

외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소: 델파이 연구*

이 현 희¹ · 이 병 숙²

¹ 계명대학교 동산의료원 간호사, ² 계명대학교 간호대학 교수

* 이현희 석사학위논문을 수정하여 투고한 것임.

* This article is a revision of the first author's master's thesis from Keimyung University.

Key Elements for the Improvement of Healthcare Services for Foreigners in Korea: A Delphi Study*

Lee, Hyeonhee¹ · Lee, Byoungsook²

¹ Nurse, Dongsan Medical Center, Keimyung University

² Professor, College of Nursing, Keimyung University

주요어

의료서비스, 외국인

Key words

Healthcare, Foreigner

Correspondence

Lee, Byoungsook
Keimyung University, College
of Nursing
704-701 College of Nursing,
Keimyung University,
Dalseo-gu, Daegu 710-701
Tel: 82-53-580-3908
Fax: 82-53-580-3916
E-mail: lbs@kmu.ac.kr

투 고 일: 2012년 2월 21일
수 정 일: 2012년 3월 29일
심사완료일: 2012년 3월 30일

Abstract

Purpose: This study was performed to identify the key elements for the improvement of healthcare services for foreigners in Korea. **Method:** Delphi technique was used for this study. As the members of an expert panel for this study, 32 healthcare professionals, who were physicians, nurses, administrators, and care coordinators, with at least 6 months of experiences in international clinics and healthcare services in five metropolitan areas in Korea participated. Data collections were conducted three times from August to October, 2009. The priority and the importance were analyzed using descriptive statistics in SPSS Win 15.0. **Result:** The key element selected most frequently by the experts was the 'Healthcare providers' abilities for foreign languages' followed by 'Guidelines for facing medical accidents and disputes', 'Information and guide for healthcare services written in English', 'Informed consent preventing medical disputes', 'System of healthcare service fees for foreigners'. **Conclusions:** The key elements for the improvement of healthcare services for foreigners in Korea were mostly the requirements for effective communication with the foreign clients and the systemic support. The key elements identified in this study can be applied usefully for the development of strategies to improve the quality of healthcare services for foreigners.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라에 장, 단기 체류하고 있는 외국인이 급격히 증가하고 있고 우리나라를 찾는 의료관광객도 증가하고 있는 상황에서 외국인에 대한 의료서비스는 이미 정책적으로 접근해야 할

과제가 되었다. 특히 우리 정부에서 의료관광 육성 정책을 적극적으로 펼치고 있고, 2009년에는 국내에 거주하고 있지 않은 외국인에 대한 의료서비스의 법적 기준이 마련됨에 따라(Medical Law, 2009, January 30) 외국인에 대한 의료서비스의 질적 향상을 위한 노력이 시급히 요구된다고 하겠다. 외국인에 대한 의료서비스는 이들의 건강문제 및 삶의 질과 직결될 뿐만 아니라 우리 의료서비스에 대한 만족도, 나아가 우리 의료서비스에 대한

지속적인 소비와 직결되는 것이기 때문에 외국인 의료서비스의 질적 향상을 위한 노력이 제도적으로 이루어져야 할 것이다.

일반적으로 모국을 떠나 다른 나라에서 의료서비스를 받게 되는 사람들은 언어 장벽으로 인한 의사소통 장애(Leduc & Proulx, 2004; Ruppen, Bandschapp, & Urwyler, 2010; Lee, 2002), 의료보험 부재로 인한 의료비 부담(Shin, Song, Kim, & Probst, 2005), 문화적 차이(Mendoza, 2009) 등, 여러 복합적인 요인으로 인해 의료에의 접근성이 떨어지며, 이에 따라 이들의 건강문제가 적절히 해결되지 못하고 있는 것으로 보고되고 있다(Oxman-Martinez, Hanley, Lach, Khanlou, Weeransinghe, & Agnew, 2005). 우리나라에 거주하고 있는 외국인들도 언어소통이 원활하지 않고 모국과 의료보험이나 의료서비스 체계가 다르기 때문에 우리 의료기관 이용 시 어려움을 겪고 있었으며(Kong, 2000), 이러한 현상은 대학병원의 외국인 진료소를 이용하는 외국인과 종교단체에서 운영하는 무료진료소를 이용하는 외국인, 모두에게서 공통적으로 나타나고 있었다(Kim, 1997; Yeo, 2003).

이상과 같이 외국인들이 여러 요인으로 인해 의료서비스 이용에 불편함을 겪고 있는 것이 확인됨에 따라 다양한 차원에서 이들에 대한 의료서비스의 질적 개선이 조속히 필요함을 알 수 있다. 외국인에 대한 의료서비스의 질적 개선을 위해서는 먼저 이들 위해 어떠한 요소들이 고려되어야 하는지, 그리고 어떤 요소가 우선적으로 개선되어야 하는지를 광범위한 영역에서 파악할 필요가 있다. 하지만, 최근까지 국내에서 이루어진 외국인 의료서비스 이용과 관련된 연구를 살펴보면, 주로 이들의 의료서비스 이용 기관이나 형태에 대한 연구(Kong, 2000; Yeo, 2003; Kim, 2004; Jang & Shin, 2005)가 소수 있을 뿐, 외국인 환자에 대한 의료서비스의 질적 수준에 영향을 미치는 요인이나 외국인 의료서비스의 개선을 위해 고려해야 할 요소들을 다룬 연구는 찾아 볼 수 없었다. 따라서, 외국인 의료서비스의 질적 수준 향상을 위한 정책적, 제도적 노력이 시급히 필요한 현 시점에서 우리나라에서 외국인 의료서비스의 질적 향상을 위해 필요한 요인과, 조속히 해결해야 할 주요 요소들은 무엇인가를 종합적으로 밝혀내기 위해서는 이 분야에 경험이 많은 전문가들을 대상으로 이러한 요소들을 규명해 가는 작업이 필수적이라 하겠다.

