

국제검진센터 · 암센터 발판 '의료 한류' 메카 꿈꾼다

해외 서비스 현장체험 연수 통해 의료서비스 강화

전문성과 글로벌화된 시스템을 바탕으로 외국인 환자 유치와 해외 진출을 하는 병원들이 있다. 이들 병원의 전문화된 시스템과 외국인 환자 유치 현황, 해외 진출 전략 등에 대한 소개를 하고자 한다. <편집자주>

글 선병원 홍보팀

‘보건복지부 선정 고객만족 최우수등급 병원, 매년 두자리 숫자의 성장을 기록하는 병원, 전국을 넘어 전세계에서 환자가 찾아오는 병원’

서울에 있는 대학병원 이야기가 아니다. 대전에 자리잡고 있는 선병원의 오늘날 위상이다. 놀라운 의료서비스, 고객 감동 서비스는 지방의 이름 없는 작은 병원을 마침내 전국 최고의 병원으로 만들었다.

지방병원의 세계화

영혼의료재단 선병원은 1966년 20여개 병상의 선 정형외과로 개원했다.

현재 목동 선병원 본원과 선치과병원, 국제검진센터, 유성선병원 암센터 등 4개 병원에 900여 병상을 운영 중이다. 척추관절센터, 소화기센터, 귀코목센터, 뇌신경센터 등 7개 전문 진료센터와 32개 진료과, 200여명의 전문의료진을 갖추었으며, 1일 3,000여명의 외래환자가 찾는 의료지방화의 대표적인 성공모델로 꼽힌다.

최첨단 국제검진센터 개원

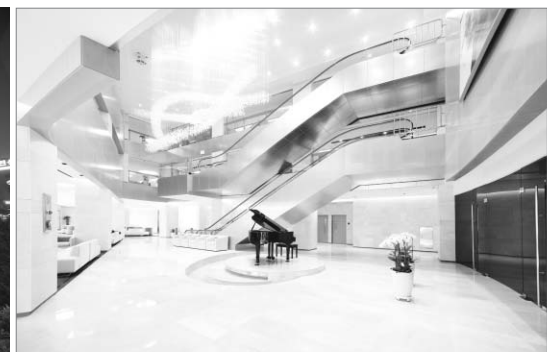
2012년 7월 선병원은 유성에 연면적 12,561㎡(지상 5층, 지하 1층) 규모의 국제검진센터를 개원했다. 국제검진센터 1층 로비 중앙에는 그랜드피아노가 놓여있고 그 위에는 화려한 샹들리에가 빛을 발하고 있다. 호텔을 방불케 할 정도로 인테리어도 고급스럽다. 실내 정원은 물론 고급 숙박 시설과 피부관리실까지 마련돼 있다. 인테리어만 화려한 게 아니다. 국제검진센



▲ 국제검진센터 전경



▲ 대전 선병원 야경



▲ 선병원 국제검진센터 1층 로비

터 바로 옆에 암센터가 붙어 있어 검진과 암센터간 협진은 물론 질환 발견부터 치료까지 '원스톱' 서비스로 제공한다. 특히 암센터에는 대당 수십 억 원에 달하는 최첨단 암 수술 장비인 '래피드 아크'까지 구비해 놓아 서울의 여느 대형 병원못지 않은 시설을 갖췄다. 실제로 선병원 국제검진센터는 지난 4월 건강검진센터로는 세계 처음으로 국제의료기관 평가위원회 인증(JCI)을 받았다. 무려 1,200개에 달하는 평가 항목을 모두 통과해야만 받을 수 있는 인증이다.

선병원이 이토록 검진센터에 투자한 이유는 지방 병원이라는 핸디캡을 '의료 관광' 콘셉트와 접목시켜 장점으로 승화시키기 위한 전략적 판단이었다. 굳이 홍보하지 않아도 알아서 사람들이 몰려드는 서울과 달리, 대전에서 건강검진을 받으려는 환자들의 숫자는 제한적인 게 엄연한 현실이다. 이에 따라 선병원은 비록 소수의 고객들을 대상으로 하더라도 단순한 검진 서비스 이상의 가치를 제공한다는 걸 목표로 삼았다. 즉, 온천으로 유명한 유성에 휴양 개념으로 방문해 하루 이틀 폭 쉬면서 기본 검사는 물론 암검진, 나아가 심장과 뇌 분야까지 정밀검사를 받을 수 있도록 만들었다.

