3%), 의료장비(21.0%) 등의 순

- 의료기관 방문 전에 의료진의 정보를 미리 알고 온 외국인환자는 전체 677명 중 224명(33.1%)이었으며, 이들 중 160명(71.4%)은 의료진을 지정하여 진료를 받았음

- 그 외 외국인환자들의 한국의료 이용 과정의 주요 특징은 아래와 같음
 - 동반자와 함께 입국 : 평균 1.53명
 - 여행사 등의 유치업체 이용하여 의료기관 방문 : 124명(18.3%)
 - 의료서비스를 위해 한국이 아닌 다른 국가 방문 : 179명(26.4%)
 - 의료서비스 외 관광 등의 서비스 이용 경험 : 292명(43.1%)

- 본 조사 결과, 외국인환자 677명은 한국의료에 대해 평균 90.5점 만족했으며, 전반적 의료서비스(0점-100점)에 대해 평균 88.7점 (68.7%는 90점 이상으로 응답)으로 응답하여 한국 의료기관이 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족하였고, 한국 의료수준(0점-100점)에 대해 평균 88.8점(70.2%는 90점 이상으로 응답)으로 응답하여 외국인환자들은 한국 의료수준이 매우 우수하다고 인지하고 있음

- 의료서비스 항목별 만족도는 병원편의(91.4점), 접근성 및 직원서비스(90.7점), 병원생활(90.5점), 정보 및 교육제공(90.3점), 의사소통 및 환자존중(89.6점), 진료비(89.5점) 순

- 의료서비스 항목별 만족도와 중요도 분석에 따르면, 의사소통 및 환자존중 서비스, 정보 및 교육제공에 대한 최우선 개선이 요구되며, 진료비 항목의 중점 개선이 요구됨

3. 조사결과

3.1 한국의료 만족도

조사에 참여한 외국인환자 677명은 한국의료에 대해 평균 90.5점으로 만족한다고 응답하였다.

[표 3-1] 국적별 한국의료 만족도 현황

(단위 : 점)

국적		전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
한국의료 만족도 ⁵⁾		90.5	92.6	84.8	86.6	94.5	94.6	91.5	92.7
과거*	2012년 (n=1,319)	88.0	90.8	86.0	82.8	91.0	86.5	85.5	92.5
	2013년 (n=818)	88.3	89.1	80.4	85.3	91.6	88.0	88.2	90.5
	2014년 (n=744)	90.1	90.3	87.8	89.6	93.4	88.6	87.4	89.9

* '14년 조사대구 보완으로 '12-'13년의 조사내용 및 조사척도와 차이가 있음

전체적으로 볼 때, 치료목적의 외래진료를 받은 환자군의 만족도가 가장 높고, 입원, 미용목적의 외래진료, 건강검진 순으로 만족도를 보였다. 국적별로는 중국과 몽골의 경우 미용목적의 외래진료를 받은 환자군의 만족도가 가장 높았다.

[표 3-2] 환자 특성별 한국의료 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
의료기관유형								
상급종합	93.5	93.0	96.9	93.1	94.4	93.8	88.1	92.1
종합	87.9	91.5	-	79.1	98.8	-	93.6	95.8
병원	88.9	77.4	92.5	80.9	94.9	-	-	-
의원	88.9	93.1	83.8	88.7	90.3	96.7	90.3	93.9
의료기관소재지								
서울	91.1	92.7	84.8	89.2	94.3	96.1	90.3	90.6
인천·경기	89.2	87.3	-	87.5	96.8	-	76.1	-
부산·대구	92.9	91.6	-	92.5	98.8	-	93.1	95.8
그 외 지역	86.6	94.1	-	76.5	-	92.7	91.2	98.4
성별								
남자	91.3	92.6	95.3	83.6	96.6	96.6	93.0	97.0
여자	89.3	92.7	84.6	86.7	94.3	92.6	89.6	88.5

5) 국적별 한국의료 만족도의 차이에 대해 다중비교(Scheffe) 검정 결과, 일본은 중국을 제외한 나머지 국적의 만족도와 유의한 차이를 보였음 [sig.=0.05, 등분산성 가정 충족 (Levene's test : p-value=0.235)]

구 분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	
연령별	20대이하	88.5	92.7	81.4	87.5	88.5	92.6	93.2	96.4
	30대	89.7	92.7	86.0	85.9	93.2	94.5	91.0	86.5
	40대	90.5	92.5	88.0	86.4	92.8	93.9	91.2	99.7
	50대	91.7	91.8	77.4	86.1	93.9	98.7	92.1	95.8
	60대 이상	88.6	93.0	-	78.7	98.1	75.2	89.0	-
진료유형	입원	89.6	85.7	-	79.0	96.8	94.1	91.2	97.1
	외래(치료)	92.8	93.4	96.9	83.5	95.5	93.8	92.8	90.3
	외래(미용)	88.8	93.0	84.2	88.5	89.9	96.7	90.2	93.9
	건강검진	84.2	71.3	-	81.4	95.1	-	-	-
수술(시술)	예	90.2	92.6	84.2	87.5	94.1	95.0	89.7	90.3
	아니오	91.4	93.5	96.9	81.8	96.7	94.4	94.5	96.2
국제 진료센터	이용	90.2	92.6	84.8	86.0	94.7	94.6	92.4	92.7
	이용하지 않음	88.6	-	-	94.5	85.3	-	84.6	-
메디컬비자발급	예	88.3	98.7	70.3	83.7	94.8	92.4	92.4	74.5
	아니오	89.9	93.1	84.3	86.3	95.3	94.6	91.4	98.6

3.1.1 전반적 의료서비스 만족도

한국 의료기관의 전반적인 의료서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며 만족도는 평균 88.7점이다. 90점 이상의 만족도를 보인 외국인환자는 468명 (69.1%)이다.

[그림 3-1] 한국 의료기관의 전반적인 의료서비스 만족도 응답현황

(단위 : 명)

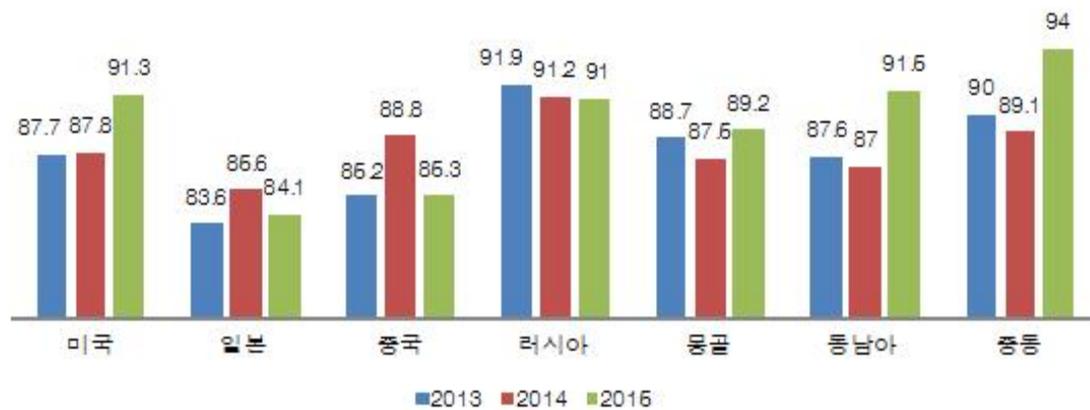


과거의 전반적 의료서비스 만족도를 살펴보면, '13년에는 799명이 평균 88.3점에 60점 이하의 그룹 외국인환자는 30명(3.7%)이었으며 '14년에는

744명이 평균 88.6점에 60점 이하의 그룹 외국인환자는 26명(3.5%)이었고, '15년에는 677명이 평균 88.7점에 60점 이하의 그룹 외국인환자는 22명(3.3%)이었다.

[그림 3-2] 연도별 국적별 전반적 의료서비스 만족도 현황

(단위 : 점)



* ('13년-'15년) 10점 척도로 0점(불만족), 10-100점(만족정도)으로 구성되어 연도별 만족도 점수를 참고할 수 있으나 단순 비교하는 것은 적합하지 않음.

한편, 전반적 의료서비스 만족도와 항목별 만족도 간의 상관관계를 살펴본 결과, 전반적 의료서비스 만족도는 의사소통 및 환자존중 만족도($r=0.667$), 정보 및 교육제공($r=0.618$), 병원편의($r=0.561$) 순으로 영향을 미치고 있다. 국적별 전반적 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 항목은 국적별 차이가 있었다. 중동의 경우 병원편의($r=0.767$), 정보 및 교육제공($r=0.762$)에, 중국의 경우 의사소통 및 환자존중($r=0.687$)에 만족할수록 높은 점수를 주었다.

[표 3-3] 전반적 의료서비스 만족도와 항목별 만족도 간 상관관계

상관계수 (r)	의사소통 및 환자존중	정보 및 교육제공	진료비	병원생활	병원편의	직원 서비스	접근성
전반적 의료서비스	0.667	0.618	0.528	0.532	0.561	0.525	0.537
미국	0.598	0.543	0.352	0.392	0.444	0.306	0.332
일본	0.632	0.583	0.586	0.478	0.536	0.395	0.426
중국	0.687	0.583	0.551	0.549	0.608	0.583	0.575
러시아	0.599	0.660	0.541	0.504	0.387	0.493	0.528
몽골	0.540	0.570	0.403	0.594	0.572	0.531	0.532
동남아	0.424	0.506	0.341	0.404	0.474	0.375	0.351
중동	0.749	0.762	0.726	0.669	0.767	0.370	0.569

한국의료를 재이용할 의향이 있는 외국인환자의 만족도는 평균 89.0으로 재이용 의향이 없는 외국인환자의 만족도(80.8점)보다 8.2점 높았다. 가족 및 지인에게 한국 의료를 추천할 의향이 있는 외국인환자의 만족도는 89.0점으로 추천 의향이 없는 외국인환자의 만족도(81.2점)보다 7.8점 높았다.

[표 3-4] 재이용 의향 및 추천 의향에 따른 전반적 의료서비스 만족도

(단위 : 명, %, 점)

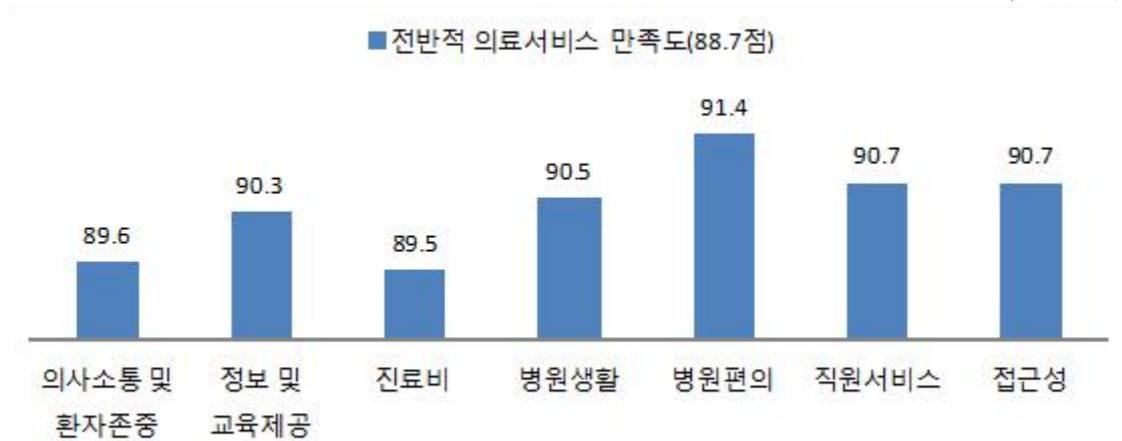
구 분	예		아니오	
재이용 의향	620(91.6)	89.0	37(5.5)	80.8
추천 의향	624(92.2)	89.0	34(5.0)	81.2

3.1.2 의료서비스 항목별 만족도

전반적 의료서비스 만족도 대비 ‘의사소통 및 환자존중’, ‘정보 및 교육제공’, ‘진료비’, ‘병원생활’, ‘병원편의’, ‘직원서비스’, ‘접근성’에 대한 만족도가 높게 나타났다.

[그림 3-3] 전반적 의료서비스 만족도 대비 항목별 만족도 현황

(단위 : 점)



3.1.2.1 의사소통 및 환자존중 서비스의 만족도

의사소통 및 환자존중 서비스에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 89.6점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 1.8점 높았다. 미국, 러시아, 몽골, 동남아, 중국 등 전체 국가의 외국인 환자들의 경우 전반적 의료서비스 만족도보다 의사가 제공하는 서비스 만족도가 더 높았다.

[표 3-5] 국적별 의사소통 및 환자존중 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=139)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
의사소통 및 환자존중	89.6	90.7	84.8	86.1	93.2	93.8	91.5	91.0

의사소통 및 환자존중 서비스 요소 중 ‘의사의 의료 지식과 기술의 질’에 대한 만족도(90.4점)가 가장 높았다. 반면, ‘의사의 진료시간 제공’의 만족도(89.1점)가 가장 낮았다. 일본의 경우 ‘본인에 대한 건강상태 정보제공’ 만족도(85.6점)가 가장 높았다. 반면, 미국의 경우 ‘본인에 대한 건강상태 정보제공’ 만족도(89.1점)가, 몽골의 경우 ‘치료 후의 결과’ 만족도(92.6점)가 가장 낮았다.

[표 3-6] 의사가 제공하는 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=139)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
의사의 진료시간 제공	89.1	89.8	84.8	86.6	91.8	92.8	90.8	93.0
본인에 대한 건강상태 정보제공	89.3	89.1	85.6	86.3	92.7	95.9	91.2	92.0
치료 후의 결과	89.5	91.6	84.8	85.0	93.4	92.6	92.2	88.0
의사의 의료 지식과 기술의 질	90.4	92.2	83.8	86.5	95.1	93.8	91.7	91.0

3.1.2.2 정보 및 교육제공 서비스의 만족도

정보 및 교육제공 서비스에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 90.3점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 2.5점 높았다. 일본, 중국을 제외한 모든 국가의 경우 전반적 의료서비스 만족도 보다 정보 및 교육 서비스 만족도가 높았다.

[표 3-7] 국적별 정보 및 교육 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=139)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
정보 및 교육제공	90.3	92.3	83.8	86.8	94.6	94.1	90.7	92.7

정보 및 교육 서비스 요소 중 ‘퇴원 후 의료정보 제공’(91.4점)의 만족도가 가장 높았으며, ‘대기시간(입원, 수술, 검사 등)’의 만족도(89.6점)가 가장

낮았다. 러시아의 경우 ‘퇴원 후 의료정보 제공’ 만족도가 가장 높았다. 반면, 몽골의 경우 ‘투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)’, ‘병원 및 진료안내 등의 자료제공’, ‘퇴원 후 의료정보 제공’ 만족도가, 중동의 경우 ‘대기시간(입원, 수술, 검사 등)’ 만족도가 가장 낮았다.

[표 3-8] 정보 및 교육 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구 분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
환자 안전 정보 제공	90.3	92.5	83.9	86.3	94.6	93.8	90.8	94.0
투약 정보에 대한 설명제공 (효능, 용법, 부작용 등)	89.9	91.8	83.9	86.3	95.0	93.1	88.5	93.0
치료계획에 대한 설명	90.2	91.8	84.7	85.6	95.0	96.7	90.2	93.0
대기시간(입원, 수술, 검사 등)	89.6	91.4	84.4	86.4	93.0	94.9	88.8	89.0
병원 및 진료안내 등의 자료 제공	90.2	92.6	83.0	86.8	94.0	93.1	91.5	92.0
입원 및 퇴원 안내	90.9	91.9	83.9	87.8	94.9	94.1	93.1	94.0
퇴원 후 의료정보 제공	91.4	93.6	83.0	88.3	95.9	93.1	92.2	94.0

3.1.2.3 진료비 서비스의 만족도

진료비 서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 89.5점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 1.7점 높았다. 미국, 러시아, 몽골, 동남아, 중동의 경우 전반적 의료서비스 만족도보다 높았다. 반면, 그 외 국가의 외국인환자들은 전반적 의료서비스 만족도보다 진료비 서비스 만족도가 낮았다.

[표 3-9] 국적별 진료비 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
진료비	89.5	92.2	85.0	85.5	92.2	93.1	91.2	88.0

병원 생활 및 진료비 서비스 요소 중 ‘진료비에 대한 설명 제공’의 만족도(89.9점)가 높은 반면, ‘진료비의 적정성’ 만족도(89.0점)가 낮았다. 중국의 경우 ‘진료비에 대한 설명 제공’ 만족도가 낮았고, 미국, 일본, 러시아, 몽골, 동남아 환자의 경우 ‘진료비의 적정성’에 대한 만족도가 낮았다.