델파이기법은 여러 전문가들의 의견을 반복적으로 수집하고 교환하는 과정을 통해 전문가들의 합의된 의견을 도출함으로써 미래를 예측하는 연구방법(Roh, 2006)으로서, 최근 그 활용빈도가 급격히 상승하고 있다(Kennedy, 2004; Thompson, 2009). 특히 이 기법은 국내에 외국인 의료서비스의 향상에 필요한 요인이나 요소들을 다룬 연구가 거의 없는 상황에서, 이 분야 전문가들로부터 해당 요소들을 확인하고, 그 중요도와 필요도가 높

은 주요 요소는 무엇인가에 대한 합의된 견해를 도출해 내기 위해서는 가장 적합한 방법이라고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 전국적으로 외국인에 대한 의료서비스, 즉 진료, 간호, 행정 업무에 경험이 많은 전문가들을 대상으로 델파이기법을 적용하여, 우리나라에서 외국인에 대한 의료서비스의 향상을 위해 중요한 요인들은 무엇인가, 그 필요성에 있어 우선순위가 높은 주요 요인들은 무엇인가를 규명하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 외국인 의료서비스 분야 전문가의 의견을 수렴하는 과정을 통해 한국에서 외국인에 대한 의료서비스 향상을 위해 중요한 요소는 무엇인가를 규명하는 것으로서, 다음과 같은 단계적 목표를 가진다.

- 1 단계: 외국인 의료서비스 향상에 필요한 요소를 확인한다.
- 2 단계: 1단계에서 확인된 외국인 의료서비스 향상에 필요한 요소의 중요도를 파악한다.
- 3 단계: 1, 2 단계에서 나타난 결과를 바탕으로 외국인 의료서비스 향상을 위해 중요도와 필요도가 높은 주요 요소들을 확인한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 델파이기법을 사용하여 전문가로부터 외국인 의료서비스의 질적 향상을 위해 중요한 요소를 도출하고, 전문가의 합의를 통해 현 시점에서 외국인 의료서비스 향상을 위한 가장 필요한 요소인 주요 요소를 규명한 연구이다.

2. 연구 참여자

1) 참여자 선정 기준

본 연구에 참여한 전문가로는 델파이 연구 결과의 타당도를 높이기 위한 전략 중 하나로 다양한 집단의 전문가를 활용하라는 Thompson(2009)의 제안에 따라 서울특별시와 4개 광역시에서 자료수집 당시 최소 6개월 이상, 외국인 대상의 진료, 간호, 행정 업무 등을 실제 수행하고 있는 의사, 간호사, 병원행정가 및 의료 코디네이터로서 연구 참여에 동의한 사람으로 선정하였다. 본 연구 참여자의 선정기준은 다음과 같다.

- (1) 대학병원 또는 종합병원 내 국제진료소의 센터장, 전담의사, 전담간호사 또는 관리자

- (2) 의료관광을 통해 외국인을 진료하는 병·의원의 원장, 간호사 또는 의료 코디네이터
- (3) 외국인 근로자를 위한 진료소의 의사, 간호사 또는 관리자

2) 참여자 선정 방법

첫 번째로, 대학병원 또는 종합병원 내 국제진료소에서 근무하는 전문가의 경우는 먼저 일개 광역시 소재 대학병원의 국제진료센터장을 직접 방문하여 델파이 패널로 참여할 것을 요청하고 허락을 받은 후, 서울특별시 및 4개 광역시에 위치한 대학병원 외국인 진료센터의 진료, 간호 및 행정 관련 전문가를 계속 추천받는 스노우볼링 방식을 통해 전문가 목록을 작성하였다. 이들 중 연구 참여자로는 연구자와 전화 통화에서 연구의 목적을 듣고, 전문가 패널로 참여하는 것에 동의한 사람으로 정하였다. 두 번째로, 의료관광을 통해 외국인을 진료하고 있는 전문가의 경우는 각 지역별 관할 시청의 담당자로부터 의료관광객을 대상으로 한 진료가 활발히 이루어지고 있는 병원 또는 의원을 추천받은 후, 이들 기관의 국제진료팀장을 통해 참여자 선정기준에 적합한 전문가를 추천 받았다. 연구 참여자로는 연구자와의 전화 통화에서 연구의 목적을 듣고, 전문가 패널로 참여하는 것에 동의한 사람으로 정하였다. 연구 참여자가 소속된 병, 의원에는 척추전문병원, 치과전문병원, 외국인 건강검진센터, 피부과 및 성형외과가 포함되었다. 마지막으로 외국인 근로자를 위한 진료소의 경우는 외국인 진료를 하는 보건지소와 각 지역의 외국인 무료 진료소를 선정하여 진료소의 책임자로부터 참여자 선정기준에 적합한 전문가를 추천받은 후, 연구 참여자로는 연구자와의 전화 통화에서 연구의 목적을 듣고, 전문가 패널로 참여하는 것에 동의한 사람으로 정하였다.

선정된 전문가들에게는 연구참여 동의서를 직접 또는 우편으로 발송하여 서명토록 하였다. 동의서에는 연구의 목적, 3차에 걸쳐 설문이 진행된다는 점, 본인이 원치 않을 경우 연구진행 중 언제든지 참여를 거절할 수 있다는 점, 연구 내용이나 결과를 연구자에게 요청할 수 있다는 점, 전문가의 신분이 노출되지 않는다는 점 등을 명시하였다. 이상의 기준에 의해 선정된 전문가가는 의사 10명, 한의사1명, 치과의사 1명, 간호사 10명, 외국인 의료코디네이터 8명, 병원관리자 7명으로 총 37명이었으나, 의사 3명 의료 코디네이터 1명, 병원관리자 1명 등, 총 5명이 연구도 중 개인적인 사정으로 연구 참여를 중단하여 최종 참여자는 32명이었다. 델파이연구에서 참여자 수에 대한 특별한 기준은 없으나(Kennedy, 2004), 전문가 집단의 동질성이 높을 경우 10명~15명 정도의 참여자로도 충분한 결과를 얻을 수 있다는 점(Skulmoski, Jartman, & Krahn, 2007)을 고려해 볼 때, 본 연구에 있어 각 전문가 집단별, 즉 의사, 간호사, 코디네이터를 포함

한 관리자 집단, 참여자 수는 적절하다고 볼 수 있겠다.

