

외국인환자에 한의학 장점 어필 필요

특화된 치료법과 정확한 상담 통해 재내원 유도 필요

글_ 자생한방병원 국제진료센터 김하늘 원장



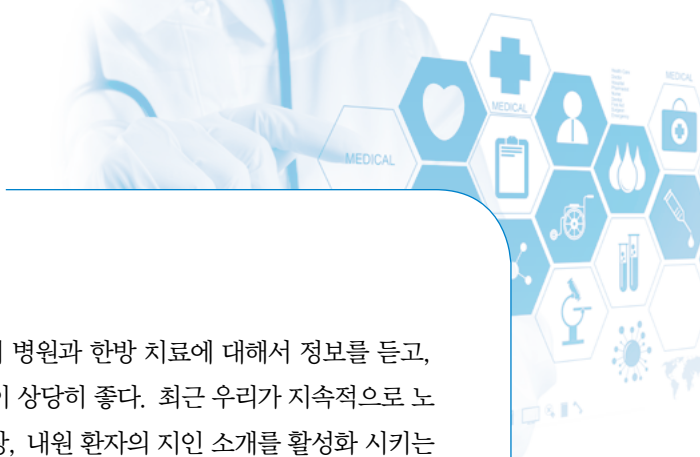
“모이 브랏. 독포르 김~” 벌써 3번째 본원을 방문하는 카이랏이 내 방 진료실을 열면서 나에게 건넨 첫 인사말이다. ‘나의 형제! 김 선생’이라는 말이다. 43세의 카이랏은 2013년 말에 카자흐스탄에서 요추 4~5번 디스크 탈출을 진단받고 통증이 너무 심해 수술을 권유받았으나, 수술 하지 않는 디스크 치료를 원하였다. 주변 사람의 소개로 한국의 비(非)수술 한방 척추 치료에 대해서 알게 되었고, 한국 오기 전 인터넷 화상 채팅으로 상담 후 내원하게 되었다. 한방 디스크 치료를 받은지 1년 6개월 경과 후 카이랏은 통증이 없고, 일상생활에 전

혀 무리가 없다고 한다. 이번에는 무릎 관절염으로 고생하는 고모와 함께 병원을 찾았다.

자생 한방병원에서 국제 진료 센터를 맡아 진료를 시작한지 어느덧 4년이 되어가고 있다. 처음 진료를 시작할 때에는 1일 외국인 진료 건수가 3~4건 정도에 불과했지만, 지금은 매일 20명이 넘는 외국인 환자를 보고 있다. 내원 환자의 90%정도는 척추 관절 질환(10% 보약 및 건강 상담)에 대해 한방치료를 원하여 내원하신 이들이며, 대부분 외국 거주 환자들이다.

이 글에서는 외국인 진료를 보면서, 현장에서는 느끼는 의사의 생각을 자유롭게 써보고자 한다. 왜냐하면 해외 환자 유치에 대한 생각들이, 수치와 통계를 통해서 볼 때와, 다양한 보고서를 읽을 때, 그리고 직접 현장에서 환자를 보면서 느끼는 점이 각각 다르기 때문이다.

지난 4월말 4박 5일 동안 국제팀원들과 함께 카자흐스탄과 키르기스스탄 출장을 다녀왔다. 출장의 목적은 간단하고 명확했다. 나에게 진료 받은 환자를 다시 보기 위해서다. 요즘은 거의 2~3개월에 한번 정도는 러시아나 중앙아시아 출장을 계획하고 다녀온다. 출장 전에 하는 필수적인 일들의 하나가 바로 그동안 그쪽 나라에서 내원했던 환자들에게 연락을 하는 것이다. ‘이번에 며칠간 어느 도시의 아무개 병원에서 상담을 진행하니, 현재 질환 관리는 어떻게 되고 있는지, 상태를 한번 체크해보면 좋겠다’ 라는 내용이다. 의외로 정말 많은 재진 분들이 찾아오시는 데, 휴가를 내고 오는 분들, 24시간 넘게 기차를 타고 와서 그동안의 변화에 대해서 상담하고 가는 분들. 점점 한국에서 온 의사를 자신의 주치의로 여기는 환자분들이 많아지고 있다. 그리고 한국의료와 한방치료에 관심 있는 주변의 친척이나 지인들을 함께 꼭 데리고 온다. 자연스럽게 새로운 초진 환자의 유치가 이루어지는 것이다. 이러한 기존 환자 주변의 소개 환자들은 한국 내원으로 이어지는 비율이 상당히 높다. 최근 본원의 외국인환자통계를 보면 에이전시를 통한 내원보다 인터넷 환자 상담이나 한번 내원해서 치료를 받고 돌아간 환자의 지인 소개로 인한



