



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 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](#)

경영학석사 학위논문

의료관광 선택속성이 고객만족과 충성도에 미치는 영향

-부산을 방문한 러시아환자를 중심으로-



2014년 2월

부경대학교 경영대학원

관 광 경 영 학 과

박 창 순

박창순의 경영학석사 학위논문을 인준함

2014년 2월



주	심	관광경영학박사	전 재 균 (인)
위	원	관광레저학박사	양 위 주 (인)
위	원	경영학박사	홍 재 범 (인)

< 목 차 >

I. 서론	1
1. 연구 배경	1
2. 연구내용 및 목적	3
II. 이론적 배경	4
1. 국내의료관광현황	4
가. 국내의료관광현황	4
나. 부산시 의료관광현황	8
다. 러시아인의 부산의료관광현황	11
2. 의료관광 개념 및 선행연구	13
가. 의료관광 개념	13
나. 의료관광 선행연구	14
3. 의료서비스품질	17
가. 의료서비스 및 의료서비스품질	17
나. 의료서비스 선택속성	18
4. 고객만족	19
5. 충성도	21
III. 연구방법	23
1. 연구 모형과 가설 설정	23
가. 연구 모형	23
나. 가설 설정	24
2. 조사 설계	26
가. 조사 개요	26
나. 변수의 조작적 정의	27

다. 설문지 구성 및 내용	28
라. 분석방법	29
 IV. 가설 검증과 결과의 해석	30
1. 표본의 인구통계학적 특성	30
2. 표본의 진료서비스 형태	32
3. 신뢰성과 타당성 검증	35
가. 의료관광 선택속성의 신뢰성과 타당성 분석	35
나. 고객만족과 충성도의 신뢰성과 타당성 분석	37
4. 가설 검증과 결과의 해석	38
가. 가설 1의 검증과 결과의 해석	38
나. 가설 2의 검증과 결과의 해석	39
 V. 결론	41
1. 연구결과와 시사점	41
가. 연구요약	41
나. 시사점	42
2. 한계점과 향후 연구과제	43
 <참고문헌>	46
 <설 문 지>	55

< 표 목 차 >

<표 II- 1> 진료유형별 외국인환자 현황	4
<표 II- 2> 외국인환자 진료수입 현황	5
<표 II- 3> 상위 10개 국적별 외국인환자 현황	6
<표 II- 4> 상위 10개 진료과별 외국인환자 현황	7
<표 II- 5> 상위 10개 시도별 외국인환자 현황	8
<표 II- 6> 부산을 찾은 외국인환자 진료유형별 현황	9
<표 II- 7> 부산을 찾은 외국인환자 진료비 현황	9
<표 II- 8> 부산을 찾은 외국인환자 진료과별 현황	10
<표 II- 9> 최근 4년간 부산시 국적별 환자 유치실적	10
<표 II-10> 부산을 찾은 진료유형별 러시아환자 현황	11
<표 II-11> 부산을 찾은 러시아환자 진료비 현황	11
<표 II-12> 부산을 찾은 러시아환자 진료과별 현황	12
<표 II-13> 부산을 찾은 러시아환자 월별 현황	12
<표 IV- 1> 인구통계학적 특성	31
<표 IV- 2> 방문경로	32
<표 IV- 3> 진료서비스 형태	32
<표 IV- 4> 입원 및 외래환자의 진료과	33
<표 IV- 5> 입원환자의 진료과 및 입원기간	34
<표 IV- 6> 종합검진환자의 진료연계 여부 및 진료과	35
<표 IV- 7> 의료관광 선택속성의 신뢰성 및 타당성	36
<표 IV- 8> 고객만족의 신뢰성 및 타당성	37
<표 IV- 9> 충성도의 신뢰성 및 타당성	38
<표 IV-10> 가설1의 검증과 결과의 해석	39
<표 IV-11> 가설2의 검증과 결과의 해석	40

그 림 목 차

<그림 Ⅲ-1> 연구모형	23
---------------------	----



The effect of medical tourism attributes on
satisfaction and Loyalty
-focused on Russian patients-

Chang Soon Park

Major in Tourism Management
Graduate School of Business Administration
Pukyong National University

Supervised by Professor Wii-Joo YHANG

Abstract

The number of foreign patients visiting Korea has reached 159,464 in 2012, up 38.4% from last year, according to recent report from Korea Health Industry Development Institute(KHIDI). A recent data on foreign patients by nation shows Russian patients increased by an annual average of 110.7 %, up 70.3 % from last year. Patients from Russia are on the rise, expected to be the third highest number of foreign patients in 2013. According to data on foreign patient visiting Busan over the past 4 years, Russian patients have become Busan's number one inbound medical tourism group annually since 2009 when the medical tourism started. Driven by booming medical tourism, many researches have been done on Chinese and Japanese patients. However, while there is an increasing number of Russian patients visiting Busan for medical tourism, there have been no empirical precedent studies on them. This study is an investigative study into how the Russian patients have visited the medical facilities in Busan, the medical services used, and medical tourism service attributes influencing customer satisfaction and customer loyalty, aiming to

suggest ways to attract Russian patients in the future.

The results of the study are as follows:

First, an analysis of the demographic characteristics of Russian patients shows that women account for 56.5%(130patients) of the foreign patients, with an age of 40-49(36.1%). Kamchatka has the highest rate of patients visiting Busan(39.6%). In this survey, 84 people(36.5%) were the first-time visitors to Busan and 127 people(55.2%) were the first-time patients visiting Busan for medical services. With respect to the length of the stay in Busan, 126 people(54.8%) stayed for less than a week.

Secondly, this is the results of an analysis of the routes by which they have visited Busan and the medical services used by them.

Russian patients have visited Busan through multiple ways: acquaintances(105patients, 45.7%); trading offices(51patients, 22.2%); revisits(41patients, 17.8%); medical coordinators(24patients, 10.4%); and medical tourism agencies(9patients, 3.9%). The type of medical services used by them are: medical check-up(124patients, 53.9%); hospitalization(60patients, 26.1%); and outpatient service(46patients, 20.0%). The number of outpatients and inpatients combined is 106. The medical fields used by them are: obstetrics and gynecology(30patients, 28.30%); general surgery(19patients, 17.92%); internal medicine(14patients, 13.21%); orthopedics(13patients, 12.26%); neurosurgery(9patients, 8.49%), and etc. The lengths of hospitalization for inpatients are: less than 7days(43 patients, 18.7%); 7-14 days(11patients, 4.8%); and 15-30 days(6patients, 2.6%). 52patients(41.94%) among 124patients using medical check-up received treatment, with the medical fields used by them including internal medicine(24patients, 10.4%), obstetrics and gynecology(12 patients, 5.2%), orthopedic surgery(4patients, 1.7%) and otorhinolaryngology (3patients, 1.3%).

Thirdly, 'Assurance', 'empathy', 'tangibles', and 'reliability'-- the elements of

medical tourism destination-- have significant positive effects on customer satisfaction, whereas 'responsiveness' has no effects on the degree of customer satisfaction.

Finally, 'assurance', 'empathy', 'tangibles', and 'reliability' have significant positive effects on customer loyalty, whereas 'responsiveness'(p=0.076) has no significant effects on the degree of customer loyalty.

The findings of the study have the following implications for marketers.

First, this is the first investigative study into Russian patients visiting Busan as a medical tourism destination. The study, identifying the medical tourism service provided for the subjects of the study and the types of their treatment, would be conducive to attracting Russian patients and promoting marketing activities, laying foundations for further empirical studies.

Secondly, the study analyzes the effects of Russian patients' medical tourism selection attributes on customer satisfaction and customer loyalty, suggesting ways in which medical institutions need to improve their services for Russian so they continuously visit Busan as a medical tourism destination.

Thirdly, this study makes 'empathy'-- one of the determinants of medical service quality-- more specific than the previous studies so that 'empathy' involves 'security' and 'communication' through medical tourism coordinators. The findings show significant relationships between customer satisfaction and customer loyalty, telling of the importance of medical coordinators at medical institutions and the need for improved service quality. In addition, 'assurance' should involve patients' trust in doctors' treatment by doctors, 'reliability' involving on-time performance and accurate medical records. In 'tangibles', the modern facilities of medical centers, clean environment, brochures in foreign languages, and etc. have significant effects, telling a need for improvement in this regard.

While this study is significant in its empirical research into the effect of

Russian patients' medical tourism selection attributes on customer satisfaction and loyalty, it has its own limitations:

First, It has a limited sample size--5medical centers including 3 high-level general hospitals and 2 general hospitals-- while a total of 105 medical facilities are enrolled in Busan as of October, 2013. In addition, hospitals and clinics were left out of survey. Therefore, the findings can not be generalized to all medical institutions in Busan having foreign patients.

Secondly, this study divides the types of treatment into outpatient service, hospitalization, and medical check-up, finding out whether the medical check-up leads to treatment, and the medical field used. However, this survey excluded empirical and specific questions to the surgery outpatients underwent and medical expenditures. Further research should include more specific and comprehensive questions--whether to have friends or family members accompany medical tourists, the tourist activities involved, and the expenditure paid, etc.

Thirdly, with Russians as the subjects of the study, this study draws questionnaire and methodology on the basis of precedent studies. However, given the difference between Russian and Korean patients found in researching selection attributes, further studies need an investigation and survey of understanding Russian culture.

In conclusion, Russian patients are now Busan's number one inbound medical tourism group. The visa-free travel between Korea and Russia starting January in 2014 is expected to increase Russian patients and more and more foreign patients are visiting Busan for a variety of treatments--from medical check-up to specialized treatments such as infertility or voice surgery. Accordingly, identifying the needs and expectations of foreign patients and providing a better medical service calls for further studies on how to attract foreign patients and improve medical service quality.

Влияние атрибутов медицинского туризма на уровень
удовлетворенности и лояльности
-в отношении российских пациентов-

Чанг Сун Пак

Университет Букенг, кафедра менеджмента туризма

Под руководством профессора Ви Джу Янг

Итоговое заключение

На основании данных, предоставленных Советом по продвижению корейской медицины за рубежом, численность зарубежных пациентов в 2012 г. достигла 159,464 человека, это на 38.4 % больше чем в прошлом году. В особенности, отмечается постоянный прирост пациентов из России, ежегодный прирост составляет 110.7%, и 70.3% больше в сравнении с прошлым годом, такая тенденция роста может вывести россиян на третье место по численности среди общего количества иностранных пациентов в 2013 году. По результатам статистического обзора в Пусане, за последние 4 года, пациенты из России составили наибольшее число среди иностранных пациентов, посетивших Пусан, начиная с 2009 г, с начала развития медицинского туризма.

Высокие темпы роста медицинского туризма повлекли увеличение теоретических исследований в области медицинского туризма, объектам и изучения которых являются пациенты из Китая и Японии. Однако, несмотря на возрастание пациентов из России, эмпирические исследования в отношении российских пациентов, посещающих Пусан для лечения, проводятся впервые.

Данное исследование посвящено обзору и обработке данных по российским пациентам для изучения различных аспектов медицинского тури

зма таких как: определение каналов привлечения пациентов в больницы, направления лечения, оценка характеристик медицинского обслуживания, оказывающих влияние на уровень удовлетворенности качеством медицинских услуг и лояльности, с целью определения будущей стратегии по увеличению привлечения пациентов из России.

Результаты исследования следующие:

Во-первых: демографическая структура российских пациентов показывает, что соотношение женщин составляет 56.5% (130 чел) от общего числа пациентов, распределение по возрастному признаку: 36.1% составляют пациенты возрастом 40-49 лет, по географической принадлежности: наибольшее количество – 39.6% насчитывают пациенты с Камчатки.

Согласно данным настоящего исследования, 36.5% (84 чел) составляют пациенты впервые посетившие Пусан и 55.2% (127 чел) составили россияне, впервые посетившие Пусан с целью медицинского лечения. Период посещения Пусана обычно составляет более недели 54.8% (126 чел).

Во-вторых: оценка распределения пациентов в зависимости от каналов посещения медицинских учреждений Пусана и по направлениям медицинских услуг.