3. 자료수집 방법

1) 1차 조사: 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소 확인

개방형 질문지를 사용하여 연구 참여자들로 부터 “우리나라에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 꼭 필요하다고 생각하는 요소”를 10가지 이상 자유롭게 기술하도록 하였다.

2) 2차 조사: 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소의 중요도 조사

1차 조사에서 확인된 우리나라에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 필요한 요소들의 중요도를 조사하기 위한 목적으로 수행되었다. 2차 조사를 위해서는 1차 조사에서 도출된 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소와 이들의 빈도를 참여자에게 제시하고, 이들의 중요도를 5점 척도 설문지를 사용하여 표기하도록 하였다.

3) 3차 조사: 외국인 의료서비스를 위한 주요 요소 확인

2차 조사에서 확인된 외국인 의료서비스 향상을 위해 필요한 요소의 평균값과 표준편차를 참여자들에게 제시하고, 이중 “현재 우리나라에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 가장 필요하다고 생각하는 요소 7개”를 선택하도록 하였다.

이상과 같은 세 차례의 자료수집에는 연구 참여자 32명 전원이 회신을 하여, 100%의 응답률을 보였다. 32명으로부터의 설문지는 직접, 우편, 팩스, 이메일 등을 사용하여 회수 하였다. 총 자료수집 기간은 2009년 8월 25일부터 10월 16까지였다.

4. 자료분석 방법

본 연구의 자료는 빈도, 백분율, 범위, 평균, 표준편차 등을 SPSS WIN 15.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1) 1차 자료분석에서는 질적 자료분석 기법을 적용하여 우리나라에서 외국인 의료서비스 향상에 필요한 요소를 도출하였다. 즉, 연구 참여자들이 제시한 각 요소들 중, 그 의미가 동일하거나 매우 유사한 것은 통합하여 참여자들이 제시한 요인의 의미를 가장 잘 나타낼 수 있는 용어로 명명하였으며, 그렇지 않은 요소들은 참여자가 진술한 요소의 의미를 최대한 그대로 살려 정리하였다. 도출된 요소들은 그 의미의 유사성에 따라 몇 개의 영역으로 분류한 후 그 의미를 가장 잘 나타낼 수 있는 요인으로 명명하였다. 이 과정에서 연구자들에 의해 정리된 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소들과 요인들이 참여자들의 의견을 적절히 반영하고 있는가 여부를 본 연구에 참여한 전문가 중 연구

자들과 접촉이 용이했던 의사 1인, 간호사 1인 및 외국인 의료 코디네이터 1인으로부터 검토를 받아, 그 적절성을 인정받았다. 요소들을 몇 개의 요인으로 분류한 이유는 요소의 대부분이 구체적이고 세부적인 방안을 제시한 것으로서 이들을 통합한 요인으로 나타냈을 경우, 외국인 의료서비스 향상을 위한 정책 개발에 더욱 유익한 정보를 제공할 수 있으며, 비슷한 주제를 다루었지만 세부적 방안에 대한 선행연구가 없는 실정에서, 외국인 의료서비스 향상 요인을 다른 선행연구와의 비교가 용이하기 때문이다.

2) 2차 자료분석에서는 1차 자료분석에서 도출된 외국인 의료서비스 향상에 필요한 요소의 중요도를 평균과 표준편차로 구하였다. 도구의 점수화는 '전혀 중요하지 않음' 1점으로부터 '매우 중요함' 5점까지로 하였다.

3) 3차 자료분석에서는 연구 참여자가 선택한 현재 우리나라에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 가장 필요한 요소들의 빈도를 분석하여, 참여자의 20%이상인 7명(21.9%) 이상이 선택한 요소를 주요 요소로 선정하였다. 이와 같은 기준으로 주요 요소를 선정한 것은 1차 자료분석에서 도출된 요소의 수인 47개와 본 연구에 참여한 전문가의 수인 32명을 고려할 때, 3차 분석에서 참여자의 20% 이상이 선택한 8개 요소로 하는 것이 본 연구의 의도에 가장 부합된다는 연구자들의 판단에 따라 이루어졌다.

연구 결과

1. 연구 참여자의 특성

본 연구의 참여자는 서울특별시를 비롯한 인천, 광주, 대구 및 부산광역시에 소재한 대학병원의 외국인 진료센터, 외국인 진료가 많은 병, 의원 및 외국인 노동자 진료소에서 진료, 간호 및 행정 업무를 담당하는 전문가 32명으로서 이들의 특성은 <Table 1>과 같다. 참여자의 평균연령은 37.44세로 30대가 16명(50.0%)으로 가장 많았고, 성별은 여성이 24명(75.0%)이었다. 교육정도는 전문대 졸업자가 2명(6.3%), 대졸자가 17명(53.1%), 대학원 재학 이상인 경우가 13명(40.6%)이었다. 대학병원과 병·의원, 진료소 근무자가 각각 13명(40.6%), 12명(37.5%), 7명(21.9%)이었으며, 직종에 따라서는 의사 9명(28.1%), 간호사 10명(31.3%), 의료코디네이터 7명(21.9%), 병원 행정가 6명(18.8%)이었다. 참여자의 경력은 평균 131.75개월로 6개월에서 5년 이하가 10명(31.3%), 6년에서 10년이 9명(28.1%), 11년 이상에서 15년이 6명(18.8%), 16년 이상이 7명(21.9%)으로서, 대부분의 참여자가 5년 이상의 경력을 갖고 있었다. 외국인 진료 및 의료서비스 분야에서의 평균 경력은 70.47개월로 5년 이하가 23명(71.9%)으로

