



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

국제진료센터 간호사의  
역량 강화방안 연구

연세대학교 보건대학원  
국제보건학과 국제보건전공  
김 태 서

# 국제진료센터 간호사의 역량 강화방안 연구

지도 김 소 윤 교수

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2023년 12월 26일

연세대학교 보건대학원  
국제보건학과 국제보건전공

김 태 서

김태서 보건학 석사학위 논문을 인준함

심사위원 김 소 윤 인

심사위원 김 태 현 인

심사위원 이 동 현 인

연세대학교 보건대학원

2023년 12월

## 감사의 글

외국인환자들을 마주하며 몸담고 있는 의료관광분야에서 나아가 보편적 의료보장과 보건학에 대해 더 배우고자 보건대학원에 진학하게 되었습니다. 한참 코로나로 많은 것들이 위축되었던 기간이었지만 보건대학원에서의 시간만큼은 활기차고 열정적이었던 것 같습니다.

2년 반 동안 업무와 학업을 병행하는 일이 쉽지만은 않았지만 오늘까지 무사히 완주할 수 있게 함께 도와주신 많은 분들께 이 자리를 빌려 감사의 인사를 드리고 싶습니다.

항상 따듯하고 인자하신 모습으로 제 논문에 올바른 방향성을 제시해주신 김소윤 지도교수님께 감사드립니다. 저희 지도와 더불어 실제 국제보건의 현장에서 왕성하게 활동하시는 교수님을 존경합니다.

김태현 교수님, 제가 미처 생각지 못했던 교수님의 값진 조언들로 논문의 완성도를 높일 수 있었습니다. 감사합니다.

열정적으로 지도해주신 이동현 교수님, 교수님이 계셔서 용기 내어 논문을 시작할 수 있었고 끝까지 도전할 수 있었습니다. 교수님의 가르침덕분에 부족한 저희들이 무사히 이 여정을 마무리할 수 있는 것 같습니다.

5학기동안 희로애락을 함께한 우리 동기들, 덕분에 대학원 생활이 더욱 더 다채롭고 즐거웠습니다. 앞으로도 우리의 값진 인연 유지하고 모두 각자 자리에서 원하는 일 모두 이루고 승승장구하길 응원합니다.

우리 국제진료센터 식구들, 그동안 베풀어주신 모두의 배려덕분에 무사히 논문까지 완성하고 졸업까지 가능했습니다. 특히나 틈틈이 논문 진행상황도 신경써주시고 아낌없는 조언과 기도해주신 백현주 팀장님, 정말 감사드립니다.

또 사랑하는 우리 가족, 항상 믿고 지지해준 덕에 흔들리지 않고 대학원 생활을 잘 마무리 했습니다. 지금처럼 모두 건강하고 앞으로 더 자랑스러운 딸이 되도록 할게요.

연구에 참여해주신 모든 국제진료센터 선생님들 감사합니다. 같은 현장에서 비슷한 업무를 하지만 선생님들 덕분에 새로운 시각도 알게 되었고 덕분에 연구가 더 풍요로워졌습니다. 앞으로도 각 위치에서 더 전문적이고 원하는 성과를 내시길 기대합니다.

Last but not least 준원아, 한결같이 든직하게 응원해주고 곁에 있어줘서 고맙습니다.

지난 2년 반 동안의 시간이 정말 눈 깜짝할 사이에 지나간 것 같습니다. 돌이켜보니 아쉬운 점도 분명 많지만 이렇게 논문을 마무리할 수 있어 행복합니다. 연세대학교 보건대학원의 일원으로 생활을 하며 얻은 값지고 즐거운 기억을 인생의 자양분으로 삼아 앞으로도 사회에 도움이 되는 사람이 되도록 열심히 살겠습니다.

2023년 12월 26일, 김태서 올림

# 차 례

## 국문요약

I. 서론.....	1
1. 연구의 배경 및 필요성.....	1
2. 연구의 목적.....	5
3. 용어의 정의.....	6
II. 연구 방법.....	10
1. 연구설계.....	10
2. 연구대상.....	10
3. 자료수집방법.....	11
4. 자료분석방법.....	13
III. 국내·외 의료관광의 현황.....	15
1. 국외 의료관광의 현황.....	15
2. 국내 외국인환자 유치 현황.....	18
3. 국제진료센터 간호사의 직무 특성 및 필요성.....	20
IV. 국제진료센터 간호사의 경험분석.....	24
1. 참여자의 일반적 특성.....	24
2. 주요 역량.....	26
2.1 의사소통 역량.....	26
2.2 문화적 역량.....	28
2.3 임상적 역량.....	29

2.4 윤리적 역량.....	30
<b>V. 국제진료센터 간호사의 역량강화 지원 방향.....</b>	<b>32</b>
<b>1. 환경적 측면.....</b>	<b>33</b>
1.1 맞춤형 교육기회 지원.....	33
1.2 대외활동 지원.....	34
<b>2. 정책적 측면.....</b>	<b>35</b>
2.1 보상체계 마련.....	35
2.2 직무규정 확립.....	35
<b>3. 기관적 측면.....</b>	<b>36</b>
3.1 인력 충원.....	36
3.2 외국인환자 친화적 인식 조성.....	36
<b>VI. 고찰 및 결론.....</b>	<b>39</b>
1. 고찰.....	39
2. 결론.....	41
<b>참고문헌.....</b>	<b>45</b>
<b>부록.....</b>	<b>51</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>65</b>

## 표 차 례

<표 1> 연구 참여자의 일반적 특성

<표 2> 1대1 심층 면담 분석에 따른 주제 도출

<표 3> 국제진료센터 간호사들의 필요 역량 지원방안

## 부 록 차 례

<부록 1> 심층 면담 질문지

<부록 2> 면담 내용

## 국문요약

### 국제진료센터 간호사의 역량 강화방안 연구

본 연구는 전 세계적으로 고부가가치산업인 의료관광산업의 성장이 예상되는 가운데, 우리나라가 의료관광산업에서 세계적인 경쟁력을 갖추기 위해 필수적인 전문 인력 양성 및 실무자 역량개발 지원을 통한 인적 자원의 전문성 개발과 관리방안을 제시하기 위해 수행된 질적 연구이다.

본 연구의 참여자는 국내 수도권 상급종합병원 국제진료센터에서 근무하는 간호사 8명을 대상으로 하였다. 자료수집은 개인 심층면담을 통해 이루어졌으며, 수집된 자료는 질적내용분석 방법을 사용하여 분석하였다. 분석결과 국제진료센터 간호사로서 필수적인 역량으로는 ‘의사소통 역량’, ‘문화적 역량’, ‘임상적 역량’, ‘윤리적 역량’으로 총 4개가 도출되었다. 이를 지원하기 위한 방안으로 환경적 측면인 ‘맞춤형 교육 기회 및 대외활동 지원’, 정책적 측면인 ‘보상체계 마련 및 직무규정 확립’, 기관적 측면으로 ‘인력충원과 외국인환자 친화적 인식 조성’의 3가지 지원방향이 도출되었다.

본 연구는 국제진료센터 간호사의 경험을 통해 현장에서 갖춰야할 필수 역량의 종류와 지원 방안을 제공하였다. 또한 간호사들이 외국인환자를 돌보면서 경험했던 어려움에도 불구하고, 외국인환자들에게 최적의 의료서비스를 제공하기 위해 적극적으로 노력하고 고민했음을 확인할 수 있었다.

한편, 부족한 수준별 언어·문화 교육 기회, 마케팅 실무 교육의 부재, 모호한 직무규정 등의 자원 부족과 한계점이 있었으므로 이를 해결하기 위한 제도적 노력과 지원이 뒷받침되어야 하겠다.

본 연구 결과를 바탕으로 국제진료센터 간호사의 역량 개발이 이루어진다면 외국인환자에게 보다 질 높은 의료 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

---

주제어: 의료관광, 의료관광 전문인력, 국제진료센터, 간호사, 질적 연구

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

2009년 의료법 개정과 함께 시작된 우리나라의 의료관광은 2016년 외국인 환자의 권익 및 국내 의료이용 편의 증진을 지원하는 ‘의료해외진출 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률’ 제정을 통해 양적·질적으로 급격한 성장을 지속해 왔다(임영이, 2020). 외국인 환자 수는 2009년 60,201명에서 2018년 378,967명으로 연평균 22.7%의 증가율을 보였고 유치국가도 139개국에서 190개국으로 확장하였다(한국보건산업진흥원, 2013). 이처럼 외국인 환자 유치는 2019년 49.7만 명까지 꾸준히 증가하였으나, 코로나19 영향으로 2020년 12만 명으로 급격히 하락하였다가 방역 완화에 따라 점차 회복되는 추세를 보이고 있다(한국보건산업진흥원, 2022). 보건복지부는 코로나19로 급감한 외국인 환자 유치 활성화를 위해 2022년 3월 「2차 의료 해외진출 및 외국인 환자 유치 지원 종합계획」 및 26년까지 외국인 환자 50만 명 달성을 목표로 3대 중점 전략, 7대 주요 과제 추진을 수립하고 주요 과제를 추진해 나가고 있다(보건복지부, 2023).

우리나라는 높은 수준의 의료기술과 우수한 가격 경쟁력으로 의료 서비스를 이용하는 외국인들의 선호도가 높은 편이다(진기남, 2013). 또한 K-방역 등으로 한국 병원에 대한 신뢰도가 높아졌고 코로나19가 완화됨에 따라 외국인 관광객도 증가하며 그만큼 방한 외국인 환자들도 급증하고 있다. 한국문화관광연구원에 따르면 올해 2월 국내로 입국한 해외여행객은 47만9248명으로 전년 동기보다 379.3% 증가했고 이에 따라 정부도 비자 제한 완화 등으로 '의

료관광'을 활성화하고 내수를 증진한다는 계획이다(머니투데이, 2023).

의료관광 지출액은 외국인 환자수가 최대치였던 2019년 3조331억 원, 생산 및 부가가치 유발액은 약 8조1000억 원에 달할 정도로 경제적 효과가 컸고(한국보건산업진흥원, 2021) 기타 관광수입까지 고려한다면 의료관광이 고부가가치 산업으로 여겨지는 이유를 확인할 수 있다. 또한 세계 인구고령화로 인한 글로벌 헬스케어 시장 규모의 급성장과 더불어 세계 의료관광 시장규모의 급성장세가 지속됨에 따라 가격경쟁력, 관광 친화적 환경 등이 강점인 아시아·태평양지역(인도·태국· 한국·싱가포르 등)의 성장이 두드러지고 있다(한국보건산업진흥원, 2013). 2025년까지 세계 의료관광 시장은 240조원 규모로, 2021년 109조원에서 연평균 9.7%씩 성장할 전망이다(Grand view research, 2023). 따라서 고부가가치 산업인 의료관광 시장의 지속적인 성장과 발전을 위한 정책과 효율적인 실행이 필요한 시점이라고 할 수 있다. 고수익성의 측면 이외에도 외국인 의료 유치업의 활성화는 외화 획득과 소비 증대는 물론 인적·문화 교류를 통한 국제 이해관계 증진 등의 파급효과도 불러온다(강동관, 2017).

국내 의료기관 종별 외국인환자 현황을 살펴보면 2020년 기준 상급종합병원을 이용하는 외국인환자는 전체 31%가량으로 가장 높은 비율을 차지하며(송기민, 2010) 유치환자의 78.2%는 수도권에 집중되어있다(나라살림, 2023). 이처럼 희귀·중증질환자에 대한 고난이도 의료서비스를 전문적이고 효율적으로 다루는 상급종합병원을 통해 외국인 환자들에게 우수한 우리나라의 의료기술을 알리기에 더욱 적합하다.

외국인 환자수가 증가함에 따라 외국인 환자들에게 안전하고 효율적인 의료서비스를 제공하기 위하여 국내 많은 병원에서 국제진료센터 등 최적화된 환경을 마련하고 있다(Kim KS, Ahn JW et al., 2014). 국제진료센터는 치료를

위해 입국하는 외국인환자가 한국의료를 접하게 되는 일선 조직이며 병원 규모, 설립 주체 등에 따라 다양한 수준으로 운영되고 있다. 국제진료센터의 주 역할은 외국인환자의 내원 전 과정부터 진료 예약, 통역, 진료, 외국인환자 친화적 환경 및 인프라(외국어로 된 진료비 안내서 및 치료계획서, 식단, 전용병동 등) 조성 등 외국인환자에게 진료를 포함한 다양한 의료기관 이용 편의를 제공하는 것이다. 이러한 국제진료센터를 통한 경험이 외국인환자의 한국 의료에 대한 인상과 만족도에 큰 영향을 미치므로 외국인환자 유치에 있어 국제진료센터의 역할은 매우 중요하다. 국제진료센터에서는 외국인환자를 위하여 의사, 간호사, 행정직, 의료관광 코디네이터 등 다양한 구성원이 고객 응대서비스, 간호 수행, 진료 지원, 관련 행정 업무, 교육 및 상담 등의 서비스를 제공하고 있다(변서현, 김동희, 2021).

그 중 국제진료 간호사는 방문 예약 업무, 비자 업무, 진료 관련 업무, 검사 관련 업무, 보험 업무, 통역 업무, 리스크 관리 업무, 진료비 관련 업무, 진단서 관리 업무, 환자 만족도 관리 업무, 관광 지원 업무, 자원봉사자 관리 업무, 대외적인 협약, 마케팅 업무, 외부기관과의 교류 등의 업무를 수행하며(김기영, 진기남, 2013) 외국인환자가 언어장벽과 복잡한 절차에서 오는 혼란과 시간 낭비를 줄이고 편리하게 병원을 이용할 수 있도록 간호 서비스를 제공한다. 간호사는 환자와 의사소통 시 의학적 지식에 기반을 두어 정확한 정보제공과 맞춤형 교육이 가능해 국제진료센터 내에 간호사를 배치하여 운영하는 의료기관이 확대되고 있다(유창근, 2013). 이처럼 국제진료센터 간호사는 전문적인 의료 인력으로 환자와 의료진의 매개체 역할을 담당하고 있고, 한국의 의료체계를 가장 잘 이해하고, 정확한 간호학 지식을 기반으로 외국인 환자를 돌보고 있다. 외국인 환자들은 국내 간호사들의 숙련된 처치기술과 전문적인 간호능력을 높이 평가하면서 질 높은 수준의 간호서비스에 대해 만족감을 표현하고 있으며(박형숙, 2014) 외국인 환자가 국내 의료기관을 이용함에 있어 불편함을 최소화할 수 있도록 간호사는 돌봄 제공자, 의사소통자, 교육자, 응

호자, 상담자, 변화촉진자, 지도자 및 관리자 등의 역할을 수행하므로(김민경, 2021) 국제진료센터에서 간호사의 역할은 더욱 더 크다고 볼 수 있다.

환자의 만족도는 의료서비스의 질과 평가에 중요한 요소로 인식되고 있다. 국내 의료기관을 방문한 국제진료 대상자의 만족도 조사 결과, 의사소통 및 환자 존중 서비스, 정보 및 교육 제공이 중요한 것으로 나타나(김기영, 진기남, 2013) 의사소통을 원활하게 진행할 수 있는 인적 자원 배치의 중요성을 확인할 수 있다. 또한 외국인환자가 한국의료를 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 요소는 의료기술(41.5%), 의료진의 명성(18.4%), 외국어 서비스(13.0%) 등의 순으로 나타났다(한국보건산업진흥원, 2019). 즉 의료통역 서비스의 제공은 외국인환자가 의료관광지를 선택하는데 중요한 요소로 작용한다. 이처럼 의료관광지의 선택 기준과 만족도에 인적 인프라인 현지의 문화적인 이해도와 언어적 소통, 서비스의 질이 의료관광지의 선택 기준과 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 알려져 있고(김성진, 2013) 그 경쟁력에서 우위를 선점하기 위해서는 무엇보다도 외국인에 대한 의료서비스의 질적 향상을 위한 제도적 보완이 시급하다고 할 수 있다.

