

한-중 세미나 발표자료

의료관광 산업 특성과 한국의 의료관광 육성 정책



2013. 5. 21.
유 지 윤

INDEX



1. 의료관광의 개념과 특성

2. 의료관광 서비스 선택요인

3. 의료관광객 및 상품 유형

4. 의료관광상품에 대한 고객경험 관리

5. 의료관광 공급모델

6. 한국의 의료관광 정책



1. 의료관광의 개념과 특성



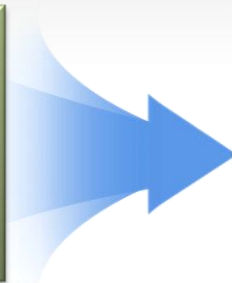
+ 의료관광이란 첨단 의료시설과 기술을 기반으로 환자를 유치하여 치료와 함께 휴양, 레저, 문화 활동을 관광과 연계하는 성장 동력 산업으로 의료관광은 현재 세계 많은 국가에서 부가가치가 높은 산업으로 인식하고 여러 산업과 연계하여 발전시키고 있음

의료관광의 특징

- 여행국의 의료비용이 선진국에 비해 저렴
- 외국여행이 쉬워지고 풍부해짐
- 많은 나라에서의 치료 기준과 기술이 발달
- 고령화가 진전되고 의료비 부담이 높은 선진국에서는 1인당 의료비 지출액이 빠른 속도로 증가

의료관광 상품의 특성

- ✦ 비시험성 · 불촉촉성
- ✦ 다양성
- ✦ 소멸성
- ✦ 동시성 · 비분리성
- ✦ 가격결정의 복잡성



- ✦ 타인의 경험(구전 마케팅, 정보)
- ✦ 품질확보 및 표준화(JCI)
- ✦ 성수기 · 비수기
- ✦ Prosumer(생산과 소비)
- ✦ 최적의 가격 결정



2. 의료관광 서비스 선택요인



의료관광서비스 의료 인프라, 관광 인프라, 의료관광 지원 서비스, 의료서비스 등으로 분류할 수 있음

관광 인프라



- 편안하고 저렴한 숙박시설
- 치료받기에 적절한 기후
- 관광프로그램의 다양화
- 치료회복에 도움 되는 보양음식
- 다양한 쇼핑시설

의료 서비스



- 결과확인에 소요되는 시간
- 저렴한 의료비용(자국대비)
- 의료진과의 원활한 의사소통
- 친절한 서비스 및 병원의 위생상태
- 편안하고 아늑한 분위기

의료 관광자원 서비스



- 편리한 국제적 접근성
- 신속한 출입국 절차

의료 인프라



- 의료진의 실력
- 진료 분야의 우수한 의료기술
- 최첨단 의료기기

3. 의료관광객 및 상품 유형



의료관광상품 수요자인 의료 관광객은 크게 6가지 유형으로 분류할 수 있음

의료관광객 분류

- 큰 수술을 필요로 하는 의료관광객
- 작은 수술을 필요로 하는 의료관광객
- 성형수술을 필요로 하는 의료관광객
- 건강진단을 필요로 하는 의료관광객
- 대체의술을 필요로 하는 의료관광객
- 웰빙서비스를 필요로 하는 의료관광객



의료관광 상품

- **수술 의료관광** : 성형수술, 치과치료, 기타 수술
- **테라피 의료관광** : 병과 관련된 재활치료, 치료 및 회복, 해수요법, 식이요법 및 해독요법
- **의료 웰니스 관광** : 치료레크레이션, 라이프스타일 관련 재활치료, 직업웰니스, 해수요법, 식이요법 및 해독요법
- **여가 웰니스 관광** : 미용시술, 스포츠와 피트니스, 전신마사지
- **기치료 웰니스관광** : 영혼치료, 요가, 명상, 뉴에이지

TIME	고객님 PROGRAM	PLACE
14:00	Spa la spa 소개	라이브러리
15:00	아쿠아라나	아쿠아룸
15:30	사우나	사우나
16:00	스톤테라피	크리스탈룸
17:00	사운드테라피	사운드룸
17:30	웰빙간식	스파취진
18:00	마무리	락커룸

4. 의료관광상품에 대한 고객경험 관리



의료서비스에 대한 환자의 전체 경험(생각, 고려, 조사, 결정, 결함, 구매, 경험, 사후만족) 중에서 환자가 실제로 받는 진료나 치료과정이 가장 중요하다.