<Table 1> Characteristics of the Participants (N=32)

Demographics	Category	n(%)
Age	20-29 years	8(25.0)
	30-39 years	16(50.0)
	40-49 years	4(12.5)
	50 or older	4(12.5)
Gender	Male	8(25.0)
	Female	24(75.0)
Education	Junior college	2(6.3)
	University	17(53.1)
	Attending or graduated from Graduate School	13(40.6)
Workplace	University hospital	13(40.6)
	Hospital, clinics	12(37.5)
	Infirmary	7(21.9)
Occupation	Doctor	9(28.1)
	Nurse	10(31.3)
	Medical coordinator	7(21.9)
	Administrator	6(18.8)
Total experiences in health care service	5 years or less	10(31.3)
	6-10 years	9(28.1)
	11-15 years	6(18.8)
	16 years or more	7(21.9)
Experiences of healthcare service for foreigners	5 years or less	23(71.9)
	6-10 years	6(18.8)
	11 years or more	3(9.4)

가장 많았고, 6년에서 10년이 6명(18.8%), 11년 이상이 3명(9.4%)인 것으로 나타났다.

2. 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소와 요인

1차 조사에서 32명의 연구 참여자들이 제시한 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소는 총 337개였다. 이들 요소에 대해서는 그 내용에 따라 유사한 요소의 통합과 추상성 수준의 조정, 그리고 의미에 따른 분류와 명명 작업이 이루어졌으며, 이 과정을 통해 외국인 의료서비스 향상을 위한 47개 요소와 6개 요인이 도출되었다(Table 2). 6개 요인은 각 요인에 포함된 요소들의 내용을 검토하여 '외국인과의 의사소통 촉진 방안', '외국인 전용 시설 및 진료시스템 도입', '높은 수준의 의료서비스', '외국인과 외국문화에 대한 열린 마음', '의료인의 신뢰감 주는 태도', '외국인 의료서비스를 위한 인프라 구축' 등으로 명명되었다. 각 요인에 포함된 요소의 수는 '외국인과의 의사소통 촉진 방안' 요인 4개, '외국인 전용시설 및 진료시스템 도입' 요인 9개, '높은 수준의 의료서비스' 요인 6개, '외국인과 외국문화에 대한 열린 마음' 요인 5개, '의료인의 신뢰감 주는 태도' 요인 11개, '외국인 의료서비스를 위한 인프라 구축' 요인 12개 등이었다.

1차 자료분석 결과, 가장 높은 빈도를 나타낸 요소는 '의료진

(Table 2) Frequency and Importance of the Elements for the Improvement of Healthcare Services for Foreigners in Korea

(N=32)

Factor	Elements	Results of first data analysis		Results of second data analysis		
		Rank	Freq*(%)	Rank	Mean	SD
Effective communication with foreigners	Healthcare providers' abilities for foreign languages	1	26(81.3)	3	4.59	0.71
	Healthcare record forms in foreign languages	7	12(37.5)	18	4.25	0.91
	Information and guide for healthcare services written in English	10	10(31.3)	1	4.84	0.44
	Application of various communication skills	34	2(6.3)	31	4.09	0.73
	Subtotal				4.44	0.70
Facilities and medical service systems only for foreigners	Healthcare coordinators only for foreigners	2	20(62.5)	14	4.34	0.82
	Healthcare service systems only for foreigner	4	16(50.0)	36	4.00	0.84
	Comfortable environment and convenient facilities	5	13(40.6)	33	4.06	0.75
	Call centers for consultation and reservation	12	9(28.1)	11	4.40	0.71
	Homepage services for foreigners	14	8(25.0)	5	4.50	0.56
	Healthcare service centers for foreigners	19	5(15.6)	33	4.06	0.87
	Spaces only for foreigners	17	7(21.9)	18	4.25	0.71
	Emergency care system for foreigners	27	3(9.4)	39	3.96	0.86
	Continuing and in-service education of staffs for healthcare of foreigners	27	3(9.4)	31	4.09	0.77
	Subtotal				4.18	0.77
Medical services with high level of quality	Healthcare services with high quality of international level	3	18(56.2)	18	4.25	0.80
	Improvement of expertise of healthcare staffs caring foreigners	27	3(9.4)	18	4.25	0.62
	Acquisition of international accreditation of healthcare organization	27	3(9.4)	40	3.93	0.75
	Package of oral drugs in dosage level	34	2(6.3)	46	3.62	0.90
	Advanced healthcare equipments	41	1(3.1)	27	4.15	0.80
	Evaluation system for healthcare services for foreigners	41	1(3.1)	45	3.65	0.70
	Subtotal				3.98	0.76
Open mind for foreigners and foreign culture	Awareness and understanding of the culture of foreigners	12	9(28.1)	18	4.25	0.76
	Conquest of prejudice on race, religion and nationality	22	6(18.8)	36	4.00	0.98
	Open mind for foreigner	23	4(12.5)	15	4.31	0.64
	Manners of international standards	23	4(12.5)	15	4.31	0.59
	Warm attitude with consideration to foreigners	34	2(6.3)	24	4.18	0.82
	Subtotal				4.21	0.76
Trustful relationship between health professionals and clients	Explanation about the healthcare activities	14	8(25.0)	6	4.47	0.70
	Respect of the client's privacy	14	8(25.0)	11	4.40	0.75
	Trustworthy attitude of health professionals	19	5(15.6)	8	4.43	0.66
	Informed consent preventing medical disputes	23	4(12.5)	3	4.59	0.71
	Client's participation in the process of healthcare activities	27	3(9.4)	27	4.14	0.67
	Explanation about the side effect and cautions for the treatments	27	3(9.4)	2	4.71	0.45
	Application of complete asepsis	34	2(6.3)	40	3.93	1.13
	Observance of reservation time	34	2(6.3)	26	4.16	0.76
	Confirmation of any allergies of the clients	41	1(3.1)	33	4.06	0.91
	Explanation about the cost, duration and procedures of the healthcare services	41	1(3.1)	15	4.31	0.78
	Confirmation of the client's health history	41	1(3.1)	8	4.43	0.66
	Subtotal				4.33	0.74