더불어 외국인환자들과 원활한 소통을 위해서는 의료지식과 언어능력뿐만 아니라 외국인환자의 사회문화적인 이해도도 중요하다(전미 의료통역사 협의회, 2004). 문화간호역량은 다양한 문화 가치와 신념을 가진 대상자를 이해하고 존중하며, 대상자의 문화에 적합하고 의미 있는 간호를 제공하는 능력으로 건강격차를 줄이고 대상자의 만족도를 높이며 간호의 질을 향상시키는 결과를 가져온다(김민경, 2021). 다문화를 일찍이 경험한 미국 등 선진국에서는 건강 불평등 완화를 위하여 보건의료 인력의 문화적 역량의 필요성을 인식하고 문화적 역량 강화를 위한 다양한 프로그램과 제도를 운영해왔다. 하지만 현재 대부분의 국내 교육프로그램은 기능적 요소 중심으로 편성되어 있어 문화적 역량을 강화시킬 필요성이 대두되고 있다(이원재, 2012). 외국인환자 간호 임

상수행능력을 발전시키기 위해서는 간호사의 문화 간 의사소통역량과 문화역량의 개발이 중요하며, 병원조직차원에서의 교육 및 인적 자원 제공이 필요하다(최윤경, 안정원, 김금순, 2018).

의료관광산업이 부상하면서 의료관광상품 및 서비스 개발에 대한 요구가 높아지고 있지만 국내 외국인환자유치기관 및 실무자의 수요에 기반을 둔 전문적이고 종합적인 인력양성 지원체계는 충분치 않은 상황이다. 외국인환자 증가세에 따라 의료관광과 관련된 간호사, 통역 및 코디네이터 등의 전문인력 수요도 늘어날 것이라고 전망했으나 현재 개설된 교육으로는 질적 수준을 파악할 수 없는 상황이며 간호사는 의료관광 산업에서 의료서비스를 제공하는 핵심인력이지만 관련 교과과정이 부족한 실정이다(김순미, 2020).

이처럼 의료서비스의 질적 향상을 위한 노력은 이루어져왔으나 실제 현장에서 근무자들이 겪는 어려움과 근무자들이 필요로 하는 연구나 개발은 부족한 것이 현실이며 특히 역량강화를 위한 질적 연구는 많지 않다. 해외환자 유치 활성화, 보건의료 시장의 개방화 추세로 보건의료 인력의 국제화 역량에 대한 요구가 증대하고 있다. 따라서 우리나라가 의료관광산업에서 세계적인 경쟁력을 갖추기 위해서 우수한 전문 인력을 양성하고 실무자들이 지속적으로 역량 개발을 할 수 있는 환경이 마련이 필요한 실정이다.

이에 본 연구에서는 국내 상급종합병원 국제진료센터 간호사를 대상으로 하여 업무 중 어떤 부분에 어려움을 느끼며 어떤 역량이 필요하고 역량 개발의 방법에는 어떠한 것들이 필요할지 심층적으로 이해하고자 하였다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 전 세계적으로 의료관광산업의 성장이 예상되고 고부가가치인 의

료관광산업의 활성화의 필요성과 그에 따른 종사자의 전문성 향상이 요구되는 상황에서 의료서비스를 제공하는 핵심 실무인력인 간호사의 역량강화를 목표로 한다. 특히 중증·희귀질환의 치료를 위해 해외에서 입국하는 외국인환자들을 담당하는 상급종합병원 국제진료센터의 간호사의 경험분석을 통해 인적 자원의 전문성 개발과 관리방안을 제시하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

이를 통해 내·외부고객의 만족도를 향상시키고 궁극적으로는 국내 의료관광산업의 활성화를 도모하고자 하며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 역할을 파악한다.
- 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 보람과 고충을 파악하고 기술한다.
- 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 필요 역량을 분석하고 지원방안을 제시한다.

### 3. 용어 정의

#### 1) 외국인환자

‘외국인환자’란 「국민건강보험법」 제109조에 따른 가입자나 피부양자가 아닌 외국인 환자를 말한다. 「의료해외진출법」 제2조에 의하면, 외국인환자에 국내에 거주하는 외국인은 제외된다. 본 연구에서 다루는 외국인환자는 국내에 거주하는 외국인은 제외한 국내 의료기관을 치료목적으로 내원한 외국인환자를 의미한다.

#### 2) 의료관광

의료관광이라는 용어는 2007년에 창설된 미국의 ‘의료관광협회’(Medical

Tourism Association; MTA)에서 본격적으로 사용하면서 널리 알려지게 되었다(임형택, 2014). 의료관광의 사전적 정의는 없지만 선행연구를 통한 일반적 정의는 다음과 같다.

집을 떠나 행하는 여행활동의 목적 중 하나가 자신의 건강상태를 증진시키는 것(Laws, 1996)으로 보거나 의학적 개입을 통해 건강을 강화하거나 회복하려고 자신의 일상적인 진료권 밖으로 이동하는 행위(Carrera&Bridges,2006)처럼 건강을 증진시키고자하는 의도를 중심으로 의료관광을 정의했다. 한국보건산업진흥원에서는 “의료분야에서 관광자원으로 활용 가능한 부분을 발굴하여 개발하고 관광을 상품화하여 서비스 및 제품을 제공하는 사업으로서 우수한 보건서비스와 관광이 결합한 건강관광프로그램을 개발하여 외국인에게 제공함으로써 관련 산업 분야의 발전을 꾀하고 아울러 외국인 유치를 통한 외화 획득으로 국가 경제에 이바지하는 사업”이라고 규정하였다. Medlik(1996)은 우선으로 치료를 주된 목적으로 하여 다른 장소를 방문하고 여행하는 것이라고 정의하고, Heung et al.(2010)은 질병 치료, 건강관리와 휴양 및 즐거움을 주된 목적으로 다른 장소를 방문하여 여행하는 것이라고 정의하였다. 의료서비스의 필요성을 중심으로 분석한 경우에는 의료서비스를 받기 위해 국경을 넘어 외국으로 이동하는 행위(Kumar, 2009), 의료관광은 건강증진을 위한 관광(Neil Lunt, 2010)이라고 정의하였다. 이상의 의료관광과 관련된 국내·외 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 지칭하는 의료관광은 건강 유지 및 질병의 치료를 위해 다른 국가를 방문하여 의료기관에서 의료서비스를 제공받는 모든 행위라고 할 수 있다.

### 3) 국제진료센터

국제진료센터는 외국인환자에게 지역, 문화, 언어의 차이로 인한 불편이 없도록 내원 전부터 내원 후 전 과정 동안 우수한 의료서비스를 제공하고 지원하는 업무를 전담한다. 현재 국내 병원에서 외국인 환자를 담당하는 부서는

국제클리닉, 국제진료센터, 국제진료소, 대외협력팀 등의 다양한 이름과 규모, 다른 운영형태를 갖추고 있다.

우리나라는 외국인환자 유치사업을 시작한 이래로 ‘외국인환자 유치기관 등록제도’를 도입해 외국인환자를 유치하려는 의료기관 및 유치사업자에게 일정한 요건을 갖춰 등록하게 하고 있다. 이를 통해 무분별한 외국인환자 유치행위를 방지하고 미자격 의료기관 및 유치사업자의 난립으로 인해 발생할 수 있는 한국의료서비스의 대외 이미지 실추를 방지하기 위해 제도적 장치를 마련하였다.

본 연구에서는 이처럼 공식적으로 등록된 의료기관을 국제진료센터로 지칭하며 현재 공식적인 외국인환자 유치 의료기관은 전체 2355개 중 서울에 1483개, 경기도에 225개 기관으로 서울·수도권이 전체 73%를 차지하며 이 중 상급종합병원은 전국에 46개, 서울·수도권에 20개가 있다.

#### 4) 역량

역량은 학자들마다 저마다 다른 관점에서 다양하게 정의했다. 대표적으로 McClelland(1973)은 역량을 “업무성과와 관련된 광범위한 심리적 또는 행동적 특성”이자 “탁월한 성과자와 보통 성과자를 구별해주는 지식, 기술, 능력, 기타 특성”으로 정의하였다. Rychen & Salganik(2003)은 “특정 영역의 복합적인 문제를 지식, 인지적·실용적 스킬, 태도·정서·가치·동기 등의 요소들을 동원해서 성공적으로 해결하는 능력”이라고 정의했다. 이광우(2009)는 역량이란 “다양한 현상이나 문제를 효율적으로 혹은 합리적으로 해결하기 위해 요구되는 지식, 기능, 태도의 총체”이며 한국직무능력표준에서 정의한 역량이란 “산업현장에서 자신의 업무를 성공적으로 수행하기 위해 요구되는 직무능력”이다.

더불어 간호역량이란 일반간호사가 어느 임상실무환경에서든지 일반적이며, 분야에 관계없이 공통적이며, 기본적으로 요구되는 간호업무를 수행하는 능력으로(ICN,2003), 업무수행능력, 간호실무능력, 임상역량 등과 혼용된다. 미국의 간호대학 협의회(AACN)에서 설정한 간호사가 갖추어야 할 9가지의 필수 요소는 환자중심성, 전문성, 의사소통 및 협업, 윤리적 책임감, 자기관리, 리더십 및 변화대처, 지식, 문화적 다양성 존중, 사회적 책임감이 있다(Mailloux,2011).

그중 핵심간호역량은 간호업무를 수행하는데 필요한 간호역량 중에서 모든 간호사에게 반드시 필요로 하는 중요한 역량으로 전문직 간호사임을 입증하는 역량을 말하며(Tanner, 2006) 간호지식, 간호술기, 관계 및 협력, 문제해결, 전문직관, 간호관리·지도력, 연구능력으로 구성된다(McLegan,1996). KABON (2012)은 핵심간호역량을 교양 및 전공지식과 간호술의 통합적용 능력, 의사소통과 협력 능력, 비판적사고 능력, 법적·윤리적 책임인식 능력, 리더십 능력, 연구수행 능력, 글로벌 보건의료 정책변화에 대응 능력이라고 표현했다.

이처럼 선행연구를 통한 역량의 정의를 보면 매우 다양하다. 하지만 역량이 발휘될 때 지식, 스킬, 태도, 가치 등이 총체적으로 발휘된다는 점에 대해서는 대체로 공감대가 형성된 상태이다.

본 연구에서 다루는 역량은 “특정 직업을 위한 수행기준을 충족시키는 능력”을 말한다. 특히 문제의 특성을 평가하고 적합한 해결 전략을 사용하는데 필요한 수행적 측면에서의 기능을 지칭하고자 한다. 국제진료센터 간호사는 다양한 언어와 문화적 배경을 가진 외국인 환자에게 안전하고 효과적인 의료 서비스를 제공해야 하기 때문에 본 연구에서 초점을 맞추고자 하는 국제진료센터 간호사의 역량은 외국인 환자의 의료 요구를 충족시키는 능력이다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 상급종합병원 국제진료센터에서 의료관광 관련 업무를 하는 간호사들의 현장요구도 및 실무자로서 필요한 역량을 파악하고 적절한 역량강화방안을 지원하기 위한 서술적 조사연구이다. 국제진료센터 간호사는 외국인환자유치 및 관리를 위한 다양한 업무를 수행하고 있고, 의료인으로써 의료관광 코디네이터의 역할과는 구분이 가능해 그 중요성이 강조되고 있다. 하지만 선행연구를 분석해보았을 때 국제진료센터 간호사의 표준화된 업무정의와 근거의 부재, 역할과 인력배치의 중요성에 대한 자료를 얻기 어려웠다. 또한 외국인 환자유치 활성화를 위한 의료서비스의 질적 향상을 위한 노력은 다양하게 이루어져왔으나 실제 현장에서 근무자들이 겪는 어려움과 근무자들이 필요로 하는 필요한 역량에 대한 연구나 개발은 부족한 것이 현실이며 특히 역량강화를 위한 질적 연구는 많지 않았다.

연구대상자인 국제진료센터 간호사들의 다양한 시각과 업무경험 분석을 위해 질적 연구를 선택하였고 1대 1 심층면담 방법을 사용하였다.

### 2. 연구대상

연구대상자는 국내 상급종합병원의 병상 수 상위 10개 기관 중 (2023년 병상 수 기준) 수도권 내 국제진료센터에 근무 중인 간호사로 선정했다. 참여조건으로는 임상경력과 국제진료센터에서의 근무기간이 최소 1년 이상인 자로 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 자이다. 최종적으로 총 7개 상급종합병원에서 8명이 인터뷰에 참여하였다.

### 3. 자료수집방법

본 연구에서는 문헌고찰과 심층면접을 통해 연구를 진행하였다. 본 연구는 연구자 소속 기관의 생명윤리심의위원회의 승인(4-2023-0924)을 받았다. 자료수집은 2023년 9월 30일에서 11월 9일까지 진행되었다.

#### 1) 문헌고찰

본 연구에서는 문헌고찰을 통하여 의료관광의 정의, 국내·외 의료관광의 규모 및 현황, 의료관광지의 선택요인과 만족도 결과, 현재 의료관광 종사자를 위해 마련된 교육환경을 파악하고 관련 선행연구를 검토했다. 의료관광 현황 분석은 국내외 단행본, 학위 논문자료, 보건복지부 및 보건복지부 산하 단체의 통계 자료 및 보도 자료를 토대로 자료를 얻고, 한국관광공사 및 한국보건산업진흥원의 자료를 검토하였으며, 의료서비스 산업의 정부간행물과 국내·외 웹사이트 등을 참조하여 연구의 기초를 확보했다. 의료법 등 관련법은 국가법령정보센터의 홈페이지를 이용하여 정확성을 높였다.

#### 2) 면담

또한 본 연구에서는 개별 심층면접(In-depth interview) 방법을 활용해 자료를 수집하였다. 개별심층면접은 질적 연구에서 많이 활용되는 자료수집 방법으로 연구 참여자의 언어적, 비언어적 메시지를 모두 탐색할 수 있고, 연구 참여자의 진솔한 이야기 속에서 연구 주제의 핵심이 될 내용을 발견할 수 있다(Creswell, 2006). 이처럼 심층 면접을 통해 보다 실무적이고 체계적인 역량강화 및 개선방안에 대한 다양한 의견 수집, 현황 파악을 통한 개선안 제시가 가능했다. 면접 시간은 각 1시간 정도의 시간이 소요되었다. 면접 장소는 참여자가 희망하는 장소에서 불편감을 느끼지 않는 공간을 선택하였다. 면담

은 구조화된 질문과 비형식적 질문이 동시에 이루어지는 반구조화 면담 법을 사용하였다. 반구조화 면담은 비교적 신뢰성이 있는 응답을 얻을 수 있으며, 추가적으로 응답의 의미를 심층적으로 탐색할 수 있는 장점을 가지고 있다(서수연, 2021).

### 3) 질문지

본 연구에서 사용한 질문지는 도입질문, 전환질문, 핵심질문, 마무리질문의 4단계 종류로 세분화 하여 구성하였다. 사전에 질문지를 만들어 연구대상자에게 연구안내 및 사전 질문지 제공을 통해 연구에 대한 이해도를 높였다. 또 주제와 관련하여 연구대상자가 추가적으로 말하고 싶은 내용들을 자유롭게 이야기 할 수 있도록 하였다. 질문지의 구성은 아래와 같다.