Российские пациенты посещают Пусан с целью медицинского лечения по различным путям: по рекомендации знакомых – 105 чел./45.7%, по рекомендации партнерских компаний – 51 пациент/22.2%, повторный визит – 41 пациент, /17.8%, по рекомендации медицинского координатора – 24 пациента/10.4% через туристическую компанию, занимающуюся медицинским туризмом – 9 пациентов/3.9%.

По направлениям медицинских услуг соотношения следующие: 124 пациента/ 53.9% пациентов прошли медицинское обследование, 60 пациен

тов/26.1 %- стационарное лечение, 46 пациентов/20.0%- консультации в поликлинике. Среди общего числа, 106 пациентов, получивших лечение в стационаре и амбулаторно. По отделениям распределение следующее: в гинекологическом отделении- 30 чел./28.3%, в отделении общей хирургии 19 пациенто.17.92%, в терапевтическом отделении 14 чел./13.21%, в отделении ортопедической хирургии 13 чел./12.26%, в отделении нейрохирургии 9 чел./8.49%. Среди 60 пациентов, получивших лечение в стационаре, пациенты по отделениям распределяются следующим образом: в отделении общей хирургии 19 чел., гинекологии - 17 чел., ортопедии 5 чел, нейрохирургии 5 чел. Период госпитализации составил более 7 дней у 43 чел., 7-14 дней - 11 чел, 15-30 дней - 6 чел. Из 124 пациентов, прошедших диагностическое обследование, 52 пациентам/41.94% потребовалось дальнейшее лечение, из них 24 пациентам/10.4% требовалось лечение в терапевтическом отделении, 12 чел./5.2% в гинекологии, 3 чел./1.3% - в отделении ортопедической хирургии.

В третьих, приоритетными факторами, определяющими выбор и удовлетворенность услугами медицинского учреждения, служат "компетентность", "сопереживание", "материальное обеспечение", "надежность". В то время как, "восприимчивость", не оказывает заметного влияния на уровень удовлетворенности.

В четвертых, "компетентность", "сопереживание", "материальное обеспечение", "надежность" имеют выраженный позитивный эффект на уровень привязанности (лояльности) пациентов, между тем восприимчивость не влияет на уровень лояльности клиентов.

Результаты данного исследования позволяют ожидать следующих последствий для маркетологов:

Первое, это первое исследование, объектом которого стали российские

пациенты, по численности превышающие пациентов из других стран, посещающих Пусан с целью медицинского лечения. Произведенные выводы в области исследований медицинского туризма и структуры медицинских учреждений послужат полезным материалом для практической деятельности в области привлечения иностранных пациентов и маркетинговой политики, а также базой для будущих эмпирических исследований.

Второе, анализ влияния уровня удовлетворенности качеством медицинского обслуживания и уровня приверженности пациентов на выбор медицинского учреждения, позволят определить приоритетные направления в формировании и улучшении политики привлечения иностранных пациентов больницами Пусана.

Третье, в данном исследовании, по сравнению с другими работами, подробно проанализирован эмпатический фактор "сопереживание", подразумевающий стабильность и коммуникативный диалог, возможные при участии медицинского координатора, являющийся детерминирующим фактором, определяющим качество медицинского обслуживания. Обобщенные результаты показывают, что между удовлетворенностью медицинским обслуживанием и лояльностью имеется значительная взаимосвязь, что свидетельствует о важности роли медицинского координатора в медицинской организации и значимости этой категории в повышении уровня качества медицинских услуг. В дополнение – "компетентность" подразумевает доверие пациента к лечению, назначенному врачом, "надежность" включает в себя соблюдение точности времени лечебного процесса и точное подробное фиксирование медицинской информации, в случае "материальной обеспеченности" – подразумевается современный дизайн и чистота в больнице, а также необходимая справочная информация о медицинских услугах на разных языках и прочие факторы оказывающие влияние на выбор пациента.

ающие влияние на улучшение качества медицинского обслуживания.

Хотя данное исследование имеет большое значение как эмпирическое исследование, с целью изучения уровня удовлетворенности и лояльности как факторов предпочтений при выборе медицинского учреждения российскими пациентами в Пусане, исследование имеет и свои пределы :

Первое: выборка статистических данных по состоянию на октябрь 2013 г. охватывает только 5 медицинских учреждений (3 университетских больниц и 2 многопрофильных больницы) из общего числа больниц, зарегистрированных как больницы медицинского туризма в количестве 105. Кроме того, в исследовании не учтены данные по небольшим больницам и клиникам. В связи с этим, выводы, представленные в исследовании не могут быть обобщены для всех медицинских учреждений в Пусане , занимающихся оказанием медицинских услуг для иностранных пациентов.

Во - вторых, данное исследование анализирует данные по направлениям лечения как стационарное, амбулаторное лечение и диагностическое обследование, а также распределение пациентов по отделениям после диагностического обследования. Однако не были учтены и представлены эмпирические и конкретные вопросы о видах хирургических операций стационарных пациентов, стоимости лечения. В будущем, исследование должны содержать более конкретные и комплексные вопросы в частности по наличию сопровождающих пациента друзей или членах семьи, или туристической активности или потраченных расходах на поездку, и проч.

Третье: хотя объектом исследования были российские пациенты, содержание и методология были разработаны на основе прецедентных исследований . Однако в процессе субъективной оценке атрибутики выбор

а были обнаружены различия между российскими и корейскими пациентами. В будущем, исследования и опросы должны учитывать особенности российской культуры.

В заключение, хочется отметить, что с введением безвизового режима между Кореей и Россией с января 2014 года, численность россиян, и в настоящее время составляющих большинство среди посещающих Пусан иностранных пациентов, ожидаемо возрастет. Кроме того, можно предположить перераспределение пациентов, проходящих диагностическое обследование и легкое лечение в сторону увеличения пациентов, приезжающих для лечения тяжелых заболеваний, бесплодия, пластических операций по изменению голоса и других специализированных направлений лечения.

Для определения требований и ожиданий иностранных пациентов в целях обеспечения соответствующих мер для улучшения качества медицинского обслуживания, требуется научно систематизированные исследования, определяющие методы и пути улучшения качества медицинского обслуживания и привлечения иностранных пациентов.

I. 서론

1. 연구 배경

2009년 정부는 신성장동력산업 중에 하나로 글로벌 헬스케어를 선정하였고, 같은 해 5월 외국인환자 유치에 법적으로 허용하며 우리나라는 의료관광 시장에 들어섰다.

이미 10년 전부터 의료관광 시장에 주목한 선진국들에 비하면 늦은 출발이지만, 우리나라는 매년 30% 이상 증가율을 보이고 있으며, 2011년도에는 한국에서 외국인이 지출한 의료비가 1억 달러를 넘어서 처음으로 의료관광수지 흑자를 기록했다. 또한, 진료유형에 있어서도 초창기에는 건강검진이나 경증질환 치료를 위해 의료관광을 이용했던 것에 비해 해마다 암이나 심장병 등 중증질환으로 확대되며 의료관광 시장이 넓어지고 있다(서울신문. 2013.03.07).

최근 한국보건산업진흥원에서 발표한 ‘2012년도 외국인환자 유치 실적’에 따르면, 외국인 환자 수는 총 159,464명으로 전년대비 38.4%로 증가하였다. 특히 국적별 외국인 환자에 관한 통계자료를 통해 러시아 환자는 연평균 110.7%, 전년대비 70.3%로 지속해서 증가 추이를 보이며 2013년 기준으로 환자유치 3위 국가로 될 전망이라고 밝혔다.

부산의 경우는 최근 4년간 외국인 환자 국적별 유치실적을 살펴본 결과, 의료관광을 시작한 2009년 이후 해마다 러시아환자가 가장 많이 찾고 있다. 부산시는 국내 지방자치 단체 가운데는 처음으로 러시아 블라디보스토크와 하바롭스크 시내에 부산 의료기술과 관광지를 알리는 초대형 광고탑

을 설치, 운영하고 있다(파이낸셜뉴스. 2013.12.03). 또한, 지난달에는 부산시, 부산관광공사, 부산 의료기관들로 구성된 부산 의료관광 홍보단이 러시아 블라디보스토크와 나홋카를 찾아 메디컬 애프터케어를 제공하는 컨퍼런스를 개최하였다. 부산에서 치료받은 러시아 환자를 현지에서 애프터케어 서비스를 제공, 유대감을 높이고 재방문을 유도하기 위함이다. 부산시가 러시아권 의료관광객 유치에 속도를 내고 있다(부산시정. 2013.11.06).

지난달 13일 한국과 러시아 간 일반여권 비자(사증) 면제를 최종 승인함으로써, 2014년부터 60일간 무사증 제도의 도입으로 향후 러시아 의료관광객들의 교류가 극대화될 것으로 예상되어 진다(뉴시스. 2013.11.12). 특히 극동과 시베리아에서는 의료 인프라 부족으로 자국보다 의료 수준이 높고, 저렴한 비용의 한국을 선호하고 있어 러시아인들의 의료관광이 더욱 더 활성화될 것으로 예상되어진다(서울경제. 2013.11.12).

의료관광이 활성화되며 의료관광에 관한 연구들이 진행되고 있으나 연구의 대상이 중국, 일본인을 대상으로 하거나 정책 또는 마케팅에 관련한 이론적 연구가 많다. 특히 부산의 경우, 러시아 환자들이 의료관광을 목적으로 가장 많이 찾고 있으나 이들에 대한 실증적인 선행연구가 없었다. 이에 본 연구자는 부산을 찾는 러시아 환자들을 대상으로 의료관광의 이용형태와 의료관광 서비스 선택속성과 만족도와 충성도의 영향관계에 대해 실증적인 연구를 하고자 한다. 또한 앞으로 러시아 환자 활성화 방안을 제시하여 실무적인 도움이 될 것으로 사료된다.

2. 연구내용 및 목적

본 연구에서는 연구주제와 관련한 선행연구를 검토하여 먼저 의료관광에 대한 개념을 정리하고, 국내 및 부산시 의료관광 현황을 조사하였고 본 연구의 주 대상인 러시아인의 한국 의료관광 특성을 더불어 살펴보았다. 다음으로, 의료서비스품질의 선택속성, 본 연구에서는 의료관광 선택속성이라 칭하고 이에 관련한 변수를 정리하였다. 또한, 기존 선행연구에서 의료서비스 품질과 고객 만족, 충성도에 관련한 논문과 의료관광객을 대상으로 한 의료서비스 품질과 고객 만족, 충성도에 관련한 논문을 검토하여 고객 만족과 충성도에 관련한 개념을 정리하였다. 위의 이론적 배경을 근거로 부산을 찾은 러시아 환자를 대상으로 의료관광 서비스 선택속성과 고객 만족, 충성도와의 영향관계를 밝히기 위한 연구모형을 설정하고, 설문조사를 통해 실증적으로 검증할 것이다. 연구결과를 통하여 부산을 방문한 러시아 환자들을 대상으로 그들이 어떠한 경로로 해당 의료기관을 방문하고, 어떠한 진료서비스를 받으며, 의료관광 서비스의 어떠한 속성들이 고객 만족과 충성도에 영향을 미치는지를 검증하여, 앞으로 러시아 환자를 활성화하는 방안을 제안하는 데 목적을 둔다.

본 연구는 아래와 같이 구성되어진다.

첫째, 의료관광 서비스 선택속성, 고객 만족, 충성도의 개념을 고찰한다.

둘째, 의료관광 서비스 선택속성과 고객 만족의 영향관계를 파악한다.

셋째, 의료관광 서비스 선택속성과 충성도의 영향관계를 파악한다.

넷째, 의료관광 서비스 선택속성에 따른 고객 만족과 충성도를 높이는 데 필요한 구체적인 요인들을 확인하고 활성화 방안을 제시한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 국내의료관광현황

가. 국내 의료관광현황

2013년 12월 한국보건산업진흥원이 발표한 ‘2012년도 외국인환자 유치 실적 분석’ 자료에 따르면, 외국인환자 수는 총 159,464명(2011년 대비 38.4% 증가)으로 진료유형별로는 <표Ⅱ-1>과 같이 외래환자는 128,711명(80.7%), 입원환자는 14,809명(9.3%), 건강검진 환자는 15,944명(10.0%)으로 집계되었다.