[표 3-10] 병원생활 및 진료비 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
진료비의 적정성	89.0	91.4	84.4	85.9	91.2	91.8	90.5	88.0
진료비에 대한 설명 제공	89.9	93.0	85.6	85.2	93.2	94.4	91.9	88.0

3.1.2.4 병원생활 서비스 만족도

병원생활 서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 90.7점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 2.9점 높았다. 미국, 러시아, 몽골, 동남아, 중동의 경우 전반적 의료서비스 만족도보다 높았다. 반면, 전반적 의료서비스 만족도보다 병원생활 서비스 만족도가 일본의 경우 2.4점, 중국은 0.3점 낮았다.

[표 3-11] 국적별 병원편의 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
병원생활	90.7	92.2	85.4	87.5	94.4	94.7	90.8	92.7

병원편의 서비스 요소 중 ‘청소/린넨 서비스’ 만족도(91.6점)가 가장 높았다. 반면, ‘식사메뉴와 음식 맛’ 만족도(89.5점)가 가장 낮았다. 몽골의 경우 ‘문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)’ 만족도가 가장 높았다. 반면, 미국의 경우 ‘전반적인 병원환경’ 만족도가 가장 낮았다.

[표 3-12] 병원편의 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
전반적인 병원환경	90.6	90.1	86.7	88.7	95.0	94.6	89.3	91.0
병실공간온도 등 쾌적성	90.4	91.5	85.8	86.9	95.0	95.1	89.0	91.0
식사메뉴와 음식의 맛	89.5	92.6	83.1	86.3	91.6	94.4	90.7	91.0
개인사생활 보호환경 조성	90.6	90.9	85.5	87.8	95.1	93.8	90.3	96.0
문화와 종교적 차이 고려 (의료시스템 및 종교활동)	91.4	95.3	84.1	87.2	94.4	95.4	92.5	96.0
청소/리넨 서비스	91.6	93.1	87.0	88.1	95.2	95.1	92.7	91.0

3.1.2.5 병원편의 서비스 만족도

병원편의 서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 91.4점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 3.6점 높았다. 일본, 중국을 제외한 모든 국적의 외국인환자들은 전반적 의료서비스 만족도보다 직원서비스 만족도가 높았다.

[표 3-13] 국적별 병원편의 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
병원편의	91.4	94.0	85.4	86.7	96.2	95.1	92.8	92.8

병원편의 요소 중 ‘통역 서비스’ 만족도(92.0점)가 가장 높고, ‘간호 서비스 제공’ 만족도(90.6점)가 가장 낮았다. 러시아의 경우 ‘진료접수 및 수납서비스’ 만족도가, 중국은 ‘코디네이터 서비스 제공’ 만족도가 가장 낮았다. 반면, 동남아의 경우 ‘진료 접수 및 수납 서비스’ 만족도가 가장 높았다.

[표 3-14] 병원편의 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
진료 접수 및 수납 서비스	91.1	93.6	84.8	87.1	93.9	95.4	94.2	95.0
간호 서비스 제공	90.6	92.8	83.0	86.5	95.9	94.4	91.7	89.0
코디네이터 서비스 제공	91.8	94.3	87.2	86.1	97.4	94.9	93.2	93.0
통역 서비스	92.0	93.7	86.9	87.2	97.8	95.9	91.9	93.0
불만과 고충처리	91.6	95.5	85.0	86.4	95.9	95.1	92.9	94.0

3.1.2.6 직원서비스 만족도

직원서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 90.7점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 2.9점 높았다. 일본, 중국을 제외한 모든 국가의 경우 전반적 의료서비스 만족도보다 직원서비스 만족도가 높았다.

[표 3-15] 국적별 직원서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
직원서비스	90.7	93.2	84.2	86.0	95.2	95.0	92.3	95.5

직원서비스 만족도 요소 중 ‘의료진의 환자 존중적 서비스’ 만족도(91.6점)가 가장 높은 반면, ‘비의료진과의 의사소통’ 만족도(90.1점)가 가장 낮았다. 미국, 일본, 중국, 러시아의 경우 ‘의료진의 환자 존중적 서비스’ 만족도가, 동남아, 중동의 경우 ‘비의료진의 환자 존중적 서비스’ 만족도가 가장 높았다. 반면, 미국, 중국, 동남아, 러시아의 경우 ‘비의료진과의 의사소통’ 만족도가 가장 낮았다.

[표 3-16] 직원서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
의료진의 환자 존중적 서비스	91.6	93.6	85.5	87.2	96.4	95.4	92.5	95.0
비의료진과의 의사소통	90.1	92.9	84.4	85.1	94.0	95.4	91.5	95.0
비의료진의 환자 존중적 서비스	90.5	93.1	82.8	85.6	95.3	94.4	92.9	96.0

3.1.2.7 접근성 서비스의 만족도

접근성 서비스 만족도에 대해 677명이 응답하였으며, 평균만족도는 90.7점으로 전반적 의료서비스 만족도(87.8점)보다 2.9점 높았다. 일본, 중국을 제외한 모든 국가의 경우 전반적 의료서비스 만족도보다 접근성 서비스 만족도가 높았다.

[표 3-17] 국적별 접근성 서비스 만족도 현황

(단위 : 점)

국적	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
접근성	90.7	93.7	85.5	86.0	94.2	95.6	91.9	94.5

접근성 서비스 요소 중 ‘전화 문의 시 요청에 대한 수용’ 만족도가 가장 높은 반면, ‘병원위치의 접근 용이성’ 만족도가 가장 낮았다. 러시아, 동남아의 경우 ‘전화문의 시 요청에 대한 수용’ 만족도가, 중동의 경우 ‘병원 위치의 접근 용이성’, ‘병원홈페이지 접근 용이성’ 만족도가 가장 높았다. 반면, 중국, 몽골의 경우 ‘전화 문의 시 요청에 대한 수용’ 만족도가, 동남아의 경우 ‘병원 위치의 접근 용이성’ 만족도가 가장 낮았다.

[표 3-18] 접근성 서비스 요소별 만족도 현황

(단위 : 점)

구분	전체 (n=677)	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)
진료예약의 용이성	90.9	94.1	87.0	86.1	94.1	95.4	91.5	94.0
병원위치의 접근 용이성	90.3	93.4	85.6	86.1	92.7	95.6	91.2	95.0
병원홈페이지 접근 용이성	90.6	93.0	84.2	86.0	94.5	96.2	91.9	95.0
전화문의 시 요청에 대한 수용	91.1	94.2	85.2	85.6	95.5	95.1	93.1	94.0

3.1.3 한국 의료 수준(Excellence)

한국 의료 수준에 대해 677명이 응답하였으며 평균만족도는 88.8점이다. 한국 의료 수준이 50점 이하라고 응답한 외국인환자는 677명 중 8명(1.2%), 90점 이상이라고 응답한 외국인환자는 476명(70.2%)이다.

[그림 3-4] 한국 의료 수준(Excellence)에 대한 응답현황

(단위 : 명)



한국 의료서비스를 추후 재이용할 의향이 있는 외국인환자는 620명 (91.6%)으로 재이용할 의향이 없는 외국인환자들의 평가점수보다 14.9점 높았다. 또한, 가족 및 지인에게 한국 의료를 추천할 의향이 있는 외국인환자들의 한국 의료 수준에 대한 평가점수는 추천 의향이 없는 외국인환자들의 평가점수보다 17.4점 높았다.

[표 3-19] 재이용 의향 및 추천 의향에 따른 한국 의료 수준 평가 현황

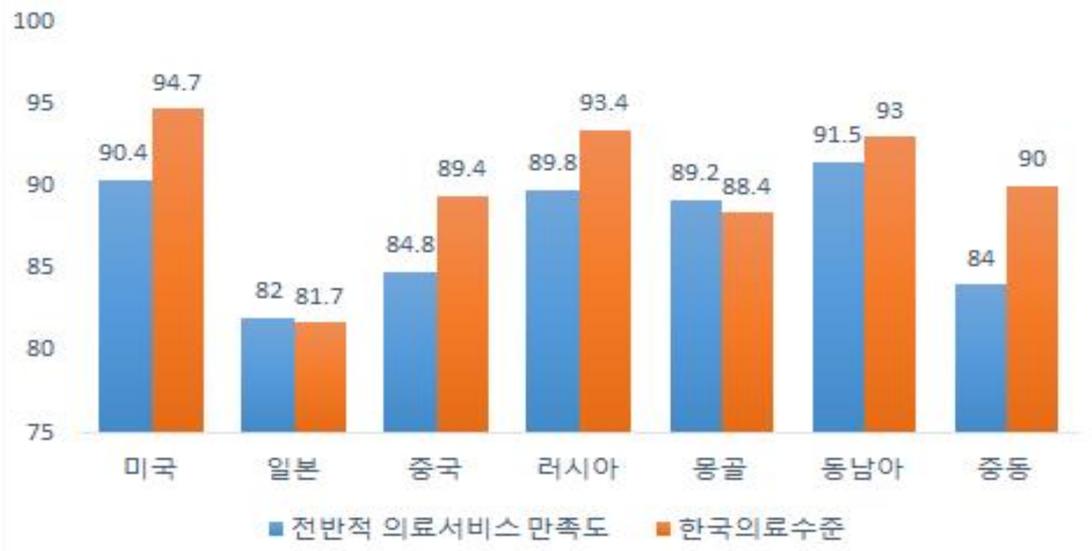
(단위 : 명, %, 점)

구분	예		아니오	
재이용 의향	620(91.6)	94.1	37(5.5)	94.0
추천 의향	624(92.1)	91.9	34(5.0)	74.7

한국의료수준(Excellence)과 전반적 의료서비스 만족도는 일본과 몽골을 제외하고 모두 높았다. 일본의 경우 한국 의료 수준에 대해 평균 81.7점으로 전반적 의료서비스 만족도보다 7점이 낮았고, 몽골의 경우 한국 의료 수준에 대해 평균 88.4점으로 전반적 의료서비스 만족도보다 0.3점이 낮았다.

[그림 3-5] 전반적 의료서비스 만족도 대비 한국 의료 수준(Excellence)

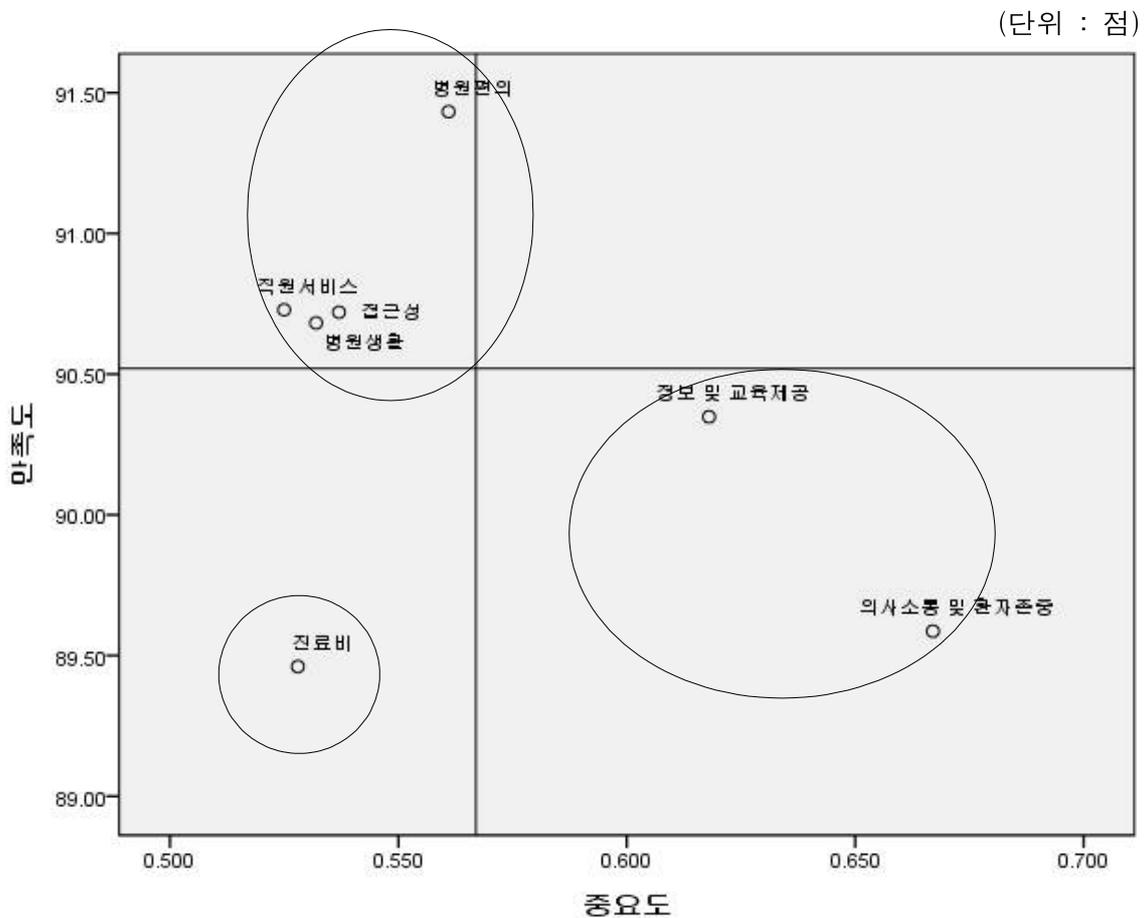
(단위 : 점)



3.2 만족도 진단

전체 외국인환자가 응답한 의료서비스 항목별 만족도와 중요도에 따르면, 병원생활, 직원서비스, 접근성이 유지관리에 요구되었다. 반면, 의사소통 및 환자준중과 정보 및 교육제공에 최우선 개선이 요구되었고, 진료비항목의 중점 개선이 요구되었다.

[그림 3-6] 의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 치료 후의 결과와 환자 안전 정보 제공의 요소가 최우선 개선이 요구되었다. 의사의 진료시간, 설명, 기술의 질과 대기시간 지연에 대한 안내 제공, 투약 정보에 대한 설명제공, 병원안내 등의 리플릿 자료 제공, 세부항목별 진료비 청구서 제공, 식사메뉴와 음식 맛, 직원의 의사소통과 존중서비스, 병원위치의 접근용이성 등의 요소는 중점 개선이 요구되었다.

[표 3-20] 의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

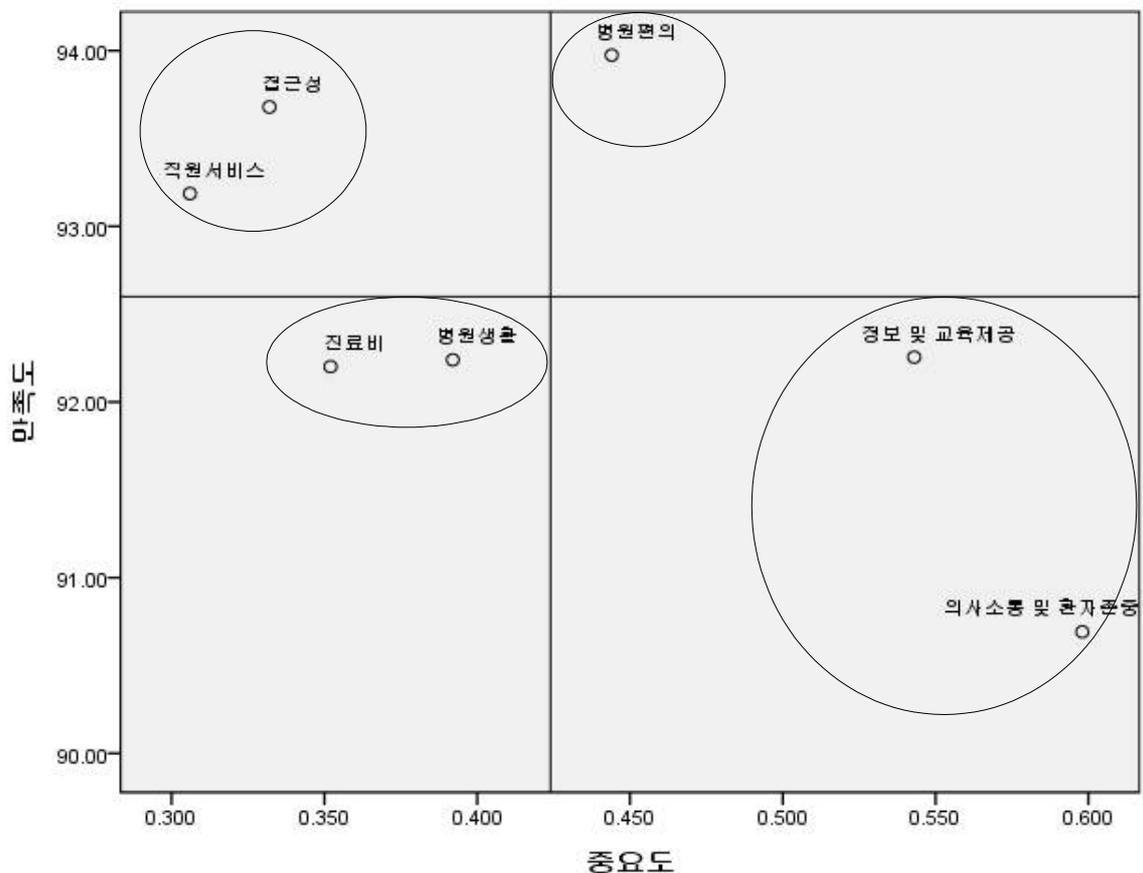
최우선 개선	
의사소통 및 환자존중	· 치료후의 결과
정보 및 교육제공	· 환자 안전 정보 제공
중점 개선	
의사소통 및 환자존중	· 의사의 진료시간 제공 · 본인의 질호나 및 상태에 대한 설명 · 의사의 의료지식과 기술의 질
정보 및 교육제공	· 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등) · 치료계획에 대한 설명 · 대기시간(입원, 수술, 검사 등) · 병원 및 진료안내 등의 자료제공
진료비	· 진료비의 적정성 · 진료비 청구 및 설명
병원생활	· 병실공간온도 등 쾌적성 · 식사메뉴와 음식의 맛
직원서비스	· 비의료진과의 의사소통 · 비의료진의 환자 존중적 서비스
접근성	· 병원위치의 접근 용이성
유지 및 관리	
정보 및 교육제공	· 입원 및 퇴원 수속 안내 · 퇴원 후 의료정보 제공
병원생활	· 전반적인 병원환경 · 개인사생활 보호환경 조성 · 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동) · 청소/린넨 서비스
병원편의	· 진료 접수 및 수납서비스 · 간호 서비스 제공 · 코디네이터 서비스 제공 · 통역 서비스 · 불만과 고충처리
직원서비스	· 의료진의 환자 존중적 서비스
접근성	· 진료예약의 용이성 · 병원정보 접근 용이성(홈페이지 등) · 전화문의 시 요청에 대한 수용

3.2.1 미국 환자의 만족도 진단

미국 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면, 병원편의서비스 영역이 상대적 강점으로 작용한 반면, 정보 및 교육제공과 의사소통 및 환자준중 항목은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 병원생활 및 진료비와 관련된 항목에서 중점 개선이 요구되었다.