#### (1) 도입질문

연구자는 먼저 자기소개와 함께 동일 업무분야에 대한 공감대를 형성함으로써 친밀감을 주고자 하였다. 이후 도입질문을 통해 연구대상자에게도 현재 국제진료센터에서 담당하고 있는 업무와 전체 간호 경력에 대한 질문을 하여 서로에 대한 일반적 정보를 공유하고 상호 신뢰 관계를 형성하고자 하였다.

#### (2) 전환질문

도입질문을 통해 형성한 연구자와 연구 대상자 간의 친밀과 편안한 분위기를 바탕으로 본격적인 핵심 질문에 들어가기 전 의료관광산업의 활성화 및 국제진료센터에서 근무하기 위해 필요한 역량에 대해 떠오르는 것들을 자유롭게 이야기 하도록 함으로써 연구대상자의 일반적인 인식과 경험을 알아보고자 하였다. 이 질문은 간단하지만 포괄적인 질문으로 연구대상자가 생각하고 있는

필요 자질과 역량을 직접적으로 가장 잘 나타내는 질문으로 다음 주요 질문과 자연스럽게 이어질 수 있도록 하였다.

### (3) 핵심질문

핵심질문 단계에서는 의료관광산업 종사자의 역할과 책임에 대한 이해를 하고 종사자의 현재 역량 수준을 파악하고 관련 업무를 위한 역량 강화에 대한 요구 사항을 이야기함으로써 연구의 중점 문제를 도출하고 주제를 파악할 수 있게 한다. 마지막으로 개선을 위한 요구사항에 대해 질문하여 앞서 질문에서도 도출된 문제로부터 연구대상자들에게 실질적으로 필요한 해결방안을 알아보고자 하였다. 이때 연구자는 공감하는 태도를 취하며 대상자가 솔직하고 적극적으로 본인의 의견을 이야기 할 수 있도록 하였다. 또한 중간 중간 대상자가 진술한 내용을 재확인함으로써 대상자가 의도한 바가 연구자가 이해한 내용과 일치하는지 다시 한 번 확인하여 정확성을 높이고자 하였다. 이 단계는 질문 구성의 가장 많은 부분을 차지하며 약 30분 정도가 소요 되었다.

### (4) 마무리 질문

연구자가 예상하지 못했던 문제 또는 연구 대상자가 주요 질문 당시 생각나지 않았던 답변을 할 수 있도록 개방형으로 마지막 질문을 하였다.

## 4. 자료분석방법

심층면접에 참여한 8명의 대상자들에게 각각의 알파벳을 부여하여 참여자를 구별하였다. 참여자들의 인터뷰 내용 주제 분석을 위해 녹음 후 필사하였으며, 필사본의 반복 확인을 통해 주제와 관련하여 의미 있는 문장 및 표현에 표시하여 기록하였다. 이후 각 주제에 해당하는 요인들을 묶어 분류 및 정리하였

다. 수집된 자료는 Giorgi의 분석방법(Giorgi A, 1997)을 이용하여 분석하였으며 구체적 절차는 다음과 같다.

첫 번째, ‘전체 인식 단계’로서 참여자의 진술을 이해하기 위하여 면담 내용을 있는 그대로 여러 차례 읽으며 연구대상자들의 경험을 통해 말하고자 하는 바를 파악하여 정교화 하였다.

두 번째는 연구대상자마다 기술된 내용에서 표현양식과 어휘는 다르지만 연구 주제에 초점을 맞추고 주제와 관련 있는 의미를 추출하는 ‘의미 단위의 구분’을 진행하였다.

세 번째는 ‘학문적 용어로의 전환’ 단계로서 연구대상자의 표현을 연구 중인 현상에 중점을 둔 언어로 변형하는 과정에 해당된다. 연구대상자들로부터 도출된 의미단위를 가장 적합하다고 생각되는 학문적 표현으로 전환하려고 노력하였다. 그러나 기술된 내용에 대해 적합한 학문적 용어가 떠오르지 않을 때는 Giorgi가 제안한 대로 상식의 용어를 사용하였다.

네 번째는 변형된 의미 단위를 기초로 하여 구성요소들을 도출해내고 상관관계를 포함하여 경험의 구조로 일관성 있게 통합해 나가는 ‘변형된 의미단위들의 구조적 통합’ 과정을 진행하였다. 이 과정은 연구대상자들의 진술로부터 도출한 의미 단위로부터 하위 구성요소들을 도출해 내고 구조적으로 통합하여 본질적 구성 요소를 도출하고자 하였다.

### Ⅲ. 국내·외 의료관광의 현황

#### 1. 주요 국가의 의료관광 현황

2023년 전 세계 의료 관광 시장 규모는 약 1,300억 달러로 추산되며, 많은 국가에서 의료 관광객의 수가 크게 증가하고 있다고 보고하고 있고 2025년까지 1,800억 달러로 성장할 것으로 전망하는 등 앞으로도 꾸준한 성장을 기대하고 있다(Consultancy-me.com, 2022).

인기 있는 주요 의료 관광 국가로는 싱가포르, 태국, 인도, 멕시코 등이 있고 이외에도 경쟁력 있는 가격과 다양한 의료 서비스로 유명한 터키, 휴양지와 접근성이 좋고 국가 지원 산업으로 최근 급성장하고 있는 말레이시아, 저렴한 가격과 자연 경관으로 유명한 코스타리카 등이 높은 순위에 있다(Medical Tourism Index, 2022).

그중 싱가포르는 세계적인 수준의 의료 시스템과 미국에 비해 경쟁력 있는 가격 덕분에 '12년까지 매년 백만 달러의 가치를 창출했고 코로나19 이전 기준 매년 500,000명 이상의 의료관광객을 받고 있다(International Medical Travel Journal, 2023) 싱가포르의 경우 "Singapore Medicine"이라는 싱가포르의 보건의료산업을 브랜드화 하여 세계적인 보건의료산업으로 국가차원에서 적극적으로 육성하고 있다. 의료관광객이 병원에 입원한 경우 병원차원에서 환자의 가족들에게 관광의 정보를 제공해주거나 관광가이드 역할을 하기도 한다. 이를 위해서 간호사나 기타 병원 관계자들이 관광가이드 자격증을 소지하고 있다(김근중, 이주연, 2013). 또한, 해외 우수 의료인력을 유치하기 위해 의학사(MD) 학위를 취득한 외국인 의사에게 싱가포르에서 의료행위를 할 수 있는 자격을 부여하고 있다. 싱가포르는 의료관광객을 위한 통역, 안내, 마케팅 등 의료관광 전문인력 양성에도 적극적으로 투자하고 있는데 이를 위해 싱

가포르정부관광청(STB)은 의료관광 전문인력 양성 프로그램을 운영하고 있으며, 의료기관과 여행사 등 의료관광 관련 기업들은 자체적으로 의료관광 전문인력을 양성하고 있다(International Medical Travel Journal, 2023). 이렇게 국가의 우수인력에 대한 적극적 유치로 해외로부터 유입된 다국적 의료진은 영어뿐만 아니라 자국의 언어를 능숙하게 구사할 수 있으므로 보건의료관광 수요자인 외국인에게 문화적, 언어적 장벽 없이 서비스를 제공할 수 있어 인근 인도네시아, 말레이시아, 부르나이공화국, 방글라데시 등 인근 국가를 넘어서 전 세계적 보건의료관광 수요자를 상대로 적극적인 마케팅활동을 추진하고 있다(김상주, 2010).

다음으로 태국은 ‘의료 및 웰빙’ 목적지로 자리 매김 했으며 성형 수술 뿐만 아니라 웰빙 및 전통 의약품 분야에서도 강점이 있다. 저렴한 비용, 숙련된 의료 전문가, 우수한 수준의 의료 시설 및 웰빙 서비스로, 태국의 의료 및 웰빙 서비스에 대한 해외 수요가 증가하고 있다(Travel Daily News, 2022). 코로나 19 팬데믹 이전 태국의 의료관광 총 시장가치는 ‘19년 약 90억 달러에서’27년에는 약 244억 달러에 이를 것으로 예측했다(Statista, 2022). 2023년 태국의 의료 관광객 수는 80만 명 이상으로 전년 대비 15% 증가했다(Thailand Medical Tourism Association, 2023). 태국은 해외 의료기관과 협력하여 의료 인력을 양성하는 프로그램을 활발하게 운영하고 있고 이를 전 세계를 대상으로 홍보를 하고 있다(김근중, 이주연, 2013). 방콕 내 국제병원은 70개 정도 있고, 통역사와 모든 직원이 영어로 대화할 수 있으며 특히 의료관광으로 세계적으로 유명한 태국의 범룽랏 병원인 경우 15개의 외국어 서비스 제공이 가능한 통역사가 있다(ADITYA, 2015). 태국은 JCI 등의 국제인증과 평가를 통한 의료관광의 품질 향상을 위해 노력하고 있다. 특히 외국인환자와의 상호작용 및 의료 서비스 제공에 필요한 간호사들의 능력을 향상시키기 위한 국제적인 표준 및 프로토콜 교육이 잘 마련되어 있다(Connell, 2006).

인도는 저비용, 고품질 의료서비스를 제공하는 것으로 명성을 얻었다. 인도는 미국의 1/10~1/5 비용으로 이용할 수 있는 우수한 진단 및 영상 서비스를 제공하며, 인도의 저렴한 의료비는 전 세계 관광객을 유치하고 환자에게 제공되는 의료기관들이 보유하고 있는 주요 경쟁력 중의 하나이다(ClinicSpots, 2022). 또 다른 인도의 강점은 의사, 간호사, 지원인력의 전문성과 세계 최고 수준의 최첨단 인프라에 있으며, 많은 의사들이 해외에서 교육을 받아 언어소통과 문화적 이해도에서의 강점을 보유하고 있다(Invest India, 2022). 이처럼 상당수 의료관광에 참여하는 의사나 간호사 등이 영어를 할 수 있다는 것이 큰 장점으로 부각되고 있다(김근중, 이주연, 2013). 또한 Ministry of Tourism에서 의료관광산업을 국가적으로 관리하며 특히, 의료관광 종사자와 외국인환자의 상호작용을 강화하고 서비스 품질을 향상시키기 위해 Medical Value Travel Facilitators (MVTF)를 구성해 주요 국가를 대상으로 한 언어교육, 다문화 감수성 강화 및 국제적인 환자에 대한 품질 서비스 제공 교육 프로그램, 국제적인 의료 및 웰니스 관광 동향에 대한 이해를 강화하고 품질 향상을 지원한다. 이러한 능력 강화 프로그램은 국제적인 의료 및 웰니스 관광 분야에서 품질 높은 서비스를 제공하고 국제 환자와의 효과적인 소통을 강화하는 데 크게 일조하고 있다(National Strategy and Roadmap for Medical and Wellness Tourism, 2022).

말레이시아는 저렴한 의료비, 영어 공용 정책에 따른 의사소통 편의, 풍부한 관광자원을 장점으로 의료관광객 수가 '11년 58만3천명에서 '18년 90만명, '19년 130만명까지 성장하였으며 '19년 130만 명의 의료관광객을받아 4,851억원의 매출 실적을 기록하였다(한국보건산업진흥원, 2022). 특히 말레이시아는 2009년 보건부 산하에 의료관광위원회(Malaysia Healthcare Travel Council, MHTC)를 설치하고, 외국인 의료관광객들에게 진료뿐 아니라 공항 픽업, 통역, 비자 연장, 숙소, 관광, 휴양까지 '원스톱 서비스'를 제공하는 등 국가차원의 적극적인 홍보와 지원정책을 펼치고 있다(한국보건산업진흥원, 2022). 더

불어 말레이시아는 세계 평균 50% 수준인 체외수정(IVF) 치료 성공률을 66%까지 달성하였으며, ‘아시아의 난임치료 및 심장학 허브’로 외국인환자를 적극 유치하고 있다(한국보건산업진흥원, 2020). 말레이시아에서 의료관광객을 주로 담당하는 병원에서 근무하는 대부분의 의사와 간호사들은 미국, 호주, 영국 및 다른 유럽 국가에서 교육을 받아 영어가 원활하며 해당 국가들의 의료 시스템에 익숙하다(Connell, 2006). 특히 문화적 다양성을 존중해 많은 병원에서 할랄 음식을 제공하고, 이슬람 문화를 실천해 인도네시아와 중동의 많은 무슬림 환자 유치에도 적극적으로 임하고 있다.(ADITYA, 2015)

## 2. 국내 외국인환자 유치 현황

2009년 의료법 개정과 함께 시작된 우리나라의 의료관광은 2016년 외국인 환자의 권익 및 국내 의료이용 편의 증진을 지원하는 ‘의료해외진출 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률’ 제정을 통해 양적·질적으로 급격한 성장을 지속해 왔다(임영이, 2020). 외국인 환자 수는 2009년 60,201명에서 2018년 378,967명으로 연평균 22.7%의 증가율을 보였고 유치국가도 139개국에서 190개국으로 확장하였다(한국보건산업진흥원, 2013). 이처럼 외국인 환자 유치는 2019년 49.7만 명까지 꾸준히 증가하였으나, 코로나19 영향으로 2020년 12만 명으로 급격히 하락하였다가 방역 완화에 따라 점차 회복되는 추세를 보이고 있다. 현재 우리나라의 외국인환자 유치실적은 2022년 기준 24.8만 명으로, 코로나19 팬데믹으로 인해 감소했던 '20년 11.7만 명에 비해 111.9%, '21년 14.5만 명에 비해 70.1% 증가하며 점차 외국인환자 수 회복세를 보이고 있으며, '09년 이후 누적 환자 수는 327만 명을 달성했다(한국보건산업진흥원, 2022). 의료관광 지출액은 외국인 환자수가 최대치였던 2019년 3조331억원, 생산 및 부가가치 유발액은 약 8조1000억 원에 달할 정도로 경제적 효과가 컸고 (한국보건산업진흥원, 2021) 보건복지부는 의료관광산업 신속한 회복을 위하여 제2차 의료해외진출 및 외국인환자유치 종합계획에서 ‘메디컬

코리아, 일상의 회복과 새로운 도약'이라는 목표로 한국 의료 이용 선호도를 제고하여 2021년 13만 명 수준을 2026년 50만 명으로 증가시키고자 기획하고 있다. 또한 지속적인 의료해외 진출 추진과 확대로 글로벌 헬스케어 시장 선점을 통해 의료산업 고부가가치를 확대하려는 목표를 가지고 있다(한호성, 엄지영, 채희원, 2023).

환자 국적별로는 '22년 기준으로 미국 > 중국> 일본> 태국> 베트남 순이었는데, 대부분의 10위권 국가들은 '20~'21년에 비해 상승세를 보였으며, 특히 일본, 태국은 전년대비 가장 큰 증가율을 보였다(한국보건산업진흥원, 2022). 외국인환자를 가장 많이 유치한 지역으로는 서울이 16.6만 명(59.0%), 경기도가 4.0만 명(16.0%), 대구 1.4만 명(5.6%) 순으로 나타났으며, '19년부터 '22년까지 순위 변동은 없다. 이렇게 수도권(서울·경기) 지역의 점유율은 전년대비 9% 상승한 75.0%로 나타났으며, '09년부터 '22년도까지 절반 이상의 점유율을 차지함을 확인할 수 있다. 대부분의 의료기관 종별에서 전년대비 외국인환자수는 증가하였으며, 특히 상급종합병원은 '19년 97,471명(19.6%)에서 '20년 29,576명(25.3%), '21년 37,306명(25.6%), '22년 46,813명(18.9%)으로 환자 수는 증가하였으나, 전년대비 비중이 감소하였다(한국보건산업진흥원, 2022).