초진 유입이 매우 높아지고 있어 이러한 추세를 뒷받침하고 있다. 이미 병원과 한방 치료에 대해서 정보를 듣고, 관심을 가지고 온 환자들은 치료 계획을 세우기도 쉽고, 치료의 연속성이 상당히 좋다. 최근 우리가 지속적으로 노력하는 부분이 바로 환자 개개인의 치료 효과와 의사에 대한 만족도 향상, 내원 환자의 지인 소개를 활성화 시키는 방안이다. 3년간의 KOICA 파견의사로 카자흐스탄에 머물면서 직접 현지 환자를 진료해본 경험을 토대로 말하자면, 카자흐스탄을 포함한 중앙아시아 사람들은 특히 가족과 친척들의 혈연관계가 매우 돈독하고, 핏줄에 대한 사랑과 배려가 뿌리 깊게 그들의 정서와 문화에 자리 잡고 있어서, 좋은 것은 서로 나누고 싶고, 알려주고 싶은 마음이 매우 강한 민족이다. 그렇기 때문에, 러시아 환자의 한국 유입 추세가 경제 불황으로 정체기에 접어든 반면, 경제 위기에도 불구하고 중앙아시아의 환자 내원은 끊임없이 조금씩 성장 추세를 보이는 것도 유심히 생각해봐야 할 대상이다. 이미 이들에게 한국은 자국에 비해 의료 수준이 월등히 뛰어나고, 의료 서비스가 좋으며, 같은 아시아인들이기 때문에 외국인으로서의 스트레스가 덜한 의료관광을 하기에 아주 적합한 나라로 여겨지고 있다.

해외 환자를 유치하기 위해 양의학과 한의학은 서로 다른 방법으로 접근해야 하는 건 명백하다. 양방병원의 경우 체계적인 검진 시스템을 바탕으로 홍보와 가격경쟁력을 통해 내원을 유도하고, 검진 결과에 따라 다양한 치료를 제안할 수 있지만, 한의계는 현실적으로 그렇게 접근하기는 어렵다. 한방병원에 내원한 외국 환자에게 설문지를 통해 살펴보면, 내원 동기가 일반적으로 에이전시의 권유이거나, 검진결과를 기다리면서 새로운 한방 체험을 목적으로, 혹은 유튜브 등의 인터넷을 보고서 오게 되는데, 바꾸어 말하면 한방 병원에 대한 정확한 정보 없이 한번 둘러보거나 진맥 상담을 원하는 경우, 다른 새로운 것이 있는지 알아보기 위해 오는 사례가 많다는 것이다. 언뜻 의미 없는 이야기라고 할 수도 있지만, 지금까지 외국 환자를 진료하고 꾸준히 지켜보면서 더욱 확고히 갖게 되는 생각은, 내원 동기나 내원 사유에 신경을 곤두세우는 것보다, 방문한 나의 환자에게 병원의 특화된 치료법과 정확한 상담을 통해 최상의 그리고 최선의 진료를 제공함으로써, 그 환자들의 재(再)내원과 소개를 유도하는데 훨씬 더 많은 노력을 기울여야 한다는 것이다.

나아가 자기가 속해 있는 분야에 맞게 해외 환자 유치에 대해 서로 다른 시각을 가져야 한다. 신문 혹은 뉴스 기사를 읽거나 관련 분야 관계자를 만나서 이야기를 나눠보면, '새로운 해외 전략이 이제는 필요하다'. '제도 개선이 꼭 필요하다'. '특성화 프로그램이 필요하다' 등 너무 다양하고 항상 듣게 되는 식상한 이야기에 머물고 만다. 의료인으로서 마땅히 갖추어야 할 마인드는 매출 증대나 병원 홍보에 대한 지대한 관심보다 환자 한명, 한명에 조금 더 집중하고, 환자 관점에서 이해가 잘되면서, 심리적으로 편안하고 믿음직스러운 진료 서비스를 제공하는 것이 무엇보다 중요하며, 이것이 바로 해외 환자 진료의 기본적인 출발이 되어야 한다고 생각한다. 새로운 전략과 제도 개선은 오히려 정부와 전문가에게 맡기고, 해외 의료진의 한방 연수와 다양한 국가 간의 교류 사업은 한의대 대학병원과 한방병원에 자율적으로 맡겨 진행시켜야 한다. 또한, 환자를 가장 먼저 그리고 가장 오랜 시간 접하는 최일선의 의료진들은 찾아온 환자를 진정성 있는 마음으로 돌보는 기본적인 단계부터 다시 시작해야 한다.

마지막으로 외국인 환자들에게 한의사로서 병을 바로 보는 한의학적인 관점을 충분히 설명하고, 병에 대한 정확한 병식(病識)을 심어주어야 하며, 자신의 특화된 치료 과정, 관리 방법 그리고 재내원 치료에 대한 필요성을 인지시키는 진료 시스템으로 더 정교하게 가다듬을 필요가 있다. 환자의 '주치의'로서 깊은 신뢰를 주는 의료인의 자세와 마음가짐이야말로 지속적으로 한국의 해외 환자 유치가 성장해 나갈 수 있는 밑바탕이 되어줄 것이라 의심치 않는다. 경기 침체, 한의계 위축 등의 외부 소리에 의기소침하지 말고, 환자를 측은히 여기는 초심으로 우리 함께 더욱 힘을 내주었으면 하는 바람이다.