<표Ⅱ-1>진료유형별 외국인환자 현황

(단위: 명/%)

구분	2012년			2011년		2010년		2009년	
	실환자	비중	연평균 증가율	실환자	비중	실환자	비중	실환자	비중
입원	14,809	9.3	55.8	11,945	9.8	7,987	9.8	3,915	6.5
외래	128,711	80.7	31.7	95,810	78.3	63,891	78.1	56,286	93.5
검진	15,944	10.0	26.8	14,542	11.9	9,911	12.1		
계	159,464	100	38.4	122,297	100	81,789	100	60,201	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*검진 환자수의 경우, 2009년은 외래·건강검진 구분 없음

*연평균 증가율은 외래·건강검진은 2010-2012년, 입원은 2009-2012년

*연구자 재편집

외국인환자로 인한 진료수입현황은 <표Ⅱ-2>와 같이 2012년도 총 진료비는 2,673억 원(2011년 대비 47.7%), 1인당 평균 진료비는 168만 원, 입원환자 평균 진료비는 910만 원으로 집계되었다.

<표Ⅱ-2>외국인환자 진료수입 현황

		입원	외래	검진	계
2012	총 진료수익	1,347	1,180	145	2,673
	1인당 평균진료비	910	92	91	168
2011	총 진료수익	756	950	103	1,810
	1인당 평균진료비	662	100	71	149
2010	총 진료수익	520	432	81	1,032
	1인당 평균진료비	666	70	87	131
2009	총 진료수익	256	291		547
	1인당 평균진료비	656	54		94

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*단위: 총 진료 수익(억 원), 1인당 평균진료비(만원)

*연구자 재편집

국적별로는 <표Ⅱ-3>과 같이 중국이 가장 높게 나타났으며, 2011년 대비 증가율로 보면 몽골 157.4%, 카자흐스탄 123.1%, 아랍에미레이트 116.5%로 증가한 것으로 나타났다. 2009년 이후 연평균 증가율은 아랍에미레이트 172%, 카자흐스탄 133.7%, 몽골 114.7%, 러시아 110.7%, 우즈베키스탄 93.9%로 높게 나타났다. 러시아 환자의 경우 연평균 증가율 110.7%, 전년 대비 70.3%로 매년 증가 추이를 보인다. 또한, 보고서에 따르면, 2013년을 기준으로 환자유치 3위 국가로 될 전망이라고 하였다.

<표Ⅱ-3>상위 10개 국적별 외국인환자 현황

(단위: 명/%)

	우즈베키스탄	사우디	카자흐스탄	필리핀	베트남	일본	미국	몽골	러시아	중국
2012	824	1,082	1,633	1,787	2,231	19,744	30,582	8,407	16,438	32,503
	0.5	0.7	1.0	1.1	1.4	12.4	19.2	5.3	10.3	20.4
2011	491	920	732	1,178	1,336	22,491	27,529	3,266	9,651	19,222
	0.4	0.8	0.6	1.0	1.1	18.4	22.5	2.7	7.9	15.7
2010	298	380	346	957	921	11,035	21,338	1,860	5,098	12,789
	0.4	0.5	0.4	1.2	1.1	13.5	26.1	2.3	6.2	15.6
2009	113	218	128	356	327	12,997	13,976	850	1,758	4,725
	0.2	0.4	0.2	0.6	0.5	21.6	23.2	1.4	2.9	7.8
A	67.8	17.6	123.1	51.7	67	12.2	11.1	157.4	70.3	69.1
B	93.9	70.6	133.7	71.2	89.7	15	29.8	114.7	110.7	90.2

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*A: 전년대비 증가율, B: 연평균 증가율

*연구자 재편집

진료과별로는 <표Ⅱ-4>와 같이 내과, 검진센터, 피부과, 성형외과, 산부인과, 정형외과, 한의과, 안과 등의 순으로 나타났으며, 성형외과는 2012년 전체 성형외과 환자의 61.9%가 중국 환자로 나타났으며, 중국인 성형외과 환자는 전년 대비 67.4%, 연평균 131.7%의 증가율을 보였다. 한의과의 경우 일본 환자의 감소로 증가 추세가 감소하게 나타났으며, 일본 한의과 환자의 경우, 2011년까지 연 141%로 증가하다가 2011년 대비 2012년에는

15.5% 감소하였다. 산부인과의 경우, 2012년 기준 전체 사례 3만여 건 중 28%가 불임 관련 진료로 나타났다. 산부인과 전체 환자의 주요 국적은 미국(21.6%), 러시아(18.7%), 중국(12.5%), 몽골(12.4%) 등의 순으로 나타났다.

<표Ⅱ-4>상위 10개 진료과별 외국인환자 현황

(단위: 명/%)

진료과	2012년				2011년		2010년		2009년	
	환자	비 중	전년대비 증가율	연평균 증가율	환자	비 중	환자	비 중	환자	비 중
내과	45,994	22.2	34.0	35.7	34,330	22.2	23,632	23.3	18,393	23.5
검진센터	23,898	11.5	20.1	38.6	19,394	12.9	13,272	13.1	8,980	13.9
피부과	17,224	8.3	32.7	42.0	12,978	8.4	9,579	9.4	6,015	9.3
성형외과	15,898	7.7	53.1	77.3	10,387	6.7	4,708	4.6	2,851	4.4
산부인과	10,905	5.3	44.1	40.1	7,568	4.9	5,656	5.6	3,965	6.2
정형외과	9,643	4.7	40.2	44.5	6,876	4.4	4,975	4.9	3,196	5.0
한의원	9,464	4.6	3.4	70.9	9,793	6.3	4,191	4.1	1,897	2.9
안과	7,933	3.8	36.3	60.4	5,821	3.8	4,507	4.4	1,921	3.0
이비인후과	7,313	3.5	44.0	43.3	5,080	3.3	3,549	3.5	2,484	3.9
치과	7,001	3.4	34.1	51.0	5,220	3.4	3,828	3.8	2,032	3.2

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*내과: 일반내과, 감염내과, 호흡기내과, 내분비내과, 소화기내과, 류마티스내과,

알레르기내과, 혈액종양내과, 신장내과, 순환기내과, 가정의학과 포함

*연구자 재편집

지역별로는 <표Ⅱ-5>와 같이 서울이 62.3%로 가장 많은 유치실적을 보였으며, 경기, 부산, 대구 등의 순으로 수도권이 높게 나타났다.

<표Ⅱ-5>상위 10개 시도별 외국인환자 현황

(단위: 명/%)

진료과	2012년				2011년		2010년		2009년	
	환자	비 중	전년대비 증가율	연평균 증가율	환자	비 중	환자	비 중	환자	비 중
서울시	99,422	62.3	27.7	39.2	77,858	63.7	50,490	61.7	36,896	61.3
경기도	19,347	12.1	13.2	18.7	17,092	14.0	10,913	13.3	11,563	19.2
부산시	9,177	5.8	36.9	56.0	6,704	5.5	4,106	5.0	2,419	4.0
대구시	7,117	4.5	29.5	36.2	5,494	4.5	4,493	5.5	2,816	4.7
인천시	6,370	4.0	59.1	13.1	4,004	3.3	2,898	3.5	4,400	7.3
대전시	5,371	3.4	173.6	216.8	1,963	1.6	1,693	2.1	169	0.3
전라북도	2,194	1.4	4.3	46.7	2,104	1.7	1,909	2.3	695	1.2
제주시	1,752	1.1	136.8	98.8	740	0.6	720	0.9	223	0.4
충청남도	1,715	1.1	25.5	600.0	1,367	1.1	997	1.2	5	0.0
광주시	1,648	1.0	47.4	81.9	1,118	0.9	989	1.2	274	0.5

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*연구자 재편집

2009년 5월 의료법(법률 제9386호, 2009.1.30. 공포 5.1 시행) 개정 후, 외국인환자 유치를 위해 의료기관 및 의료유치업자는 등록을 해야 하며, 2013년 12월 기준 보건복지부에 등록된 전국 의료기관은 2,465개소, 유치업자는 779개소이다. 이 중, 부산은 의료기관 264개소, 유치업자 73개소이다.

나. 부산시 의료관광현황

2012년 부산을 찾은 외국인환자 수는 실 환자기준 총 9,177명으로 이는 한국을 찾은 외국인 환자 수(159,464명)의 5.8%의 비중을 차지한다. 진료유형별로 살펴보면, <표Ⅱ-6>과 같이 외래 7,024명, 건강검진 1,190명, 입원

963명으로 전년대비 36.9%로 증가한 것으로 집계되었다. 진료수익은 총 139억 원, 1인당 평균 진료비는 152만 원으로 <표Ⅱ-7>와 같이 집계되었으며, 진료수익은 전년대비 86.50% 증가한 것으로 집계되었다.

<표Ⅱ-6>부산을 찾은 외국인환자 진료유형별 현황

(단위: 명/%)

진료유형	2012년		2011		2010		2009	
	환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중
입 원	963	10.5	595	8.9	370	19.0	254	10.5
외 래	7,024	76.5	5,303	79.1	3,199	77.9	2,165	89.5
건강검진	1,190	13.0	806	12.0	537	13.1		
계	9,177	100	6,704	100	4,106	100	2,419	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*검진 환자수의 경우, 2009년은 외래·건강검진 구분 없음

*연구자 재편집

<표Ⅱ-7>부산을 찾은 외국인환자 진료비 현황

(단위: 원)

년도	총 진료비	1인당 진료비
2012년	13,930,663,315	1,517,998
2011년	7,470,568,625	1,116,844
2010년	3,515,237,426	905,522
2009년	2,485,436,095	1,073,623

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

부산을 찾은 외국인환자가 가장 많이 이용한 진료과는 <표Ⅱ-8>과 같이 내과통합, 검진센터, 정형외과, 성형외과, 치과, 그 외 진료과 등의 순으로 나타났다.

<표Ⅱ-8>부산을 찾은 외국인환자 진료과별 현황

(단위: 명/%)

진료과명	2012년			2011년	
	실 환자 수	비중	증가율	실 환자 수	비중
내과통합	2,657	23.8	31.0	2,029	26.8
검진센터	1,294	11.6	66.7	776	10.3
정형외과	934	8.4	21.9	766	10.1
산부인과	843	7.5	12.6	749	9.9
치과	678	6.1	21.1	560	7.4
그 외 진료	4,781	42.6	77.9	2,688	35.5
계	11,187	100	47.8	7,568	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

*내과: 일반내과, 감염내과, 호흡기내과, 내분비내과, 소화기내과, 류마티스내과, 알레르기내과, 혈액종양내과, 신장내과, 순환기내과, 가정의학과 포함

국적별로는 2012년에는 러시아, 중국, 미국, 일본, 필리핀 등의 순으로 외국인 환자가 부산을 많이 찾은 것으로 집계되었다. 전년대비 증가율로는 중국 71.7%, 러시아 66.0% 순으로 나타났다. 특히 <표Ⅱ-9>와 같이 최근 4년간 부산시 국적별 환자 유치실적에 따르면 러시아인은 2009년 18.9%, 2010년 35.0%, 2011년 31.8%, 2012년 38.6%로 전체 외국인환자 중 비중이 지속해서 증가하고 있다.

<표Ⅱ-9>최근 4년간 부산시 국적별 환자 유치실적

(단위: 명/%)

순위	국적	2012년		2011년		2010년		2009년	
		환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중	환자 수	비중
1	러시아	3,542	38.6	2,134	31.8	1,437	35.0	457	18.9
2	중국	1,128	12.3	657	9.8	457	11.1	288	11.9
3	미국	895	9.8	582	8.7	396	9.6	174	7.2
4	일본	856	9.3	837	12.5	407	9.9	259	10.7
5	필리핀	558	6.1	532	7.9	434	10.6	92	3.8
그 외		2,198	23.9	1,962	29.3	975	23.8	1,149	47.5
계		9,177	100	6,704	100	4,106	100	2,419	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

다. 러시아인의 부산의료관광 현황

본 연구에서는 연구주제에 맞게 한국 의료관광을 찾은 러시아인 중, 부산을 중심으로 러시아인의 의료관광 현황을 살펴보고자 한다.