국내 주요 지자체별 외국인환자 유치현황과 목표 및 전략의 자세한 내용은 다음과 같다. 서울시의 외국인 실환자수는 2019년 65만 4,552명, 2020년 13만 2,045명, 2021년 7만 2,575명 2022년 14만 6,310명인 것으로 나타났다. 이는 2019년 대비 약 22%를 회복한 수치이다(한국보건산업진흥원, 2022). 현재 서울시는 침체된 의료관광 시장 정상화를 위하여 국내외 민관 네트워크를 활성화하고, 안전한 서울 의료관광 이미지를 제고하며 변화된 시장 상황에 대응한 웰니스 도시로의 의료관광 생태계 확장 및 새로운 의료관광 문화 형성을 도모하고 있다(한호성, 엄지영, 채희원, 2023). 경기도의 외국인 실환자 유

치 현황은 2019년 5만 3,413명, 2020년 1만 7,832명, 2021년 2만 5,132명, 2022년 3만 9,787명이다. 2022년에는 전년 대비 58.3%의 성장률을 보였으며, 2019년 대비 74%의 회복률을 보이고 있다(한국보건산업진흥원, 2022).

국내 의료관광 전문인력의 육성 및 지원 사례를 살펴보면 다음과 같다. 의료관광의 성장에 따라 중앙정부, 각 지방자치단체 및 민간 교육기관 등에서는 다양한 의료관광 전문인력 양성 과정을 운영하고 있다. 정부는 2011년에 ‘국제의료관광코디네이터’를 국가자격으로 제도화하고 2016년부터는 국내 의료인과 외국인 환자 간의 진료에 대한 전문 의료통역을 제공할 수 있도록 ‘의료통역능력검정시험’을 통한 의료통역사를 배출하고 있다(유지윤, 김지원, 2013). 특히 한국보건복지인재원은 의료기관 재직자, 프리랜서 등을 대상으로 외국인 환자 유치 전문인력인 의료통역, 의료코디네이터 등 전문인력 양성을 지원하고 있다. 뿐만 아니라 국내에서는 현재 사설 학원에서 관심학생들을 모집하여 교육하고 사설 관광코디네이터자격증을 발급하고 있다(정형기, 홍규선, 2012).

이처럼 현재 시행되고 있는 의료관광 전문인력의 역량강화 체계에는 의료통역 교육과정에 주로 초점을 맞춰 지원이 이루어지고 있는 것을 확인할 수 있다.

### 3. 국제진료센터 간호사의 역할과 중요성

간호사는 의료 인력의 가장 큰 구성 요소로, 전 세계적으로 의료 시스템의 핵심 가치를 보존하고 발전시키는 데 핵심적인 역할을 담당하고 있다 (Nayna Schwerdtle, P et al.,2020). 또한 의료법상 간호사의 업무는 ‘환자의 간호 요구에 대한 관찰, 자료수집, 간호판단’과 ‘간호 요구자에 대한 교육·상담 및 건강증진을 위한 활동의 기획과 수행’의 영역까지 구체적으로 확대되었다(차유경, 2021). 특히 국제진료센터 간호사는 외국인환자의 진료예약, 비자 업무,

진료 및 검사 관련 업무, 통역, 환자 만족도 관리, 진료비 청구, 마케팅, 외부 기관과의 교류 등 특수적이고 다양한 역할을 수행함으로써 외국인환자 유치 및 관리에 중요한 역할을 한다. 국제진료센터 간호사의 구체적인 주요 과업은 다음과 같다.

#### 1) 외국인환자의 의뢰접수, 치료계획 수립 및 회신

외국인환자의 진료의뢰를 검토하고, 다른 의료진과 함께 치료계획과 예상 치료비용 등을 수립하고, 이를 의뢰자에게 회신하는 역할을 수행한다.

#### 2) 외국인환자의 진료예약 및 출입국 관리

외국인환자의 진료예약을 하고, 내원 전·후 안내 및 출입국을 관리한다. 이 단계에서는 외국인환자의 송출기관, 생활지원을 하는 컨시어지 업체와 지불보증서를 위한 외국사보험 등 유관기관과의 활발한 의사소통이 이루어진다.

#### 3) 외국인환자 간호 및 통역

국제진료센터 간호사는 외국인환자의 간호 및 통역을 담당하거나 언어별 통역사를 배정 및 관리한다.

#### 4) 국비송출 환자업무 지원

UAE 등 국비송출 환자의 입국 및 치료과정에 대한 업무를 지원한다. 환자의 입국이 확정 된 경우 해당 진료과에 내용을 공유하고 이후 환자의 치료 단계 별로 기록을 작성하고 지속적으로 송출기관과 의사소통한다. 또한 지불보증 내용을 확인하고 그에 따라 연장을 신청하거나 및 비자연장을 위한 제반서류를 지원한다.

#### 5) 효율적인 업무 개선을 위한 자료 수집 및 분석 제공

외국인환자의 진료현황에 대한 자료를 수집하고 분석하고 매년 외국인환자유

치 사업실적 보고를 한다. 또한 업무 개선을 위한 아이디어를 도출하고, 이를 실행하며 업무 개선의 효과를 평가한다.

위의 내용은 연구자가 근무 중인 기관의 직무기술서를 기반으로 설명한 내용이며 각 병원마다 간호사의 업무 범위와 지침은 상이하다. 이처럼 국제진료센터 간호사는 환자간호에서 더 나아가 외국인환자가 언어 장벽과 복잡한 절차로 인한 혼란을 최소화하고 편리하게 병원을 이용할 수 있도록 다양한 업무를 수행하고 있다. 국제진료센터 간호사는 의료인으로써 보다 정확한 의사소통이 가능하며, 국제진료센터의 성공적인 운영과 환자의 만족도 향상에 중요한 역할을 수행하므로 국제진료센터에서 간호사의 역할은 더욱 더 크다고 볼 수 있다.

하지만 이와 같은 중요성에도 불구하고 각 기관마다 역할과 인력구성이 달라 표준화된 업무 범위와 근거가 없을뿐더러 국제진료 간호사와 의료관광 코디네이터는 명확한 업무 구분이 없어 이로 인해 업무 효율이 떨어지거나 현장에서 혼란을 겪는 경우도 있다. 마찬가지로 선행연구 중 국제진료센터 간호사의 공식적인 업무정의와 중요성에 대한 자료를 찾기 어려웠다. 현재 이들의 업무를 파악하고 중요도 및 업무수행을 확인하는 과정이 필요하며 업무의 기준과 지침을 마련하여 전문 지원 인력의 효율적인 운영을 위한 대책이 필요하다.

더불어 외국인 환자유치 활성화를 위한 의료서비스의 질적 향상을 위한 노력은 다양하게 이루어져왔으나 실제 현장에서 근무자들이 겪는 어려움과 근무자들이 필요로 하는 필요한 역량에 대한 연구나 개발은 부족한 것이 현실이며 특히 역량강화를 위한 질적 연구는 많지 않다. 또한 외국인환자와의 원활한 소통을 위해서는 언어 능력뿐만 아니라 환자의 사회문화적 이해도도 중요하지만 현재 국내의 교육프로그램은 주로 기능적인 측면에 중점을 두고 있어 문화

적 역량 강화에 대한 필요성이 대두되고 있다.

이에 본 연구에서는 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 업무 경험분석을 통해 업무 역할과 업무에 필요한 필수 역량과 그에 따른 역량강화 지원방안에 초점을 두고, 간호사들이 어떠한 어려움을 겪고, 어떻게 대처하고 적응해 나아가는지에 대해 심층적인 이해를 도모하고자 하였다.

## IV. 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 경험분석

### 1. 참여자의 일반적인 특성 및 분석 내용

본 연구의 참여자는 수도권에 소재한 상급종합병원에 국제진료센터에서 의료관광관련 업무를 하는 간호사를 대상으로 하였다. 참여자 수는 총 8명으로 임상근무경력은 5년 미만이 6명, 5년 이상 10년 미만이 1명, 10년 이상이 1명으로 평균 임상근무경력은 5년이었다. 또한 현재 부서 경력은 5년 미만이 6명, 5년 이상 10년 미만이 2명으로 평균 국제진료센터 근무경력은 5년 5개월이었다. 해외 경험은 해외 거주 경력 5명, 비거주 3명 이었다. 학력은 학사 이상 6명, 석사 이상 2명이었다. 본 연구에 참여한 연구 대상자의 일반적 특성은 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 대상자의 일반적 특성

번호	임상경력	국제진료센터 근무경력	학력	해외 경험	담당 업무
1	1년 5개월	3년 7개월	학사	있음	영어권 환자 담당
2	4년	4년	석사	있음	해외환자 의뢰담당
3	3년	3년 7개월	학사	있음	미국 이민비자 업무
4	2년	4년 2개월	학사	있음	영어권 환자 담당
5	5년	3년 2개월	학사	있음	영어권 환자 담당
6	2년 9개월	14년	학사	없음	해외환자 의뢰담당 및 사보험 담당
7	1년	3년 8개월	학사	없음	중동권 환자 담당
8	21년 5개월	6년 8개월	석사	없음	국제진료센터 총괄업무

본 연구의 참여자인 상급종합병원 국제진료센터 간호사와 진행한 심층 면담을 통해 얻은 자료를 질적 내용 분석 방법을 가지고 개념들을 찾고, 비교 분석하면서 비슷한 의미끼리 선별하여 주제에 따라 범주화하였다.

자료의 분석 결과 원자료에서 15개의 의미단위를 확인할 수 있었으며, 8개의 하위범주, 필요한 역량으로 최종 4개의 주제로 도출되어 정리하였다. 이에 대해 구체적으로 아래 <표 2>에서 확인할 수 있다. 도출된 각 주제들은 대상자의 진술을 인용하여 해석하였으며 자세한 인터뷰 내용은 <부록 2>에 첨부하였다.

<표 2> 1대1 심층 면담 분석에 따른 주제 도출

주제	하위범주	의미단위
의사소통 역량	언어적 요소	영어
		제 2 외국어
	소통적 요소	정확하고 적극적인 의사소통 다양한 대외활동 참여 원활한 대인관계 능력
문화적 역량	문화적 인식 및 태도	오픈마인드
	문화적 지식	외국문화에 대한 이해
임상적 역량	의학 지식	임상지식
		신기술 학습능력
	임상 경력	병원 내 임상경험 해외 간호사 면허
윤리적 역량	윤리적 인식	정보처리 능력
		사무행정업무
		높은 윤리의식 사생활 보호

## 2. 주요 역량

### 2.1 의사소통 역량

#### 1) 언어적 요소

참여자들이 국제진료센터에서 근무하며 가장 강조한 역량은 외국어 역량이 다. 일단 국제진료센터 간호사들은 외국인환자들 응대해야하는 일선에 있으므로 외국어에 대한 두려움이 없어야하며, 러시아어나 아랍어, 중국어 등 해당 언어 능력까지는 없어도 영어는 기본적인 역량이라는 반응이 대부분이었다. 이러한 언어 역량 개발을 위해서 참여자들은 꾸준한 언어공부, 관련 교육기관에서의 강의수강, 대학원 진학 등 다양한 방법을 시도했고 현재도 꾸준히 진행하고 있는 모습이었다.

*영어는 기본소양이고 다른 언어 능력도 있으면 물론 좋죠. 저는 매년 토익, 텡스 같은 영어시험도 보고 요새는 중국어도 공부하고 있어요. KOHI 상시장 의도 필요할 때마다 찾아서 수강중입니다. (참여자 3)*

#### 2) 소통적 요소

##### (1) 정확하고 적극적인 의사소통 능력

외국어 능력과 더불어 정확하고 능동적인 의사소통 능력도 필요한 역량으로 나타났다. 외국인환자가 의료관광을 위해 내원하기까지에는 사전에 많은 단계와 다양한 사람들과 의사소통이 이루어진다. 내원 후 치료과정 동안에도 물론이고 귀국 이후에도 수많은 의사소통은 지속된다. 특히 국제진료센터 간호사

는 외국인환자와 진료과 혹은 환자송출·유치기관과도 환자의 의학적 정보를 기반으로 무수한 왕래와 소통을 하기 때문에 보다 더 정확하고 빠른 의사소통 역량이 중요하게 평가되었다.

*외국인환자들에게 만족스러운 서비스를 제공하려면 좀 더 능동적이고 적극적인 태도로 활발한 의사소통을 해야 하는 것 같아요. 특히나 저희는 당연하고 익숙한 것들이지만, 외국인환자들한테는 그게 아닐 때가 자주 있어요. 이정도면, 이제는 으레 알겠지 싶어서 넘어가면 안 되고 두 번 세 번 재차 확인하고 정확한 소통을 하는 것이 정말 중요해요.(참여자 7)*

## (2) 다양한 대외활동 참여 및 대인관계 능력

의료관광산업은 정부, 의료기관, 외국인환자유치업체, 환자 등 다양한 이해관계자가 참여하는 복잡한 산업으로 이해관계자간의 협업이 중요하다. 이러한 이해관계자들과 원활하게 협업하기 위해서는 의료관광산업 종사자는 활발한 대외활동을 통해 네트워크를 구축하는 것이 필수적이라고 표현했다.

*의료관광 관련한 행사들에 자주 참여하려는 편이에요. 최근에는 트래블마트에 참여했구요, 이론적 지식도 물론 중요하지만 실제 현장경험과 트렌드를 잘 확인하고 관련기관 사람들과 활발한 교류를 하는 것도 중요하다고 생각해요.(참여자 1)*

## 2.2 문화적 역량

### 1) 문화적 인식 및 태도

기관마다 내원하는 외국인환자의 국적에는 차이가 있지만 주로 중동, 러시아/CIS권, 영어권, 몽골, 베트남 환자들이 대다수를 이뤘다. 이처럼 다국적, 다문화의 다양한 외국인들을 마주하는 현장에서 겪는 문화차이는 생각보다 크고 그에 따른 문화적 다양성을 수용하고 이해가 필요하다는 의견이 많았다. 의료시스템의 차이, 의료 비용차이, 문화차이 등에서 비롯되는 예기치 못한 상황들이 자주 있는데 이런 경우 외국인환자의 문화적 특성을 간과하지 않고 이해하려는 노력이 필요하다고 표현했다.

*타문화를 이해하고 수용하려는 오픈마인드가 필요해요. 한번은 주한미군 행사를 가서 미군병원을 둘러볼 기회가 있었는데 실제로 보니 환자들이 컴플레인했던 것들이 이해가 가더라고요. 1인실에 대부분 많은걸 병실 내에서 providing 할 수 있게 갖춰있고 보호자도 필요 없고..이래서 문화적인 이해도가 중요하다고 생각했죠.(참여자 3)*

### 2) 문화적 지식

이처럼 외국인 환자는 다양한 문화적 배경을 가지고 있기 때문에, 의료진이 환자의 문화적 배경을 모를 경우 환자의 건강 상태와 병력에 대한 정확한 정보를 얻지 못하거나, 환자의 치료 계획을 효과적으로 수립하지 못해 결국 환자의 치료 만족도도 떨어질 수 있다. 일부 문화에서는 여성의 경우 남편이나 다른 남성 보호자의 동의 없이 의료 서비스를 받는 것이 부적절하다고 생각한다. 이 경우 환자는 자신의 건강 상태에 대해 정확한 정보를 제공하지 않을

수 있기 때문에 의료진은 환자의 문화적 배경을 파악해 환자의 건강 상태와 병력에 대한 정확한 정보를 얻을 수 있도록 노력해야한다는 의견이 있었다.