[그림 3-7] (미국 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석

(단위 : 점)



미국 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 병원 및 진료 안내 등의 자료제공, 퇴원 후 의료정보 제공, 코디네이터 서비스 등은 상대적 강점인 반면, 의사의 진료시간, 질환 및 상태에 대한 설명, 치료 후의 결과, 의료지식과 기술의 질, 투약정보에 대한 설명, 입원 및 퇴원안내, 병원 환경 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 환자 안전정보제공, 치료계획에 대한 설명, 대기시간, 진료비의 적정성, 병실공간크기 및 온도, 식사메뉴, 개인 사생활 보호환경 조성 등도 중점 개선이 요구되는 분야이다.

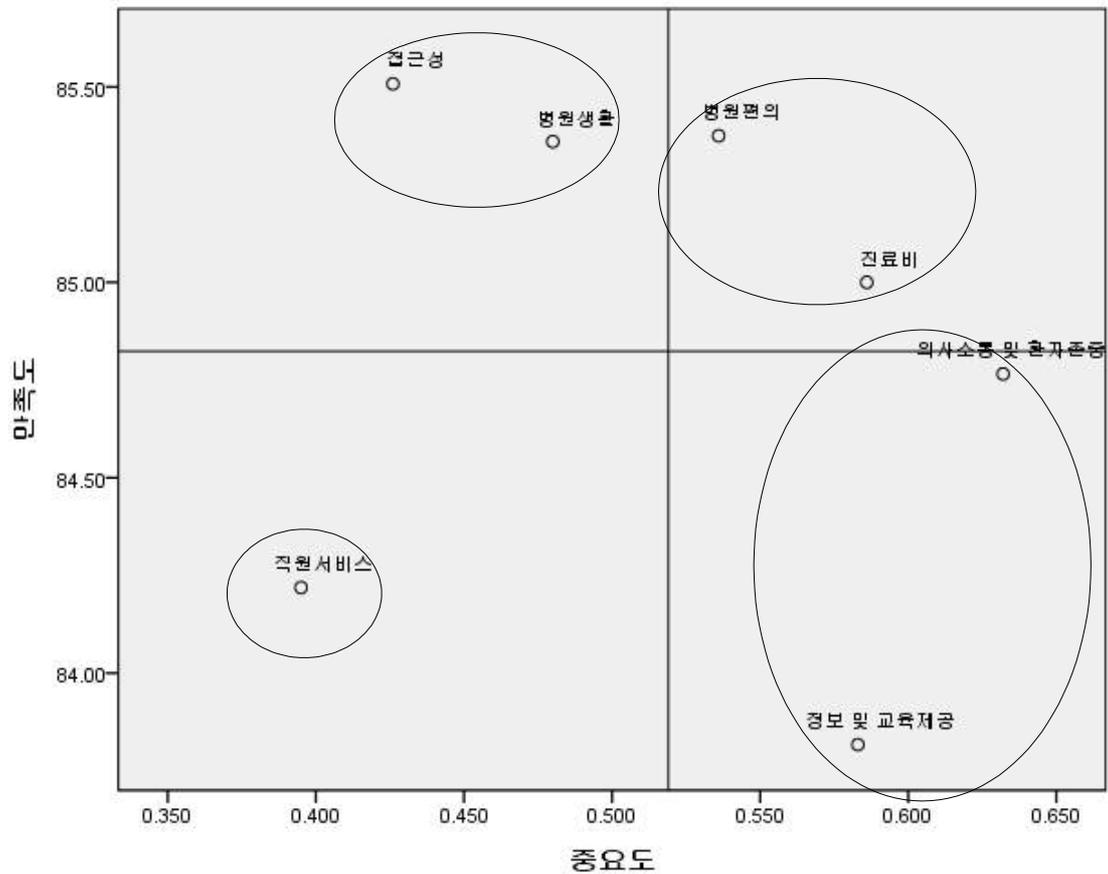
[표 3-21] (미국 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공				○
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명				○
	• 치료 후의 결과				○
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질				○
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공			○	
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)				○
	• 치료계획에 대한 설명			○	
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)			○	
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공	○			
	• 입원 및 퇴원 안내				○
	• 퇴원 후 의료정보 제공	○			
진료비	• 진료비의 적정성			○	
	• 진료비에 대한 설명 제공		○		
병원생활	• 전반적인 병원환경				○
	• 병실공간크기 및 병실 온도			○	
	• 식사메뉴와 음식의 맛			○	
	• 개인사생활 보호환경 조성			○	
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)		○		
	• 청소/린넨 서비스		○		
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스		○		
	• 간호 서비스 제공		○		
	• 코디네이터 서비스 제공	○			
	• 통역 서비스		○		
	• 불만과 고충처리		○		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스		○		
	• 비의료진과의 의사소통		○		
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스		○		
접근성	• 진료예약의 용이성		○		
	• 병원위치의 접근 용이성		○		
	• 병원홈페이지 접근 용이성		○		
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		○		

3.2.2 일본 환자의 만족도 진단

일본 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면, 진료비, 병원편의가 상대적 강점인 반면, 의사소통 및 환자존중, 정보 및 교육제공 항목이 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 직원서비스 항목에 대해서는 중점개선이 요구되었다.

[그림 3-8] (일본 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



일본 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 의사의 진료시간 제공, 치료 후의 결과, 진료비에 대한 설명 제공 등은 상대적 강점으로 작용한 반면, 병원 및 진료안내 등의 자료 제공, 퇴원 후 의료정보 제공, 진료비의 적정성 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 의사의 의료 지식과 기술의 질, 환자 안전 정보, 투약정보, 치료계획에 대한 설명, 대기시간, 입원 및 퇴원 안내 제공, 실사메뉴와 음식의 맛, 문화와 종교적 차이 고려, 간호서비스, 비의료진과의 의사소통, 환자 존중적 서비스, 병원 홈페이지 접근 용이성 등도 중점개선이 요구되었다.

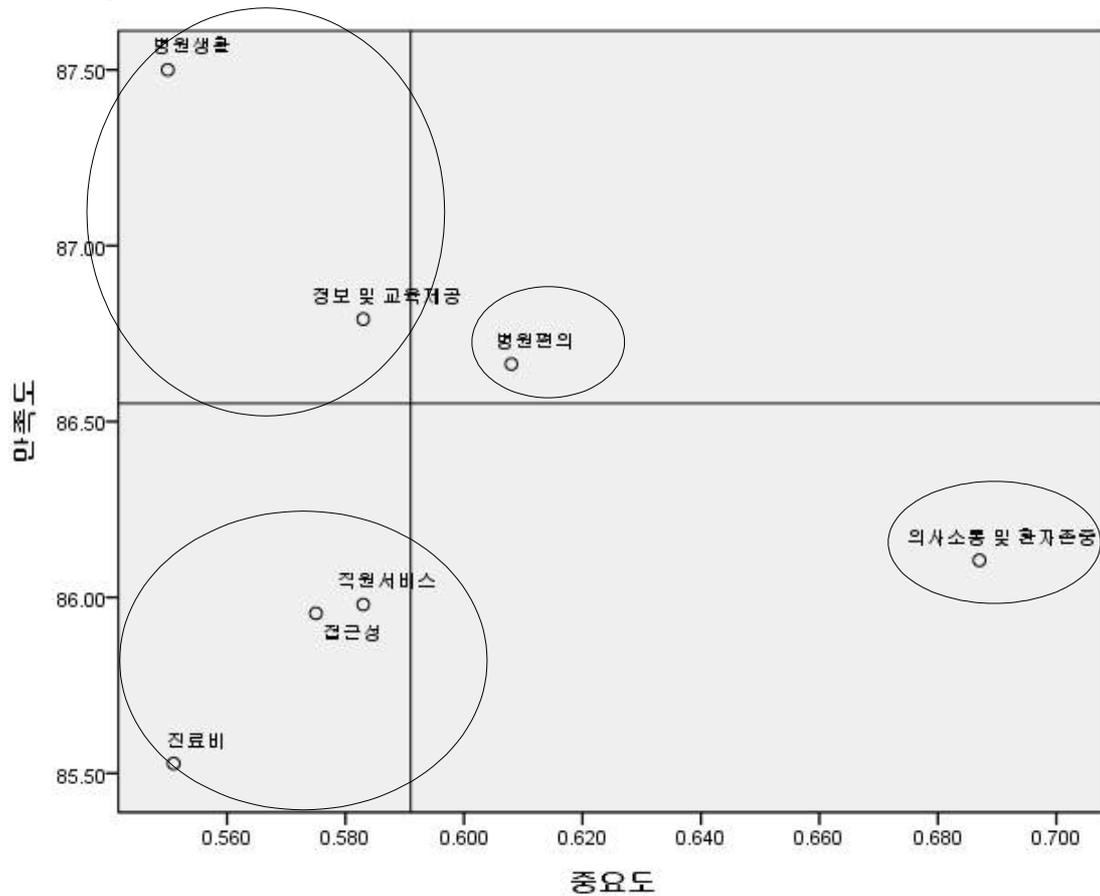
[표 3-22] (일본 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공	○			
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명		○		
	• 치료 후의 결과	○			
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질			○	
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공			○	
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)			○	
	• 치료계획에 대한 설명			○	
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)			○	
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공				○
	• 입원 및 퇴원 안내			○	
	• 퇴원 후 의료정보 제공				○
진료비	• 진료비의 적정성				○
	• 진료비에 대한 설명 제공	○			
병원생활	• 전반적인 병원환경		○		
	• 병실공간크기 및 병실 온도		○		
	• 식사메뉴와 음식의 맛			○	
	• 개인사생활 보호환경 조성		○		
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)			○	
	• 청소/린넨 서비스		○		
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스		○		
	• 간호 서비스 제공			○	
	• 코디네이터 서비스 제공		○		
	• 통역 서비스		○		
	• 불만과 고충처리		○		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스		○		
	• 비의료진과의 의사소통			○	
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스			○	
접근성	• 진료예약의 용이성		○		
	• 병원위치의 접근 용이성		○		
	• 병원홈페이지 접근 용이성			○	
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		○		

3.2.3 중국 환자의 만족도 진단

중국 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면, 병원편의가 상대적 강점인 반면, 의사소통 및 환자 존중 영역의 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 진료비, 직원서비스, 접근성 영역의 중점 개선도 요구되었다.

[그림 3-9] (중국 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



중국 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 의사의 진료시간 제공 영역이 상대적 강점인 반면, 치료 후의 결과, 환자 안전 정보 제공 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 의사의 질환 및 상태에 대한 설명, 의료 지식과 기술의 질, 투약정보, 치료계획, 대기시간에 대한 설명, 진료비, 식사메뉴와 음식의 맛, 간호, 코디네이터 서비스 제공, 불만과 고충처리, 비의료진의 의사소통, 환자 존중적 서비스, 접근성 등도 중점 개선이 요구되었다.

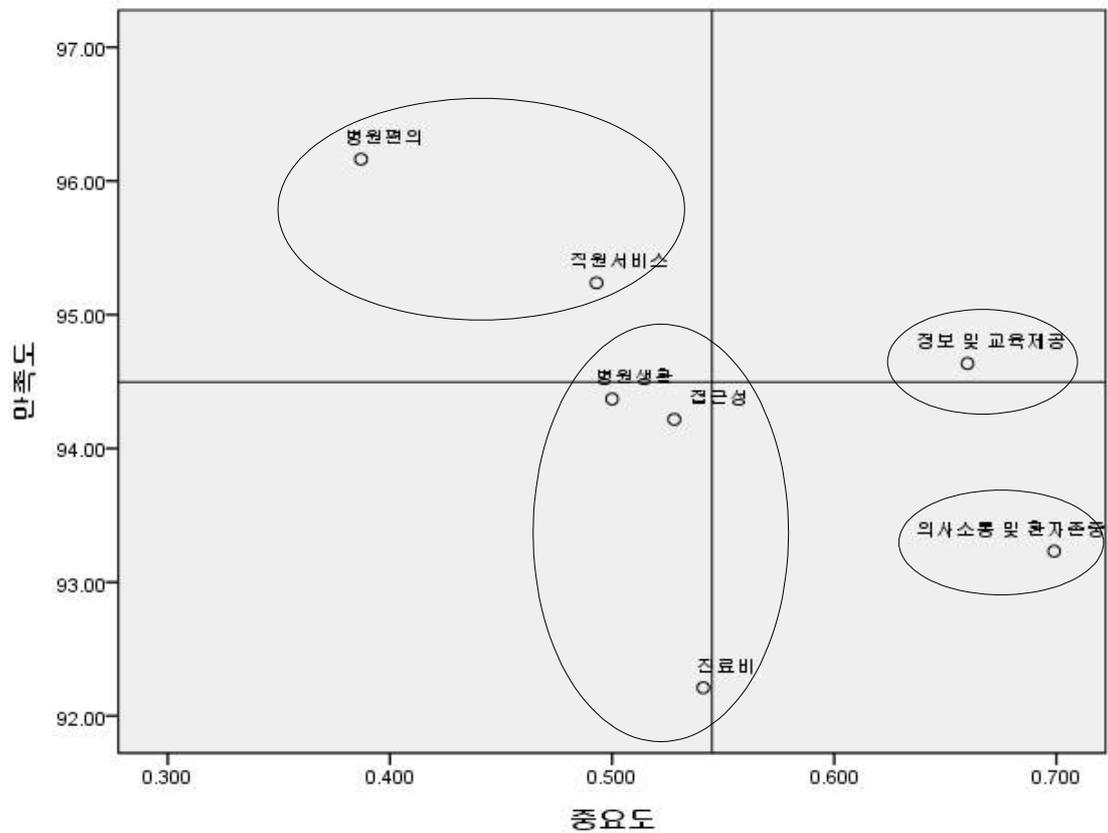
[표 3-23] (중국 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공	○			
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명			○	
	• 치료 후의 결과				○
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질			○	
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공				○
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)			○	
	• 치료계획에 대한 설명			○	
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)			○	
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공		○		
	• 입원 및 퇴원 안내		○		
	• 퇴원 후 의료정보 제공		○		
진료비	• 진료비의 적정성			○	
	• 진료비에 대한 설명 제공			○	
병원생활	• 전반적인 병원환경		○		
	• 병실공간크기 및 병실 온도		○		
	• 식사메뉴와 음식의 맛			○	
	• 개인사생활 보호환경 조성		○		
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)		○		
	• 청소/린넨 서비스		○		
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스		○		
	• 간호 서비스 제공			○	
	• 코디네이터 서비스 제공			○	
	• 통역 서비스		○		
	• 불만과 고충처리			○	
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스		○		
	• 비의료진과의 의사소통			○	
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스			○	
접근성	• 진료예약의 용이성			○	
	• 병원위치의 접근 용이성			○	
	• 병원홈페이지 접근 용이성			○	
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용			○	

3.2.4 러시아 환자의 만족도 진단

러시아 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면, 정보 및 교육제공의 항목이 상대적 강점인 반면, 의사소통 및 환자준중 항목은 최우선 개선이 요구되었다. 또한 진료비, 병원생활, 접근성 항목에서는 중점 개선이 요구되었다.