국제 수준의 고객서비스는 의료관광이라는 사업영역에 참여할 수 있게 해주고, 이익을 극대화해 주고, 경쟁자로부터 차별화해 주고, 고객과의 관계를 지속시켜 준다

**국제적 수준의
고객 서비스**

**환자에게 특별한
서비스를 제공하는 방법**

- 환자에게 정직한 서비스를 제공하라
- 전문평가회사에 의뢰하여 의료관광객 유치전략에 대한 공정한 평가를 해라
- 환자서비스 실천계획을 개발하라
- 환자서비스계획을 실천하라
- 환자서비스계획을 지속적으로 실천하고 개선하라

5. 의료관광 공급 모델



1. 의료관광공급 개요

의료관광 공급 조건

- ① 뛰어난 의료 기술 ② 가격경쟁력 보유 ③ 편리함 제공(진료, 휴양, 관광활동에 대한 편리함)
- ④ 문화(언어, 식사) ⑤ 의료기관 신뢰도(환자의 안전)

의료관광 트렌드 변화

- 개발도상국의 부유한 환자가 고품질 의료 서비스를 찾아 선진국 여행
→ 선진국의 환자가 고가의 의료비를 이유로 의료기술이 높은 개발도상국으로 여행
 - 질병치료 중심 → 건강관리 중심(고령화 사회)
(질병산업) (건강산업)
- ex. ① 미국 등 선진국 - 고가의 치료비용과 오랜 대기 시간
② 중국, 아랍국, 러시아 - 열악한 의료시설 및 전문인력 부족

2. 병원모델 (Hospital Service Model) (가장 일반적인 모델)

- 개념 : 병원에서 치료, 건강진단을 받고 병원이나 호텔, 리조트에서 회복을 위한 휴식을 취하는 형태
- 주요사례 : 태국 범룽랏 병원, 싱가포르 래플즈 병원, 인도 아폴로 병원 등



- ▶ 범룽랏 병원은 의료관광을 대표하는 태국의 종합병원
- 홈페이지는 한국어를 포함한 세계 주요언어로 홍보
- 매년 140여 개국으로부터 약50만명의 외국인 환자 유치
- 통역서비스, 비자 발급, 공항 수속 등 서비스 제공



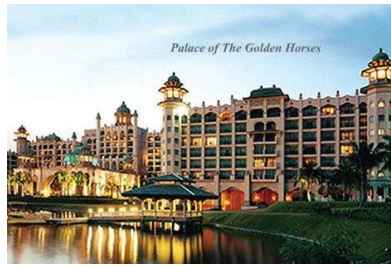
- ▶ 래플즈 병원은 한국인 삼쌍둥이 '사랑이와 지혜'의 분리수술을 성공적으로 마친 병원
- 싱가포르 전역 60여개의 전문 클리닉 운영하는 사립병원
- 다양한 기업고객과 10만명의 환자, 120명의 의료진
- 5성급 호텔 수준의 병동
- 보유병상 380석 규모



- ▶ 인도는 다양한 치료법과 현저히 낮은 의료비용, 세계적 수준의 의료서비스 설비 제공으로 전세계 고객 유치
- 아폴로 병원의 경우 연 17천건 이상의 심장수술 진행

3. 메디-리조트 모델 (Medi-Resort Service Model)

- 개념 : 의료시설을 갖춘 리조트에서 치료와 회복을 위한 휴식을 동시에 취하는 형태
- 주요사례 : 말레이시아 칼라룸푸르 Place of the Golden Horses, 태국 Chiva-som Spa Resort



- ▶ Mines Wellness City 내에 위치한 고급 리조트
- Golden Horses Health Sanctuary(GHHS)를 통해 호텔 내 Health Screening Centre를 운영하며 건강검진 등 다양한 의료 서비스 제공
- USD400에 80여가지 건강검진을 받을 수 있음



- ▶ 의료와 리조트 복합시설로, 다양한 피트니스와 스파, 침술, 氣 치료 등의 서비스를 제공
- 개인에 따라 차별화된 프로그램이 제공되며, 체중조절, 스트레스 해소부터 피부관리와 노화 방지 프로그램까지 휴식과 미용, 건강관리에 관한 약150개의 프로그램을 운용
- 건강진단을 받을 수 있는 의료진과 의료장비를 갖추고 있으며, 요가지도사, 氣 치료사 등 전문 치료사를 양성하는 아카데미도 운영
- ※ 참고 : chiva-som = haven of life