*단순히 '외국인이니까 다른 문화겠거니'에서 더 나아가 그들의 문화를 배우고 습득해야한다고 생각해요. 해당 국가와 환자군에 대한 배경지식, 그런 것들이 기본적으로 있어야한다고 생각해요. (참여자 8)*

## 2.3 임상적 역량

### 1) 임상 지식 및 경력

국제진료센터 간호사는 외국인 환자에게 직·간접적으로 의료 서비스를 제공한다. 또한 외국인 환자는 한국의 의료 시스템과 문화에 익숙하지 않을 수 있기 때문에 국제진료센터 간호사는 외국인 환자의 질병 상태와 치료 계획을 이해하고, 안전하고 효과적인 간호를 제공하기 위해서는 임상 지식과 경험이 반드시 필요하다고 하였다. 또한 의료 기술과 의료 서비스의 발전, 의료관광객의 요구 변화 등 의료관광 산업은 다양한 요인으로 인해 빠르게 변화하고 있다. 이에 대응하기 위해 의료관광 산업 종사자는 이러한 변화를 빠르게 파악하고, 최신 의료기술 등의 트렌드를 따라가는 능력이 필요하다.

*저는 외과병동에서 1년 9개월, 검진센터에서 1년 정도 근무한 경험이 있는데, 병원이 돌아가는 상황과 내부 프로세스에 익숙하니 내가 한 단계 더 앞서 예측할 수도 있고 환자에게 안내할 수 있어서 큰 도움이 된 건 맞아요. 그래서 현장에서 경험하는 실습기회 같은 게 있다면 좋을 것 같아요. 또 저는 해외의뢰 담당이다 보니 최신 의료기술에 대한 정보도 정확하게 인지하고, 그게 국내 병원 내에서도 가능한 것인지 까지도 항상 확인을 해야 해요. 그래서 항상 관련 저널이나 논문 등으로 공부하는 편이에요. (참여자 5)*

## 2) 정보처리 능력

국제진료센터 간호사는 외국인환자를 직접 돌보는 업무를 수행하지만 신규 업무 프로세스 마련, 외국인환자 유치 등 병원의 운영에도 중요한 역할을 한다. 참여자 대다수는 국제진료센터 근무 이전 병동 및 수술부, 건강검진센터와 같은 다양한 임상부서에서의 경력이 있었지만 국제진료센터에서 행정업무를 처음 해본 경우가 많았다. 그로인해 업무 초반에는 낯선 행정업무로 인해 어려움을 많이 겪었고 이에 대한 실무교육에 대한 요구도가 있었다. 국제진료센터 간호사가 사무행정, 홍보, 마케팅에 관한 실무지식을 더 갖춘다면 병원의 효율적인 운영과 경쟁력 강화에도 기여할 수 있다.

*외국사보험 업무를 하다보면 보험사 지불보증서, 후불청구, 미수금 처리와 같은 원무업무까지 알아야하는데 이런 게 처음에는 벅차요. 사무·행정업무 역량도 꼭 필요해요. (참여자 4)*

## 2.4 윤리적인 역량

### 1) 윤리적 인식

참여자들은 높은 윤리의식의 중요성도 언급했다. 외국인 환자와 국내 의료진은 서로의 문화와 언어에 익숙하지 않다. 그럼에도 불구하고 외국인환자의 신분, 종교, 국적, 성별, 나이 등에 따른 차별은 없어야하고 모든 환자에게 동등한 의료 서비스를 제공하여야 한다고 표현했다. 외국인 환자의 인권과 존엄성을 존중하며, 외국인 환자가 한국에서 편안하게 치료받을 수 있도록 배려해야 하며 특히 외국인환자의 사생활 보호의 중요성도 강조하였다. 또한 의료관광은 국가의 이미지에도 큰 영향을 주기 때문에 더욱 공정하고 투명한 의료

서비스를 제공하여 외국인 환자의 신뢰를 얻는 것이 필요하다고 하였다.

요즘 많은 분야에서 윤리경영이 화두인 것과 마찬가지로 외국인환자를 임할 때나 업무를 할 때 윤리적인 태도가 필요하다고 생각해요. 예를 들면 말이 덜 통하고 외국인 수가를 내는 외국인환자들에게 불필요한 과잉진료를 한다든지.. 무리한 유치 수수료 경쟁이라던지.. 이런 건 잘못된 거거든요. 또 내부적인 자정작용도 필요하지만 정부차원에서 경고를 해서 윤리경영의 분위기 조성도 필요하다고 생각해요. (참여자 8)

## V. 상급종합병원 국제진료센터 간호사 역량지원 방향

본 연구는 의료관광의 현장에서 간호사의 역할에 충실하고 있는 국제진료센터 간호사들의 경험분석을 통해 업무에 필요한 역량을 파악하였다. 주제 분석과정을 거쳐 도출된 결과를 바탕으로 하여 국제진료센터 간호사들에게 우선적으로 필요한 개선방안을 모색하고 업무를 지속할 수 있게 해주는 긍정적인 경험들을 지원하는 방안도 함께 마련하고자 하였다. 제시한 역량지원 방향은 아래 <표3>과 같다.

<표3> 국제진료센터 간호사들의 필요 역량 지원방안

지원방향	중간분류	세부 지원내용
환경적 측면	맞춤형 교육기회 지원	수준별 언어교육 기회 제공
		주요 국가별 문화교육 기회 제공
		온라인 및 단기 교육과정 등 실무자 교육 마련
정책적 측면	대외활동 지원	실무행정, 마케팅 교육 기회 제공
		의료관광 관련 대외활동 참여 기회 제공
		간호사 보상
기관적 측면	보상체계 마련	직무에 대한 명확한 정의
		직무규정 확립
		간호사 인력 충원
기관적 측면	인력 충원	외국인환자 맞춤 인프라 조성
		외국인환자 친화적 인식 조성 병원 내 타부서의 협조

## 1. 환경적 측면

### 1) 맞춤형 교육 기회 제공

#### (1) 수준별 언어·문화 교육 제공

의료관광 산업은 빠르게 성장하고 있으며 의료관광 종사자가 이러한 변화에 대응하고 역량을 개발할 수 있도록 적절한 교육을 제공해야 한다. 즉, 의료관광 종사자에 대한 교육은 의료관광 산업의 발전을 위한 투자로 의료관광 산업의 경쟁력을 높이고, 의료관광객에게 보다 나은 의료 서비스를 제공할 수 있다. 현장에서 특히 언급되었던 지원 내용은 현재도 개설된 다수의 강의와 교육과정 외에 단기 혹은 비대면 과정 개설, 수준별 언어수업, 간호사를 위한 제 2 외국어 수업, 외국인환자 고객응대 매뉴얼 수립, 각 국가별 문화수업, 행정/마케팅 실무 수업이었다. 국제진료센터 간호사의 역량 수준은 다양하므로, 각 개인의 수준에 맞는 학습 기회를 제공하는 것이 중요하다. 온라인 교육, 단기 과정, 특강 등 다양한 학습 방법을 제공하여 간호사들이 자신의 상황에 맞게 학습할 수 있도록 지원해야 한다. 또한, 외국인환자와의 소통을 위한 문화 교육도 함께 제공하여 간호사들이 외국인환자를 보다 효과적으로 이해하고 지원할 수 있도록 지원해야 한다.

*KOHI에 다양한 강좌들이 있긴 하지만, 영어권 문화에 대한 교육은 부족한 것 같아요. 아무리 서구 문화가 익숙해졌다고 해도 현장에서 느끼는 미묘한 애로사항을 미묘하게 느낄 때가 많아서 영어권 문화에 대한 교육 콘텐츠 개발이 되었으면 좋겠어요. (참여자 6)*

## (2) 실무 행정·마케팅 교육 기회 제공

국제진료센터 간호사는 외국인환자들에게 의료 서비스의 제공뿐만 아니라 홍보, 마케팅, 행정 업무 등 다양한 업무도 수행하고 있다. 이러한 업무역량에 부족함을 느끼고 교육의 필요성은 느끼나 체계적인 실무교육 기회가 없어 아쉽다고 진술하였다. 따라서 이러한 업무 역량을 향상시키기 위한 마케팅, 행정 업무 관련 교육 프로그램을 개발하고 운영할 필요가 있다.

*환자유치 등 업무를 하려면 관련법이나 각 타겟 국가별 현황, 비자 발급 절차 등 숙지해야할 것 들이 있어요. 언어적 교육만큼이나 부족한 상황이라 좀 더 체계적인 교육이 마련되어졌으면 좋겠다는 생각이예요 (참여자 7)*

## 2) 대외활동 지원

빠르게 변화하고 성장하는 의료관광산업에 발맞춰 대응하고 다양한 국가의 외국인환자들을 이해하기 위해서 관련한 대외활동에 적극적으로 참여하는 것도 중요하다. 현재 대부분의 참여자들은 국내·외 의료관광 행사, 병원차원의 홍보, 각종 박람회, 환자송출기관의 기념행사 등에 참여하고 있으며 그에 대한 효용성과 필요성을 크게 느끼고 있었다. 추가로 의료관광으로 주목받는 주요 국가의 병원 벤치마킹, 타 병원 실무자 혹은 유관부서와의 실무미팅, 병원 홍보 및 다양한 의료관광 행사에 참여할 수 있는 기회의 제공이 필요하다고 표현했다.

*의료관광과 관련한 다양한 행사가 더 마련되고 실무자가 활발하게 참여할 수 있는 환경이 조성되었으면 좋겠어요. 참여할 때마다 직접 보고 배우는 게 많아서 업무를 임하는데도 큰 도움이 될 때가 많아요. 또 타병원 사람들과도 교류할 수 있는 점도 큰 장점이구요 (참여자 2)*

## 2. 정책적 측면

### 1) 보상체계 마련

국제진료센터 간호사는 외국인환자에게 의료 서비스를 제공하고 내원기간동안 전 과정을 지원할 뿐만 아니라 관련한 행정 업무 등 다양한 업무를 수행한다. 이처럼 전문성과 숙련도가 요구되는 국제진료센터 간호사의 업무 특성을 고려했을 때 추가적인 보상을 통해 업무 만족도를 높이고, 동기를 부여하는 것이 필요하다고 표현했다. 이처럼 추가적인 보상을 통해 역량 강화와 더불어 업무 의욕을 높이고, 의료관광객에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

*사실 현장에서 의료통역자격증을 가지고 있는 인력은 드물어요. 국가공인 자격 등을 갖춘 인력에게는 적절한 인센티브가 있어야한다고 생각해요. 충분한 유인책이 있어야 인력개발도 활성화가 될 겁니다. (참여자 5)*

### 2) 직무규정 확립

국제진료센터 간호사의 소속, 역할과 규모는 각 기관별 지침에 따라 다양한 상황이다. 국내에서 외국인환자유치사업이 시작된 지 벌써 14년째지만 현재까지도 공식적인 직무기술서를 찾아보기는 어렵다. 이처럼 직무수행에 대한 근거가 부족해 국제진료센터 간호사들은 자신들의 업무범위에 대한 모호함과 과도한 업무량에 대한 어려움을 표현했다.

*국제진료센터에서 일하는 간호사는 의료통역 뿐만 아니라 보험청구 등 다양한 행정업무를 포함해 마케팅까지 다양한 범주를 아우르면서 의료인 자격을 가지고 있는데, 이에 반해 현장에서 국제간호사의 역할은 크게 주목받지 못하*

는 실정이에요. 제도적으로 업무범위를 만들거나 좀 더 관심을 가져줬으면 좋겠다는 생각을 했어요. (참여자 4)

### 3. 기관적 측면

#### 1) 국제진료센터 간호사 인력 충원

의료관광은 의료 서비스의 수요와 공급이 동시에 이루어지는 산업으로 양질의 의료 서비스 제공을 위해서는 관련 인력의 보충이 필수적이다. 국제진료센터 간호사의 중요성과 수요가 증가하는 상황이나 많은 현장에서는 간호 인력의 부족을 호소했다. 전문적이고 숙련된 간호 인력을 통해 서비스의 질을 향상시킬 수 있고 이를 통해 외국인환자가 보다 편리하고 우수한 의료 서비스를 받음으로써 의료관광객의 만족도를 제고할 수 있다. 결국 의료관광 산업의 규모 확대와 경쟁력 강화를 위해서라면 관련 인력의 보충이 필수적이라고 강조했다.

저희 센터에서 간호사는 저 한명이에요. 비의료인인 언어 코디 선생님들이 대부분이다 보니 환자에게 필요한 임상적인 판단과 결정이 필요할 때마다 제가 개입하지 못할 때가 많아서 아쉬울 때가 많죠. (참여자 1)

#### 2) 외국인환자 친화적 인식 조성

##### (1) 외국인환자 맞춤 인프라 조성

병원에서는 외국인환자를 위한 편의 시설이나 외국어 안내 체계 확충과 같이 외국인환자에게 친화적인 환경을 조성함을 통해 간호사들의 업무 부담을 줄일 수 있다. 이렇게 의료기관의 환경을 개선하는 것도 간호사들의 불필요한

업무를 줄임으로써 역량 개발에 도움이 될 수 있다.

*저희가 모든 곳에 함께 동행할 수는 없는 노릇이라 외국인 친화적인 환경 조성도 반드시 필요해요. 그렇게 되면 저희의 업무부담도 줄고 우선순위가 더 높은 일에 좀 더 집중할 수 있을 것 같아요. (참여자 2)*

## (2) 병원 내 타부서의 협조

국내 대다수의 병원에서 외국인환자는 국제진료센터가 일선에서 담당하고 있다. 의료관광에서 내·외부 고객의 만족도에는 많은 것들이 영향을 미치지만 그중에 중요한 것은 의료서비스의 제공과정과 그 결과물이다. 치료를 위해 한국에 입국해서 한정된 시간 내에 계획된 치료를 받고 가야하는 외국인 환자들의 상황을 고려하면 환자 편의를 위해 병원 내 다양한 부서의 협조가 절실한 상황이다. 외국인 환자 이해하려는 노력을 통해 의료진은 외국인 환자의 요구를 보다 정확하게 파악하고 양질의 서비스를 제공 할 수 있다. 하지만 현장에서는 외국인환자에 대한 부족한 이해와 막연한 두려움으로 인해 어려움이 종종 발생한다고 표현했다. 참여자들은 공통적으로 병원 내부적으로 외국인환자에 대한 공감대 형성과 이해도를 제공할 수 있는 기회가 필요하다고 했다.

*병원 내에서 외국인 환자는 곧 국제진료센터 업무라고 다들 생각해요. 병원을 내원하는 모든 외국인환자들이 저희 지원대상이 아닐 때도 많은데 언어 장벽을 이유만으로 저희 지원업무를 넘어서는 업무까지 도맡아 하는 경우가 많아요. 외국인환자에 대한 막연한 두려움과 차별이 없어야하고 인식재고가 필요하다고 생각해요. (참여자 1)*

본 연구 결과와 제시한 방안을 바탕으로 국제진료센터 간호사의 역량 개발이 이루어진다면, 외국인환자에게 보다 질 높은 의료 서비스를 제공할 수 있

을 것으로 기대된다.

## VI. 고찰 및 결론

### 1. 고찰

본 연구는 수도권 내 7개 상급종합병원의 국제진료센터 간호사들을 대상으로 개별 심층면담을 실시하여 현장에서 필요한 업무 역량과 지원 방안을 분석한 질적 연구이다. 선행연구들을 살펴본 결과 대부분 의료코디네이터의 역할과 직무만족도에 대한 자료들이 대부분이었으며 여전히 국제진료센터 간호사의 표준화된 업무정의와 중요성에 대한 명확한 설명 및 법적 근거가 부족했다. 본 연구는 실제 현장에서 근무자들이 겪는 어려움과 근무자들이 필요로 하는 역량과 그에 대한 지원방안을 알아보고자 현상학적 연구를 시행했다는 점에서 학술적, 실무적 의의가 있다.