(Table 2) Continued

Factor	Elements	Results of first data analysis		Results of second data analysis		
		Rank	Freq*(%)	Rank	Mean	SD
Infrastructure for healthcare services for foreigners	Reimbursement system with the foreign insurance company	5	13(40.6)	27	4.15	0.98
	Marketing organization for healthcare services for foreigners	7	12(37.5)	30	4.12	0.76
	Collaboration system between healthcare organizations for foreigners	10	10(31.3)	18	4.25	0.76
	System of healthcare service fee for foreigners	17	7(21.9)	13	4.37	0.75
	International network system for managing foreign clients	19	5(15.6)	36	4.00	0.84
	Guidelines for facing medical accidents and disputes	23	4(12.5)	8	4.43	0.61
	Service for prevention of communicable diseases for foreigners	27	3(9.4)	44	3.75	0.91
	Simplification of immigration procedure for medial tourists	34	2(6.3)	42	3.90	0.85
	Organization for arbitration of medical disputes	34	2(6.3)	7	4.46	0.72
	Consultation system for managing medical accidents	41	1(3.1)	24	4.18	0.78
	Unified marketing system for medical tourism	41	1(3.1)	43	3.81	0.69
		Subtotal			4.08	0.81

Freq*: Frequency

의 외국어 능력 함양'으로서 32명의 참여자중 81.3%인 26명이 외국인 의료서비스의 향상을 위해 필요하다고 지적하였다. 다음 순위로는 '외국인 환자 전담 코디네이터 양성'(62.5%), '국제적 수준의 질 높은 의료서비스'(56.2%), '외국인 전용 진료시스템 도입'(50.0%), '외국보험에 대한 명확한 지불관계 확립'(40.6%) 등의 요소가 높은 빈도를 나타내었다.

3. 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소의 중요도

2차 자료분석에서 나타난 외국인 의료서비스를 향상을 위한 47개 요소의 중요도는 (Table 2)와 같다. 외국인 의료서비스를 위한 향상을 위한 47개 요소, 전체의 평균 중요도 점수는 4.20점(SD=0.76)이었다. 6개 요인의 평균 중요도 점수는 '외국인과의

의사소통 촉진 방안' 요인이 4.44점(SD=0.70)으로 가장 높았으며, '의료인의 신뢰감 주는 태도' 요인 4.33점(SD=0.74), '외국인 과 외국문화에 대한 열린 마음' 요인 4.21점(SD=0.76), '외국인 전용시설 및 진료시스템 도입' 요인 4.18점(SD=0.77), '외국인 의료서비스를 위한 인프라 구축' 요인 4.08점(SD=0.81), '높은 수준의 의료서비스' 요인 3.98점(SD=0.76) 등의 순으로 나타났다. 중요도 점수가 가장 높았던 요소는 '영문으로 된 진료 안내지와 설명서'로서 4.84점(SD=0.44)이었으며, 다음 순위로는 '기술 부작용 및 주의사항에 대한 정확한 설명' 4.71점(SD=0.45), '의료진의 외국어 능력 함양' 4.59점(SD=0.71), '의료분쟁 예방을 위한 사전 동의 획득'이 4.59점(SD=0.71), '외국인 의료서비스를 위한 홈페이지 구축' 4.50점(SD=0.56) 등으로 나타났다.

(Table 3) Key Elements for the Improvement of Healthcare Services for Foreigners in Korea

(N=32)

Rank	Key elements	Frequency in 3rd D.A.*(%)	Priority 1st D.A.*	Priority 2nd D.A.*
1	Healthcare providers' abilities for foreign languages	24(75.0)	1	3
2	Guidelines for facing medical accidents and disputes	11(34.4)	23	8
2	Information and guide for healthcare services written in English	11(34.4)	10	1
2	Informed consent preventing medical disputes	11(34.4)	23	4
2	System of healthcare service fees for foreigners	11(34.4)	17	13
6	Explanation about the side effects and cautions for the treatments	9(28.1)	27	2
7	Healthcare coordinators only for foreigners	7(21.9)	2	14
7	Explanation about the cost, duration and procedures of the healthcare services	7(21.9)	41	15

D.A.*: Data Analysis

4. 외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소

3차 자료분석 결과 8개의 요소가 연구 참여자의 20%인 7명(21.9%) 이상으로부터 선택되어 외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소로 선정되었다(Table 3). 빈도수가 가장 높은 주요 요소는 '의료진의 외국어 능력 함양'으로서 24명(75.0%)으로부터 선택되었으며, 다음으로는 '의료사고 및 분쟁 시 대응을 위한 가이드라인 제정' 11명(34.4%), '영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비' 11명(34.4%), '의료분쟁 예방을 위한 사전동의 획득' 11명(34.4%), '외국인을 위한 질환 및 사례별 의료수가 정립' 11명(34.4%), '시술 부작용 및 주의사항에 대한 정확한 설명' 9명(28.1%), '외국인 전담 코디네이터 양성' 7명(21.9%), '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에 대한 설명' 7명(21.9%) 등의 순으로 선택되었다. 이들 주요 요소의 1차 및 2차 자료분석에서의 순위를 보면 빈도가 가장 높았던 '의료진의 외국어 능력 향상'의 경우, 1차에서 1순위, 2차에서 3순위였으며, 두 번째로 높았던 '의료사고 및 분쟁시 대응을 위한 가이드라인 제정'은 1차 자료분석에서 23순위, 2차 자료분석에서 8순위였다. 일곱 번째로 높았던 '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에 대한 설명'은 1차 자료분석에서 41순위, 2차 자료분석에서 15순위였다.