[그림 3-10] (러시아 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



러시아 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 의사의 의료 지식과 기술의 질, 환자 안전 정보 제공, 치료계획에 대한 설명 요소는 상대적 강점인 반면, 의사의 진료시간 제공, 본인의 질환 및 상태에 대한 설명, 치료 후의 결과 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 대기시간, 병원 및 진료안내 등의 자료제공, 진료비의 적정성, 설명 제공, 식사메뉴와 음식의 맛, 문화와 종교적 차이 고려, 진료 접수 및 수납서비스, 비의료진과의 의사소통, 진료예약의 용이성, 병원 위치, 홈페이지의 접근 용이성 등은 중점개선이 요구되었다.

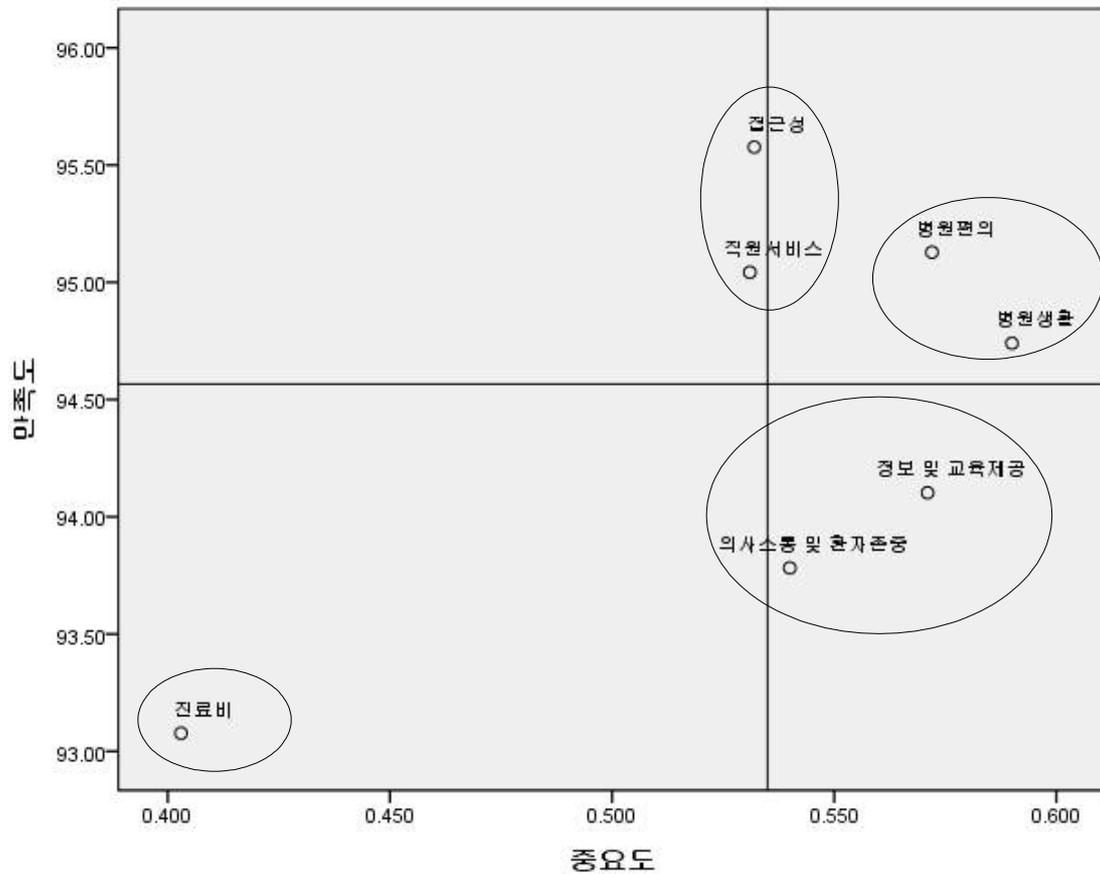
[표 3-24] (러시아 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공				◎
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명				◎
	• 치료 후의 결과				◎
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질	◎			
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공	◎			
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)		◎		
	• 치료계획에 대한 설명	◎			
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)			◎	
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공			◎	
	• 입원 및 퇴원 안내		◎		
	• 퇴원 후 의료정보 제공		◎		
진료비	• 진료비의 적정성			◎	
	• 진료비에 대한 설명 제공			◎	
병원생활	• 전반적인 병원환경		◎		
	• 병실공간크기 및 병실 온도		◎		
	• 식사메뉴와 음식의 맛			◎	
	• 개인사생활 보호환경 조성		◎		
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)			◎	
	• 청소/린넨 서비스		◎		
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스			◎	
	• 간호 서비스 제공		◎		
	• 코디네이터 서비스 제공		◎		
	• 통역 서비스		◎		
	• 불만과 고충처리		◎		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스		◎		
	• 비의료진과의 의사소통			◎	
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스		◎		
접근성	• 진료예약의 용이성			◎	
	• 병원위치의 접근 용이성			◎	
	• 병원홈페이지 접근 용이성			◎	
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		◎		

3.2.5 몽골 환자의 만족도 진단

몽골 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면 병원편의, 병원생활 항목은 상대적 강점인 반면, 의사소통 및 환자존중, 정보 및 교육제공 항목은 최우선 개선이 요구되었다. 또한 진료비 영역은 중점 개선이 요구되었다.

[그림 3-11] (몽골 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



몽골 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 병원, 병실 환경, 청소/런넨 서비스, 진료 접수 및 수납, 통역 서비스, 의료진의 환자 존중적 서비스, 진료예약의 용이성, 병원 위치의 접근 용이성 등은 상대적 강점인 반면, 치료 후의 결과, 퇴원 후 의료정보 제공, 개인사생활 보호환경 조성 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 의사의 진료시간 제공, 의료 지식과 기술의 질, 환자 안전, 투약 정보, 병원 및 진료안내, 입원 및 퇴원 안내 제공, 진료비의 적정성, 설명 제공, 식사메뉴와 음식의 맛, 간호, 비 의료진의 환자 존중적 서비스 등은 중점 개선이 요구되었다.

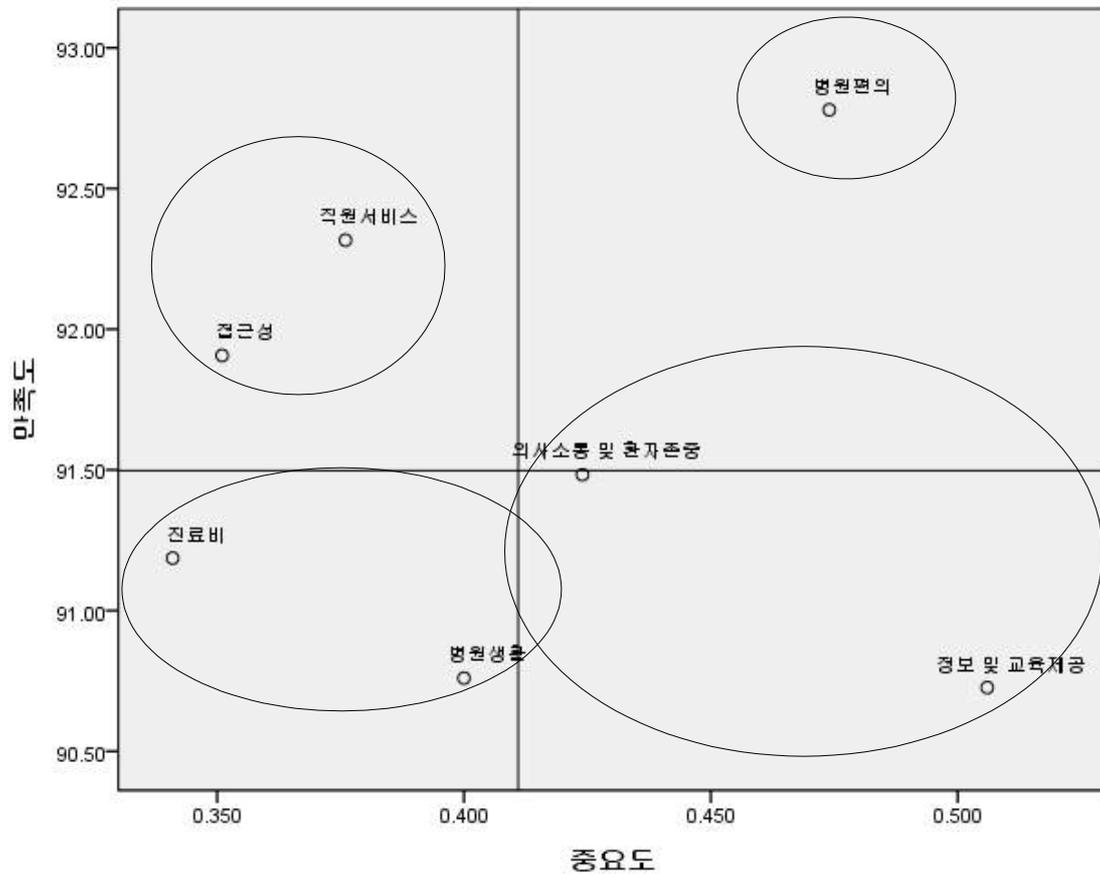
[표 3-25] (몽골 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공			○	
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명		○		
	• 치료 후의 결과				○
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질			○	
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공			○	
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)			○	
	• 치료계획에 대한 설명		○		
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)		○		
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공			○	
	• 입원 및 퇴원 안내			○	
	• 퇴원 후 의료정보 제공				○
진료비	• 진료비의 적정성			○	
	• 진료비에 대한 설명 제공			○	
병원생활	• 전반적인 병원환경	○			
	• 병실공간크기 및 병실 온도	○			
	• 식사메뉴와 음식의 맛			○	
	• 개인사생활 보호환경 조성				○
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)		○		
	• 청소/린넨 서비스	○			
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스	○			
	• 간호 서비스 제공			○	
	• 코디네이터 서비스 제공		○		
	• 통역 서비스	○			
	• 불만과 고충처리		○		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스	○			
	• 비의료진과의 의사소통		○		
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스			○	
접근성	• 진료예약의 용이성	○			
	• 병원위치의 접근 용이성	○			
	• 병원홈페이지 접근 용이성		○		
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		○		

3.2.6 동남아시아 환자의 만족도 진단

동남아시아 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면 병원편의 서비스 영역은 상대적 강점인 반면 의사소통 및 환자준중 서비스, 정보 및 교육 제공 항목의 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 병원생활, 진료비의 항목도 중점개선이 요구되었다.

[그림 3-12] (동남아시아 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



동남아시아 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 의사의 의료지식과 기술의 질, 간호, 코디네이터 서비스, 문의 처리, 의료진의 환자 존중적 서비스, 진료예약의 용이성 등은 상대적 강점인 반면, 환자 안전 정보, 투약 정보, 대기시간 제공, 전반적인 병원환경 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 의사의 진료시간, 질환 및 상태, 치료계획에 대한 설명, 진료비의 적정성, 병실환경, 음식, 개인사생활, 병원위치의 접근 용이성 등은 중점개선이 요구되었다.

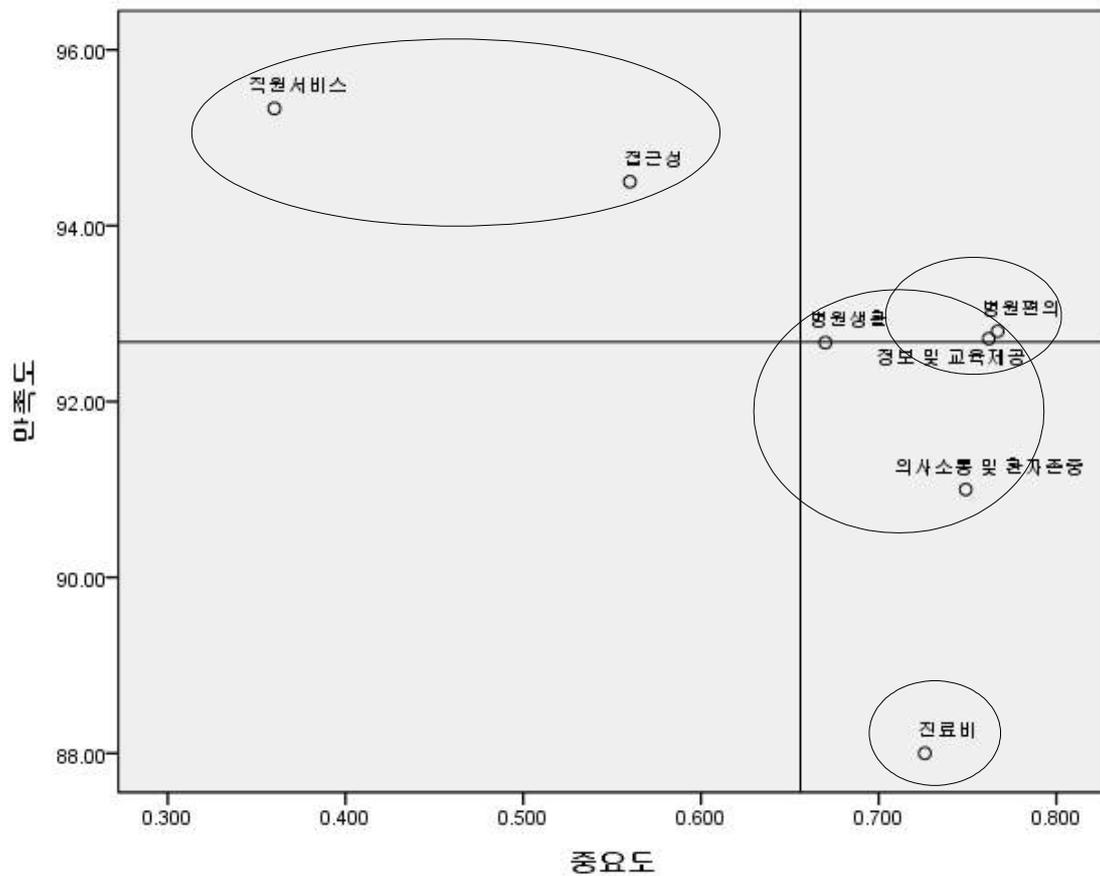
[표 3-26] (동남아시아 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공			○	
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명			○	
	• 치료 후의 결과		○		
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질	○			
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공				○
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)				○
	• 치료계획에 대한 설명			○	
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)				○
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공		○		
	• 입원 및 퇴원 안내		○		
	• 퇴원 후 의료정보 제공		○		
진료비	• 진료비의 적정성			○	
	• 진료비에 대한 설명 제공		○		
병원생활	• 전반적인 병원환경				○
	• 병실공간크기 및 병실 온도			○	
	• 식사메뉴와 음식의 맛			○	
	• 개인사생활 보호환경 조성			○	
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)		○		
	• 청소/린넨 서비스		○		
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스		○		
	• 간호 서비스 제공	○			
	• 코디네이터 서비스 제공	○			
	• 통역 서비스	○			
	• 불만과 고충처리		○		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스	○			
	• 비의료진과의 의사소통		○		
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스		○		
접근성	• 진료예약의 용이성	○			
	• 병원위치의 접근 용이성			○	
	• 병원홈페이지 접근 용이성		○		
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		○		

3.2.7 중동지역 환자의 만족도 진단

중동지역 환자의 의료서비스 항목별 중요도와 만족도에 따르면, 정보 및 교육제공, 병원편의 영역은 상대적 강점인 반면, 의사소통 및 환자존중, 진료비, 병원생활 항목은 최우선 개선이 요구되었다.

[그림 3-13] (중동지역 환자)의료서비스 항목별 만족도와 중요도 IPA 분석



중동지역 환자의 의료서비스 요소별 중요도와 만족도에 따르면, 의사의 진료시간 제공, 투약정보, 치료계획에 대한 설명, 코디네이터, 통역 서비스 등은 상대적 강점인 반면, 본인의 질환 및 상태에 대한 설명, 대기시간, 병위 및 진료안내 등의 자료제공, 진료비의 적정성, 병원, 병실환경, 식사메뉴, 간호 서비스 등은 최우선 개선이 요구되었다. 또한, 치료후의 결과, 의사의 의료지식과 기술의 질, 진료비에 대한 설명 제공, 문화와 종교적 차이 고려 등도 중점개선이 요구되었다.