김순미(2020)의 연구에서 현재 국내 외국인환자유치기관 및 실무자의 수요에 기반을 둔 전문적이고 종합적인 인력양성 지원체계는 충분치 않고 관련교육의 질적 수준을 파악할 수 없는 상황이며, 간호사는 의료관광 산업에서 의료서비스를 제공하는 핵심인력이지만 관련 교과과정이 부족한 실정이라고 보고한 것을 통해 본 연구의 필요성과 목적을 뒷받침 할 수 있다. 이어서 외국인환자의 간호임상수행능력을 발전시키기 위해서는 간호사의 문화 간 의사소통역량과 문화역량의 개발이 중요하며, 병원조직차원에서의 교육 및 인적 자원 제공이 필요하다고(최윤경, 안정원, 김금순, 2018) 하였는데 이는 국제진료센터 간호사의 필수역량으로 문화적 역량을 제시하고 수준별 문화교육의 필요성을 제안한 본 연구의 시각과 유사함을 확인할 수 있었다.

2020년을 기준으로 상급종합병원을 이용하는 외국인환자가 가장 많은 것을 고려하여(한국보건산업진흥원, 2023) 연구 참여자의 근무기관을 상급종합병원으로 한정했지만, 이를 전체 병원 및 의료기관으로 일반화하기는 어렵다는

한계가 있었다. 또한 연구 시작 전 연구자에게 익숙한 주제이기 때문에 대부분이 예측 가능하고 큰 범주로 묶이는 결과가 있으리라 예상했지만 8명의 심층면담 대상자로 인해 소수 의견은 주제의 범주화에 어려움이 있었다. 하지만 분명 다양하고 새로운 시각을 알 수 있었고 현장의 목소리를 들을 수 있음에 큰 의의가 있다. 또한 국제진료센터 간호사의 역량지원에 대한 방법을 다양한 측면에서 파악하기 위해 노력했지만, 사회적·정책적 측면을 통한 지원 방안에 대한 시각이 부족하다고 생각한다. 또한 본 연구에서는 다양한 형태를 통한 역량 강화교육을 강조하였으나 실제로 현재 국내, 해외에서 국제진료센터 간호사의 역할 및 기능에 대한 논문이나 관련 자료 등을 찾기 쉽지 않았다.

8명의 간호사를 대상으로 보다 상세하고 심도 있는 결과를 얻기 위해 노력했지만, 각 개인과 병원의 특성으로 인한 차이가 있어 일반화에는 제한적이며 향후 다수의 기관과 참여자를 대상으로 한 대규모 연구의 필요성이 있다. 또한, 간호사만을 대상으로 하여 다른 의료진과 종사자 혹은 경영진의 관점이 부족하다 판단되어 향후 연구 참여자의 범위를 확대하여 비교연구도 필요하다. 이처럼 수도권 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 직무특성과 경험을 분석하여 실무적 시사점을 제시했지만, 의료관광 분야의 다양한 직군을 대표하기에는 한계가 있어 따라서 추후 전국의 의료기관을 대상으로 조사를 확대하면 보다 정확한 연구가 가능할 것으로 기대한다.

## 2. 결론

본 연구는 상급종합병원 국제진료센터 간호사의 의료관광 관련 업무 경험에 대한 심층적인 이해를 통해 국제진료센터 간호사의 역량에 대해 고찰하고, 필요한 업무 역량과 현장의 요구사항을 파악해 그에 대한 지원방안을 도모하고자 하였다.

수도권 내 7개 상급종합병원 국제진료센터에서 근무하는 간호사 8명을 대상으로 심층면담을 통하여 수집된 자료를 질적내용분석 방법으로 분석한 결과 4개의 주제모음인 ‘언어적 역량’, ‘문화적 역량’, ‘임상 지식 및 경력’, ‘윤리적 역량’으로 도출되었다. 이를 지원하기 위한 방안으로 환경적 측면인 ‘맞춤형 교육 기회 및 대외활동 지원’, 조직적 측면인 ‘외국인환자 친화적 인식 조성’이 도출되었다.

먼저 국제진료센터 간호사들은 외국인 환자와 소통을 해야 하므로 의사소통 능력을 필수적으로 강조했다. 의사소통 역량은 ‘언어적 요소’와 ‘소통적 요소’라는 하위범주 아래 외국어 능력, 정확하고 적극적인 의사소통 능력, 다양한 대외활동의 참여, 원활한 대인관계 능력이 포함되었다. 다음으로 국제진료센터 간호사는 다양한 문화적 배경을 가진 환자를 대상으로 의료 서비스를 제공해야 한다. 따라서 환자의 문화적 배경을 이해하고 존중하는 문화적 역량이 도출되었고 이는 ‘문화적 인식 및 태도’와 ‘문화적 지식’ 두 가지 하위범주 아래 오픈마인드와 문화적 다양성을 수용하려는 자세, 국가별 문화에 대한 이해와 배경지식이 포함되었다. 세 번째로 국제진료센터 간호사는 외국인 환자의 질병 상태와 치료 계획을 이해하고, 안전하고 효과적인 서비스를 제공할 뿐만 아니라 외국인 환자 유치, 신규 업무 프로세스 마련 등 병원의 운영에도 중요한 역할을 한다. 이에 따른 임상적 역량의 하위범주로는 ‘의학 지식’, ‘임상 경력’ 과 ‘정보처리능력’이 정리되었고 세부 능력으로 임상지식, 최신 치료기술

및 트렌드를 따라가는 능력, 병원 내 임상경험, 해외 간호사 면허, 사무행정업무가 포함되었다. 마지막으로 윤리적 역량으로 높은 윤리의식과 사생활 보호의 중요성이 강조되었다.

의료관광 산업은 빠르게 성장하고 있으며, 이에 따라 의료관광 종사자의 역량 개발이 중요한 과제로 부각되고 있다. 국제진료센터 간호사들은 위와 같은 역량이 필요하다고 생각하며 이러한 역량들을 발전시키기 위해서 다음과 같은 지원방안들을 제시하였다.

첫째로, 환경적 측면의 지원으로 이는 ‘맞춤형 교육기회의 지원’과 ‘대외활동의 지원’으로 구성되었다. 세부내용으로는 수준별 언어교육의 기회 제공, 주요 국가별 문화교육의 기회 제공, 온라인 및 단기 교육과정 등 실무자 교육 마련, 실무 행정·마케팅 교육 기회의 제공이 필요하다고 요구되었다. 국제진료센터 간호사의 역량 수준은 다양하므로, 각 개인의 수준에 맞는 학습 기회를 제공하는 것이 중요하다. 온라인 교육, 단기 과정, 특강 등 다양한 학습 방법을 제공하여 간호사들이 자신의 상황에 맞게 학습할 수 있도록 지원해야 한다. 또한, 외국인환자와의 소통을 위한 문화 교육도 함께 제공하여 간호사들이 외국인환자를 보다 효과적으로 이해하고 지원할 수 있도록 지원해야 한다. 국제진료센터 간호사는 외국인환자들에게 의료 서비스의 제공뿐만 아니라 홍보, 마케팅, 행정 업무 등 다양한 업무도 수행하고 있다. 이러한 업무역량에 부족함을 느끼고 교육의 필요성은 느끼나 체계적인 실무교육 기회가 없어 아쉽다고 진술하였다. 따라서 이러한 업무 역량을 향상시키기 위한 마케팅, 행정 업무 관련 교육 프로그램을 개발하고 운영할 필요가 있다. 또한, 빠르게 변화하고 성장하는 의료관광산업에 발맞춰 대응하고 다양한 국가의 외국인환자들을 이해하기 위해서 관련한 대외활동에 적극적으로 참여하는 것도 중요하다. 현재 대부분의 참여자들은 국내·외 의료관광 행사, 병원차원의 홍보, 각종 박람회, 환자송출기관의 기념행사 등에 참여하고 있으며 그에 대한 효용성과 필요

성을 크게 느끼고 있었다. 추가로 의료관광으로 주목받는 주요 국가의 병원 벤치마킹, 타 병원 실무자 혹은 유관부서와의 실무미팅, 병원 홍보 및 다양한 의료관광 행사에 참여할 수 있는 기회의 제공이 필요하다고 표현했다.

두 번째로는 정책적 측면의 지원으로 ‘보상체계와 직무규정의 확립’이 요구되었다. 국제진료센터 간호사는 외국인환자에게 의료 서비스를 제공하고 내원 기간동안 전 과정을 지원할 뿐만 아니라 관련한 행정 업무 등 다양한 업무를 수행한다. 이처럼 전문성과 숙련도가 요구되는 국제진료센터 간호사의 업무 특성을 고려했을 때 추가적인 보상을 통해 업무 만족도를 높이고, 동기를 부여하는 것이 필요하다고 표현했다. 또한 현재 국제진료센터 간호사의 소속, 역할과 규모는 각 기관별 지침에 따라 상이하고 공통된 직무규정이 없는 현실이다. 국제진료센터 간호사의 직무에 대한 공식적인 근거와 체계를 마련해 실무자 사이에서 업무 범위의 구분과 한편으로는 보호가 필요하다.

마지막으로 기관적 측면의 지원으로 ‘인력 충원 및 외국인환자 친화적 인식의 조성’이 필요하다. 이는 국제진료센터의 간호사 인력충원, 외국인환자 맞춤형 인프라 조성, 병원 내 타부서의 협조가 요구되었다. 국제진료센터 간호사의 중요성과 수요가 증가하는 상황이나 많은 현장에서는 간호 인력의 부족을 호소했다. 전문적이고 숙련된 간호 인력을 통해 서비스의 질을 향상시킬 수 있고 이를 통해 외국인환자가 보다 편리하고 우수한 의료 서비스를 받음으로써 의료관광객의 만족도를 제고할 수 있다. 결국 의료관광 산업의 규모 확대와 경쟁력 강화를 위해서라면 관련 인력의 보충이 필수적이라고 강조했다. 국내 대다수의 병원에서 외국인환자는 국제진료센터가 일선에서 담당하고 있다. 의료관광에서 내·외부 고객의 만족도에는 많은 것들이 영향을 미치지만 그중에 중요한 것은 의료서비스의 제공과정과 그 결과물이다. 치료를 위해 한국에 입국해서 한정된 시간 내에 계획된 치료를 받고 가야하는 외국인 환자들의 상황을 고려하면 환자 편의를 위해 병원 내 다양한 부서의 협조가 절실한 상황이다.

외국인 환자 이해하려는 노력을 통해 의료진은 외국인 환자의 요구를 보다 정확하게 파악하고 양질의 서비스를 제공 할 수 있다. 하지만 현장에서는 외국인환자에 대한 부족한 이해와 막연한 두려움으로 인해 어려움이 종종 발생한다고 표현했다. 참여자들은 공통적으로 병원 내부적으로 외국인환자에 대한 공감대 형성과 이해도를 제공할 수 있는 기회가 필요하다고 했다.

마무리하며 본 연구는 전 세계 의료관광산업의 성장과 더불어 국제진료센터 간호사의 중요성이 더욱 커지고 있는 상황에서, 국제진료센터 간호사의 필수 역량과 그에 대한 지원방안을 제시했다는 점에서 의의가 있다. 실제 의료관광 현장에서 근무하는 대상자들이 실무적으로 요구되는 역량에 대해 논하고 이에 대한 개선방안을 제언한 만큼 국제진료센터 간호사들이 자부심을 갖고 더 발전하며 일할 수 있는 환경마련을 요구하는 바이다. 이를 바탕으로 국제진료센터 간호사의 역량강화 및 지원활동에 대한 정부 및 병원 관리자들의 지원이 이루어진다면 외국인환자에게 보다 질 높은 의료 서비스를 제공이 가능해 궁극적으로 내·외부고객의 만족도를 향상시키고 더 나아가 국내 의료관광산업의 활성화를 도모할 수 있기를 바란다.

## 참고문헌

### 가. 국내 문헌

- 강동관. (2017). 의료관광 활성화를 위한 정책적 시사점. IOM이민정책연구원 이슈브리프, No. 2017-06, pp. 1-12
- 김근중, 박근영. (2022). 의료관광 서비스품질이 의료서비스가치 및 고객만족에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 31(4), 109-126
- 김근중 and 이주연 (2013). 환경변화에 따른 의료관광활성화 방안연구 - 의료환경을 중심으로 -. 무역연구, 9( 3), 663- 686.
- Kim KS, Ahn JW, Kim JA, Kim HJ. [A comparison study using mixed methods on foreign residents' satisfaction with Korean health care services]. J Korean Acad Nurs. 2014 Feb;44(1):86-96. Korean. doi: 10.4040/jkan.2014.44.1.86. PMID: 24637289.
- 김기영, 진기남. (2013). 외국인 환자의 기대수준과 경험수준이 의료서비스 만족도에 미치는 영향. 한국병원경영학회지, 18(4), 1-17.
- 김기태. (2018). 국제 클리닉에서의 문화간 의료 커뮤니케이션의 민족지학적 연구: 환자 심층 설문 면담을 중심으로. 언어정보, 26, 5-32.
- 김민경. (2021). 한국 간호사의 문화역량 개념분석. 학습자중심교과교육연구, 21(19), 787-796.
- 김민숙. "의료관광 추천의도 결정요인분석: 국내거주 외국인들을 대상으로." 한국무역학회 학술대회 2022.4 (2022): 85-98.
- 김상주. 메디포유. 싱가포르의 의료관광 (2010)
- 김성진(2013). 의료관광산업 활성화를 위한 전문가 교육에 관한 연구. 가천대학교 경영대학원.
- 김순미. (2020). 인하우스 코디네이터 중심 국제진료센터 의료통역 시스템 연구. 통번역학연구, 24(2), 33-64.

나라살림 view <http://firiall.net/project/1231>

머니투데이 (2023). "요즘 외국인 환자로 바빠요"... '韓 의료관광' 급물살, 정부도 '마중물'

박영임. (2013). 간호역량 규명을 위한 문헌 분석. 한국간호교육학회지, 19(4), 663-674.

박형숙(2014). 외국인 환자를 돌보는 간호사의 업무경험. 간호행정학회지, 20(20), 281-291

변서현, 김동희. (2021). 종합병원 국제진료 간호사의 업무 중요도, 수행도 및 직무만족도. Global Health and Nursing (글로벌 건강과 간호), 11(2), 144-155.

변승혁. (2016). 외국인환자 의료분쟁 해결을 통한 국제진료 활성화방안. 중재연구, 26(1), 73-87.

보건복지부 (2023). 외국인 환자 수, 코로나19 이전 수준의 50%까지 회복

서수연. (2021). 악몽장애 선별을 위한 반구조화된 임상면담도구 개발 및 타당화. Journal of sleep medicine, 18(1), 37-45.

송기민(2010). 의료관광 활성화를 위한 제도적 개선 방안에 관한 연구. 한양대학교 관광연구소.

유지윤, 김지원. (2013). 의료관광 전문 인력 운영 특성 및 전문화 요건에 관한 연구. 관광학연구, 37(5), 175-196.

유창근. (2013). 의료관광의 이해

윤은주(2014). 의료진이 인지하는 국내 의료관광 제약요인 분석 및 활성화 방안. 순천향대학교.

이병숙(2011). 한국 거주 외국인의 의료서비스 경험. 간호행정학회지, 17(17), 226-237.

이원재. (2012). 보건의료서비스 인력의 국제화 역량 강화 방안 연구용역. 보건복지부

이자형, 나재은, & 이현중 (2014). 의료관광코디네이터의 직무특성이 직무만

족과 조직몰입에 미치는 영향.

이주현 and 김홍범. (2018). 의료관광산업 활성화를 위한 의료관광 선택속성과 만족에 관한 실증 연구. 지역산업연구, 41(1), 115-141.

Yim, Y. Y. (2020). "Medical Tourism in Korea, Present and Prospect." Korean Journal of Medicine 95(2): 61-66.