2012년 부산시를 찾은 러시아 환자는 <표Ⅱ-10>과 같이 실 환자 기준 3,542명으로 외래, 건강검진, 입원의 순으로 나타났다. 전체 환자 수는 전년도 대비 65.98% 증가한 것으로 집계되었다. 진료수익과 1인당 평균 진료비는 <표Ⅱ-11>과 같이 집계 되었으며, 진료수익은 전년대비 153.72% 증가한 것으로 집계되었다.

<표Ⅱ-10>부산을 찾은 진료유형별 러시아환자 현황

(단위: 명/%)

진료유형	2012년		2011년	
	실 환자 수	비중	실 환자 수	비중
입원	465	13.1	235	11.0
외래	2,398	67.7	1,491	69.9
건강검진	679	19.2	408	19.1
계	3,542	100	2,134	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

<표Ⅱ-11>부산을 찾은 러시아환자 진료비 현황

(단위: 원)

년도	총 진료비	1인당 진료비
2012년	7,952,482,438	2,245,195
2011년	3,134,292,844	1,472,190

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

러시아환자가 가장 많이 찾은 진료과는 <표Ⅱ-12>와 같이 내과통합, 검진센터, 정형외과, 산부인과, 일반외과, 그 외 진료과로 나타났다. 월별 환자 추이는 <표Ⅱ-13>과 같다.

<표Ⅱ-12>부산을 찾은 러시아환자 진료과별 현황

(단위: 명/%)

진료과명	2012년		2011년	
	실 환자 수	비중	실 환자 수	비중
내과통합	1,155	24.1	626	24.6
검진센터	873	18.2	491	19.3
정형외과	412	8.6	314	12.4
산부인과	393	8.2	142	5.6
일반외과	289	6.0	121	4.8
그 외 진료	1,680	34.9	847	33.3
계	4,802	100	2,541	100

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적

<표Ⅱ-13>부산을 찾는 러시아환자월별 현황

(단위: 명/%)

		12월	11월	10월	9월	8월	7월	6월	5월	4월	3월	2월	1월
2012	환자 수	264	405	361	296	285	283	326	272	257	291	268	234
	비중	7.5	11.4	10.2	8.4	8.1	8.0	9.2	7.7	7.3	8.2	7.6	6.6
2011	환자 수	163	205	197	158	189	227	156	193	199	200	152	95
	비중	7.6	9.6	9.2	7.4	8.9	10.6	7.3	9.0	9.3	9.4	7.1	4.5

*출처: 한국보건산업진흥원 2012 외국인환자 실적 *연구자 재편집

2. 의료관광의 개념 및 선행연구

가. 의료관광의 개념

의료관광(Medical Tourism)이란 의료와 관광을 결합한 새로운 서비스 산업으로 연구자에 따라 다양하게 정의된다. 의료관광의 정의를 국내외 선행 연구를 통해 살펴보고자 한다.

Cupta(2004)는 의료관광이란 수술이나 진료 등 전문적 치료가 필요한 환자가 관광을 결합하여 효과적인 의료서비스를 저렴한 비용으로 이용하는 것이라고 정의하였다. Medlik(1997)는 의료관광에 대하여 치료를 통한 건강회복을 위해 타국가를 방문하는 행위로 정의하였고, Hunter-Jones(2005)는 건강을 위해서 또는 휴양을 주된 목적으로 떠나는 형태로서, 의도를 가진 환자나 그렇지 않은 환자를 모두 포함하여 의료관광을 정의하였다. 또한 미국의료관광협회(Medical Tourism Association)는 자국을 떠나 의료서비스나 치아관리를 중심으로 외국으로 여행하는 것을 의료관광이라고 정의 내렸다.

이영호(2008)는 의료관광은 의료와 관광의 합으로 복합 기능을 가진, 가벼운 질병을 치료하며, 관광이나 쇼핑, 문화 체험활동이 수반되는 것이라고 하였다. 유지운(2009)은 보건관광의 하위개념인 의료관광은 건강상태 개선 및 웰빙 등의 건강관리활동과 관광활동을 동시에 추구하는 것으로 의료관광을 정의하였다. 김유진(2010)은 의료관광을 의료서비스와 관광이 상호 결합한 퓨전분야로 일상생활을 일시적으로 이탈해, 다시 복귀할 것으로 전제로 이루어지는 특별 관심 관광(SIT: Special Interest Tourism)의 일종이라고 정의하였다. 소현정(2010)은 의료와 관광활동이 접목되어 타 지역에서

육체적, 정신적 치료를 함께 체험 할 수 있는 체험활동으로 의료관광을 정의하였다. 한국보건산업진흥원은 보건 분야 중 관광자원으로 활용 가능한 부문을 개발하여 관광 상품화하여 서비스나 제품을 제공하는 사업으로, 보건서비스와 관광이 결합되어 만들어진 보건관광프로그램을 개발하여, 외국인에게 제공하는 사업으로 규정하였다. 김조야(2012)는 의료관광은 의료서비스와 함께 휴양 및 여행과 같은 관광활동을 접목한 새로운 형태의 관광산업이라고 정의하였다.

이러한 내용을 종합해 볼 때, 의료관광을 정의하면 자국의 열악한 환경이나, 타 국가의 우수한 의료서비스를 이용하기 위해 자국을 떠나 타 국가로 이동하여 건강증진 및 예방차원의 의료서비스이용과 더불어 휴양, 레저 등의 문화체험활동이라 정의할 수 있다.

나. 의료관광 선행연구

의료관광이 활발히 진행되며 제도적, 마케팅 측면에서 많은 연구가 진행되었지만 본 연구의 대상인 러시아 환자를 대상으로 한 논문은 미흡한 실정이었다. 발표된 논문 중, 방한 러시아 환자를 대상으로 한 김조야(2012)의 연구는, 방한 러시아 의료관광객을 대상으로 의료서비스 구성요소에 따른 만족과 재방문의도의 영향관계를 살펴보았다. 연구를 통해 만족도에는 확신성, 신뢰성, 공감성이 재방문의도에는 확신성, 신뢰성, 반응성이 유의한 영향을 끼친다고 하였다. 김동수(2013)는 극동 러시아의 의료 환경에 대한 평가와 의료관광의 목적지로서 우리나라의 흡입요인 그리고 러시아 환자들의 의료관광 특성에 관해 연구하였다. 연구를 통해, 우리나라의 흡입요인은 러시아 환자들의 방한 경험에 따라 변화하며, 반복적 방문의 결정적 흡입요인은 심리적인 요인으로, 이는 지인과의 담화를 통한 공감적 신뢰감을

형성해 더욱 강화된다고 하였다. 또한, 러시아 환자들은 러시아 지역 내 의료 환경 낙후성으로 건강을 위한 초국적 이동을 하며 부산을 목적지로 러시아 환자들이 방문하는 이유는 오랜 시간 극동지역과 부산 간에 구축된 심리적 친숙과 인적 네트워크의 결과라고 하였다.

다음으로 부산을 중심으로 의료관광 관련 선행연구들을 살펴보았다.

김병균(2009)은 부산 의료기관 종사자들을 대상으로, ‘부산광역시 의료관광 성공모델 연구’를 통하여 의료기관의 외국인 환자 유치의 부진 이유로 외국인 환자에 대한 정보부족, 의료관광 전담 전문 인력 부재, 광고규제, 정부지원 부족(특구지정), 의료사고분쟁 대응책 미비, 전문여행사 부재 등의 순이라고 밝혔다. 이정화(2009)는 ‘방한 일본인 의료관광객을 대상으로 의료관광 선택속성의 중요도가 이용의도에 영향관계 연구’에서 일본 관광객들이 선호하는 마사지, 스파, 미용성형, 한방 등 건강 지향적인 테마 상품 개발과 각 연령대별 차별화된 타겟 마케팅과 관광업체와의 인프라를 통한 상호 협력체계를 마련해 나가는 것이 필요하다고 하였다. 김아름(2009)은 부산 의료를 체험한 경험이 있는 일본관광객을 대상으로 지각된 위험과 서비스품질과 만족의 영향관계에 대해 연구하였다. 연구를 통해, 지각된 위험(금전적, 사회·심리적, 기능적)이 서비스 품질과 만족에는 부의 영향관계를, 서비스 품질(물리적 환경, 결과, 상호작용 품질)은 만족과 정의 영향관계가 있는 것을 입증하였다. 김경익·양동현(2011)의 연구는 부산의 의료관광 활성화 요인들의 상대적 중요도를 분석한 결과, 경쟁력이 가장 높게 나타났고 정부의 정책지원, 의료 인프라, 지역연계성의 순으로 중요하다고 하였다. 또한, 경쟁력의 상대적 중요를 측정한 결과, 의료의 질이 가장 높게 나타났으며, 부산지역 병원들의 국제적인 인증을 받는 것이 필요하다고 제안하였다. 김부환(2011)은 의료관광 마케팅 믹스가 만족도와 애호도에 미

치는 영향을 방한 의료관광객을 대상으로 연구하였으며, 만족도에는 인적요인이 가장 강한 영향을, 애호도에는 마케팅 믹스가 부분적으로 영향을 미친다고 하였다. 이진민(2012)은 부산지역의 외국인환자 유치 등록 의료기관과 비 등록의료기관 종사자들을 대상으로 한 연구에서 우리나라 의료관광산업 활성화의 필요성에 대한 응답에는 비 등록의료기관 종사자들이 부산의료관광산업의 활성화, 발전 가능성, 필요성에 대해서는 유치 등록의료기관의 종사자가 더 필요한 것으로 느낀다고 하였다. 김미경(2012)은 의료관광 코디네이터의 업무수행 능력에 따라 환자 만족도, 한국 의료관광 이미지, 소속기관 이미지 그리고 소속기관 이익에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 또한, 의료관광 코디네이터의 업무수행 능력과 전문성을 높이기 위해서 코디네이터 교육개발과 보수교육, 코디네이터 처우 개선, 의료관광 코디네이터 법적 고용 인원 명시 등의 정책 강화, 국가 차원에서 엄격한 자격 제한의 순으로 중요하다고 하였다. 류승자(2013)는 아시아권 의료관광 선진국의 성공사례를 통해 부산 지역의 의료관광 활성화 방안 중에 하나로 의사와 환자간의 의사소통의 문제를 해결해야 한다고 하였다. 의료진이 외국어에 능통하지 않을 때 고객의 만족도가 떨어지며, 영어권 이외에 환자의 경우 환자들이 통역을 동행해 병원을 찾아야 하는 불편함이 있어 전문 의료코디네이터 양성이 필요하다고 제안하였다.

선행연구를 살펴본 결과, 부산의 의료관광 활성화를 위한 정책적인 방안과 전문 인력양성과 중요성에 관한 연구는 활발히 진행이 되어왔으나 실증적 연구는 아직 미흡하였다. 특히 실제 의료관광을 목적으로 한 외국인 환자에 대한 연구는 방한 일본 환자와 중국 환자를 대상으로만 이루어졌으며 러시아 환자를 대상으로 한 연구는 부산에서 이루어지지 않았다.

3. 의료서비스품질

가. 의료서비스 및 의료서비스 품질

선행연구를 통한 의료서비스에 대한 정의는 다음과 같다.

유승흠(1995)은 의료서비스는 의료인력, 서비스장비 및 환자를 포함하는 과학적이고 합리적인 의사 결정과 종합적인 관리체계라고 정의하였다. 이정철(2009)은 질병이 걸리지 않게 또는 치료하기 위하여 병원에 도착한 후 접수에서 투약에 이르기까지 이루어지는 전 과정과 병원에서 환자에게 제공 되어지는 인적·물적·제도적 행위를 포함하는 개념으로 의료서비스를 정의하였다. 김복동·한경일(2010)은 의료서비스란 의료행위와 의료 외 부가적인 서비스를 포함한다고 하였다.

선행연구를 통한 의료서비스 품질에 관한 정의는 다음과 같다.

Woodside(1991)는 의료서비스 품질이란 의료서비스에 대한 성과로 정의하였으며, Lytle & Mokwa(1992)는 의료서비스 품질은 환자의 요구를 충족시키는 것으로, 환자가 의료서비스를 이용할 때 서비스 결과와 과정, 물리적인 환경에 따라 품질을 평가한다고 하였다. Georgette(1997)는 의료서비스 품질을 공급자와 환자측면으로 나누어 정의하였다. 공급자 측면에서는 의료서비스 품질을 정확한 진단, 숙련된 의료기술로 평가하고, 환자측면에서는 환자가 인지하는 것에 기반 하여 평가한다고 하였다.