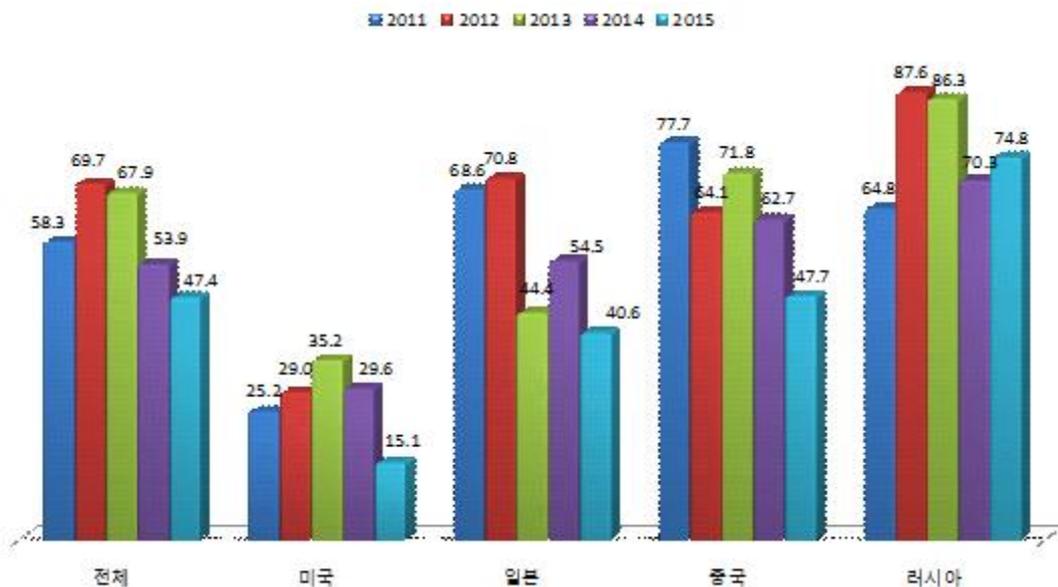
[표 3-27] (중동지역 환자)의료서비스 요소별 만족도와 중요도 IPA 분석

항목	의료서비스 요소	상대적 강점	유지 관리	중점 개선	최우선 개선
의사소통 및 환자존중	• 의사의 진료시간 제공	◎			
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명				◎
	• 치료 후의 결과			◎	
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질			◎	
정보 및 교육제공	• 환자 안전 정보 제공		◎		
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)	◎			
	• 치료계획에 대한 설명	◎			
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)				◎
	• 병원 및 진료안내 등의 자료 제공				◎
	• 입원 및 퇴원 안내		◎		
	• 퇴원 후 의료정보 제공		◎		
진료비	• 진료비의 적정성				◎
	• 진료비에 대한 설명 제공			◎	
병원생활	• 전반적인 병원환경				◎
	• 병실공간크기 및 병실 온도				◎
	• 식사메뉴와 음식의 맛				◎
	• 개인사생활 보호환경 조성		◎		
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)		◎		
	• 청소/린넨 서비스			◎	
병원편의	• 진료 접수 및 수납서비스		◎		
	• 간호 서비스 제공				◎
	• 코디네이터 서비스 제공	◎			
	• 통역 서비스	◎			
	• 불만과 고충처리		◎		
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스		◎		
	• 비의료진과의 의사소통		◎		
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스		◎		
접근성	• 진료예약의 용이성		◎		
	• 병원위치의 접근 용이성		◎		
	• 병원홈페이지 접근 용이성		◎		
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용		◎		

3.3 한국의료 이용 목적 및 방문과정

조사에 참여한 외국인환자 677명 중 의료서비스 이용이 주된 목적인 환자는 321명(47.4%)이다. '11년에는 1,260명 중 735명(58.3%)의 외국인환자가, '12년에는 1,319명 중 919명(69.7%)의 외국인환자가, '13년에는 818명 중 555명(67.9%)의 환자가, '14년에는 744명 중 401명(53.9%)의 외국인환자가 의료서비스 이용⁶⁾을 주된 목적으로 한국을 방문하였다. 특히, 러시아 환자는 의료서비스를 주된 목적으로 한국을 방문하는 비중이 미국, 일본, 중국과 비교했을 때 가장 높았다.

[그림 3-14] 의료서비스 이용을 주된 목적으로 한국을 방문한 외국인환자 현황 (단위 : %)



3.3.1 한국 방문 목적

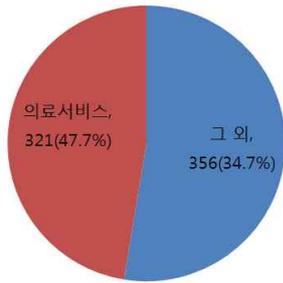
2015년 본 조사에 참여한 외국인환자 677명 중 의료서비스를 주된 목적으로 하는 외국인환자는 321명(47.4%)이다. 의료서비스 외 목적을 가진 외국인환자 356명 중 미군, 직업에 의한 일시적 한국 체류인 환자는 78명(21.9%), 관광이 주된 목적인 환자는 113명(31.7%), 비즈니스 목적으로 한국을 방문하여 의료서비스를 받은 환자는 60명(16.9%)이다.

6) '11-'12년 조사 시, 한국 방문 목적은 '의료서비스 이용', '의료서비스 이용과 관광', 기타 목적들로 구성되어 있어 '의료서비스 이용' 목적과 '의료서비스 이용과 관광' 목적을 합한 수치임.

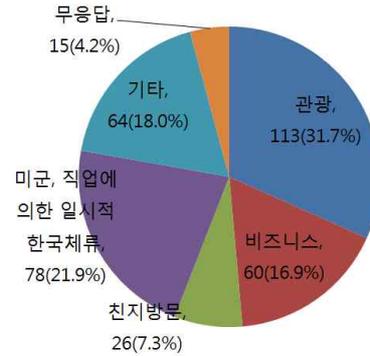
[그림 3-15] 한국 방문 목적별 현황

(단위 : 명)

전체 환자의 방문 목적



의료서비스 외 방문목적



연도별 의료서비스 외 한국 방문 목적을 살펴보면, 관광과 비즈니스 목적으로 한국을 방문하여 의료서비스를 이용하는 외국인환자의 비중은 조금씩 증가하고 있는 반면, 한시적 체류나 기타 목적(친지 방문 등)으로 한국을 방문하여 의료서비스를 이용하는 환자의 비중은 점차 줄어들고 있다.

[그림 3-16] 연도별 한국 방문 목적

(단위 : %)

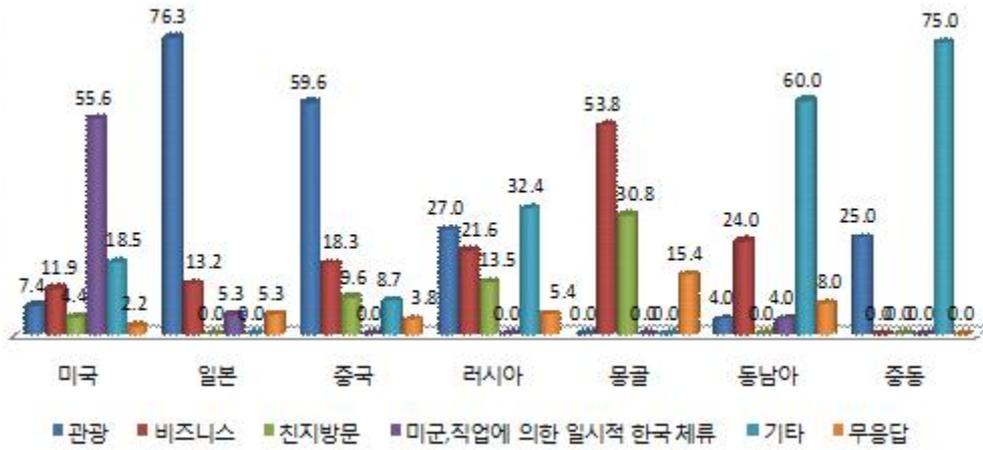


의료서비스 이용 외 한국 방문 목적을 가진 외국인환자의 국적별 특성을 살펴보면, 미국은 미군 등 직업에 의한 일시적 한국 체류자가 135명 중 75명 (55.6%), 일본은 38명 중 관광 목적이 29명(76.3%), 중국은 104명 중 관광 목적이 62명(59.6%)였다. 또한, 러시아는 37명 중 기타목적의 방문자가 12명 (32.4%), 몽골은 13명 중 비즈니스 목적의 방문자가 7명(53.8%), 동남아시아

는 25명 중 기타목적의 방문자가 15명(60.0%), 중동은 4명 중 기타목적의 방문자가 3명(75.0%)였다.

[그림 3-17] 국적별 한국 방문 목적(의료서비스 이용 외 목적) 현황

(단위 : %)



한국 방문의 주된 목적별 한국의료 만족도를 살펴본 결과, 의료서비스 이용을 주된 목적으로 한 외국인환자는 평균 90.8점의 만족도를 보인 반면, 의료서비스 이용 외의 다른 목적으로 한국을 방문한 외국인환자는 평균 90.3점의 만족도를 보였다.

[표 3-28] 한국 방문의 주된 목적별 한국의료 만족도

(단위 : 점)

구분	의료서비스 이용	의료서비스 이용 외 목적					
		전체	관광	비즈니스	친지방문	미군, 직업에 의한 일시적 체류	기타 목적
한국의료 만족도	90.8	90.3	88.4	88.7	88.0	93.8	91.6

진료유형별 한국 방문의 주된 목적을 살펴본 결과, 의료서비스 이용 목적의 외국인환자의 비중이 가장 높은 진료유형은 외래미용이며, 그 다음으로 외래 치료였다. 성별에서는 남성의 의료서비스 이용 목적 비중 보다 여성의 의료서비스 이용 목적 비중이 더 높았다. 연령대별로는 30대의 환자 군에서 의료서비스 이용 목적 비중이 가장 높았고, 그 다음으로 20대 이하, 40대 순

이었다.

[표 3-29] 한국 방문의 주된 목적별 외국인환자 특성

(단위 : 명)

구분 (n=677)	의료서비스 이용 목적 (n=321)	의료서비스 이용 외 목적					
		전체 (n=356)	관광 (n=113)	비즈니스 (n=60)	친지방문 (n=26)	미군, 직업에 의한 일시적 체류 (n=78)	기타 목적 (n=64)
진료유형							
입원	23	13	3	1	2	5	2
외래치료	132	177	13	30	9	70	55
외래미용	158	137	92	24	13	1	7
건강검진	8	14	5	5	2	2	-
성별							
남자	56	129	9	29	5	46	40
여자	190	176	92	26	17	25	16
연령별							
20대이하	68	80	39	7	6	20	8
30대	70	106	34	21	7	22	22
40대	52	59	13	18	2	13	13
50대	17	27	2	7	1	9	8
60대이상	8	16	5	1	3	6	1
한국의료 브랜드 인지여부							
예	58	41	14	6	9	2	10
아니오	251	265	96	47	16	65	41

* 무응답자 제외

3.3.2 한국 의료를 선택한 경로

방문한 외국인환자 677명의 한국 의료를 선택한 경로는 자가선택 549명(71.0%), 여행사 등 에이전시 소개 73명(9.4%), 정부 간 협약 59명(7.6%), 보험사 직불 계약 51명(6.6%), 기업 지정 계약 41명(5.3%) 순이다⁷⁾. 한국의료를 자가 선택한 외국인환자는 가족 및 지인 추천 267명(48.6%), 인터넷 검색 167명(30.4%), 병원추천 40명(7.3%), 신문·잡지·브로슈어 등 28명(5.1%), 기타 33명(6.0%), TV·라디오 14명(2.6%) 순으로⁸⁾ 한국의료 정보를 습득했다.

국적별로 의료서비스 이용을 위해 한국 의료를 선택한 경로를 살펴보면, 일본 환자 중 65명(95.6%), 러시아 환자 중 154명(79.4%), 중국 환자 중 175명(78.1%)이 자가 선택으로 한국을 방문했다. 또한, 미국의 경우 자가 선택은 77명(45.6%), 정부 간 협약에 의한 환자는 43명(25.4%)이었다.

[표 3-30] 국적별 한국 의료 선택 경로

(단위 : 명)

구분	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	계 (n=677)
정부 간 협약	43	-	4	8	-	-	4	59
기업 지정 계약	15	-	6	2	1	17	-	41
보험사 직불 계약	33	1	6	2	-	7	2	51
여행사 등 에이전시	1	2	33	28	7	2	-	73
자가 선택	77	65	175	154	42	34	2	549
합 계(중복응답)	169	68	224	194	50	60	8	773

* 무응답자 제외

한국의료를 자가 선택한 외국인환자의 국적별 정보 습득 경로를 살펴보면, 일본은 인터넷 검색 30명(46.2%)의 비중이 가장 높았으며, 그 외 국가는 가족 및 지인 추천으로 한국 의료의 정보를 접했다.

7) 중복응답문항

8) 중복응답문항

[표 3-31] 자가 선택한 외국인환자의 국적별 한국 의료 정보 습득 경로

(단위 : 명)

구분	미국 (n=77)	일본 (n=65)	중국 (n=175)	러시아 (n=154)	몽골 (n=42)	동남아 (n=34)	중동 (n=2)	계 (n=549)
가족 및 지인 추천	40	20	90	81	19	15	2	267
인터넷 검색	15	30	62	39	8	13	-	167
신문, 잡지, 브로슈어 등	1	10	8	8	-	1	-	28
TV, 라디오	-	3	9	1	1	-	-	14
병원추천	7	1	4	18	7	3	-	40
기타	14	1	2	7	7	2	-	33

한편, '15년 전체환자 기준으로는 지인을 통한 방문경로가 267명(53.0%), 인터넷 167명(24.6%), 신문 또는 잡지 28명(7.3%), 병원추천 40명(6.1%), 기타 33명(5.0%), TV·라디오 14명(4.0%) 순으로 한국의료 정보를 습득하였다.

3.3.3 한국 의료 선택 시 고려 요소

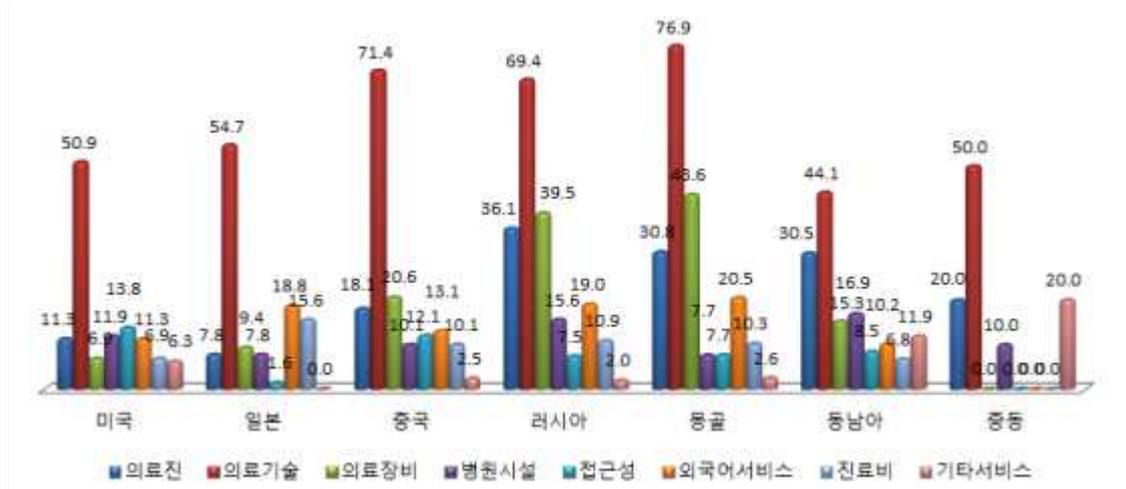
방문한 외국인환자 677명이 한국 의료를 선택할 때 가장 중요하게 고려했던 요소⁹⁾는 의료기술(62.2%), 의료진(21.3%), 의료장비(21.0%), 외국어서비스(14.5%), 병원시설(12.0%), 접근성(9.7%), 진료비(9.6%), 기타서비스(4.1%) 순이었다.¹⁰⁾ 모든 국가의 외국인환자가 공통적으로 중요하게 고려한 요인은 한국 의료기술이며, 중국, 러시아, 몽골지역 외국인환자는 의료진과 의료장비도 중요하게 고려했다.

9) 중복응답문항

10) '14년에는 의료기술(62.2%), 의료진(18.1%), 의료장비(17.2%), 외국어서비스(14.2%), 병원시설(10.2%), 접근성(9.0%), 진료비(8.6%), 기타서비스(4.2%) 순이며, '13년에는 의료기술(70.5%), 의료장비(31.0%), 의료진(24.9%), 외국어서비스(15.9%), 병원시설(14.6%), 진료비(9.9%), 접근성(8.3%), 기타서비스(2.5%) 순이며, '12년에는 의료기술(47.2%), 의료기관 및 의료진의 인지도(37.8%), 의료장비 및 시설(21.5%), 의료서비스(16.5%), 관광 등의 복합서비스(16.2%), 접근성(14.1%) 등의 순이며, '11년에는 의료기관 및 의료진의 인지도(35.5%), 관광 등 복합서비스(18.0%), 외국인 친화적 의료환경(8.0%), 접근성(6.9%), 진료/치료의 용이성(5.0%), 적절한 진료비(2.3%) 등의 순임.