임형택. (2014). 의료관광 마케팅의 이해

장혜영 and 이은. (2016). 비영어권 외국인 입원환자를 돌보는 간호사의 경험. 한국산학기술학회논문지, 17(12), 415-426.

정형기, 홍규선. (2012). 의료관광 활성화 방안에 관한 연구. 여행학연구, (33), 27-50.

정미영. (2019). 외국인환자를 위한 의료통역사 정책의 현황과 과제. 한국콘텐츠학회논문지, 19(11), 593-602.

전미 의료통역사 협의회, 미국 의료통역사 윤리강령, pp.22-23, 2004.

진기남. (2013). 의료관광 구조와 실제. 범문에듀케이션

차유경. (2021). 2015년 「의료법」 개정 및 포스트 코로나 시대 제언 - 간호사 관련 규정을 중심으로 -. 법학연구, 21(1), 295-340.

최윤경, 안정원 and 김금순. (2018). 간호사의 문화역량, 문화간 의사소통역량, 병원의 문화역량지지가 외국인환자 간호 임상수행능력에 미치는 영향. 보건사회연구, 38(4), 518-543.

한국보건산업진흥원(2013). 글로벌 헬스케어산업 전문인력 수급전망. 서울

한국보건산업진흥원, 2022 외국인환자 유치실적 통계분석보고서

한국보건산업진흥원. 외국인환자유치 10년, 거시환경요인이 미치는 영향분석. 보건산업브리프 vol.323, 2021

한국보건산업진흥원. 코로나19 팬데믹 시대 주요국 의료관광 산업 동향. 보건산업브리프 vol.364. 2022.11

한국보건산업진흥원, 2018년도 외국인환자 만족도 결과 보고서, pp.16-18, 2019

한국보건산업진흥원. 2022년 외국인환자 한국의료 이용경험 및 만족도조사 결과보고서

한국보건산업진흥원. 2020 거점공관 지원사업 공관별 시장조사보고서\_3말레이시아

한호성, 엄지영, and 채희원. "의료관광 서비스품질에 관한 IPA 분석 연구: 부천시 의료관광 종사자를 대상으로." 무역연구 19.3 (2023): 247-261.

홍혜정. (2019). 상급종합병원의 국제의료서비스 향상 방안에 관한 연구 (Doctoral dissertation, 한양대학교).

## 나. 국외 문헌

Azim Zarei, Davood Feiz, Morteza Maleki Minbashrazgah & Fatemeh Maleki (2020) Factors influencing selection of medical tourism destinations: A special niche market, International Journal of Healthcare Management, 13:sup1, 192-198

Karuthan, Aditya. (2015). THE ENGLISH LANGUAGE NEEDS OF NURSES IN MEDICAL TOURISM IN MALAYSIA.

Carrera, P. and Bridges, J. (2006) Globalization and Healthcare: Understanding Health and Medical Tourism. Expert Review Pharmacoeconomics Outcomes Research, 6, 447-454.

Çapar, H., Aslan, Ö., 2020. Factors Affecting Destination Choice in Medical Tourism. International Journal of Travel Medicine and Global Health 8, 80-88.

Consultancy-me.com. (2022). Medical tourism market could boom to \$180 billion by 2025

Connell, J. (2006) 'Medical tourism: sea, sun, sand and ... surgery',

- Tourism Management, 27: 1093–1100.
- ClinicSpots. (2022). Medical Tourism in India Statistics 2022.
- Creswell, J. W. / 2006 / 질적연구방법론: 다섯 가지 접근 / 학지사
- Fortune Business Insights. (2023). The Global Medical Tourism Market is Expected to Grow at a CAGR of 21.1% from 2023 to 2028
- Grand View Research. (2022). Global Medical Tourism Market Size, Share & Trends Analysis Report by Type (Medical Tourism, Dental Tourism, Cosmetic Tourism), by Destination (North America, Europe, Asia Pacific, Latin America, Middle East & Africa), and Segment Forecasts, 2022–2028
- Giorgi A. The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *Journal of Phenomenological Psychology*. 1997;28(2):235–260.
- Hall, C. M. (1992). Adventure, sport, and health tourism. In B. Weiler & C. M. Hall (Eds.), *Special-interest tourism* (pp. 141–158). London: Belhaven Press
- India Tourism, 2023
- International Medical Travel Journal, 2023
- Invest India. (2022). Rise of Medical Tourism in India.
- Kumar S. Designing promotional strategies for medical tourism in India: A case study of an ophthalmic hospital in NCR. *Health Popul*. 2009;32(2):86–95.
- Laws, E.(1996) : “Health tourism : A business opportunity approach . In S. Clift and S.J. page (Eds.) *Health and the International Tourist* (pp. 199–214), Routledge : London and new York.
- Lunt N, Carrera P. Medical tourism: assessing the evidence on treatment abroad. *Maturitas*. 2010 May;66(1):27–32. doi:

- 10.1016/j.maturitas.2010.01.017. Epub 2010 Feb 24. PMID: 20185254.  
Medical Tourism Market Size, Share & Trends Analysis Report By Treatment Type (Cosmetic Treatment, Bariatric Treatment), By Service Provider (Private, Public), By Country, And Segment Forecasts, 2023 - 2030, 2023
- Medlik, S. (1996). Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality. Butterworth: Heinemann.
- Mexico Tourism Board, 2023
- MTI (2022). Medical Tourism Index 2020-2021
- Oberoi, Sumit & Kansra, Pooja & Gupta, S.. (2022). A Systematic Review on Determinants Inciting Sustainable E-Medical Tourism. International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare.
- ResearchAndMarkets. (2023). The Global Medical Tourism Market is Expected to Reach USD 2,300 Billion by 2028
- Statista. (2022). Total market value of medical tourism in Thailand in 2019 with a forecast for 2027.
- Travel Daily News. (2022). Global Wellness Institute spotlights Thailand's unique wellness assets on new "Geography of Wellness" platform
- Thailand Medical Tourism Association, 2023
- Thailand's unique wellness assets on new "Geography of Wellness" platform
- Vincent C. S. Heung , Deniz Kucukusta & Haiyan Song (2010) A Conceptual Model of Medical Tourism: Implications for Future Research, Journal of Travel & Tourism Marketing, 27:3, 236-251

## <부록 1> 심층 면담 질문지

질문방식	질문내용	
도입질문	현재 국제진료센터에서의 본인의 업무와 간호사로서 경력이 얼마나 되었는지 말씀해주십시오.	
전환질문	의료관광산업의 활성화와 국제진료센터 근무를 위해 필요한 역량은 무엇이라고 생각하십니까?	
핵심질문	개인적 요인	국제진료센터에서 근무를 하며 말씀하신 역량 개발을 위해 어떤 활동을 하였습니다?
		국제진료센터 근무 전 경력 및 경험이 현재 업무에 어떤 영향을 주었다고 생각하십니까?
		국제진료센터 근무를 위해 사전에 어떤 준비가 필요하다고 생각하며, 사전에 준비한 것이 있습니까?
		외국인환자 관련 업무를 하며 어떤 어려웠던 경험이 있었고, 해결하기 위해 어떤 노력을 하셨습니까?
	외부적 요인	현재 의료관광 실무자의 역량개발을 위해 마련된 방법을 알고 있는지, 어떤 방법을 활용해 보셨습니까?
		역량개발을 위해 기존에 활용한 방법들의 좋은 점과 개선할 점은 무엇입니까?
		병원 내부적으로 외국인환자 지원업무를 위해 어떤 지원이 필요하다고 생각하십니까?
		의료관광산업의 활성화 및 국제진료 종사자의 역량 개발을 위해 추가로 필요하다고 생각하는 정책 혹은 제도가 있습니까?
마무리 질문	이외에 추가로 더 제안하거나 말씀하고 싶은 것이 있으십니까?	

## <부록 2> 면담 내용

### 가. 주요 역량

#### 1. 의사소통 역량

##### 1) 언어적 요소

언어적 역량강화를 위해 의료통역 특화과정인 보건복지인재원의 의료통역 전문과정을 수강했어요. 총 200시간 정도 수료했고 최종적으로는 의료통역자격시험에 합격했어요. 이후로 대외적으로 의료통역관련 활동도 많이 하고 병원 내에서도 좀 더 자신 있게 업무에 임할 수 있는 것 같아요.(참여자 1)

해외 거주 경험이 필수는 아니지만 적어도 영어는 중간정도는 해야 외국인 환자 관련 업무가 가능하다고 생각해요. 그래서 저는 KOHI에 있는 국제간호사 강의도 수강했었고 지금도 꾸준히 영어공부는 하고 있습니다. (참여자 2)

영어는 기본소양이고 다른 언어 능력도 있으면 물론 좋죠. 저는 매년 토익, 텡스 같은 영어시험도 보고 요새는 중국어도 공부하고 있어요. KOHI 상시강의도 필요할 때마다 찾아서 수강중입니다. (참여자 3)

언어에 대한 역량은 필수적이라고 생각해요, 영어는 필수고 그 외에 외국어도 할 수 있다면 금상첨화겠지만 제 2외국어는 필수요소는 아닌 것 같아요. (참여자 4)

영어 스터디도 했었고 요즘은 시간이 부족해서 어학 어플로 꾸준히 영어

공부를 하고 있어요. 요새는 학습할 수 있는 기회가 많아서 의지만 있다면 충분히 공부할 수 있어요. (참여자 5)

의료통역전문과정을 들으려고 준비 중이고 그동안 개인적으로는 영어공부와 미국간호사면허를 취득 했어요. (참여자 7))

언어능력은 빼놓을 수 없죠. 기본적으로 영어는 해야 하고 해당국가에 대한 언어도 할 수 있다면 좋아요. 꾸준한 어학 공부와 의학영어의 습득이 필요합니다. (참여자 8)

## 2) 소통적 요소

### (1) 정확하고 적극적인 의사소통 능력

비단 언어능력 말고도 전체적인 의사소통능력도 중요하다고 생각해서 저는 보건복지인재원의 의료통역전문과정을 수강했어요. 200시간 정도 수료했고 최종적으로는 의료통역자격시험에 합격했어요. 이후로 대외적으로 의료통역관련 활동도 많이 하고 병원 내에서도 좀 더 정확하고 자신 있게 업무에 임할 수 있는 것 같아요.(참여자 1)

외국인환자들을 응대하려면 환자뿐만 아니라 다수의 사람들과 소통해야할 일이 많고, 나의 일처럼 나서서 해결해야하고 때로는 중간에서 각 입장의 대변인 역할도 해야 하니 원활한 의사소통 능력도 중요해요.(참여자 4)

타부서에 협조를 구할 일이 많으니 관계 지향적으로 접근하고 원활한 의사소통을 하려고 노력해요. (참여자 5)

외국인환자들에게 만족스러운 서비스를 제공하려면 좀 더 능동적이고 적극

적인 태도로 활발한 의사소통을 해야 하는 것 같아요. 특히나 저희는 당연하고 익숙한 것들이지만, 외국인환자들한테는 그게 아닐 때가 자주 있어요. 이정도면, 이제는 으레 알겠지 싶어서 넘어가면 안 되고 두 번 세 번 재차 확인하고 정확한 소통을 하는 것이 정말 중요해요. (참여자 7)

국제진료센터에서 일하다 보면, 생전 처음 하는 낯선 업무도 맡게 되거나 다양한 사람들을 만나게 될 기회가 많고 또 전체적인 진료과를 보고 큰 흐름을 읽을 수 있어 야해서 새로운 도전에 대한 머뭇거림이 있으면 어려워요. (참여자 8)

## (2) 다양한 대외활동 참여 및 대인관계 능력

의료관광 관련한 행사들에 자주 참여하려는 편이에요. 최근에는 트래블마트에 참여했구요, 이론적 지식도 물론 중요하지만 실제 현장경험과 트렌드를 잘 확인하고 관련기관 사람들과 활발한 교류를 하는 것도 중요하다고 생각해요. (참여자 1)

병원에서 KIMA 연수나 행사같은 기회가 있을 때 참여하려는 편이에요. 최근 동향을 파악하거나 같은 분야 종사자와 지속적으로 교류하는 것도 중요한 것 같아요. (참여자 2)

이해관계에 있는 단체나 기관과의 협력이 중요하죠. 그래야 그들의 주요 관심사도 파악할 수 있고 저희가 준비할 수 있어요. 이렇게 대외활동에 관심을 갖고 적극적으로 참여하려는 태도도 중요해요. (참여자 3)

언어와 문화적인 이해 외에도 네트워크 능력도 중요해요. 이 의료관광 사업 자체는 2009년부터 본격적으로 해외 환자 유치사업을 시작해서 지금까지 약

15년 정도 하고 있는데, 제가 처음 2017년도부터 국제진료센터에서 업무를 시작할 때 가장 많은 도움을 받았던 게 먼저 시작한 병원들의 노하우였어요. 그런 네트워크를 잘 쌓아 나가면 결국에는 함께 상생하는 경험을 많이 해와서, 개인적으로는 언어 능력도 중요하지만, 비슷한 환경에서 서로 네트워크 형성을 잘 하고, 서로 벤치마킹을 통한 새로운 사업도 개발함에 있어 네트워크도 되게 중요해요. 예를 들면 중동 국비 송출 환자들은 초반에 국내에는 11개 소뿐이었어요. 공통의 해결과제가 있었고 유대적인 관계와 협력을 통해서 긍정적인 결과를 얻을 수 있었죠. 또한 환자를 보내는 에이전시와의 관계형성도 마찬가지로 중요해요. 여기랑도 갑과 을의 관계가 아니라 동등한 사업 파트너로서 관계를 유지해서 지속적으로 유대감을 형성할 필요가 있어요. 마찬가지로 정부 유관기관과도 적극적인 의사소통으로 통해서 현안에 대한 관심을 표하면, 새로운 사업을 시작하거나 할 때 긍정적인 기회들이 우선적으로 생기는 것 같아요. (참여자 8)

## 2. 문화적 역량

### 1) 문화적 인식 및 태도

국제에서 일하면 아무래도 다양한 외국인환자들을 만나게 될 텐데, 문화적 다양성을 수용할 수 있는 자세가 중요하다고 생각해요. (참여자 1)

사람에 대한 열린 마음이 필요해요. 다양한 환자들의 특성을 충분히 이해해야 문제해결도 원활이 되는 거 같아요. (참여자 2)

타문화를 이해하고 수용하려는 오픈마인드가 필요해요. 한번은 주한미군 행사를 가서 미군병원을 둘러볼 기회가 있었는데 실제로 보니 환자들이 컴플레인했던 것들이 이해가 가더라고요. 1인실에 대부분 많은걸 병실 내에서

providing 할 수 있게 갖춰있고 보호자도 필요 없고..이래서 문화적인 이해도가 중요하다고 생각했죠. (참여자 3)

해당 국가에서 거주했던 경험이 있다면 플러스 요인이긴 해요. 피부로 와닿는 경험을 해야 문화적인 이해를 하는데 직간접적으로 큰 도움이 돼요 (참여자 3)

문화적인 이해도와 오픈마인드를 지녀야 외국인환자들을 상대하는데 도움이 돼요. 특히 치료를 받으러 이역만리를 왔고, 시간과 경제적으로 제한적인 환자들이 많기 때문에 더욱 역지사지의 마음으로 다가가야 합니다. 의료관광에서 특수적으로 필요한 역량은 문화적인 이해인 것 같아요. (참여자 4)

## 2) 문화적 지식

문화적 다양성을 받아들이려 노력해야하고, 또 아픈데 심지어 외국에 치료를 받으러 온 사람들이기 때문에 더 예민할 수 있어요. 어떨 땐 해당 국가의 의료체계를 알고, 우리나라의 의료시스템까지 환자에게 설명해야할 때도 있어요. 이렇게 문화적 차이를 느낄 때가 자주 있는데 저도 겪으면서 하나씩 배우고 더 알아가고 있어요. (참여자 7)