이들 이외에도 '외국인 환자 전용공간 확보', '의료사고 관련 상담시스템 구축', '외국인 의료서비스를 위한 홈페이지 구축', '국제수준의 질 높은 의료서비스', '외국인에 대한 열린 마음' 등, 5개 요소가 참여자 6명(18.8%)으로부터 선택되었고, '외국인 의료 전담인력의 전문성 제고', '홍보와 마케팅 전담부서 운용', '의료분쟁 해결을 위한 중재기구 마련' 등, 3개 요소가 참여자 5명(15.6%)으로부터 선택되어 비교적 높은 선택 빈도를 보여주었다. '각종 기록의 외국어 서식 완비', '전화상담 및 예약지원을 위한 콜센터 운영', '의료행위 및 간호행위 전 과정에 대한 설명', '환자의 프라이버시 존중 및 유지', '신뢰감을 줄 수 있는 태도' 등의 요소는 1, 2차 조사에서는 우선순위가 높았으나 3차 조사에서는 선택의 빈도가 낮았다.

논 의

본 연구는 외국인의 진료, 간호, 및 의료행정을 담당하고 있는 전문가 32명을 대상으로 한 델파이 연구로서, 외국인에 대한 의료서비스 향상을 위해 필요한 주요 요소를 3차에 걸친 의견수렴 과정을 통해 확인하였다. 1차 조사에서는 외국인 의료서비스 향상을 위한 47개 요소와 이들로부터 6개의 요인이 도출되었다. 외국인 의료서비스 향상을 위한 6개 요인은 각 요인에 포함된 요소들의 내용을 검토하여 '외국인과의 의사소통 촉진 방안', '외

국인 전용시설 및 진료시스템 도입', '높은 수준의 의료서비스', '외국인과 외국문화에 대한 열린 마음', '의료인의 신뢰감 주는 태도', '외국인 의료서비스를 위한 인프라 구축' 등이었다. 본 연구에서 확인된 이 요인들은 캐나다의 외국인 이민자를 대상으로 한 Leduc와 Proulx(2004)의 연구에서 이들의 의료서비스 이용에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인된 접근가능성, 의료인과의 치료적 관계 형성, 의료의 기술적인 수준, 그리고 의료전문인들의 언어능력 등과 매우 유사하여, 이 요인들이 외국인 의료서비스에 영향을 미치는 주요 요인임을 알 수 있다. 특히 이들 요인 중 '높은 수준의 의료서비스'는 외국인의 의료서비스 이용에 영향을 미치는 핵심적 요인으로서(Lee, Oh & Lee, 2011), 의료서비스 이용자들의 만족도와 충성도에 직, 간접적으로 영향을 미치는 요인이다(Wang, 2009). 또한 국내에 거주하고 있는 외국인의 의료서비스 이용에 있어 가장 큰 장애는 언어장애로 인한 의사소통의 문제이고, 이러한 언어장애는 외국인의 의료서비스 만족과 밀접한 관계가 있는 것으로 보고된 바 있어(Yeo, 2004), '외국인과의 의사소통 촉진 방안'은 '높은 수준의 의료서비스'와 함께 특히 시급히 관심을 기울여야 할 요인이라고 하겠다. 뿐만 아니라 국내 외국인에 대한 의료서비스의 질적 향상을 위해서는 외국인을 대하는 의료인들의 외국인과 외국문화에 대한 열린 태도와 국제적 수준의 매너도 필수적임을 알 수 있다. 특히 본 연구에서 국내 외국인 의료서비스 향상을 위한 요인에 포함된 외국인들만을 위한 전용 의료서비스 시설, 시스템 및 인프라 구축은 앞으로 예상되는 의료관광객을 포함한 외국인 의료이용자의 증가에 대비하여 정책적으로 접근해야 할 과제라고 하겠다.

현재 한국에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 가장 중요하다고 생각하는 요소에는 '의료진의 외국어 능력 함양', '의료사고 및 분쟁 시 대응을 위한 가이드라인 제정', '영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비', '의료분쟁 예방을 위한 사전동의 획득', '외국인을 위한 질환 및 사례별 의료수가 정립', '시술 부작용 및 주의사항에 대한 정확한 설명', '외국인 전담 코디네이터 양성', '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에 대한 설명' 등, 8개 요소가 포함되었다. 이상과 같이 우리나라에서 외국인 의료서비스를 위해 현재 가장 중요하다고 전문가들에 의해 선택된 주요 요소에는 구조적, 제도적 요인에 관한 것이 비교적 많이 포함되어 있는데, 이는 Lee, Oh와 Lee(2011)의 한국 거주 외국인의 의료서비스 경험을 다룬 질적연구에서 외국인에 대한 의료서비스 개선을 위해 신속히 해결해야 할 과제로 확인된 요소인 언어장벽을 극복하기 위한 외국어지원 시스템 확립, 외국인의 의료서비스 이용을 위한 정보 인프라 구축, 응급의료시스템과 진료절차 및 사후관리 시스템의 확충 등과 상당히 유사함을 알 수 있다. 본 연구와 선행연구의 이러한 결과들은 최근 급격히 늘어나고 있는