[그림 3-18] 국적별 한국 의료 선택 시 가장 중요하게 고려한 요소

(단위 : %)



3.3.4 한국 의료진 정보 인지

조사에 참여한 외국인환자 677명 중 의료기관 방문 전에 의료진의 정보를 알고 있었던 외국인은 224명(33.1%)이었다. 또한 이 중 의료진을 지정하여 진료를 받은 외국인은 160명(71.4%)이었다. 국적별로 살펴보면, 방문 전 의료진의 정보를 알고 있었던 외국인환자의 비중이 가장 높은 국가는 일본(57.8%), 동남아(47.5%), 중국(45.2%), 중동(30.0%), 러시아(20.4%), 미국(18.2%), 몽골(17.9%) 순이었다.

[그림 3-19] 국적별 한국 의료진의 정보 인지 현황

(단위 : %)



진료유형별 의료진 정보 인지 여부를 살펴본 결과, 외래(미용) 진료의 의료진 정보 사전 인지 비중이 가장 높아 미용진료를 받기 위해 외국인환자들은 사전의 의료기관 및 의료진의 정보를 확인하였음을 알 수 있다. 성별에서는 남정보다는 여성의 의료진 인지 비중이 높았고, 30대의 경우 의료진의 정보를 방문 전에 확인(66명, 29.5%)하고 지정 진료를 받은 비중(52명, 78.8%)이 가장 높았다.

[표 3-32] 외국인환자 특성별 방문 전 의료진 인지 및 지정 진료 현황

(단위 : 명)

구분 (n=677)	의료진 정보 인지 (n=224)			아니오 (n=448)
	전체 (n=224)	의료진 지정 진료 (n=160)	아니오 (n=39)	
진료유형				
입원	8	5	2	28
외래치료	65	33	20	250
외래미용	139	116	11	158
건강검진	12	6	6	12
성별				
남자	38	24	11	149
여자	151	120	22	221
연령별				
20대이하	50	41	7	100
30대	66	52	8	117
40대	43	32	8	67
50대	14	7	6	30
60대이상	5	2	3	20

* 무응답자 제외

한국 방문 전에 의료진의 정보를 인지한 외국인환자의 한국의료 만족도(89.0점)는 인지하지 않은 환자의 만족도(91.2점)보다 조금 낮지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 또한, 인지하고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 환자의 만족도(89.1점)는 지정 진료를 받지 않은 환자의 만족도(85.0점)보다 조금 높았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

[표 3-33] 의료진 정보 인지 여부에 따른 한국의료 만족도

(단위 : 점)

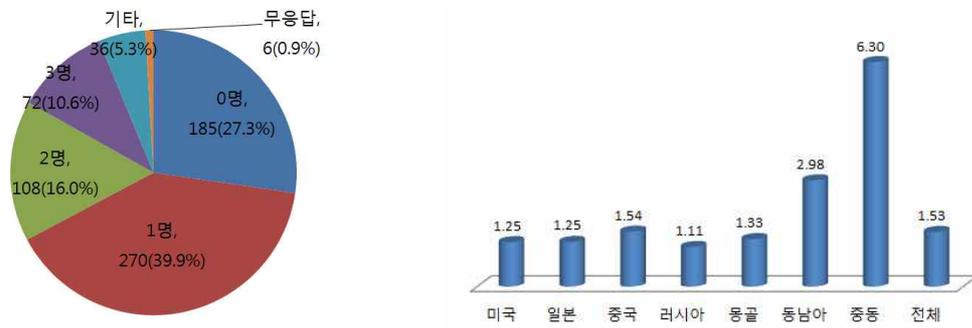
구분	의료진 정보 인지			아니오
	전체	의료진 지정 진료	아니오	
한국의료 만족도	89.0	89.1	85.0	91.2

3.3.5 동반자 현황

조사에 참여한 외국인환자 677명 중 270명(39.3%)는 1명의 동반자와 한국을 방문하였으며, 동반자 없이 한국을 방문한 외국인환자는 185명(27.3%)이었다. 또한, 전체 외국인환자의 평균 동반자는 1.53명이고, 동반자와 함께 입국하는 경우의 평균 동반자 수는 2.12명이다¹¹⁾. 국적별로는 중국 환자는 평균 1.54명의 동반자와, 동남아시아 환자는 평균 2.98명, 중동 환자는 평균 6.30명의 동반자와 함께 한국을 방문하였다. 또한 러시아 환자의 47.6%는 1명의 동반자와 한국을 방문하였으며, 일본 환자의 21.9%는 2명의 동반자와 함께 한국을 방문하였다.

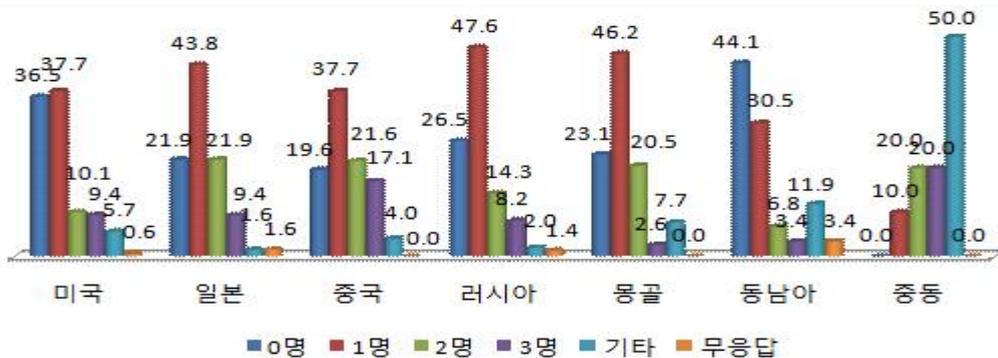
[그림 3-20] 외국인환자의 동반자수 현황

(단위 : 명, %)



[그림 3-21] 국적별 외국인환자 동반자 현황

(단위 : %)



11) ('14년) 외국인환자 744명 중 동반자와 함께 입국한 외국인환자는 535명(72%)이며, 평균 1.45명의 동반자와 함께 입국 ('13년) 외국인환자 818명 중 동반자와 함께 입국한 외국인환자는 542명(66.2%)이며, 평균 1.69명의 동반자와 함께 입국 ('12년) 외국인환자 1,319명 중 동반자와 함께 입국한 외국인환자는 922명(69.9%)이며, 평균 2.4명의 동반자와 함께 입국 ('11년) 외국인환자 1,260명 중 동반자와 함께 입국한 외국인환자는 834명(66.2%)이며, 평균 1.78명의 동반자와 함께 입국

진료유형별 평균 동반자 수는 입원(1.86명), 외래치료(1.79명), 외래미용(1.25명), 건강검진(1.21명) 순으로 많았고, 여성(1.25명)보다는 남성(2.04명) 환자가 진료를 받을 때 동반자 수가 더 많았다.

또한, 연령대별로는 40대 환자가 진료를 받을 때 동반자 수(2.44명)가 가장 많았고, 그 다음으로 50대(2.16명), 60대 이상(1.44명) 등의 순이었다.

[표 3-34] 외국인환자 특성별 동반자 현황

(단위 : 명)

구분 (n=677)	동반자 현황						평균 동반자 수
	0명	1명	2명	3명	기타	무응답	
진료유형							
입원	10	9	9	2	6	-	1.86
외래치료	94	115	40	40	23	3	1.79
외래미용	75	134	56	28	6	3	1.25
건강검진	6	12	3	2	1	-	1.21
성별							
남자	81	51	18	16	19	2	2.04
여자	92	166	72	33	11	3	1.25
연령별							
20대이하	55	56	20	12	6	2	1.09
30대	61	66	26	20	9	2	1.29
40대	26	42	22	10	10	1	2.44
50대	13	18	6	3	4	-	2.16
60대이상	4	11	7	2	1	-	1.44

* 무응답자 제외

3.3.7 여행사 등 유치업체 이용 현황

한국 의료기관을 방문할 때 여행사 등의 유치업체를 통해 방문한 환자는 전체의 124명(18.3%)이며, 국적별로는 러시아 환자 46명(31.3%)의 유치업체 이용 비중이 가장 높았다. 그 다음으로 중동환자 3명(30.0%), 몽골환자 11명(28.2%), 중국환자 50명(25.1%), 일본 환자 8명(12.5%) 등의 순이었다.

[표 3-37] 국적별 유치업체 이용 현황

(단위 : 명, %)

구분	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	계 (n=677)
유치업체 이용(%)	0(0.0)	8(12.5)	50(25.1)	46(31.3)	11(28.2)	6(10.2)	3(30.0)	124(100)

또한, 유치업체를 통해 의료기관을 방문한 외국인환자 124명 중 유치업체의 서비스에 만족한 외국인은 90명(72.6%)이었다. 국적별로는 환자의 유치업체 서비스 불만족한 외국인 비중은 일본 3명(37.5%), 러시아 3명(18.0%) 순으로 높았다.

[표 3-38] 국적별 유치업체 만족도 현황

(단위 : 명)

구분	미국 (n=0)	일본 (n=8)	중국 (n=50)	러시아 (n=46)	몽골 (n=11)	동남아 (n=6)	중동 (n=3)	계 (n=124)
만족	-	5	38	39	4	2	2	90
불만족	-	3	9	3	1	1	-	17
무응답	-	-	3	4	6	3	1	17

여행사 등 유치업체를 이용한 경험이 있는 외국인환자의 한국의료 만족도는 이용 경험이 없는 외국인환자의 만족도보다 조금 낮게 나타났다.

[표 3-39] 여행사 등 유치업체 이용여부에 따른 한국의료 만족도

(단위 : 점)

구분 (n=677)	유치업체 이용 여부	
	예	아니오
한국의료 만족도	89.0	90.8

진료유형별 유치업체 이용 비중은 외래치료 환자군(71명)의 이용 비중이 가장 높았다. 그리고 남성(28명)보다는 여성(57명)이, 연령별로는 30대(34명)의 이용 비중이 가장 높았다.

[표 3-40] 외국인환자 특성별 유치업체 이용 현황

(단위 : 명)

구분 (n=677)	예	아니오
진료유형		
입원	9	26
외래치료	71	239
외래미용	36	260
건강검진	8	16
성별		
남자	28	158
여자	57	313
연령별		
20대이하	17	131
30대	34	148
40대	14	96
50대	6	37
60대이상	7	18

* 무응답자 제외

3.3.8 타 국가 의료 이용 현황

의료서비스를 받기 위해 한국이 아닌 다른 국가를 방문한 경험이 있는 외국인 환자는 677명 중 179명(26.4%)이고, 국적별로는 중국 51명(25.6%), 미국 40명(25.2%), 러시아 40명(27.2%), 동남아 24명(40.7%), 몽골 10명(25.6%), 일본 9명(14.1%), 중동 5명(50.0%) 순이었다.

[표 3-41] 타 국가 의료 이용 여부에 따른 한국의료 만족도

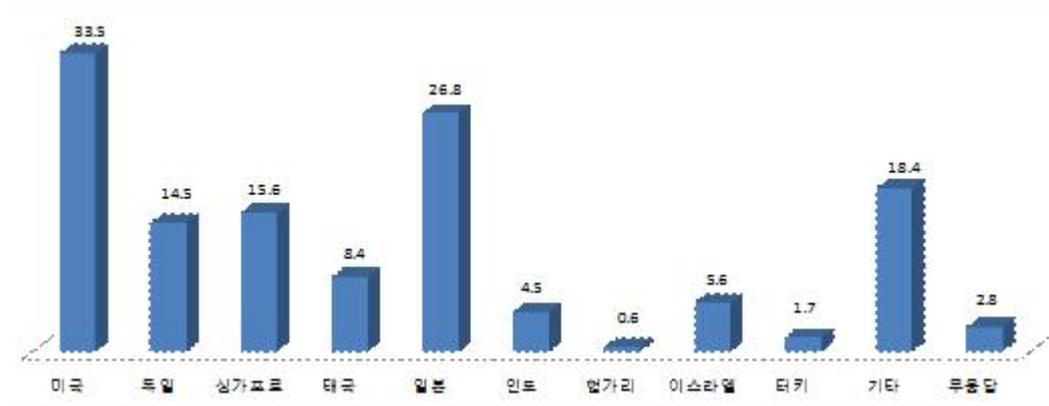
(단위 : 점, %)

구분	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	계 (n=677)
타 국가 방문	40(25.2)	9(14.1)	51(25.6)	40(27.2)	10(25.6)	24(40.7)	5(50.0)	179(26.4)

한국이 아닌 다른 국가를 방문한 경험이 있는 외국인환자 179명 중 미국 60명(33.5%), 일본 48명(20.7%), 싱가포르 28명(15.6%), 독일 26명(14.5%), 태국 15명(8.4%)¹²⁾ 등의 순으로 방문하였다.

[그림 3-22] 타 국가 방문 현황

(단위 : %)



타 국가 의료 이용 여부에 따른 한국의료 만족도는 타 국가 이용 경험이 없는 환자의 만족도(90.7점)가 경험이 있는 환자의 만족도(89.4점)보다 조금 높게 나타났다.

[표 3-42] 타 국가 의료 이용 여부에 따른 한국의료 만족도

(단위 : 점)

구분	타 국가 의료 이용 여부	
	예(n=179)	아니오(n=483)
한국의료 만족도	89.4	90.7

외국인환자의 특성별 타 국가 의료 이용 여부는 30대(44명)와 40대(41명)가 타 국가의 의료를 이용한 경험 비중이 높았다. 성별로는 남성(58명)보다는 여성(89명)의 이용 경험 비중이 높았고, 진료유형에서는 외래치료를 받은 환자(94명)의 경험 비중이 가장 높았다.

12) 중복응답문항

[표 3-43] 외국인환자 특성별 타 국가 의료 이용 현황

(단위 : 명)

구분 (n=677)	예	아니오
진료유형		
입원	14	22
외래치료	94	213
외래미용	62	233
건강검진	9	15
성별		
남자	58	127
여자	89	280
연령별		
20대이하	28	121
30대	44	137
40대	41	69
50대	20	22
60대이상	9	16

* 무응답자 제외

타 국가와 비교하였을 때 한국의료의 강점으로 의료진의 친절함과 질병에 대한 자세한 설명 그리고 최신식의 의료기기 등을 꼽았다.

3.3.9 의료서비스 외 관광 등 이용 현황

한국에서 의료서비스 외 관광 등의 서비스를 이용한 경험이 있는 외국인 환자는 677명 중 292명(43.1%)이며, 이용경험이 없는 외국인환자 365명 중 170명(46.6%)은 관광 등의 서비스 이용 계획이 있다고 응답하였다. 한편, 관광 등의 서비스 이용경험이 있는 외국인환자 292명 중 쇼핑을 한 외국인은 186명(63.7%), 문화관광 125명(42.8%), 레저/오락 100명(34.2%), 뷰티관광 41명(14.0%)¹³⁾ 이었다. 국적별로는 중국환자의 59.8%, 일본환자의 42.8%, 동남아환자의 42.4%, 중동환자의 40.0%, 러시아환자의 37.4%, 미국환자의 35.2%, 몽골환자의 12.8%가 관광 등 서비스 이용경험이 있다고 응답하였다.

13) 중복응답문항

[표 3-44] 국적별 의료서비스 외 관광 등의 서비스 이용 현황

(단위 : 명, %)

구분	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	계 (n=677)
관광 등 서비스 이용	56(35.2)	28(42.8)	119(59.8)	55(37.4)	5(12.8)	25(42.4)	4(40.0)	292(43.1)
쇼핑	31	14	76	38	2	21	4	186
문화 관광	41	10	25	31	2	14	2	125
레저/오락	23	5	37	29	1	3	2	100
뷰티 관광	4	4	14	11	2	4	2	41
기타	5	1	1	6	1	1	-	15
이용 계획 있음	30	20	47	36	17	18	2	170

* 무응답자 제외

3.3.10 의료서비스 등 이용을 위한 지출예산

의료서비스, 쇼핑 등을 이용하기 위한 총 지출예산에 대해 677명 중 165명(24.4%)은 110만원¹⁴⁾에서 550만원으로 응답하였으며, 127명(18.8%)은 55만원에서 110만원으로, 107명(15.8%)은 약 550만원에서 1,100만원으로, 69명(10.2%)은 1,100만원에서 5,500만원 지출예정이라고 응답하였다. 또한, 응답자의 17명(2.5%)은 1억 원 이상 지출예정이라고 응답하였다. 국적별로는 러시아 환자의 43명(29.3%)은 약 110~550만원 지출예정이라고 응답하였고, 미국 환자의 6명(5.5%)은 1억원 이상 지출예정이라고 응답하였다.