단순히 ‘외국인이니까 다른 문화겠거니’에서 더 나아가 그들의 문화를 배우고 습득해야한다고 생각해요. 해당 국가와 환자군에 대한 배경지식, 그런 것들이 기본적으로 있어야한다고 생각해요. 그런 게 있었어요. 중동 말기 위암환자인데, 본인이 터미널이라는 건 본인만 모르고 가족들은 다 알고 끝까지 비밀로 해달래요. 알라신이 해결해줄거다. 환자가 알게되면 치료를 포기할거다. 절대 환자한테 여명 등 상세히 알리지 말라고 강력하게 요청해서..참 중간에서 어려웠는데 그때의 경험으로 외국인환자들을 좀 더 이해하게 되었죠.(참여자 8)

### 3. 임상적 역량

#### 1) 임상 지식 및 경력

수술실에서 약 1년 5개월 정도 근무를 했어요. 다양한 진료과의 수술을 경험해봤던게 현재 다양한 외국인환자를 응대하는데 큰 도움이 된 건 사실이에요. 더불어 미국간호사 면허도 취득한 게 알게 모르게 업무에 도움도 된 것 같아요. (참여자 1)

저는 국제에 오기 전 신장내과 병동에서 1년, 수술실에서 3년 근무했던 경험들이 많은 도움을 준 것 같아요. 내과질환과 수술실에서 외과적인 경험도 두루 하다 보니 마주하는 다양한 질병 특성마다 미리 예측이 가능한 부분도 있고 해결 할 수 있는 부분도 많기 때문에 임상 경험은 큰 도움이 된다고 생각해요. (참여자 2)

기본적으로 임상경력은 필수예요. 국제진료센터에서 일하려면 단일과가 아니라 전체를 봐야하고 포괄적인 이해가 필요해요. (참여자 3)

임상경력도 반드시 있어야한다고 생각해요. 하나의 진료과에만 국한되지 않고 정말 다양한 상황을 마주하기 때문에 임상적인 이해와 경험이 있어야 해요. 환자 치료 프로세스를 알고, 원내 업무환경도 익숙했기 때문에 환자들을 안내할 때 더 원활하고 자신감이 있어요. (참여자 4)

전 세계적으로 각광받는 산업이기도 하고 고부가가치 산업이기 때문에 안주하지 않고 항상 최근 동향 파악도 하고 트렌드를 따라가는 능력도 필요하다고 생각해요. (참여자 4)

저는 외과병동에서 1년 9개월, 검진센터에서 1년 정도 근무한 경험이 있는데, 병원이 돌아가는 상황과 내부 프로세스에 익숙하니 내가 한 단계 더 앞서 예측할 수도 있고 환자에게 안내할 수 있어서 큰 도움이 된 건 맞아요. 그래서 현장에서 경험하는 실습기회 같은 게 있다면 좋을 것 같아요. 또 저는 해외의뢰 담당이다 보니 최신 의료기술에 대한 정보도 정확하게 인지하고, 그해 국내 병원 내에서도 가능한 것인지 까지도 항상 확인을 해야 해요. 그래서 항상 관련 저널이나 논문 등으로 공부하는 편이에요. (참여자 5)

임상백그라운드는 국제에서 일할 때 분명한 도움이 되었어요. 때로 필요시 원내 타부서 직원들에게 도움을 요청할 수도 있고, 또 환자들에게 설명을 할때도 제가 배경을 이해하니 설명할 때 훨씬 수월하죠. 또 통역사들이 의학 용어나 의학적인 지식 때문에 어려워할 때, 이 환자한테 이게 왜 중요하고 이 약이 왜 중요하고 앞으로의 치료 방향 같은 것들에 대해 설명과 교육이 가능하니, 통역사들에게도 궁극적으로는 환자 안전에 큰 도움이 된다고 생각해요. 또한 의료기술은 계속 발전해가고 있고 예를 들면 이번 중동에서 문의한 CAR-T s, 저도 이제 논문도 찾아보고 원내 의료진들과 의사소통하면서 응대나 교육도 가능하죠. 이런 게 임상 백그라운드가 있으니 좀 더 어프로치를 하는데 도움이 되죠. (참여자 8)

## 2) 정보처리 능력

간호사는 임상적인 이해도와 경험은 있으나 비교적 행정적이거나 환자 유치 등 사무적인 것에 대한 이해도는 부족한 것 같아요. (참여자 1)

외국 사보험업무를 하다보면 보험사 지불보증서, 후불청구, 미수금 처리와 같은 원무업무까지 알아야하는데 이렇게 처음에는 벅차요. 사무·행정업무 역량도 꼭 필요해요. (참여자 4)

## 4. 윤리적인 역량

### 1) 윤리적 인식

외국인환자들은 체류기간이 제한적이고, 또 내국인들보다 왕래가 쉽지 않고, 중증도가 높은 환자들도 많아요. 그런데다가 또 언어적/문화적 의사소통 문제가 있다 보니 의식적으로 더 윤리적으로 접근해야 돼요. (참여자 4)

의료인으로서 엄격한 윤리의식은 필수적이죠. 근데 특히나 외국인환자는 취약환자에 속하기 때문에 스스로 더 윤리적이고 주의해서 대해야할 필요가 있어요. (참여자 7)

요즘 많은 분야에서 윤리경영이 화두인 것과 마찬가지로 외국인환자를 임할 때나 업무를 할 때 윤리적인 태도가 필요하다고 생각해요. 예를 들면 말이 덜 통하고 외국인 수가를 내는 외국인환자들에게 불필요한 과잉진료를 한 다든지..무리한 유치 수수료 경쟁이라던 지..이런 건 잘못된 거거든요. 또 내부적인 자정작용도 필요하지만 정부차원에서 경고를 해서 윤리경영의 분위기 조성도 필요하다고 생각해요. (참여자 8)

## 나. 지원방안

### 1. 환경적 측면

#### 1) 맞춤형 교육 기회 제공

##### (1) 수준별 언어·문화 교육 제공

KOHI에서 진행한 통역과정에 참여했어요. 교육은 비의료인도 참여하는 과정이기 때문에 수준별 수업이 되지 않아 아쉬웠지만 제가 겪어보지 못한 다양한 진료과별 수업도 들을 수 있는 건 좋았어요. 하지만 실제 상황과는 괴리가 있는 자료가 많고, 실제 환경에서는 진료통역보다 CS 관련 상황에서 환자랑 의사소통할 일이 더 많은 것 같아요. 그래서 저는 문제해결상황에 대한 언어적, 문화적 교육도 마련되어졌으면 좋겠어요. 더불어 행정업무에 대한 체계적인 지원도 필요한 것 같아요. (참여자 1)

보건복지인재원에 제법 괜찮은 교육과정들이 있긴 한데 과정이 길거나 주말에도 참여해야하는 건 부담스러워요. 비대면 교육도 무척 효율적인데 시간적 제약이 있는 실무자들을 위한 단기 교육과정이나 비대면 교육이 마련되어졌으면 좋겠어요. (참여자 2)

각 국가의 문화를 교육하거나, 영어 외에 주요 국가들 언어교육도 수준별로 개설이 되면 활용도 많이 되고 유익할 것 같아요. (참여자 3)

KOHI에 다양한 강좌들이 있긴 하지만, 영어권 문화에 대한 교육은 부족한 것 같아요. 아무리 서구 문화가 익숙해졌다고 해도 현장에서 느끼는 미묘한

애로사항을 미묘하게 느낄 때가 많아서 영어권 문화에 대한 교육 콘텐츠 개발이 되었으면 좋겠어요. (참여자 6)

## (2) 실무 행정·마케팅 교육 기회 제공

간호사라 임상경험이 있다는 것은 플러스지만, 아무래도 임상에만 있던 간호사들은 행정업무를 하는데 초반에 어려움을 겪는 것 같아요. 의료관광 관련 의료법이나 행정업무/마케팅을 하는데도 인사이트를 받을 수 있는 교육도 마련이 되어졌으면 좋겠어요. (참여자 4)

환자유치 등 업무를 하려면 관련법이나 각 타겟 국가별 현황, 비자 발급 절차 등 숙지해야 할 것 들이 있어요. 언어적 교육만큼이나 부족한 상황이라 좀 더 체계적인 교육이 마련되어졌으면 좋겠다는 생각이예요 (참여자 7)

의료관광은 무엇이고, 실질적으로 이 사업이 왜 필요한지, 국제진료센터는 무엇을 하는 곳인지, 실무자들이 현 국가적 사업방향이나 상황을 전반적으로 파악할 수 있는 교육이 필요하고 이미 관련 기관에서 보고하는 간행물들이나 교육이 있긴 하지만 최신 자료로 업그레이드는 거의 없는 것 같아서 아쉬운 점이 있어요. (참여자 8)

## 2) 대외활동 지원

의료관광과 관련한 다양한 행사가 더 마련되고 실무자가 활발하게 참여할 수 있는 환경이 조성되었으면 좋겠어요. 참여할 때마다 직접 보고 배우는 게 많아서 업무를 임하는데도 큰 도움이 될 때가 많아요. 또 타병원 사람들과도 교류할 수 있는 점도 큰 장점이구요 (참여자 2)

최근 사우디와 베트남 국적의 환자들이 늘어나는 추세예요. 이런 기회를 놓치지 않고 국가나 병원차원에서 좀 더 적극적으로 실무자들에게 기회를 주고 홍보하고 유치할 기회가 있으면 좋겠어요. (참여자 3)

사실 병원 예산은 한정적이라 정부기관에서 해외 주요국가 벤치마킹 연수 등 다양한 대외활동 기회를 더 조성하고 참여할 수 있었으면 좋겠어요. (참여자 5)

## 2. 조직적 측면

### 1) 외국인환자 친화적 인식 조성

#### (1) 국제진료센터 간호사 인력 충원 및 보상

저희 센터에서 간호사는 저 한명이에요. 비의료인인 언어 코디 선생님들이 대부분이다 보니 환자에게 필요한 임상적인 판단과 결정이 필요할 때마다 제가 개입하지 못할 때가 많아서 아쉬울 때가 많죠. (참여자 1)

솔직히 현장에 추가적인 인력제공이 필요해요. 지원 업무를 할 수 있는 인력이 부족하니 진료과랑 갈등도 생기고 환자에게 소홀해지면 만족도에도 영향을 줄 수 있는 부분이에요. (참여자 3)

국제진료센터에서 일하는 간호사는 의료통역 뿐만 아니라 보험청구 등 다양한 행정업무를 포함해 마케팅까지 다양한 범주를 아우르면서 의료인 자격을 가지고 있는데, 이에 반해 현장에서 국제간호사의 역할은 크게 주목받지 못하는 실정이에요. 제도적으로 업무범위를 만들거나 좀 더 관심을 가져줬으면 좋겠다는 생각을 했어요. (참여자 4)

사실 현장에서 의료통역자격증을 가지고 있는 인력은 드물어요. 국가공인 자격 등을 갖춘 인력에게는 적절한 인센티브가 있어야한다고 생각해요. 충분한 유인책이 있어야 인력개발도 활성화가 될 겁니다. (참여자 5)

환자 안전과 질적인 응대를 생각하면 온콜업무는 필수적이지만 사실 온콜폰을 가지고 있는 것만으로도 큰 부담이에요. 쉬는 날 언제고 전화가 올까봐 마음 한편은 항상 무겁죠. 저희 병원은 별도 보상이 없는데 이에 대한 지원 체계가 마련되어졌으면 좋겠어요. (참여자6)

## (2) 외국인환자 맞춤 인프라 조성

저희가 모든 곳에 함께 동행할 수는 없는 노릇이라 외국인 친화적인 환경조성도 반드시 필요해요. 그렇게 되면 저희의 업무부담도 줄고 우선순위가 더 높은 일에 좀 더 집중할 수 있을 것 같아요. (참여자 2)

## (3) 병원 내 타부서의 협조

병원 내에서 외국인 환자는 곧 국제진료센터 업무라고 다들 생각해요. 병원을 내원하는 모든 외국인환자들이 저희 지원대상이 아닐 때도 많은데 언어 장벽을 이유만으로 저희 지원업무를 넘어서는 업무까지 도맡아 하는 경우가 많아요. 외국인환자에 대한 막연한 두려움과 차별이 없어야하고 인식재고가 필요하다고 생각해요. (참여자 1)

국제진료센터는 사실 환자와 진료과 사이에서 중간역할을 잘 해야 해요. 하지만 이 중간역할을 하는 게 참 어려워요. 대다수 직원들은 외국인환자에 대한 이해도가 없고, 외국인환자들은 또 그들만의 사정이 있다보니..저희는 양쪽

입장 모두 이해가 가다보니 중간에서 원활한 의사소통을 해야 하지만 어느 정도는 체류기간이 한정적인 외국인 환자에 대한 배려가 있었으면 좋겠어요.  
(참여자2)

병원 내부적으로 외국인환자에 대한 이해도가 더 필요해요. 이들이 어떤 경로로 오고 외국인수가에 대한 차이, 기본적인 의사소통 정보 등..(참여자 4)

의료관광과 외국인환자에 대한 배경지식이 조금이라도 있다면 진료과 협조를 구하는데 조금은 수월 할 거 같아서, 병원 차원에서 내부교육 등 접근이 필요하다고 생각해요 (참여자 5)

병원 전체적으로 외국인환자에 대한 컨센서스가 필요해요. 어느 기관이든 한정된 의료진과 시간으로 이런 사업을 하기에는 제한이 많죠. 하지만 의료관광은 분명 고부가가치 사업이고 사업성이 있기 때문에 내외부적인 지원책을 마련하고 실무자들의 불필요한 피로도를 줄임으로써 사업에 좀더 집중할 수 있다고 봐요. (참여자 8)

## Abstract

### A study on the enhancement of the competence of nurses at international healthcare centers

Taeseo Kim

Graduate School of Public health

Yonsei University

(Directed by Professor So-Yoon Kim, M.D., Ph.D.)

This study is a qualitative study conducted to suggest human resource development and management strategies in order to prepare for the growth of the medical tourism industry, which is a high-value-added industry, and to establish global competitiveness in the medical tourism industry of South Korea.

The participants of this study were 8 nurses working at international healthcare centers in tertiary hospitals located in Seoul, Incheon and the Gyeong-gi province, who are in charge of foreign patients who come to Korea for the treatment of severe and rare diseases. Data collection was conducted through individual in-depth interviews, and the data were analyzed using qualitative content analysis methods.

As a result of the analysis, four essential competencies for international clinic nurses were identified as: 'Communication skills', 'Cultural understanding', 'Clinical knowledge' and 'Ethical comprehension'.

The three support directions were derived which are all important for supporting the development of these essential competencies. Tailored education opportunities and support for external activities can help nurses to develop their communication, cultural, and clinical competencies. Establishment of compensation system and job regulations can help to attract and retain qualified nurses to work in international patient care. Recruitment of personnel and fostering of a friendly environment for foreign patients can help to create a supportive environment for nurses to provide care to foreign patients.

This study provided the types and support plans of essential competencies that need to be acquired in the field through the experiences of international clinic nurses. It was also confirmed that nurses actively tried and considered to provide the best medical services to foreign patients, despite the difficulties such as language barriers, cultural differences, and unfamiliar administrative procedures they experienced while caring for them.

On the other hand, there were resource shortages and limitations such as insufficient level-based language and culture education opportunities, lack of marketing practical education, and ambiguous job regulations. Therefore, institutional efforts and support should be provided to address these issues.

Keywords: medical tourism, international clinic, nurse, qualitative research