외국인의 의료수요에 따라 이들의 불편함을 해결하고 보다 효율적으로 이에 대처하기 위한 구조적, 제도적 장치의 마련이 시급함을 반영한 것이라 할 수 있다. 그러나 Jensen, Nielsen과 Krasnik(2010)가 덴마크에서 외국인 의료분야 전문가 8명을 대상으로 한 텔파이 연구에서는 외국인 이민자 의료서비스를 위한 주요 요인으로 통역자와의 연결과 통역의 질, 투약이행의 확인, 충분한 상담시간, 개인 환자의 존중, 적절한 설명과 교육 등과 같은 의료의 과정적 요인을 주로 보고하고 있어 본 연구결과와 차이가 있는데, 그 이유는 Jensen, Nielsen과 Krasnik(2010)의 연구는 외국인 이민자에 대한 의료인의 행위에 초점이 맞추어져 있다면, 본 연구는 외국인에 대한 의료서비스 전반에 초점이 맞추어져 있기 때문으로 생각된다.

외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소로 선택빈도가 가장 높았던 '의료진의 외국어 능력 함양'은 1차 조사에서도 가장 높은 빈도수를 보인 요소였다. 또한 두 번째로 선택빈도가 높았던 주요 요소인 '영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비'는 2차 조사에서 중요도 점수가 가장 높았던 요소였다. 이러한 결과는 외국인들이 언어 장벽으로 인해 의료서비스 이용 빈도가 낮고, 의료인의 설명에 대한 이해를 잘 하지 못하는 불편함이 있다고 보고한 Yeo(2004)의 연구와 외국인 근로자의 의료서비스 이용에 있어 가장 큰 불편이 언어 장애로 인한 의사소통의 어려움이 있다고 보고한 Kim(1997)의 보고를 전문가들도 동일하게 인식하고 있음을 보여 준다. 이러한 언어 장애 때문에 한국에 체류하는 외국인들은 언어소통 가능성이 좋은 종합병원의 외국인 진료소를 더 선호하였으나(Kong, 2000; Jang & Shin, 2005), 이 경우에도 산업연수생이나 외국인 근로자가 주로 이용하고 있는 약국 또는 무료진료소의 경우와 마찬가지로 의사소통의 어려움이 있는 것으로 보고된 바 있다(Kim, 1997; Yeo, 2003). 따라서 우리나라에서 외국인에 대한 의료서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 다양한 외국어에 대한 통역서비스 시스템 구축과 같이(Lee, 2002) 외국인과의 의사소통을 촉진할 수 있는 방안의 마련이 시급하고도 절실하다고 하겠다.

'의료사고 및 분쟁 시 대응을 위한 가이드라인 제정'과 '의료분쟁 예방을 위한 사전동의 획득'도 외국인 의료서비스 향상을 위해 선택빈도가 높았던 주요 요소이다. 이러한 결과는 외국인에 대한 의료관련 사고 및 분쟁에 대한 전문가들의 높은 경각심을 보여주는 것으로서 우리 정부나 병원협회와 같은 관련 기관을 중심으로 제정된 통일된 외국인과의 의료분쟁 해결을 위한 가이드라인이 절실히 필요함을 알 수 있다. 또한 이러한 연구결과는 사고 및 의료분쟁의 위험성이 있는 의료행위에 대해서는 국내 환자와 마찬가지로 반드시 사전동의를 받도록 하는 교육의 필요성을 뒷받침한다고 하겠다. '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에

대한 설명', '시설 부작용 및 주의사항에 대한 정확한 설명' 및 '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에 대한 설명'도 외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소에 포함되어 있어 외국인 이용자에게 이들이 받게 될 의료행위에 관한 내용을 사전에 구체적으로 정확히 알려줌으로써 외국인 이용자들의 오해를 줄이고 발생 가능한 의료분쟁을 사전에 예방하는 것을 전문가들은 매우 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있었다.

'외국인 전담 코디네이터 양성'도 영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비와 함께 1, 2, 3차 조사에서 모두 우선순위가 높은 주요 요소였다. 특히 외국인 전담 코디네이터는 의료관광이 국가적 차원에서 집중 육성하는 사업으로 인정됨에 따라 외국인 의료서비스를 위해 필수적인 요소가 되었다고 할 수 있다. Asako(2007)는 일본의 경우 외국문화에 유능한 인력 개발에 장애가 되는 요인으로 외국인에 대한 노출 결여, 문화적 요인, 언어의 어려움 등을 들면서, 외국인의 문화에 적합한 의료서비스가 아닐 경우 자국 의료 시스템에 대한 불만이 높아지고 의료서비스 결과에도 부정적인 영향이 있음을 지적한 바 있다. 따라서 외국인 환자 전담 코디네이터 교육에는 언어나 국제적 예절뿐만 아니라 다양한 외국문화에 대한 교육도 필수적으로 포함되어야 하겠다.

이상에서 살펴본 바와 같이 본 연구결과에서 선택된 외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소는 대부분 외국인 의료서비스를 위한 기본적인 요건이라 할 수 있는 구조적, 제도적 요건의 구비를 포함한 의료 환경과 시스템 개선에 해당되는 내용이었다. 이는 아직까지 우리나라의 외국인 의료서비스 수준이 초보적인 단계에 있음을 시사하는 것으로서, 외국인 의료서비스의 질적 향상을 위해서는 먼저 기본적인 구조적 요건의 마련부터 이루어져야 함을 알 수 있다. 특히 본 연구에서 나타난 이러한 결과는 Lee와 Ko(2010)가 지적한 대로 우리나라에 거주하는 외국인 근로자와 의료관광객이 급격히 증가하고 있는 현 상황에서, 이들의 건강 및 의료서비스를 위한 시스템 마련에 장기적이고도 지속적인 정책적 접근이 필요함을 알 수 있다. 본 연구는 한국에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 필요한 주요 요소들이 분야 전문가들의 합의를 통해 규명함으로써 앞으로 외국인 의료서비스 향상을 위한 전략 마련에 유용한 정보를 제공하였다는 점에서 그 의의가 있다고 할 수 있다. 또한 본 연구에서 확인된 외국인 의료서비스 향상을 위한 47개 요소는 외국인 의료서비스의 질적 수준을 평가할 수 있는 문항으로도 사용될 수 있어 이 분야 연구에도 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