대한병원협회(1994)는 의료서비스품질을 현재 의학지식과 기술수준의 따른 건강 향상의 정도라고 정의하며, 기술적인 측면을 강조하였다. 최귀선(1999)은 의료서비스 품질에 대한 정의는 질을 구성하는 요소와 개념의 다

양화로 정의하는 입장과 시각에 따라 다르다며, 광의의 개념으로 의료서비스 품질을 건강을 증진시키기 위한 활동으로, 협의의 개념으로 진료에 한정 지어 치료 질을 높이는 노력 이라고 정의하였다. 전성규(2011)는 의료서비스품질은 의료고객이 서비스 이용 후 느끼는 만족도의 정도라고 정의하였다.

나. 의료서비스 선택속성

기존 선행연구들에서 의료서비스품을 결정하는 선택속성은 연구자마다 연구주제에 따라 다양하게 제시하고 있었다.

기존 선행연구들에서 의료서비스품을 결정하는 선택속성은 연구자마다 연구주제에 따라 다양하게 제시하고 있었다.

국외연구에서는 Babakus & Mangold(1992)는 의료서비스 품질 측정시 선택속성을 신뢰, 유형, 반응, 공감, 확신성으로 구분하였다. Lim & Tang(2000)은 의료서비스 품질속성을 Parasuraman & Zeithaml & Berry's 의 5가지 차원에 접근성을 추가하여 설문을 실시하여 평가하였으며, 접근성 항목에는 주차시설이나 병원 위치 등을 변수로 선정하여 측정하였다. Frochot, I. & Hughes, H.(2000)는 HISTOQUAL을 통해 의료서비스 품질속성을 반응성, 유형성, 의사소통, 소비성 그리고 공감성 등 5개 차원으로 분류하였다.

국내연구에서는 윤명숙(1991), 박영호(2009), 정은희는(2011)는 PZB의 SERVQUAL을 활용하여 의료서비스 품질 속성을 신뢰성, 유형성, 반응성, 공감성, 확신성의 5가지 차원으로 분류하여 연구하였다. 박주희(1994)는 반응성, 고객이해성, 유형성, 신뢰성, 심리성, 접근성으로 구분하였다. 강수원(1995)은 의료서비스 품질속성을 반응성, 신뢰성, 유형성, 접근성으로 분류

하였다. 장기찬(2004)은 의료서비스품질속성을 접근성, 신뢰성, 유형성, 반응성, 공감성, 확신성으로 구분하였다. 장근조(2005)는 의료서비스품질 속성을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성으로 분류하였다. 한상숙·손인순·구자철·이상철(2007)은 Croin & Taylor의 SERVPERF 척도를 이용하여 의료서비스품질속성을 신뢰, 반응, 유형, 확신, 공감성의 5개의 항목으로 나누어 환자충성도에 미치는 영향에 관해 연구하였다. 소현정(2010)은 한국 의료관광 상품 선택속성을 신뢰성, 접근성, 유형성, 편리성, 차별성으로 구분하여 실증연구를 실시하였다.

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 의료서비스 품질을 측정하는 변수를 크게 확신성, 반응성, 공감성, 유형성, 신뢰성이라는 항목으로 구성, 각 속성에 해당하는 선택문항을 의료관광분야에 적합하게 수정하여 사용함으로써 의료관광 선택속성이 만족도와 충성도에 영향을 미치는지에 관해 실증적으로 검증하고자 하였다.

4. 고객만족

Hunt(1977)는 고객만족을 소비자의 경험이 기대한 것보다 최소한 좋았다고 평가되는 것이라고 정의하였고, Oliver(1981)는 고객만족을 소비에 대해 가지고 있던 사전적인 감정과 불일치하는 기대가 복합적으로 결합해 발생하는 종합적인 심리 상태로 정의하였다.

의료서비스에 있어 고객만족에 대한 정의는 다음과 같다.

Singh(1990)은 의료서비스에 있어 고객만족이란 의료서비스 질을 측정하는 지표에 따라 개념화 되어지는 태도라고 하였다. Fish(1990)는 경험한 의료서비스가 고객의 기대 충족 유무에 따라 결정되는 태도로 라고 정의하였

다. 한상숙·손인순·구자철·이상철(2007)은 환자만족이란 의료서비스 제공 후에 나타나는 환자의 충족상태에 대한 반응으로, 즐거운 수준에서 받아들여지는 정도로 정의할 수 있다고 했다.

의료서비스에 있어 고객만족도에 관한 선행연구들은 다음과 같다.

안영송(2003)은 고객만족도를 Ware & Hays(1988), Ridenbach & Sandifer Smallwood(1990) 연구의 단일차원 척도를 이용하여 전반적인 의료서비스 만족도를 측정하였다. 고객만족도는 물리적인 시설, 의료진의 전문성, 의료의 가치성, 고객의 나이, 방문횟수, 소요시간에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 한상숙·손인순·구자철·이상철(2007)은 의료서비스 품질을 5개 차원으로 나누어 살펴본 결과, 만족에는 확신성이 가장 영향력 있는 요인으로 나타났다. 이정철(2009)은 인적차원 중 행정절차의 우수성과 물적 차원 중 의료장비시설이 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 임춘례(2011)는 의료서비스 환자 만족은 환자가 경험하는 의료서비스 전 과정에서 주어지는 모든 환경을 포함하며 각각의 평가들의 조합이라고 정의하며 의료서비스품질에 대한 기대대비 만족도가 가장 높게 나타났다. 윤아영(2011)은 고객만족을 의료서비스를 제공받기전 기대수준과 의료서비스 이용 후 개인이 느끼는 의료서비스에 대한 만족도의 일치 정도로 정의하며 고객만족도는 병원선택요인인 병원의 유형성, 의사의 신뢰성, 보조직원의 신뢰성에 의해 유의한 영향을 가진다고 하였다. 정은희(2011)는 병원 의료서비스 품질을 측정하고 평가해 고객만족에 미치는 영향의 정도를 연구하였으며, 의료서비스품질 중 유형성, 공감성, 유형성이 의료서비스에 대한 전반적인 만족도를 높이는데 유의한 영향을 가진다고 하였다. 장문(2011)은 중국 의료관광객을 대상으로 의료관광 선택속성, 안전편리성, 인지도, 우수성 그리고 매력성이 만족도에 미치는 지에 관한 연구를 통해 우수성(우수한 의료기술, 의료수술의 안정성, 보험적용, 최첨단 의료기기)이

만족도에 영향을 미치고 매력성(관광프로그램의 다양화, 관광지 매력성, 다양한 쇼핑시설)은 영향을 끼치지 않는다고 하였다. 박보람(2012)은 부산지역 미용성형의원을 찾는 외국인을 대상으로 미용의료서비스품질, 시설 및 내부 환경, 의료전문성, 커뮤니케이션, 편리성이 고객만족에 영향을 미친다고 하였다. 장전(2012)은 방한 중국의료관광객을 대상으로 한 연구를 통해, 공감, 유형, 신뢰성이 만족도에 영향을 미친다고 하였다. 김조야(2012)는 의료서비스를 이용하는 고객의 만족은 의료서비스를 이용하는 과정과 결과로 만들어지며 의료서비스에 대한 평가들의 조합이라고 정의하였다. 또한 의료서비스 품질 구성요인이 의료고객 만족도에 미치는 영향을 실증 분석하였고 신뢰성, 확신성, 공감성이 만족도에 영향을 끼치는 것을 밝혔다.

선행연구를 통해서 본 연구에서는 만족을 고객이 의료서비스를 접하는 접점에서부터 이용, 이용 후에 느끼게 되는 요인들의 대한 긍정적인 만족의 합이라고 정의하였다.

5. 충성도

충성도는 이용한 제품이나 서비스에 대해 확고한 믿음과 지지로 고객은 다른 제품이나 서비스로 이탈하지 않고 동일한 제품이나 서비스를 재구매하고 재이용하게 하는 특징을 갖는다.

Dick & Basu(1994)는 충성도를 재이용의도와 이용자의 상대적인 태도 관계의 강도라고 정의하였다. 또한 행동적인 측면과 태도적인 측면을 조합으로 높은 구매와 상대적 태도를 조합한 개념으로 충성도를 충성도, 잠재적 충성도(latent), 가짜충성도(spurious loyalty), 비충성도(no loyalty)로 구분하여 제안하였다.

의료서비스에 대한 충성도에 관한 연구는 다음과 같다.

강경희(2006)는 고객충성도의 개념을 병원충성도로 조작적으로 정의, 재이용의도, 추천의도, 선호도의 3항목으로 측정하였다. 연구를 통해, 의료서비스 품질향상을 통해서 환자의 만족도를 높여 고객충성심을 높일 수 있다고 하였다. 오양석(2003)은 병원이용 외래환자를 통해 의료서비스 이용 후, 재방문의사와 주변에 추천할 의향의 2항목으로 고객충성도에 대해 측정하였으며 진단과 치료에 대한 만족도가 충성도에 영향을 미치고 연령이 높아질수록 주변에 추천할 의향이 높다고 하였다.

채유미(2009)는 고객충성도를 측정하기 위해 태도론 적 척도 중 하나로 재이용과 구전의도를 고객충성도의 개념으로 사용하였다. 연구를 통해 외래환자의 경우 정보원을 통한 참조 정도가 높고 개인적, 경험적 정보원을 활용한 균일수록 고객만족도와 충성도에 유의한 정의 관계를 가진다고 하였다. 이경수·김준호·김대희(2011)의 연구에 따르면, 의사만족도, 외부에서 인식되는 평판, 환자가 인지하는 서비스 질 등과 고객 충성도간에 밀접한 연관성을 갖는다고 하였다. 윤정식(2011)은 한방 의료관광을 경험한 미국, 일본, 러시아 환자의 재이용여부에 한방 의료관광선택 중 효과적인 치료방법이 중요한 것으로 나타났다. 김자영(2013)은 충성도를 추천의도와 재방문의도의 2항목으로 측정하였으며, 한방 의료서비스품질의 물리적 서비스(진료환경의 청결성, 편의성, 체질의 적정성, 한방시설의 첨단 환경에 대한 서비스)가 충성도에 가장 큰 작용을 한다고 밝혔다.

선행연구를 통해서 본 연구에서는 충성도를 의료서비스를 이용 후, 지속적으로 이용하겠다는 의지와 태도로 정의하였다.

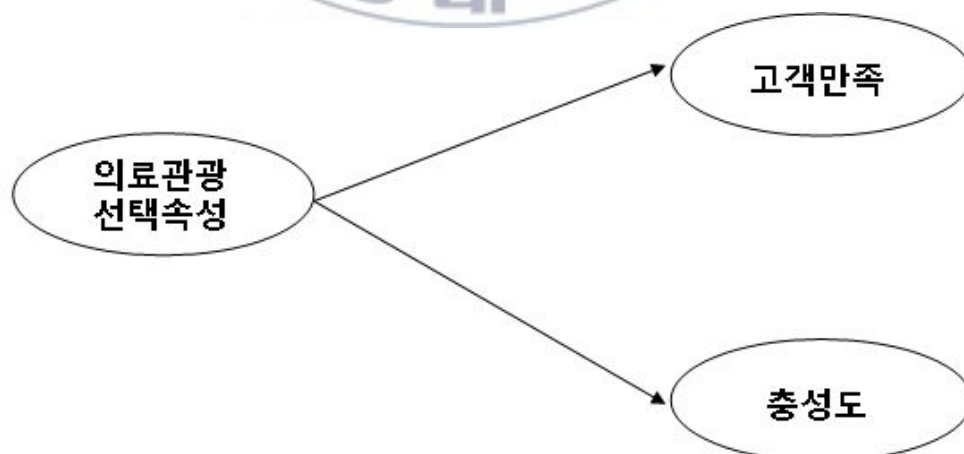
Ⅲ. 연구 설계 및 조사 방법

1. 연구모형 및 가설 설정

가. 연구모형

본 연구는 의료관광을 목적으로 부산을 찾는 러시아 환자를 대상으로 의료관광 선택속성과 만족도, 충성도간에 영향 관계를 알아보는 것이 목적이다. 연구모형은 <그림Ⅲ-1>와 같이 도식화 하였다. 연구모형은 확신성, 반응성, 공감성, 유형성, 반응성으로 이루어진 선택속성과 만족도 그리고 충성도를 러시아 환자에게 적용, 선택속성에 만족도에 선택속성이 충성도에 어떠한 영향 관계를 가지는지 실증적으로 분석하여 연구의 시사점을 도출코자 한다.