4. 공항 모델 (Fly-in & Airport Service Model)

- 개념 : 비행기를 타고 와서 바로 공항 안에 있는 병원에서 치료를 받는 형태
- 특징 : (장점) 환자들이 입국 후 장거리 이동 없이 공항 내에서 바로 진료 가능
(단점) 대규모 시설을 통한 대량의 환자 유치에는 한계
- 주요사례 : 독일 뮌헨공항 클리닉

▶ 독일 뮌헨국제공항 내의 의료센터는 2개의 수술실과 13개의 병실을 갖추고 공항에 입국한 환자
에게 의료서비스를 제공하고 있음

- 정형외과, 성형수술, 내분비계수술, 안과, 이비인후과, 비뇨기과, 심장수술 등의 서비스를 제공
- 건강검진, 입원수술 또는 외래수술, 호텔, 장기치료를 위한 제휴 병원으로의 이송, 환자와 가족을 위한 관광을 포함

<국내 현황>

▶ 인하대병원 인천국제공항의료센터

- 2001년 3월 개원, 3명의 전문의와 20명의 의료진이 24시간 근무중
- 단순 응급처치를 넘어 수준 높은 의료서비스를 제공
- 2010년 공항의료센터 부문에서 세계 최초로 JCI (Joint Commission International ; 국제병원평가위원회)
인증 획득

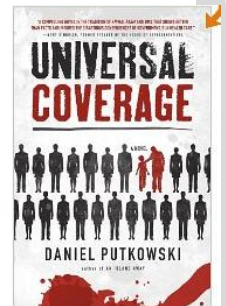
※ 국내 주요 JCI 인증 병원 : 연대 세브란스병원('07), 고대 안암병원('09), 서울성모병원('10), 양산 부산대 병원('10)등

5. 크루즈 모델 (Cruise Ship Model)

- 개념 : 크루즈선 안에서 치료와 회복을 동시에 취하는 의료관광 형태
- 주요사례 : 르네상스 크루즈, 美 존스홉킨스병원 등 일부 병원에서 제휴 의료관광상품 판매

▶ 소설 Universal Coverage 속 크루즈 의료관광

- 미국 의료제도의 고비용·비효율성을 전제로 서술된 소설
- 새로운 의료시스템 대안으로서 '의료관광 크루즈선'을 선보이고 있음
- Salvare호는 공해상에 정박해 있는 의료선으로 어느 국가의 의료시스템에 의해서도 규제를 받지 않고, 개인에게 의료 서비스를 제공하는 병원이자 요양시스템으로 등장



<참고자료>

- 미국의 의료보험 미가입자들은 미국 내에서는 감당하기 어려운 의료수가 때문에 동남아 국가로의 의료관광이라는 수요를 창출하고 있음
- 과거 개발도상국의 부유한 환자들이 고품질 의료를 찾아 선진국으로 여행을 했다면 이제 선진국의 환자들이 고가의 의료비를 이유로 의료기술이 높은 개발도상국을 찾고 있음
- 국제 의료수가 비교(단위 : USD, 2007년 현재, 별첨 참고)

항목	미국	인도	태국	싱가포르
심장우회술	130,000	10,000	11,000	18,500
심장판막교체술	160,000	9,000	10,000	12,500

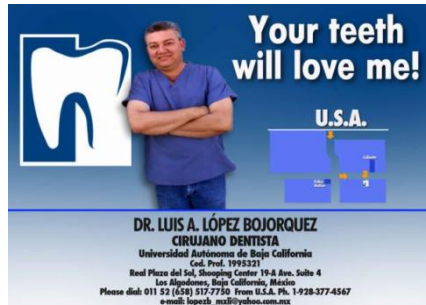
6. 드라이브인-아웃 모델 (Drive-in & Out Model)

- 개념 : 자동차를 이용하여 국경을 넘어 국경 부근 도시에서 치과 등의 비교적 간단한 진료를 받거나 의약품을 구매하여 자국으로 돌아가는 의료관광 모델
- 주요사례 : 미국인접 멕시코 국경의 Los Algodones, Mexicali, Tijuana, 헝가리의 Soporn 등