결론 및 제언

본 연구는 외국인 의료서비스 향상을 위한 주요 요소를 이 분야 전문가들의 합의 과정을 통해 도출한 델파이 연구이다. 연구 결과 현재 우리나라에서 외국인 의료서비스 향상을 위해 가장 필요성이 높은 주요 요소로는 '의료진의 외국어 능력 함양', '의료사고 및 분쟁 시 대응을 위한 가이드라인 제정', '영문으로 된 진료 안내지와 설명서 구비', '의료분쟁 예방을 위한 사전동의 획득', '외국인을 위한 질환 및 사례별 의료수가 정립', '시술 부작용 및 주의사항에 대한 정확한 설명', '외국인 전담 코디네이터 양성', '의료서비스의 비용, 기간, 절차 등에 대한 설명' 등, 8개가 선정되었다. 이러한 연구결과는 최근 급증하고 있는 외국인의 우리 의료서비스에 대한 수요 증가에 기인하는 것으로서 현 시점에서 우리나라의 외국인 의료서비스 향상을 위해서는 의료진의 외국어 능력 함양과 영문 안내지 및 설명서 구비와 같이 언어장벽으로 인한 의사소통의 어려움을 극복하기 위한 방안 마련이 가장 시급하며, 외국인에 대한 의료수가 확립이나 의료사고 및 분쟁 발생 시 이에 대응하기 위한 가이드라인 제정과 같은 기본적인 제도나 시스템 구축과 같은 정부 및 의료기관의 정책적 노력이 함께 이루어져야 함을 알 수 있다. 본 연구의 후속 연구로는 연구결과 확인된 외국인 의료서비스 향상을 위한 요소를 활용하여 외국인 의료서비스의 질적 수준과 외국인의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 연구를 제안하고자 한다.

REFERENCE

- Asako, S. (2007). Developing a culturally competent health care workforce in Japan: Implications for education. *Nursing Education Perspective*, 28(3), 140-144.
- Roh, S. Y. (2006). Delphi Technique: Predicting future through professional insight. *Planning and Policy*, 299, 53-62.
- Jang, Y. S., & Shin, C. N. (2005). A study of characteristics of patient at international clinic of university hospital. *Korean Public Health Research*, 31(1), 46-54.
- Jensen, N. K., Nielsen, S. S. & Krasnik, A. (2010). Expert opinion on "best practices" in the delivery of health care services to immigrants in Denmark. *Danish Medical Bulletin*, 57(8), A4170.
- Kennedy, H. P. (2004). Enhancing Delphi research: Methods and results. *Journal of Advanced Nursing*, 45(5), 504-511.
- Kim, J. S. (2004). Survey of services provided by Non-Governmental organizations for foreign workers. *Korean Public Health Research*, 30(1), 24-35.
- Kim, A. R. (1997). *The evaluation of the health status of migrant workers*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.
- Kong, G. S. (2000). *Medical utilization by foreigners in Korea*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Leduc, N., & Proulx, M. (2004). Patterns of Health Services Utilization by Recent Immigrants. *Journal of Immigrant Health*, 4(1), 15-27.
- Lee, B., Ko, Z. (2010). Study on Conditions and Problems of the Medical Services(The Health and Medical Care) for the Foreign Workers. *Han Yang Law Review*, 31, 323-352.
- Lee, B. S., Oh, I. K., & Lee, E. M. (2011). Foreign residents' experience of Korean health care services. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(2), 226-237.
- Lee, E. J. (2002). *Activation of Mobile Medical Services for Migrant Workers*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Mendoza, F. S. (2009). Health disparities and children in immigrant families: a research agenda. *Pediatrics*, 124(3), 187-195.
- Medical Law. (2009, January 30). *National Archives of Korea*. Retrieved April 26, 2012, from <http://contents.archives.go.kr/next/content/listSubjectDescription.do?id=001497&pageFlag=A>.
- Oxman-Martinez, J., Hanley, J., Lach, L., Khanlou, N., Weerasinghe, S., & Agnew, V. (2005). Intersection of Canadian Policy Parameters Affecting Women with Precarious Immigration Status: A Baseline for Understanding Barriers to Health. *Journal of Immigrant Health*, 7(4), 247-258.
- Ruppen, W., Bandschapp, O., & Urwyler, A. (2010). Language difficulties in outpatients and their impact on a chronic pain unit in Northwest Switzerland. *Swiss Medical Weekly*, 140(17-18), 260-264.
- Shin, H., Song, H., Kim, J., & Probst, J. C. (2005). Insurance, Acculturation, and Health Service Utilization Among Korean-Americans. *Journal of Immigrant Health*, 7(2), 65-74.
- Skulmoski, G. J., Hareman, F. T., & Krahn, J. (2007). The Delphi Method for Graduate Research. *Journal of Information Technology Education*, 6, 1-21.
- Thompson, M. (2009). Considering the implication of variations within Delphi research. *Family Practice*, 26(5), 420-424.
- Wang, S. (2009). *Comparative study of hospital service quality, loyalty and patient satisfaction between Korean and Chinese hospitals*. Unpublished master's thesis, Sejong University, Seoul.
- Yeo, O. (2003). *A study on the medical service increment for the foreign laborers*. Unpublished master's thesis, Dongguk University, Seoul.
- Yeo, S. (2004). Language barriers and access to care. *Annual Review of Nursing Research*, 22, 59-73.