<그림Ⅲ-1> 연구모형



나. 가설설정

(1) 가설 1의 설정

장기찬(2004)의 연구에서는 의료서비스 품질을 공감성, 확신성, 유형성, 반응성, 접근성, 신뢰성으로 만족도에 대한 실증 분석을 통해 확신성과 접근성이 유의한 영향을 미친다는 결과를 얻었다. 이를 통해 환자에 대한 친절한 서비스, 자세한 설명, 의료진의 진료에 대한 지식수준 그리고 의료비 만족도에 중요하다고 하였다. 한상숙·손인순·구자철·이상철(2007)은 의료서비스 품질의 확신성이 만족도에 영향을 준다고 밝혔다. 이를 통해 만족도 향상을 위해 의료진들이 친절하게 환자를 돌보아 주는 것이 중요하다고 하였다. 김미녀(2009)는 반응성, 유형성, 공감성, 확신성, 신뢰성이 고객만족에 유의한 영향을 미친다고 밝히며, 고객만족도를 높이기 위해서는 의료진과 직원이 환자에게 제공하는 인적 서비스 요인을 높이는 것이 필요하다고 제시하였다. 정은희(2011)는 반응성, 공감성, 유형성이 만족도에 영향을 미친다고 하였다. 김조야(2012)는 방한 러시아 의료관광객을 대상으로 의료서비스 품질 구성요인이 의료고객 만족도에 미치는 영향을 실증 분석하였고 신뢰성, 공감성, 확신성이 만족도에 유의 영향을 미치고 유형성, 반응성은 영향을 미치지 않는 것을 입증하였다. 장전(2012)은 방한 중국의료관광객을 대상으로 공감성, 신뢰성, 유형성이 만족도와 관련이 있는 요인으로 분석하였다.

따라서 선행연구를 기초로, 본 연구는 의료관광 선택속성을 공감성, 확신성, 유형성, 반응성, 신뢰성으로 구분하고 만족도와 긍정의 영향관계를 가질 것을 예측, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1. 의료관광 선택속성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 확신성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 반응성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 공감성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-4. 유형성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-5. 신뢰성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

(2) 가설 2의 설정

소현정(2010)은 외국인 구매 영향요소를 중심으로 의료서비스 품질을 신뢰성, 접근성, 유형성, 편리성, 차별성으로 분류하여 향후 이용의향에 대한 관계를 검증한 결과, 접근성(의료관광비자, 의료비용, 입지)만이 유의한 영향을 미치는 것을 밝혔다. 정은희(2011)는 재이용의도에는 공감성, 유형성, 신뢰성의 요인이 추천의도에는 공감성, 유형성이 영향을 미치는 것을 밝혔다. 재이용과 추천의도를 높이기 위한 공감성 요인으로 고객의 편리함과 편안함을 증진시키는 것이 필요하다고 하였다. 김조야(2012)의 연구에서는 확신성, 신뢰성, 반응성이 재방문의도에 영향을 미치는 결과를 얻었다. 의료관광을 목적으로 한국을 찾는 경우 어떤 치료를 받게 되고 의료기관에서 제공 받는 서비스가 자신의 요구에 충족이 되는지가 중요하며 이를 위해 확신성, 신뢰성, 반응성을 높이기 위한 노력이 필요하다고 하였다. 박보람(2012)은 의료전문성, 커뮤니케이션은 만족을 매개변수로 재이용의도에 유의한 영향 관계를 가진다고 하였다.

따라서 선행연구를 기초로, 진료 후 의료기술에 대한 신뢰, 재방문의향 그리고 추천의향을 포함한 변수를 충성도로 명명하여 의료관광 선택속성들이 충성도와 긍정의 영향관계를 가질 것을 예측, 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설2. 의료관광 선택속성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-1. 확신성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-2. 반응성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-3. 공감성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 유형성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 신뢰성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 설계

가. 조사 개요

본 연구의 독립변수인 유형성, 확신성, 반응성, 공감성, 신뢰성으로 이루어진 의료관광 선택속성과 종속변수인 고객만족과 충성도의 영향 관계를 알아보기 위한 문항을 설문지로 작성하였다. 설문조사는 의료관광을 목적으로 부산 의료기관을 방문한 러시아 환자를 대상으로 실시하였다. 부산시에 외국인 환자 유치 등록 의료기관 중 상급종합병원 3개소, 종합병원 2개소를 선정하였다. 설문조사는 설문의 취지와 내용을 숙지한 각 의료기관의 러시아 코디네이터를 통해 각 의료기관의 진료대기실, 병실, 종합건강진단센터, 국제진료센터에서 2013년 10월 01일 부터 11월 31일까지 실시하였다.

나. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 연구의 개념에서 다음과 같이 정의한다.

(1) 의료관광 선택속성

안영송(2003), 한상숙 등(2007), 이정철(2009), 김아름(2009), 임춘례(2011), 윤아영(2011), 정은희(2011), 장문(2011), 박보람(2012), 장전(2012), 김조야(2012) 등의 선행연구에 기초하여 의료관광 선택속성은 ‘고객이 의료기관을 이용한 후 의료기관을 선택시 영향을 미치는 평가 요인’로 정의하였다.

본 연구에서 의료관광 선택속성에 대한 문항은 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성의 5개 변수, 13개 문항으로 각 문항은 리커트 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 3 = 보통이다, 5 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(2) 고객만족

안영송(2003), 김아름(2009), 장문(2011), 임춘례(2011), 윤아영(2011), 박보람(2012) 등의 연구를 바탕으로 고객만족은 ‘고객이 의료서비스를 접하는 접점에서부터 이용, 이용 후에 느끼게 되는 여러 요인들에 대한 긍정의 만족의 합’으로 정의하였다.

본 연구에서 고객만족도에 대한 문항은 ‘우수한 의료기술에 만족스럽다’, ‘의료진의 충분한, 자세한 설명에 만족스럽다’, ‘원활한 의사소통에 만족스럽다’ 3개 문항으로, 리커트 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 3 = 보통이다, 5 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(3) 충성도

강경희(2006), 오양석(2003), 한상숙 등(2007), 채유미(2009), 김자영(2013)

등의 연구에 기초하여 충성도를 ‘의료서비스를 이용 후, 지속적으로 이용하겠다는 의지와 태도’라고 정의하였다.

본 연구에서 충성도에 대한 문항은 ‘의료기관을 신뢰하게 되었다’, ‘의료관광을 다시 이용할 의사가 있다’, ‘주변인에게 의료관광을 추천할 의향이 있다’ 3개 문항으로, 리커트 5점 척도(1 = 전혀 그렇지 않다, 3 = 보통이다, 5 = 매우 그렇다)로 측정하였다.

다. 설문지 구성 및 내용

설문지 구성은 다섯 가지 항목으로 다음과 같다.

첫째, 선택속성에 관한 내용으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 혁신성의 5가지 요인, 13개 항목으로 구성하였다. 둘째, 고객만족은 우수한 의료기술, 의료진의 충분하고 자세한 설명, 원활한 의사소통에 대한 만족도 3개 문항으로 구성하였다. 셋째, 충성도는 의료기관에 대한 신뢰, 의료관광을 재이용할 의사와 의료관광을 주변인에게 추천할 의사로 3개 문항으로 구성하였다. 넷째, 인구통계학적 특성으로 연령, 성별, 러시아내 거주도시, 부산 방문횟수, 의료관광을 목적으로 한 부산방문횟수, 이번 부산 방문 일정의 6개 문항으로 구성하였다. 마지막으로 진료유형적 특성은 부산으로 의료관광을 오게 된 방문경로, 진료유형, 진료유형에 따른 진료과, 입원환자의 경우 입원기간, 건강검진 환자의 경우 검진 후 진료 연계 여부 및 진료과 등 6개 문항으로 구성하였다.

라. 분석방법

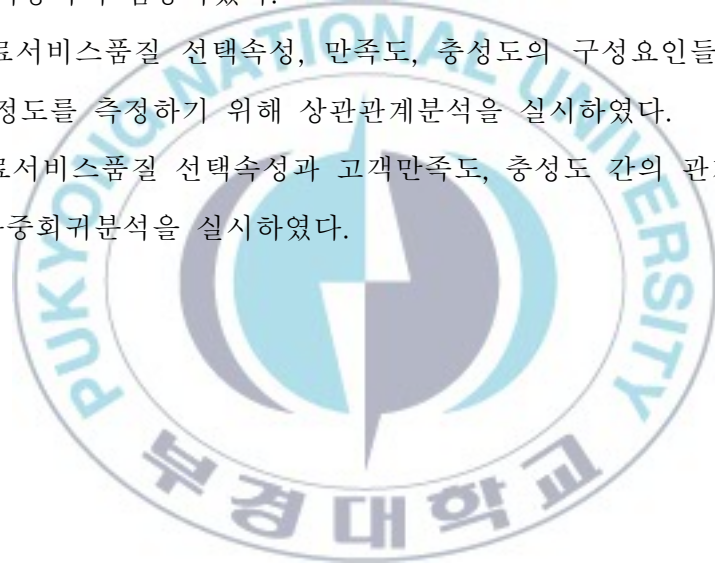
수집된 자료의 데이터 코딩 작업 후, 통계 프로그램 SPSS WIN 18.0을 활용하여 연구모형과 가설을 실증적으로 검증하였다.

첫째, 표본의 인구통계학적 변수와 진료유형별 변수를 포함하여 각 항목에 대한 백분율 및 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 연구모형 요인의 신뢰성과 타당성을 탐색적 요인분석과 Cronbach's α 계수를 이용하여 검증하였다.

셋째, 의료서비스품질 선택속성, 만족도, 충성도의 구성요인들 간 관계의 밀접함의 정도를 측정하기 위해 상관계수분석을 실시하였다.

넷째, 의료서비스품질 선택속성과 고객만족도, 충성도 간의 관계를 입증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.



IV. 가설 검증 및 결과분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에 사용된 유효 표본은 230명으로 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 분석내용을 성별, 연령, 러시아내 거주도시, 부산방문횟수, 의료관광을 목적으로 한 부산방문횟수, 이번 부산방문일정으로 빈도분석을 실시하였다.

성별의 경우 남성 100명(43.5%), 여성 130명(56.5%)으로 나타났다. 연령의 경우 40대 83명(36.1%), 50대 71명(30.9%), 30대 45명(19.6%), 60대 이상 20명(8.7%), 20대 11명(4.8%)의 순으로 나타났다. 러시아내 거주 지역은 캄차카 91명(39.6%), 블라디보스토크 83명(36.1%), 사할린 42명(18.3%), 모스크바 8명(3.5%) 등의 순으로 나타났다. 부산방문횟수에서는 이번 방문이 처음인 경우가 84명(36.5%), 2-3회 65명(28.3%), 5회 이상 46명(20.0%), 4-5회 35명(15.2%)의 순으로 나타났다. 의료목적을 위한 부산을 방문한 경우는 이번 방문이 처음인 경우가 127명(55.2%), 2-3회 65명(28.3%), 4-5회 26명(11.3%), 5회 이상 12명(5.2%)의 순으로 나타났다. 이번 부산방문 일정에 관해서는 1주일 이내 체류하는 경우가 126명(54.8%), 2주일 이내가 67명(29.1%), 3주일 이내가 21명(9.1%) 그리고 4주일 이상인 경우가 16명(7.0%)의 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-1> 인구통계학적 특성

응답자 특성		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	100	43.5
	여성	130	56.5
연령	20대	11	4.8
	30대	45	19.6
	40대	83	36.1
	50대	71	30.9
	60대 이상	20	8.7
거주도시	블라디보스토크	83	36.1
	캄차카	91	39.6
	사할린	42	18.3
	모스크바	8	3.5
	상트페테르부르크	0	0
	이르크츠크	0	0
	기타	6	2.6
부산방문횟수	1회	84	36.5
	2-3회	65	28.3
	4-5회	35	15.2
	5회 이상	46	20.0
의료목적 부산방문횟수	1회	127	55.2
	2-3회	65	28.3
	4-5회	26	11.3
	5회 이상	12	5.2
부산방문일정	1주일	126	54.8
	2주일	67	29.1
	3주일	21	9.1
	4주일 이상	16	7.0

2. 표본의 진료서비스 형태

① 방문경로

의료관광을 목적으로 부산의 의료기관을 방문하게 된 계기에 대한, 방문 경로에 관해서는 지인소개가 105명(45.7%)으로 가장 높게 나타났고 거래무역업체 51명(22.2%), 재방문(재진) 41명(17.8%), 의료기관코디네이터를 통해서 24명(10.4%), 의료관광전문 에이전시를 통해서 9명(3.9%)의 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-2> 방문경로

방문경로	빈도(명)	비율(%)
지인소개	105	45.7
거래무역업체	51	22.2
의료기관코디네이터	24	10.4
에이전시	9	3.9
재방문	41	17.8
합계	230	100.0

② 진료서비스 형태

진료서비스 형태 분류에서는 <표Ⅳ-3>와 같이 전체 표본 230명의 53.9%인 124명이 건강검진을, 다음으로 입원 60명(26.1%), 외래 46명(20.0%)의 순으로 진료를 받은 것으로 나타났다.