[그림 3-23] 의료서비스 등 이용을 위한 지출예산 현황

(단위 : %)



14) 한국은행 경제통계시스템, 2015년 평균 환율 1달러=1,131.49원 적용.

[표 3-45] 국적별 의료서비스 등 이용을 위한 지출예산 현황

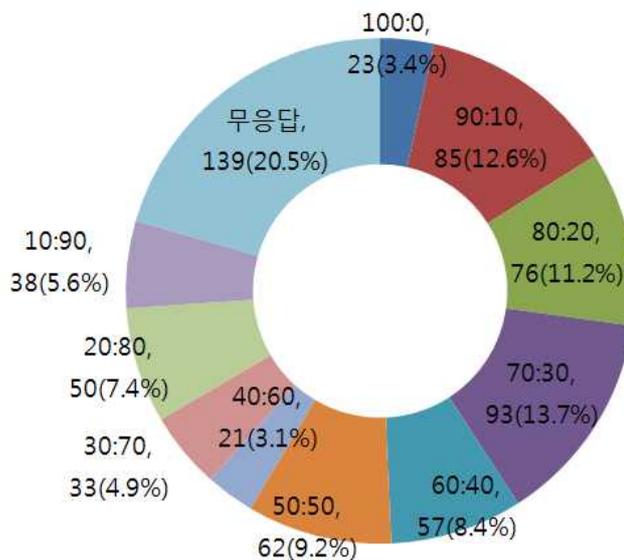
(단위 : 명)

구분	미국 (n=159)	일본 (n=64)	중국 (n=199)	러시아 (n=147)	몽골 (n=39)	동남아 (n=59)	중동 (n=10)	계 (n=677)
55만원 미만	19	3	6	7	7	11	-	53
55만원 ~ 110만원	33	14	44	6	8	19	3	127
110만원 ~ 550만원	22	22	61	43	10	7	-	165
550만원 ~ 1,100만원	15	8	29	42	6	7	-	107
1,100만원 ~ 5,500만원	9	6	19	22	4	7	2	69
5,500만원 ~ 1억 원	8	6	22	5	-	4	1	46
1억 원 이상	6	2	2	6	-	-	1	17
기타	22	1	3	3	1	2	1	33
무응답	23	2	13	13	3	2	2	58

한편, 의료서비스 비용 지출 비중에 대해 677명 중 93명(13.7%)은 전체 예산의 70%라고 응답하였으며, 85명(12.6%)은 전체 예산의 90%를 의료서비스 이용을 위해 지출예정이라고 응답하였다. 국적별로는 일본 환자의 16명(25.0%), 중국 환자의 34명(17.1%), 러시아 환자의 22명(15.0%)은 의료서비스 이용을 위해 전체 예산의 70%를 지출할 예정이라고 응답했다.

[그림 3-24] 의료서비스 이용을 위한 지출 예산 비중

(단위 : 명)



[표 3-46] 국적별 의료서비스 이용을 위한 지출 예산 비중

(단위 : 명)

의료서비스 비용 : 의료서비스 외 비용	미국 (n=100)	일본 (n=53)	중국 (n=177)	러시아 (n=118)	몽골 (n=32)	동남아 (n=51)	중동 (n=7)
100 : 0	2	1	2	6	7	4	1
90 : 10	4	3	19	30	4	23	2
80 : 20	10	10	20	25	3	6	2
70 : 30	8	16	34	22	4	8	1
60 : 40	9	3	27	10	4	4	-
50 : 50	13	8	20	13	4	3	1
40 : 60	-	2	13	6	-	-	-
30 : 70	6	4	17	3	1	2	-
20 : 80	23	4	20	1	2	-	-
10 : 90	25	2	5	2	3	1	-

3.3.11 한국의료 장단점 및 외국인환자의 제안

한국의료를 이용한 외국인환자들은 한국의료의 장점으로 의료진의 높은 기술 수준과 우수한 의료장비, 의료진의 친절함, 전문적 통역서비스와 서비스 신속성 등 외국인환자 맞춤형 서비스 체계의 편의성 등을 선정하였고, 단점으로는 높은 진료비, 열악한 병원 인프라(복잡한 대기실, 불청결함 등)와 불확실한 대기시간 등을 선정하였다. 이러한 불편으로 인해 환자의 효율적인 시간배치 및 전문 의료통역원 충원을 통해 대기시간을 포함한 환자의 의료 서비스 전과정에 통역이 제공될 수 있도록 개선해주기를 원했다.

3.4 국적별 외국인환자의 주요 특성

『2015년 외국인환자 만족도 조사』에 참여한 환자의 국적은 미국, 일본, 중국, 러시아, 몽골, 동남아시아, 중동으로 국적별 외국인환자의 한국의료 이용에 따른 주요 특성은 다음과 같다.

3.4.1 미국

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 미국 국적의 외국인환자 159명 중 최근 3년 이내에 처음 방문한 환자는 47.2%, 2회 이상 방문한 환자는 50.9%, 한국 의료기관 이용에 관한 응답으로 처음 방문 환자는 33.7%, 2회 이상 55.3%가 이용해 본 경험이 있으며, 환자 본인이나 본인 포함한 1명의 동반 입국한 경우가 74.2%, 의료 서비스를 목적으로 한국에 방문한 미국인은 15.1%이고, 그 외 목적 중 미군 등 직업에 의해 일시적으로 한국에 체류하고 있는 미국인은 55.6%, 비즈니스 목적으로 한국에 방문하였다가 의료서비스를 이용한 미국인은 11.9%, 관광을 목적으로 한국에서 여행 중 의료서비스를 이용한 미국인은 7.4%, 친지방문하기 위해 한국에 잠시 머무르면서 의료서비스를 이용한 미국인은 4.4% 였다.

한국에 방문한 미국인 중 45.6%는 글로벌 보험사나 여행사 등을 통하지 않고 직접 정보를 찾아 한국 의료를 선택하였다. 51.9%는 가족 및 지인 추천을 통해 한국 의료의 정보를 습득하였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진 정보를 미리 알고 있었던 미국인은 18.2%이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 미국인은 62.1%였다.

추후 한국 의료 재이용 관련하여 92.5%가 재이용하겠다는 응답을 보였으며, 가족 및 지인에게 한국 의료를 추천하겠다는 응답이 93.7%였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

미국인의 한국의료에 대한 만족도는 92.6점이었다. 미국인은 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 94.7점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 90.4점을 매겼다.

3.4.2 일본

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 일본 국적의 외국인환자 64명 중 최근 3년 이내에 한국을 처음 방문한 환자는 28.1%, 2회 이상 방문한 환자는 71.9%, 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 처음 방문 환자는 51.6%, 2회 이상 48.4%가 이용해 본 경험이 있었다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 일본인은 40.6%이고, 그 외 목적 중 관광을 목적으로 한국 여행 중 의료서비스를 이용한 일본인은 76.3%, 비즈니스 목적으로 한국에 들어와서 의료서비스를 이용한 일본인은 13.2%였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진의 정보를 미리 알고 있었던 일본인은 57.8%이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 일본인은 86.5%였다.

일본인은 한국 방문할 때 평균 1명 내지 2명의 동반자와 함께 왔으며, 21.9%는 동반자 없이 한국에 입국하였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

일본인의 한국의료에 대한 만족도는 84.8점이었다. 일본인은 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 81.7점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 82점을 매겼다.

3.4.3 중국

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 중국 국적의 외국인환자 199명 중 최근 3년 이내에 한국을 처음 방문한 환자는 31.7%, 2회 방문한 환자는 30.2%로 2회 이상 방문한 환자가 71.9%였으며, 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 처음 방문 환자는 49.2%였다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 중국인은 47.7%이고, 그 외 목적 중 관광을 목적으로 한국에서 여행 중 의료서비스를 이용한 중국인은 59.6%, 비즈니스 목적으로 한국에 들어와서 의료서비스를 이용한 중국인은 18.3%였다.

한국에 방문한 중국인 중 78.1%는 글로벌 보험사나 여행사 등을 통하지 않고 직접 정보를 찾아 한국 의료를 선택하였다. 그 중 51.4%는 가족 및 지인을 통해 한국 의료의 정보를 습득하였고, 35.4%는 인터넷을 통해 한국의료 정보를, 85.1%는 TV, 라디오를 통해 한국의료 정보를 얻었다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진 정보를 미리 알고 있었던 중국인은 45.2%이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 중국인은 절반 이상(74.4%)이었다.

중국인은 한국 방문할 때 59.3%는 1~2명의 동반자와 함께 온 경우, 19.6%는 동반자 없이 한국에 입국하였고, 여행사 등의 유치업체를 통해 의료기관을 방문한 중국인은 14.7%였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

중국인의 한국의료에 대한 만족도는 86.6점이었다. 중국인은 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 89.4점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 84.8점을 매겼다.

3.4.4 러시아

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 러시아 국적의 외국인환자 147명 중 최근 3년 이내에 한국 방문 횟수로 44.9%는 처음 방문하였으며, 47.6%는 2회 이상 방문하였다. 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 49.7%가 처음 이용하였고, 36.1%는 2회 이상 의료기관을 방문하였다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 러시아인은 74.8%이고, 그 외 목적 중 관광을 목적으로 한국 여행 중 의료서비스를 이용한 러시아인은 27.0%였다.

한국에 방문한 러시아인 중 79.4%는 글로벌 보험사나 여행사 등을 통하지 않고 직접 정보를 찾아 한국 의료를 선택하였다. 52.6%는 가족 및 지인을 통해 한국 의료의 정보를 습득하였고, 25.3%는 인터넷을 통해 한국의료 정보를 검색하였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진의 정보를 미리 알고 있었던 러시아인은 20.4%이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 러시아인은 절반 이상(53.3%)이었다.

또한, 러시아인은 한국 방문할 때 26.5%는 본인 혼자 왔으며, 47.6%는 동반자 1인과 함께 한국에 입국하였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

러시아인의 한국의료에 대한 만족도는 94.5점이었다. 러시아인은 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 93.4점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 89.8점을 매겼다.

3.4.5 몽골

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 몽골 국적의 외국인환자 39명 중 최근 3년 이내 한국 방문 여부에 대한 응답의 38.5%는 처음방문, 2회 방문(33.3%), 4회 방문(15.4%) 순이었다. 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 51.3%가 처음 이용하였으며, 그 다음으로 2회 이상(23.1%), 4회 이상(15.4%) 방문 순이었다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 몽골인은 667%인 이고, 그 외 목적 중 비즈니스를 목적으로 한국 여행 중 의료서비스를 이용한 몽골인은 53.8%이고, 친지방문을 목적으로 한국여행 중 의료서비스를 이용한 몽골인은 30.8% 였다.

한국에 방문한 몽골인 중 84.0%는 글로벌 보험사나 여행사 등을 통하지 않고 직접 정보를 찾아 한국 의료를 선택하였다. 45.2%는 가족 및 지인을 통해 한국 의료의 정보를 습득하였고, 19.0%는 인터넷을 통해 한국의료 정보를 검색하였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진의 정보를 미리 알고 있었던 몽골인은 절반 이하(17.9%)이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 몽골인은 14.3%였다.

몽골인은 한국 방문할 때 1명의 동반자와 함께 온 경우는 46.2%였으며, 23.1%는 동반자 없이 한국에 입국하였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

몽골인의 한국의료에 대한 만족도는 94.6점이었다. 몽골인은 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 88.4점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 89.2점을 매겼다.

3.4.6 동남아시아

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 동남아시아 지역의 외국인환자 59명 중 최근 3년 이내 한국 방문여부에 대한 응답의 49.2%는 처음 방문, 4회 방문(25.4%), 2회 방문(16.9%) 순이었다. 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 67.8%가 처음 이용하였으며, 2회 이상 방문은 25.4%였다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 동남아시아 환자는 57.6%였고, 그 외 목적 중 비즈니스를 목적으로 한국 여행 중 의료서비스를 이용한 동남아시아 환자는 24.0%였다.

한국에 방문한 동남아시아 환자 중 56.7%는 글로벌 보험사나 여행사 등을 통하지 않고 직접 정보를 찾아 한국 의료를 선택하였다. 44.1%는 가족 및 지인을 통해 한국 의료의 정보를 습득하였고, 38.2%는 인터넷을 통해 한국의료 정보를 검색하였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진의 정보를 미리 알고 있었던 동남아시아 환자는 47.5%이며, 이들 중 알고 있는 의료진을 지정하여 진료를 받은 동남아시아 환자는 절반 이상(82.1)이었다.

동남아시아 환자는 한국 방문할 때 동반자 없이 온 경우가 44.1%, 동반자 1명과 입국한 경우 30.5%로 나타났다.

□ 한국의료에 대한 만족도

동남아시아 환자의 한국의료에 대한 만족도는 91.5점이었다. 동남아시아 환자는 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 93점을 부여했고, 전반적 의료 서비스에 대해 91.5점을 매겼다.

3.4.7 중동

□ 한국의료 이용 특징

조사에 참여한 중동 지역의 외국인환자 10명 중 최근 3년 이내 한국 방문 여부에 대한 응답의 60.0%는 처음 방문, 4회 이상 방문(30.0%), 2회 방문(10.0%) 순이었다. 한국 의료기관을 이용에 관한 응답으로 50.0%가 처음 이용하였으며, 2회 이상 방문은 40.0%였다.

중동 지역의 의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 중동 환자는 60.0%였고, 그 외 목적 중 관광을 목적으로 한국에 들어와서 의료서비스를 이용한 중동 환자는 25.0%였다.

의료서비스를 목적으로 한국에 방문한 중동 환자 중 50.0%는 정부 간 협약에 의해 한국 의료를 선택하였다.

의료기관 방문 전에 진료를 받게 될 의료진의 정보를 미리 알고 있었던 중동 환자는 30.0%이며, 이들 중 의료진을 지정하여 진료를 받은 중동 환자는 100.0%였다.

중동 환자는 한국 방문할 때 4명 이상 동반한 경우 50.0%였으며, 1~2인의 동반자와 함께 입국한 경우가 30.0%였다.

□ 한국의료에 대한 만족도

중동 환자의 한국의료에 대한 만족도는 92.7점이었다. 중동 환자는 한국의 의료 수준(Excellence)에 대해 90점을 부여했고, 전반적 의료서비스에 대해 84점을 매겼다.

4. 시사점 및 의료서비스 개선방안

외국인환자 만족도 조사는 외국인환자의 만족도 진단을 통해 한국의료 서비스의 질을 지속적으로 개선해가는 것을 목적으로 외국인환자의 문화와 국적별 특성에 맞는 서비스를 제공하기 위해 매년 정기적으로 시행하고 있다.

『2015년 외국인환자 만족도 조사』의 국적별 만족도 진단 결과를 통해 도출된 국적별 최우선 개선 및 중점 개선 요구 서비스 요소들을 모아 아래와 같이 개선 요구도를 산출한 결과, 총 31개 요소 중 개선이 필요 없는(개선요구도=0점) 서비스 요소는 2개(6.5%)이고, 개선 요구도 전체 평균(2.03점)보다 높은 서비스 요소는 12개(38.7%)였다. 개선 요구도가 가장 높은 요소는 ‘치료 후의 결과(4.5점)’이며, 그 다음으로 ‘본인의 질환 및 상태에 대한 설명(4.0점)’, ‘대기시간(입원, 수술, 검사 등)(4.0점)’, ‘식사메뉴와 음식의 맛(4.0점)’ 등의 순이다.

또한, ‘11년부터 5년간의 외국인환자 만족도 조사 결과를 통해 도출된 개선 요구 서비스 항목에 대해 국적별로 살펴본 결과, 국적에 상관없이 외국인환자들은 의료진의 자세한 설명과 청구되는 진료비에 대한 상세 안내를 원하고 있다. 그리고 음식의 맛 등 비의료서비스를 중요시하고 있다. 반면 의료진 및 직원들의 환자를 존중하는 태도와 의료의 질에 대해서는 만족하고 있다.

한편, 외국인환자 친화적 환경 조성을 위해 보건복지부 및 한국보건산업진흥원은 미용·성형 주요 시술 분야에 대해 진료비를 조사하여 다국어 홈페이지에 공개하고 있다. 또한 중동, 러시아, 몽골, 동남아시아 등을 중심으로 외국인환자 식단 개발 및 지침 제공을 통해 외국인환자의 음식에 대한 불만을 최소화하고자 노력하고 있다. 더불어, 보건복지부는 외국인환자의 의사소통과 케어를 담당하는 인력의 질적 양성을 위해 보건복지인력개발원을 통한 국제진료코디네이터 양성을 위한 교육과정과 의료통역사 확대 배출을 위한 교육과정을 운영하고 있다. 또한 외국인환자의 특성을 반영한 국제수준의 의료 및 비의료서비스 부문의 가이드라인을 마련하고 일정 수준의 기준을 충족한 의료기관들을 평가·지정하여 한국의료서비스의 질을 향상시킬 예정이다.