특히 선병원은 국제검진센터라는 이름에 걸맞게 중국, 몽골, 러시아와 사우디아라비아 등 중동의 부유층 고객들을 핵심 타깃으로 삼아 해외 고객 유치에 힘쓰고 있다. 이를 위해 중국과 러시아, 몽골 현지 의사 출신 고급 인력들을 직원으로 고용해 국제진료팀을 꾸렸다. 러시아와 몽골인 직원의 경우 한국으로 시집온 고급 여성 인력을 채용했고, 중국인의 경우 한국 의사면허도 갖고 있어 중국에서 환자가 올 경우 코디네이터 역할과 함께 실제 진료까지 할 수 있다.

국제진료팀원들은 해외 환자가 입국해 병원을 떠날 때까지 해당 고객을 위한 1대 1 전담 서비스를 제공한다. 즉, 환자가 인천공항에 도착할 때부터 마중 나가 대전까지 모셔오는 것은 물론, 체류 기간 내내 환자를 지근거리에서 살피며 통역을 제공하고 건강 상태를 세심하게 체크해준다. 먼 타국에서 동포의 도움을 받는 것만 해도 기본 좋은 일일 텐데, 고국에서 의사 면허를 가지고 있는 이들이 살뜰하게 살피주니 당연히 외국인들의 만족도가 높을 수밖에 없다고. 중국 모 기업의 경우 자사 임원들을 선병원 국제검진센터에 부부동반 형태로 단체 검진을 보낼 정도다.



▲ 검진중인 외국인 환자

선치과병원-임플란트 보철 하루만에 치료 가능

치과 분야는 여러 차례 방문해야 하는 진료 특성상 해외환자 유치 분야에서는 다소 소극적일 수밖에 없던 것이 사실이다. 선치과병원은 해외환자 맞춤 치료를 위해 당일 치료가 가능한 원데이클리닉을 개소했다.

선치과병원은 치과 치료와 디지털 기술의 만남으로 치과계의 혁명이라 불리는 캐드캠(CAD/CAM) 장비를 도입, 환자들의 치료 기간과 경제적 부담을 줄였다.

캐드캠 시스템은 치과 치료에 필요한 보철물의 디자인부터 제작까지 최첨단 컴퓨터와 밀링머신으로 제작하는 방식이다. 3D 구강카메라를 이용해 치료 부위 치아를 스캔한 후 캐드캠으로 치아에 덧씌우거나 뚫어야 할 보철물의 모형을 그래픽으로 디자인한다. 디자인한 보철물은 밀링머신으로 깎아 치아에 붙이면 끝난다.

치아의 본을 뜬 후 기공소에 보철물 제작을 맡기는 과정이 생략된 것이다. 그동안 보철치료는 보철물을 제작하는 데만 1~2주일 정도의 시간이 소요됐고, 보철물이 완성된 후 다시 내원해 보철물을 치아에 맞추고 붙이는 과정으로 진행됐다. 환자들은 치아 본뜨기 과정에서 석고재료 등 이물질질을 입안에 넣는 불편함과, 턱관절 통증, 번거롭게 임시치아를 만들고 착용해야 하는 불편함을 감수해야만 했다.

캐드캠을 이용한 치료는 라미네이트, 인레이, 앞니성형, 크라운 등의 대부분의 보철 과정이 1~2시간 안에 이루어진다. 보통 2~3시간 정도 지속되는 치과 마취가 풀리기도 전에 치과진료가 끝날 수 있기 때문에 완성된 보철물을 붙일 때에도 시린 증상 없이 편하게 마무리 할 수 있다. 치료를 위해 여러 번 방문해야 했던 환자는 단 한 번의 방문으로 치료가 끝나고 치료비도 절감된다.

캐드캠 시스템은 인체 친화력이 높은 세라믹, 지리코니아 등의 소재로 제작된다.