<표Ⅳ-3> 진료서비스 형태

진료서비스 형태	빈도(명)	비율(%)
입원	60	26.1
외래	46	20.0
건강검진	124	53.9
합계	230	100.0

③ 입원 및 외래환자의 진료과

입원 및 외래를 이용한 환자는 전체 230명에서 106명으로 46.1%를 차지한다. 106명의 환자들이 이용한 진료과는 <표Ⅳ-4>와 같이 산부인과 30명(28.30%), 일반외과 19명(17.92%), 내과통합 14명(13.21%), 정형외과 13명(12.26%), 신경외과 9명(8.49%) 등의 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-4> 입원 및 외래환자의 진료과

진료과	입원		외래		전체	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
내과통합	9	1.50	5	10.87	14	13.21
피부과	0	0	3	6.52	3	2.83
성형외과	2	0.33	6	13.04	8	7.55
산부인과	17	28.33	13	28.26	30	28.30
정형외과	5	0.83	8	17.39	13	12.26
안과	1	1.67	2	4.35	3	2.83
일반외과	19	31.67	0	0	19	17.92
비뇨기과	1	1.67	1	2.17	2	1.89
소아청소년과	0	0	2	4.35	2	1.89
신경외과	5	0.83	4	8.70	9	8.49
신경과	0	0	2	4.35	2	1.89
그 외 진료과	1	6.67	0	0	1	0.94
합계	60	100	46	100	106	100

④ 입원환자의 진료과 및 입원기간

입원환자 60명이 입원 치료를 받은 진료과와 입원기간은 <표Ⅳ-5>와 같이 등의 순으로 나타났다. 진료과의 경우 일반외과19명(31.67%), 산부인과 17명(28.33%), 정형외과 5명(0.83%), 신경외과 5명(0.83%) 등의 순으로 나

타났다.. 또한 입원환자의 입원 기간의 경우 7일 이내가 43명(18.7%), 7-14일 11명(4.8%), 15-30일 6명(2.6%)의 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-5> 입원환자의 진료과 및 입원기간

입원 진료과	빈도(명)	비율(%)	입원기간	빈도(명)	비율(%)
내과통합	9	1.50	7일 이내	43	18.7
피부과	0	0			
성형외과	2	3.33			
산부인과	17	28.33	7-14일	11	4.8
정형외과	5	0.83			
안과	1	1.67			
일반외과	19	31.67	15-30일	6	2.6
비뇨기과	1	1.67			
소아청소년과	0	0			
신경외과	5	0.83	30일 이상	0	0
신경과	0	0			
그 외 진료과	1	6.67			
합계	60	100	합계	60	100

⑤ 종합검진환자의 진료연계 여부 및 진료과

종합건강검진을 이용한 124명 중 진료로 이어진 경우는 <표Ⅳ-6>와 같이 52명, 41.94%로 나타났다. 검진 후 이용한 진료과는 내과통합 24명 10.4%, 산부인과 12명 5.2%, 정형외과 4명 1.7%, 이비인후과 3명(1.3%)의 순으로 나타났다.

<표Ⅳ-6> 종합검진환자의 진료연계 여부 및 진료과

진료연계	빈도(명)	비율(%)	진료연계진료과	빈도(명)	비율(%)
네	52	41.94	내과통합	24	10.4
			산부인과	12	5.2
			정형외과	4	1.7
			이비인후과	3	1.3
아니오	72	58.06	일반외과	2	.9
			비뇨기과	2	.9
			신경과	3	1.3
			그 외 진료과	2	.9
합계	124	100	합계	52	22.6

3. 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구 신뢰성과 타당성은 <표Ⅳ-7> 같이 분석, 검증되었다.

가. 의료관광 선택속성의 신뢰성과 타당성 분석

먼저 신뢰성을 검증하기 위해서, 다 항목으로 된 전체 변수에 대해 Chronbach's α 값을 산출하였다. Chronbach's α 값이 .60 이상이면 일반적으로 신뢰성이 있다고 보며 본 연구에서는 독립변수인 의료관광 선택속성의 Chronbach's α 값을 보면 확신성 .801, 반응성 .876, 공감성 .935, 유형성 .810, 신뢰성 .704로 각 주요 요인들이 문항 간에 내적일관성, 신뢰성이 있는 것을 확인되었다.

다음으로 각 변수가 독특한 구성개념을 가지고 있는지 요인분석을 사용하여 타당성을 검증하였다. 5개의 요인이 추출되었으며, 전체 분산의 81.977%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

<표Ⅳ-7> 의료관광 선택속성의 신뢰성 및 타당성

	성분					공통성
	반응성	유형성	공감성	확신성	신뢰성	
약속한 의료서비스 이행	.878	.150	.007	.003	.275	.869
항상 신속한 서비스	.840	.072	.306	.173	.146	.856
미리제공시간공지	.762	.320	.227	.160	-.224	.810
문제발생시 즉각 해결노력	.721	.291	.082	.109	.243	.682
청결한 환경	.144	.860	.076	-.128	.165	.810
현대적인시설	.235	.798	.107	.205	.048	.747
책자안내문	.234	.719	.223	.120	.255	.701
코디네이터와 안정감	.164	.151	.923	.176	.157	.958
코디네이터와 원활한의사소통	.194	.165	.914	.066	.171	.935
진료결과확신	.100	.170	.100	.910	-.099	.886
정확한 대답	.149	-.042	.118	.877	.173	.837
시간에 맞춘 진행	.165	.140	.129	.020	.868	.817
의료정보 자세히 기록	.192	.381	.335	.079	.670	.749
요인 내 신뢰도	.801	.876	.935	.810	.704	
고유값	5423	1.641	1.424	1.205	.904	
분산 설명력	41.714	12.621	10.956	9.271	7.414	
KMO=.733, Bartlett 구형성=1976.626, df=78, p=.000						

나. 고객만족과 충성도의 신뢰성과 타당성 분석

고객만족의 신뢰성과 타당성은 <표IV-8> 같이 분석, 검증되었다.

3개 문항을 통한 고객만족의 전체 Chronbach's α 값은 .870으로, 각각의 Chronbach's α 값은 의료진의 설명에 대한 고객만족이 .877, 의료기술에 대한 고객만족이 .812, 코디네이터를 통한 의사소통의 만족도가 .766의 순으로 나타났다. 각 주요 요인들이 문항 간에 내적일관성, 신뢰성이 있는 것을 확인되었다. KMO값은 .719, Bartlett 구형성값은 376.647, $df=3$ 그리고 유의확률을 의미하는 p 값은 .000으로 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 또한 전체 분산의 80.401%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

<표IV-8> 고객만족의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정항목	요인 적재값	공통값	알파 계수	고유값	분산 설명력	요인내 신뢰도
고객만족	의료기술	.924	.818	.812	2.412	80.401	.870
	의료진설명	.905	.740	.877			
	의사소통(코디)	.806	.854	.766			
KMO=.719, Bartlett 구형성=376.647, df=3, p=.000							

충성도의 신뢰성과 타당성은 <표IV-9> 같이 분석, 검증되었다.

3개 문항을 통한 충성도의 전체 Chronbach's α 값은 .654 으로, 각각의 Chronbach's α 값은 의료기관 신뢰에 대한 충성도는 .616, 재방문의향은 .570, 추천의향은 .489의 순으로 나타났다. 각 주요 요인들이 문항 간에 내적일관성, 신뢰성이 있는 것을 확인되었다. KMO값은 .646, Bartlett 구형성 값은 105.427, $df=3$ 그리고 유의확률을 의미하는 p 값은 .000으로 신뢰성 타

당성을 검증하였다. 또한 전체 분산의 60.330%를 설명해 주는 것으로 나타났다.

<표Ⅳ-9> 충성도의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정항목	요인 적재값	공통값	알파 계수	고유값	분산 설명력	요인내 신뢰도
고객만족	의료기관신뢰	.819	.529	.616	1.810	60.330	.654
	재방문의향	.781	.610	.570			
	추천의향	.727	.671	.489			
KMO=.646, Bartlett 구형성=105.427 df=3, p=.000							

4. 가설의 검증

가. 가설 1의 검증과 결과의 해석

가설1. 의료관광 선택속성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-1. 확산성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-2. 반응성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-3. 공감성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-4. 유형성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설1-5. 신뢰성은 고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

의료관광 선택속성과 만족도의 영향관계를 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다. <표Ⅳ-9>와 같이 5개 요인의 만족도의 변화량에 대해서는 설명

력이 약 51%를 가지는 것으로 나타났다. F값은 48.907로 회귀모형이 유의수준 $p < 0.001$ 로 유의함을 의미한다. 개별 요인별 영향을 살펴보면, 반응성은 $p = .148$ 로 통계적으로 유의하지 않아 가설이 기각된다. 확산성은 $B = .202$, $p < 0.001$ 로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 공감성은 $B = .118$, $p < 0.05$ 수준으로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 유형성은 $B = .315$, $p < 0.001$, 신뢰성은 $B = .288$, $p < 0.001$ 로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 따라서 의료관광 선택속성 중 확산성, 공감성, 유형성, 신뢰성이 만족도에 유의한 영향을 줄 것이라는 가설이 검증되었다.

<표 IV-10> 가설 1의 검증과 결과의 해석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
		B	표준오차	베타		
만족도	(상수)	.000	.046		.000	1.000
	확산성	.202	.049	.202	4.114	.000
	반응성	.083	.057	.083	1.452	.148
	공감성	.118	.056	.118	2.126	.035
	유형성	.315	.058	.315	5.394	.000
	신뢰성	.288	.058	.288	4.928	.000
$R^2 = .522$, 수정 $R^2 = .511$, $df = 5$, $F = 48.907$, $p = 0.000$						

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의함

나. 가설 2의 검증과 해석

가설 2. 의료관광 선택속성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 확산성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 반응성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 공감성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-4. 유형성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2-5. 신뢰성은 충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

의료관광 선택속성과 충성도의 영향관계를 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다. <표IV-12>와 같이 5개 요인의 충성도의 변화량에 대해서는 설명력을 약 54% 가지는 것으로 나타났다. F값은 51.923으로 회귀모형이 유의수준 $p < 0.001$ 로 유의함을 의미한다. 개별 요인별 영향을 살펴보면, 반응성은 $p = .076$ 로 통계적으로 유의하지 않아 가설이 기각된다. 확산성은 $B = .184$, $p < 0.001$ 로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 공감성은 $B = .160$, $p < 0.05$ 수준으로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 유형성은 $B = .207$, $p < 0.001$, 신뢰성은 $B = .365$, $p < 0.001$ 로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 따라서 의료관광 선택속성 중 확산성, 공감성, 유형성, 신뢰성이 충성도에 유의한 영향을 줄 것이라는 가설이 검증되었다.