▶ 미국과 인접한 멕시코 도시에서 저렴한 의료비와 높은 의료기술로 자국민뿐만 아니라 미국인들을 대상으로 의료서비스 제공

- Los Algodones는 미국 Arizona주 Yuma에서 16km 서쪽에 위치한 인구 4천명의 작은 도시
- 최근 세계에서 가장 빠르게 성장하는 치과 도시 및 관광 도시로 성장(약350여개의 치과가 국경에서 도보 10분 거리에 위치)
- Algodones의 치과진료비는 미국의 60~70% 수준으로 저렴하여, 휴가철에는 하루 33천명 정도의 관광객이 이 도시를 찾아옴

Los Algodones의 치과 광고



Tijuana에 위치한 치과광고 (미국↔멕시코 무료셔틀 운영)

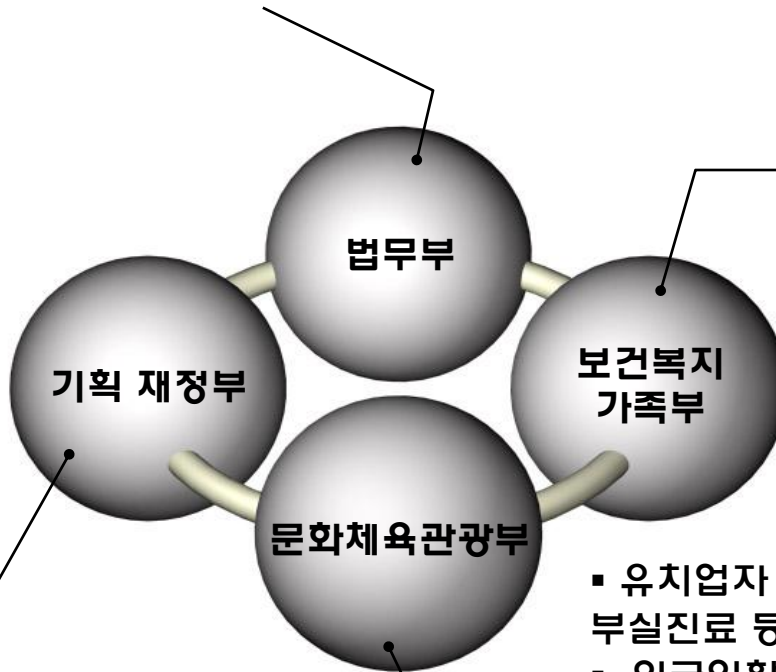
6. 한국의 의료관광 정책



1. 의료관광 관계 부처 및 추진 정책

- 비자제도 개선
 - Medical Code 부여
 - : G-1-M 비자, C-3-M 비자
 - 외국의료인력 연수비자 신설 추진
 - : D-4-M 비자

- 의료사고 대비 보험상품 설계
 - : 의료사고와 관련된 보험상품 설계 및 제도적 검토
- 외국인환자 금융편의 제공
 - : 입국 후 통장 개설 시 편의제공을 위한 제도적 여건 및 지원방안 검토



- 의료사고 대책 마련
- 요양케어를 위한 복합시설·리조트 시설 투자 지원
- 외국 의료인력 연수 활성화

- 유치업자 부실알선, 의료기관 부실진료 등 부작용 대비
- 외국인환자 유치 MOU 체결 활성화
- 해외 현지 네트워크 구축
- 한국관광공사 등을 통한 유치 지원 및 수용태세 개선 추진
- 의료관광 관련 실태조사 및 설문 실시 등을 통한 정보수집 및 해외홍보

2. 의료관광 정책 발전 체계

의료관광 산업화 및 신성장 동력화

의료관광 플랫폼 구축

의료관광포털 / 서비스지원센터 / 의료관광법제도

보건복지부/해외환자

문화관광부/의료관광객

고도의료서비스
건강관리서비스
최첨단기술융합형

병원중심
중증치료, 수술
및 처치 중심

의료관광
융복합화

관광중심
경증치료,
미용성형, 한방
휴식과 요양,
건강검진 등

스파, 레저 스포츠,
산림생태환경자원
문화예술관광자원

글로벌헬스케어산업

의료서비스+관광자원

지역관광개발

감사합니다