세라믹은 치과 치료에서 흔히 사용되는 금과 비슷한 강도를 가지면서도 자연치아의 색감과도 유사해 기능적인 면과 심미적인 면을 모두 충족시킨다는 게 최대 장점이다. 세라믹은 인체친화성이 높아 부작용이 거의 없고, 튼튼하다. 세라믹 재료이기 때문에 변색이나 착색이 거의 되지 않는다는 점도 특징이다.

금은 차가운 음식을 섭취했을 때 이가 시릴 수 있고, 미적인 면에서는 떨어지는 단점이 있었다.

선병원, 의료 한류의 메카로 키운다

48년 역사의 선병원은 현재 중부권 최대 규모의 메디컬 그룹으로 자리매김했다. 약 25만 명에 달하는 연간 입원 환자 중 약 30%는 충청권 이외 지역에서 온다. 특히 대전선병원내 위치한 척추관절센터 수술환자의 경우 10명 중 1.5명이 수도권 거주 환자들이다. 국제검진센터의 경우 일평균 방문 고객 250여 명 중 5%가 수도권 지역에서 온다.



▲ ① 1층 대기실 ② 4층 실내 하늘정원 ③ 4층 야외정원

지난해 선병원을 찾은 외국인 환자수는 20여 개국 총 3,000여명. 전년도(854명)에 비해 무려 세 배 가까이 늘어난 수치다. 특히 해외 방문 고객 중 건강검진 차 선병원을 다녀간 환자 수가 813명(2012년)에 달한다. 이 같은 성과는 선승훈 의료원장과 이규은 행정원장 등 경영진이 중국, 몽골, 베트남, 러시아, 카자흐스탄 등 세계 각지를 돌아다니며 해외 환자 유치에 적극 나서고 있는 덕택이다.

또한 선병원은 2010년 10월엔 몽골 울란바토르 제3국립병원 내에 몽골 최초의 해외 병원 사무소를 개소하고, 2012년부터는 향후 5년간 몽골 의사와 직원들을 선병원으로 파견 받아 6개월씩 연수를 시켜주는 등 민간 차원의 국제 교류도 활성화하고 있다.

이 같은 공로를 인정받아 지난 4월엔 정부의 '글로벌 헬스케어 유공 포상'에서 서울대병원, 연세세브란스병원에 이어 동상적인 보건복지부 장관 표창을 삼성서울병원과 함께 공동 수상했다.

선승훈 원장은 "국제검진센터와 암센터를 발판으로 삼아 선병원을 '의료 한류의 메카'로 키운다는 목표"라고 밝혔다.

최고의 서비스를 체험한 사람이 최고의 서비스를 선보인다

1990년대 선승훈 의료원장이 선병원에 처음 왔을 때만 해도 병원의 규모는 그리 크지 않았고, 또 그 당시 병원의 분위기는 관공서처럼 딱딱한 것이 당연시 될 때였으니 서비스라는 개념 자체가 없었다.

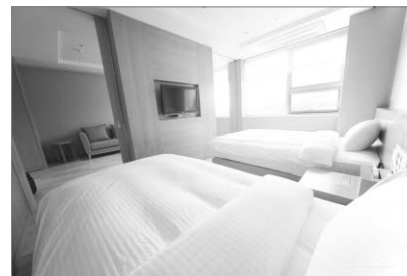
말 그대로 환자에게 불편한 시설과 불편한 사람들이 가득한 곳이 병원이었던 셈이다.

때문에 서비스라는 개념을 도입하기 위해서는 병원에서 일하는 사람은 물론 병원의 시설 역시 대대적으로 개선해야 했다. 특히 병원을 리모델링하는 것은 일정한 투자만으로도 가능했지만 사람의 마음을 리모델링하는 것은 그들의 마음을 먼저 사는 것이 중요했다. 선 의료원장은 임직원이 다함께 서비스 교육을 받는 것으로 개선의 방향을 잡았다. 그 당시 병원경영이 녹록지 않았지만 서비스 교육을 위해서라면 아낌없이 투자했다. 대한항공·호텔신라 등 당시 최고 수준의 교육기관이라면 어디든지 교육을 의뢰했다. 병원으로서 전문 교육 기관에 서비스 교육을 의뢰한 것은 선병원이 최초였으리라.