[표 4-1] (2015년) 의료서비스 요소별 국적별 개선 요구 현황

항목	의료서비스 요소	개선 요구도 ¹⁵⁾ (7점 만점)	미국	일본	중국	러시아	몽골	동남아	중동
의사 소통 및 환자 존중	• 의사의 진료시간 제공	3.0	●			●	○	○	
	• 본인의 질환 및 상태에 대한 설명	4.0	●		○	●		○	●
	• 치료 후의 결과	4.5	●		●	●	●		○
	• 의사의 의료 지식과 기술의 질	3.0	●	○	○		○		○
정보 및 교육 제공	• 환자 안전 정보 제공	3.5	○	○	●		○	●	
	• 투약 정보에 대한 설명제공(효능, 용법, 부작용 등)	2.5	●	○	○		○	●	
	• 진단, 치료계획, 검사결과, 시술수술에 대한 설명 및 정보 제공	2.0	○	○	○			○	
	• 대기시간(입원, 수술, 검사 등)	4.0	○	○	○	○		●	●
	• 병원 및 진료안내 등의 자료제공	3.0		●		○	○		●
	• 입원 및 퇴원 안내	2.0	●	○			○		
	• 퇴원 후 의료정보 제공	2.0		●			●		
진료 비	• 진료비의 적정성	3.5	○	●	○	○	○	○	●
	• 진료비에 대한 설명 제공	2.0			○	○	○		○
병원 생활	• 전반적인 병원환경	3.0	●					●	●
	• 병실공간크기 및 병실 온도	2.0	○					○	●
	• 식스메뉴와 음식의 맛	4.0	○	○	○	○	○	○	●
	• 개인사생활 보호환경 조성	2.0	○				●	○	
	• 문화와 종교적 차이 고려(의료시스템 및 종교활동)	1.0		○		○			
	• 청소/린넨 서비스	0.5							○
병원 편의	• 진료 접수 및 수납서비스	0.5				○			
	• 간호 서비스 제공	2.5		○	○		○		●
	• 코디네이터 서비스 제공	0.5			○				
	• 통역 서비스	0.0							
	• 불만과 고충처리	0.5			○				
직원 서비스	• 의료진의 환자 존중적 서비스	0.0							
	• 비의료진과의 의사소통	1.5		○	○	○			
	• 비의료진의 환자 존중적 서비스	1.5		○	○		○		
접근성	• 진료예약의 용이성	1.0			○	○			
	• 병원위치의 접근 용이성	1.5			○	○		○	
	• 병원홈페이지 접근 용이성	1.5		○	○	○			
	• 전화문의 시 요청에 대한 수용	0.5			○				

15) 국적별 ●(최우선개선)은 요구도 1점, ○(중점개선)은 0.5점으로 7점 만점 기준 합산 요구도 점수가 가장 높은 서비스 요소부터 순차적 개선 필요

[표 4-2] 외국인환자의 국적별 의료서비스 개선 요구 현황

	2011년	2012년	2013년	2014년	2015
미국	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 병원시설 ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 청구 ▶ 기타서비스¹⁶⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국¹⁷⁾ ▶ 접근성 ▶ 진료비 청구 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 ▶ 의사 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 진료비 ▶ 병원생활 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 ▶ 병원생활
일본	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 청구 ▶ 케어의 질 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국 ▶ 접근성 ▶ 진료비청구 ▶ 케어의 질 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 의사 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원서비스 ▶ 정보 및 교육
중국	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 청구 ▶ 케어의 질 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국 ▶ 접근성 ▶ 케어의 질 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 ▶ 의사 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 병원생활 ▶ 진료비 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 ▶ 접근성
러시아	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비청구 ▶ 기타직원¹⁸⁾ ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국 ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비청구 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 ▶ 의사 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 진료비 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 진료비 ▶ 병원생활 ▶ 접근성
몽골		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비청구 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원서비스 ▶ 정보 및 교육 ▶ 병원편의 ▶ 진료비 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비
동남아시아	조사대상 국적이 아님	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 입/출국 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비청구 ▶ 기타직원 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 ▶ 정보 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 접근성 ▶ 정보 및 교육 ▶ 직원서비스 ▶ 진료비 ▶ 병원생활 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 정보 및 교육 ▶ 진료비 ▶ 병원생활
중동		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 대기시간 ▶ 병원시설 ▶ 입/출국 ▶ 진료비청구 ▶ 케어의 질 ▶ 기타서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 병원생활 및 진료비 ▶ 병원편의 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 진료비 ▶ 정보 및 교육 ▶ 병원생활 ▶ 접근성 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 의사소통 및 환자준중 ▶ 진료비

16) 청소/런넨 서비스, 배식서비스, 메뉴선택의 다양성, 개인정보 보호 등의 서비스

17) 비자발급 및 연장 서비스, 입출국 지원 서비스

18) 의료진 외 행정직원, 코디네이터 등이 제공하는 서비스로 의사소통, 환자준중 서비스 등이 있음

외국인환자를 유치하여 진료하기 위해서는 무엇보다 병원 내 환경 개선을 위한 시간적·금전적·인적 투자가 선행되어야 할 것이다. 외국인환자의 만족도를 높이기 위해서는 의료기관 및 의료진의 태도 변화가 필요하며 양질의 의료·비의료 서비스 콘텐츠 제공되어야 한다.

첫째, 외국인환자에게 의사의 진료시간과 입원, 수술, 검사 시 대기시간, 본인의 질환 및 상태, 치료 후 결과 등에 대한 상세한 정보 및 설명을 제공해야 한다. 환자들은 주로 한국 의료진의 전문성, 수준 높은 기술, 빠르고 신속한 진단결과 제공에는 만족하고 있으나 접수 시 치료과정에 대한 설명 및 이해부족, 진료 시 짧은 상담시간 및 진료 과정에 대한 정확한 이해의 어려움 등 진료의 전 과정에서 상세한 설명을 요구하였다. 이를 위해 향후 통역인력 확충 및 통역서비스 강화와 함께 진료단계별로 상세한 정보를 제공해야 한다.

둘째, 식사메뉴와 음식의 맛 등 비의료서비스에 대한 지속적인 개선이 필요하다. 특히 최근 증가하고 있는 중동 환자들을 대상으로 할랄음식 등 특화된 메뉴 개발 및 전문 요리사의 충원이 필요하다. 이를 위해 지속적인 메뉴개발과 함께 인력개발원 등 유관기관과 연계한 외국인환자에 특화된 전문조리사 과정 신설 등 전문인력 양성이 이루어져야 할 것이다.

셋째, 환자의 진료비에 대한 사전 정보제공 및 청구된 진료비에 대한 자세한 설명이 필요하다. 일부 환자들의 경우, 청구되는 진료비의 수준에 대해 비싸다고 생각하고 있으며 진료비의 내역에 대한 상세한 설명이 부족하다고 생각하고 있었다. 이를 위해 향후 국내 의료기관들의 진료과별 진료비에 대한 현황분석 및 가이드라인을 제시하고 외국인 환자들을 대상으로 진료비에 대한 정보와 상세한 안내를 제공해야 한다.

위에 언급된 3가지 개선방안과 관련하여 정부는 외국인환자의 특성을 반영한 국제수준의 의료 및 비의료서비스 기준을 마련하고, 기준에 부합하는 의료기관들을 평가·지정하여 홍보 등 다양한 지원수단을 마련하여 지원을 확대하는 등 국제수준의 의료서비스 질을 지속 향상시켜 나갈 필요가 있다.

끝으로 본 보고서는 2015년 외국인환자 만족도 조사의 결과를 중심으로 작성되었으며, 지난 5년간의 조사 결과를 통해 의료서비스 개선이 필요한 서비스 항목 및 요소를 도출하고 그에 따른 개선 방안을 제안하였다. 앞으로도 보건복지부 및 한국보건산업진흥원은 외국인환자의 만족도를 지속적으로 관찰하면서 서비스 질 관리 및 개선을 위해 노력할 예정이다.

○ 본 조사가 원활히 수행될 수 있도록 적극적으로 참여하여 주신 의료기관 관계자 들에게 진심으로 감사의 인사를 드립니다.

부 록

2015년 외국인환자 만족도 조사 설문지(영문)



International Patients Satisfaction Survey

We would like to know how you feel about the services provided by Korean hospitals so that we can meet your needs better.

Your responses will contribute directly to improving Korean hospital services.

Rest assured that all responses will be kept confidential and anonymous.

Thank you for your time.

I have received thorough explanation on the purpose and details of this questionnaire, and I hereby **agree** to proceed with the survey.

Date	2015. . . .
Signed	

한국보건산업진흥원

Korea Health Industry Development Institute

Staff Only

유의사항

이번 조사에 자발적으로 참여하여 주시는 각 의료기관에 깊은 감사를 드립니다. 의료기관에서는 설문 대상으로 삼고자 하는 대상자에 관하여 먼저 아래의 모든 항목을 검토하여 체크하신 후 설문 대상자에 해당되는 경우에 한하여 설문을 실시하여 주시기 바랍니다.

1. 대상자는 대한민국이 아닌 다른 국가의 국적을 가지고 있습니까? ('예'만 조사)
(참고: 외국 시민권을 가진 자는 외국인에, 외국 영주권자는 대한민국 국민에 해당 됨)
2. 대상자는 대한민국 국민건강보험 미가입자인가요? ('예'만 조사)
3. 대상자는 외국인 등록이나 국내 거소신고를 했습니까? ('아니오'만 조사)

* 다음은 의료기관과 환자진료정보에 대한 질문입니다. 설문 담당자는 가장 적절하다고 생각하시는 번호에 표기하고 각 질문당 한 개의 답변만 선택하여 주십시오.

의료기관 정보

- H1. 의료기관 종별 형태
 상급종합병원 종합병원 병원 의원
- H2. 의료기관 소재지
 서울 인천·경기 부산·대구 그 외 지역
- H3. 외국인환자 담당 부서(국제진료센터 등) 설치 여부
 예 아니오

환자진료정보

- P1. 의료기관 이용 유형(현재 시점 기준)
 입원진료 외래-치료목적 외래-미용목적 건강검진
- P2. 주 진료과
 1. 소화기내과 2. 가정의학과 3. 일반외과 4. 정형외과 5. 산부인과
 6. 신경외과 7. 이비인후과 8. 흉부외과 9. 순환기내과 10. 안과
 11. 성형외과 12. 피부과 13. 검진센터 14. 비뇨기과 15. 치과
 16. 한방과 17. 기타 진료과(적을 것:)
- P3. 수술 또는 시술을 받았거나 받을 예정입니까? 예 아니오
- P4. 국제진료센터를 이용하였습니까? 예 아니오
- P5. Medical Visa 를 발급 받으셨습니까? 예 아니오
- P6. 환자의 국적은 어떻게 되십니까?
 1. 미국 2. 일본 3. 중국 4. 러시아 5. 몽골
 6. 동남아시아(ASEAN) (적을 것:) 7. 중동(적을 것:)
- P7. 연령 _____ years
- P8. 성별 남자 여자

8. What is the level of your satisfaction with Korean medical services compared to your expectations?

Satisfaction										
0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
<input type="checkbox"/>										

9. What is the level of excellence of Korean medical services?

Excellence										
0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
<input type="checkbox"/>										

10. Do you intend to use Korean medical services again?

Yes No

11. Do you intend to recommend Korean medical services to your friends or family?

Yes No

- * The following questions deal with the medical services that you have received. Please choose only one answer that best corresponds to your opinion.
- * Please select "NA" if the item does not apply to you.

12. What is the level of your satisfaction with the Korean medical services you have received? Please mark on the scale for each item.

<p>Level of Satisfaction</p> <p>Not at all satisfied Moderately satisfied Completely satisfied</p> <p style="text-align: center;"> </p>	<p>Not applicable</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></p>
--	--

Services	Satisfaction												NA
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		
81. Doctor's Sufficient Consultation Time	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
82. Explanation for the Patient's Disease and Condition	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
83. Treatment Result	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
84. Doctor's Medical Knowledge and Quality of Medical Skills or Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
85. Providing Information on the Patient's Safety	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
86. Providing Adequate Information on Medication (Efficacy, Dosage, Adverse Effects, etc.)	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
87. Explanation for Medical Treatment Plan	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
88. Waiting Times (for Hospitalization, Operation, Test, etc.)	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
89. Providing Translated Leaflet for Hospital Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
810. Providing Information on Hospital Admission and Discharge	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
811. Providing Follow-up Instructions after Discharge	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
812. Reasonable Medical Costs	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
813. Expense Claim and Explanation	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>	
Services	Satisfaction												NA
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100		

S14. General Hospital Environment	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S15. Pleasant Environment as Patient Room Temperature, etc	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S16. Variety of Menus for Meals and Taste	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S17. Creating an Environment for Privacy	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S18. Considerations of Cultural or Religious Differences (Medical System or Religious Activity)	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S19. Cleaning/Linen Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S20. Registration and Payment Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S21. Nursing Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S22. Coordinator's Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S23. Interpretation Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S24. Providing Information on Lodging Complaints	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S25. Courteous and Respectful Provision of Services by Medical Personnel	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S26. Communication with Non-Medical Personnel	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S27. Courteous and Respectful Provision of Services by Non-Medical Personnel	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S28. Making an Appointment, Treatment Schedule	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S29. Easy to Find the Hospital	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S30. Easy Access to Hospital Information (as Hospital Official Website, etc)	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>
S31. Hospital Phone Call Services	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	<input type="checkbox"/>

13. Have you ever seen or heard about the brand "Medical Korea"?

Yes No



14. Have you ever visited the website of "Medical Korea" (www.medicalkorea.or.kr)?
 Yes No

15. Have you ever used the "Medical Korea" app?
 Yes No



16. Have you ever received Korean medical services through travel agency or attraction agency?

No
 Yes → (16-1) Were you satisfied with the services of the travel agency or attraction agency?

Yes
 No → (14-1-1) What is the reason for your dissatisfaction?
()

(16-2) Did you pay to the hospital directly?

Yes Through Travel or Attraction Agency
 Others (please specify:)

17. Have you ever visited a country other than Korea to avail yourself of medical services?

No Yes → (17-1) Where did you get the services?

- USA Germany Singapore
- Thailand Japan India
- Hungary Israel Turkey
- Others (please pecify:)

(17-2) What is the biggest strength of Korean medical services compared to those of the country you selected in 17-1?

()

18. Have you ever used services other than medical services in Korea, such as tourism?

No → (18-1) But I have a plan to use other services (sightseeing, etc.)
 I don't have any other plans

Yes → (18-2) Shopping Sightseeing Leisure/Entertainment
 Beauty Tourism
 Others (please

specify:)

19. What is your estimated budget for medical services, shopping, etc., in Korea?

- \$500 or Less \$501~\$1,000 \$1,001~\$5,000 \$5,001~\$10,000
- \$10,001~\$50,000 \$50,001~\$100,000 \$100,001 or More
- Others (please specify:)

(19-1) What is the ratio of medical expenses to other expenses in Korea? (Medical Expenses : Other Expenses)

- 100 : 0
 90 : 10
 80 : 20
 70 : 30
 60 : 40
 50 : 50
 40 : 60
 30 : 70
 20 : 80
 10 : 90

20. Please state your opinion about Korean medical services.

Best	Worst	Suggestion

Thank you for taking time out to complete this survey.

[Note]

Please return the completed survey to your nurse. We have provided a small gift as a token of our appreciation.

We will do our best to provide top medical services for our patients.



Medical disputes?
Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency (K-med) is here to help you.

Established in April 2012,
 K-med mediates and arbitrates
 disputes between medical patients and
 practitioners effectively and fairly.

HOW TO REQUEST?

We highly recommend you submit all required documents in person, but requests can also be made through the internet, and by post or fax. Required documents are the request form, identification card, damage affidavit, and the delegation documents if submitted by a delegate. Also submitting medical organizations' treatment records, evidence such as pictures, and proof of income will expedite the process.

- **Required Documents**
 - Mediation/arbitration request form
 - Identification card
 - Affidavit that includes asserted damages and the reasoning for compensation
- **Additional Documents to Expedite the Process**
 - Treatment records from all medical institutions involved
 - Statement of diagnosis (including any disabilities)
 - Radiology images (CT scans, medical bills, etc.)
 - Income related documents to determine appropriate compensation
 - Before and after pictures
 - Any other relevant documents (such as proof of living expenses)

Medical Dispute Counseling Center
82 - 2 - 6210 - 0114

Smart Care
MEDICAL
KOREA



187 Osongsaengmyeong2(i)-ro, Gangoe-myeon, Cheongwon-gun,
Chungcheongbuk-do, 363-951 Korea
Tel : +82-43-713-8327