서비스 교육과 함께 실시한 ‘해외 서비스 현장체험 연수’ 역시 큰 반향을 일으켰다. 선 병원에서는 매년 세계 최고의 서비스를 체험하기 위해 직원들을 선발해 짐을 꾸린다.

그들의 최고의 호텔에 묵고, 최고의 병원을 방문하며 온몸으로 놀라운 서비스의 세계를 체험했고, 그 체험은 너무나 강렬해 한 사람의 삶의 태도를 바꾸기에 충분했다.

“정말 충격적이었어요. 귀족이 된 기분이었죠. 그들의 서비스와 배려가 역지가 아닌 진심에서 우러나오고 있었어요. 그들의 마음을 보니 감동에 또 감동을 받았죠. 나도 내가 만나는 환자들을 진심으로 대해야지, 보여주기 위한 서비스가 아니라 짜릿할 정도의 감동을 주는 서비스를 해야겠다고요. 그때 느낀 감동은 영원히 잊지 못할 거예요.”



▲ 환자들을 위한 숙박시설



▲ 최첨단 암 수술 장비인 ‘래피드 아크’

서비스의 중심축은 ‘안정성과 적정성’

의료 서비스가 다른 분야와 그 무게감이 다른 이유는 아마도 사람의 생명을 다루는 기관이기 때문일 것이다. 때문에 의료 서비스의 백미는 안정성이라 할 수 있다. 아무리 훌륭한 서비스를 펼친다고 해도 막상 결정적인 곳에서 실수한다면, 그 병원의 서비스는 훌륭하다고 할 수 없을 것이다.

선병원은 진료에 있어서 사소한 실수를 막기 위해 세밀한 매뉴얼을 만들었고 철저히 지키는 철저한 인삼병리직원이 채혈시 환자에게 “OOO님 이십니까?”와 “환자번호는 어떻게 되십니까?”를 매번 물어보아야 한다. 또한 환자로부터 “이름은 OOO이고 환자번호는 OOO입니다”라는 소리를 반드시 들어야 확인과정이 끝난다. 이를 통해서 만에 하나 동명이인이어서 발생할 수도 있는 실수를 막는다. 수술과정에서는 환자가 병동을 떠나 수술이 시작될때까지 수술부위 및 본인확인 절차를 다섯차례나 거쳐야 하고 약품 투여시에도 철저한 확인절차가 있다. 편집증에 가까울 정도의 완벽을 요구한다. 진료의 적정성에 있어서는 선병원의 핵심사명 ‘우리를 찾는 모든 이에게 언제나 제약없이 최선의 진료를 제공한다’를 철저히 따른다. 이 정신은 선병원의 설립자인 선호영 박사로부터 비롯되었는데, 선호영 박사는 평생 가난한 사람을 위해 많은 무료진료와 봉사활동을 펼쳤다. 또한 야반도주한 환자의 형편이 어려운 것을 알고 오히려 쌀을 사주기도 할 정도였다.

이 정신은 지금의 선병원에도 대물림되었고 선병원 선두훈 이사장의 진료철학이기도 하다. 그는 늘 이윤을 생각지 말고 환자의 입장에서 적절한 진료를 하라고 강조하며, 가정형편이 어려운 환자에게는 진료비 지원도 마다하지 않는다.

이젠 의료가 한류 외교

말이 통하지 않는 외국인 의사에게 몸을 맡긴다는 것은 웬만한 ‘신뢰’가 전제되지 않고선 힘든 일이다. 선병원이 세심한 배려와 서비스에 신경을 쓰는 이유다.

의료관광 정책으로부터 시작한 선병원의 해외환자 진료와 해외 의료진 연수는 언어와 문화의 벽을 넘어 한국의료의 국제적 신뢰를 쌓는 일이다. 또한 과거 우리가 선진국으로부터 의료기술을 배웠던 것처럼 이제 우리가 인도주의적 민간외교 역할을 수행하는 일이기도 하다. ■