<표IV-11>가설2의 검증과 결과의 해석

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
충성도	(상수)	.000	.045		.000	1.000
	확산성	.184	.048	.184	3.804	.000
	반응성	.101	.057	.101	1.786	.076
	공감성	.160	.055	.160	2.921	.004
	유형성	.207	.057	.207	3.603	.000
	신뢰성	.365	.057	.365	6.359	.000
$R^2 = .537$, 수정 $R^2 = .526$, $df = 5$, $F = 51.923$, $p = 0.000$						

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의함

V. 결론

1. 연구 결과와 시사점

가. 연구요약

방한 러시아 환자를 대상으로 한 실증 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 의료이용 형태에 대해 분석한 결과, 방한러시아 환자의 인구통계학적 유형은 환자의 성별은 여성이 130명(56.5%), 연령은 40대 83명(36.1%), 러시아내 거주도시는 캄차카 91명(39.6%)로 가장 많았다. 부산 방문횟수 및 의료목적 부산방문횟수는 이번 방문을 기준으로 처음인 경우가 84명(36.5%), 127명(55.2%) 가장 많았으며, 부산 방문일정은 1주일 이내 체류가 126명(54.8%)으로 가장 높게 집계되었다.

둘째, 부산을 찾는 방문경로와 병원에서 받았던 의료서비스에 대한 특성 분석은 다음과 같다. 의료기관 방문 경로는 지인소개 105명(45.7%), 거래무역업체소개 51명(22.2%), 재방문(재진) 41명(17.8%), 의료기관코디네이터를 통해 24명(10.4%), 그리고 의료관광전문 에이전시 9명(3.9%)순으로 나타났다. 또한 진료유형으로, 외국인환자가 받은 진료서비스는 건강검진 124명(53.9%), 입원 60명(26.1%), 외래 46명(20.0%)순으로 나타났다. 외래와 입원 환자수는 106명으로, 이용한 진료과는 산부인과 30명(28.3%), 일반외과 19명(17.92%), 내과통합 14명(13.21%), 정형외과 13명(12.26%), 신경외과 9명(8.49%) 등의 순으로 나타났다. 입원환자 60명이 입원 치료를 받은 진료과의 경우 일반외과 19명(31.67%), 산부인과 17명(28.33%), 내과통합 9명

(1.50%), 정형외과 5명(0.83%), 신경외과 5명(0.83%) 등의 순으로 나타났다. 또한 입원환자의 입원 기간의 경우 7일 이내가 43명(18.7%), 7-14일 11명(4.8%), 15-30일 6명(2.6%)의 순으로 나타났다. 종합건강검진을 이용한 124명 중 진료로 이어진 경우는 52명(41.94%)로, 검진 후 이용한 진료과는 내과통합 24명(10.4%), 산부인과 12명(5.2%), 정형외과 4명(1.7%), 이비인후과 3명(1.3%) 등의 순으로 나타났다.

셋째, 의료관광선택 요인 중 확신성, 공감성, 유형성, 신뢰성이 고객만족에 긍정의 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 개별 요인별 영향을 살펴보면 확신성과 유형성, 신뢰성은 $p < 0.001$, 공감성은 $p < 0.05$ 수준으로 만족도에 유의한 영향을 보였다. 반면 반응성은 $p = .148$ 로 고객만족과 영향관계를 가지지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 의료관광선택 요인 중 확신성, 공감성, 유형성, 신뢰성이 충성도에 긍정의 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 개별 요인별 영향을 살펴보면 확신성과 유형성, 신뢰성은 $p < 0.001$, 공감성은 $p < 0.05$ 수준으로 충성도에 긍정의 유의한 영향을 보였다. 반면 반응성은 $p = .076$ 로 충성도와는 영향관계를 가지지 않는 것으로 나타났다.

나. 시사점

본 연구의 다음과 같은 효과를 안겨줄 수 있을 것으로 기대한다.

첫째, 러시아 환자를 대상으로 실증적 연구가 이루어지지 않은 현 실정에서 의료관광의 목적지로 부산을 가장 많이 찾는 러시아 환자를 대상으로

한 연구를 부산에서 처음으로 실시하였다는 것이다. 연구 대상자의 의료관광 서비스 및 진료형태를 알아봄으로써 앞으로 환자 유치 및 마케팅 활동 등의 실무에 도움이 될 것이며 추후 실증적 연구에 토대가 될 것으로 사료된다.

둘째, 연구대상자의 의료관광선택속성이 고객만족과 충성도와의 어떠한 영향 관계를 가지는지 분석을 통해 향후 이들의 지속적인 의료관광 목적으로 부산을 찾기 위해 의료기관에서 어떠한 노력과 개선이 필요한 지에 대한 방법을 제시하는데 이의가 있다.

셋째, 본 연구에서는 공감성의 항목을 기존 연구보다 세부화 하여 의료관광 코디네이터를 통한 안정감과 원활한 의사소통을 공감성의 항목으로 제시하였으며 실증 결과 고객만족과 충성도와 유의한 영향 관계를 가지며 이는 의료기관에서 의료코디네이터의 중요성과 이 부분에 대한 서비스 질의 향상과 관리가 필요하다고 사료된다. 또한 확신성의 경우 의료진의 진료결과에 대한 확신과 의료진 및 직원들의 질문에 대한 정확한 대답, 신뢰성의 경우 시간에 맞춘 진행과 의료정보를 자세히 기록하는, 유형성의 경우 병원의 현대적인 시설과 청결한 환경 그리고 진료 및 질환에 대한 외국어로의 책자 안내문 등의 비치 등이 유의한 영향 관계를 가진 것으로 나타났으며 이에 관련한 개선 활동이 필요하다고 사료된다.

2. 한계점 및 향후 연구과제

본 연구는 의료관광객을 대상으로 논문 중, 부산을 찾는 러시아환자를 대

상으로 한 논문이 없음에 착안하여, 방한러시아환자를 대상으로, 부산의료 관광 선택속성에 따른 만족도 및 충성도를 조사하였다는 점에서 실증적 연구로서의 가치가 있으나 다음과 같은 연구의 한계점을 지닌다.

첫째, 표본수집에 있어 2013년 10월 기준 부산에서 외국인환자 유치 의료기관으로 등록 된 병의원이 총 105개소임에도 불구하고 이 논문에서는 5곳 (상급종합병원: 3곳, 종합병원: 2곳)으로 한정지어 샘플링조사를 실시하였고 병원, 의원급은 설문지 대상에서 제외되었다. 따라서 본 연구의 결과를 외국인 환자를 유치하고 있는 모든 부산 의료기관에 동일하게 일반화시키기엔 무리가 있다.

둘째, 본 연구에서는 외래, 입원 그리고 종합건강검진으로 진료유형을 구분하고 진료과 유형과 입원 유형 그리고 종합건강검진 이후 진료연계여부와 연계시 진료과에 대한 연구는 실시하였으나 입원환자의 경우, 어떠한 수술을 받고 진료비용을 지출하였는지에 관한 보다 실증적이고 구체적인 질문이 배제되었다. 또한 의료관광을 왔을 때 동반자의 유무나 관광활동의 유무, 지출 비용 등에 관한 보다 구체적인 포괄적인 항목을 포함하여 추후 설문을 하는 것이 필요하다

셋째, 본 연구의 대상자가 러시아인이다 보니, 기존 선행연구를 바탕으로 설문항목 및 연구방법을 참고하여 본 연구를 진행하였으나, 선택속성에 대한 주관적인 생각을 점수화 하는 과정에서 러시아환자들과 한국 환자들의 차이를 알게 되었고 향후 연구에서는 러시아의 문화적인 부분에 대한 이해에 대한 연구와 설문지 작성을 통한 조사연구가 필요하다.

끝으로, 의료관광을 위해 부산을 찾는 가장 많은 외국인 환자의 국적은 러시아이고, 2014년 1월부터 한-러 무비자협정에 따라 의료관광을 위해 부산을 방문하는 러시아환자가 늘어날 것으로 예상 되어 진다. 또한 의료관광을 오는 외국인 환자의 경우 건강검진이나 경증질환 치료에서 중증질환 또는 불임, 목소리 성형 등의 특화질환의 환자군이 증가하고 있는 시점에서 외국인 환자들의 욕구와 기대치를 파악 하여 더 나은 의료서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다 외국인 환자 유치에 대한 학문적 관심이 요구되며, 이와 관련한 후속인 연구들이 활발히 진행되어야 할 시점으로 사료된다.



<참고문헌>

<국내 문헌>

- 강경희(2006). 의료서비스 품질이 환자만족과 병원이미지, 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영학과, 석사학위논문.
- 강수원(1995). 의료서비스 질이 의료소비자 만족에 미치는 영향, 한남대학교, 박사학위논문.
- 구순이(1996). 의료서비스에 대한 소비자 만족에 관한 연구, 한국마케팅 학회.
- 김경억·양동현(2011). AHP를 이용한 부산지역 의료관광 활성화 요인 우선순위 분석, 병원감염관리학회지, 16(2), 78-97.
- 김동수(2013). 러시아 극동지역 환자들의 초국적 진료이동: 방한 의료관광 현상을 중심으로, 서울대학교 지리학과 석사학위논문.
- 김미경(2012). 의료관광 코디네이터의 역할 인식도에 관한 연구: 부산광역시 외국인 진료 종사자들을 중심으로, 경성대학교, 의료경영학과 석사학위논문.
- 김미교(2007). 병원선택 요인에 따른 의료서비스 만족도에 관한 연구, 동의대학교 박사학위논문.
- 김미녀(2009). 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수관계에 관한연구, 경상대학교, 경영학과 박사학위논문.
- 김복동·한경일(2010). 의료 서비스 품질 및 서비스 가치가 관계품질에 의한 고객행동에 미치는 영향: 치과 의료기관을 중심으로, 디지털정책연구, 8(4), 137-150.
- 김부환(2011). 의료관광 마케팅믹스가 의료관광 만족과 애호도에 미치는 영향: 부산, 김해지역의 의료관광객을 대상으로, 동의대학교, 호텔컨벤션경영학과 석사학위논문.

- 김병균(2009). 부산광역시 의료관광 성공모델연구, 고신대학교 감염관리학과 석사학위논문.
- 김아름(2009). 부산의료관광객의 지각된 위험이 서비스품질과 만족에 미치는 영향, 일본관광객을 중심으로, 동의대학교 호텔관광외식경영학과 석사학위논문.
- 김영석(2009). 사회조사방법론: SPSS WIN 통계분석, 나남
- 김유진(2010). 일본, 중국 관광객이 지각한 한류문화콘텐츠가 국가 이미지와 의료관광 참여의도에 미치는 영향, 세종대학교 호텔관광경영학석사학위논문.
- 김자영(2013). 한방의료관광서비스품질이 고객만족 및 충성도에 미치는 관계연구, 우송대학교 의료관광경영학, 석사학위논문.
- 김조야(2012). 의료서비스 구성 요소가 의료고객 만족과 재방문의도에 미치는 영향: 방한 러시아 의료관광객을 중심으로, 경희대학교, 호텔경영학과, 석사학위논문.
- 고려대학교(2013). 외국인환자 유치사업의 경쟁력 평가 및 경제적 파급 효과 분석, 연구보고서, 2013년 03월.
- 남지윤(2010). 외국인 환자의 한국의료기관 선택요인 분석: 미용수술을 받기 위해 방한하는 일본과 중국 여성을 중심으로, 한양대학교 석사학위논문.
- 뉴시스(2013). 한-러 상호방문의 해 2014-2015 비자면제, 2013년 11월 13일자.
- 대한병원협회(1994). 병원의 의료서비스 향상방안, 제10차 병원관리종합학술대회연제집.
- 류승자(2013). 부산지역 국제의료관광 활성화 방안에 관한 연구: 아시아권 의료관광선진국의 성공사례 비교분석, 부경대학교 일본학과, 석사학위논문.

- 박보람(2012). 외국인의 지각된 의료서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향: 미용성형의료서비스를 중심으로, 부경대학교, 경영학과, 석사학위논문.
- 박영효 · 전재균 · 홍재범(2009). 노인요양병원의 의료서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구, 한국자료분석학회, 11(4), 1871-1881.
- 박주희 · 김성환(1993). 의료서비스에 대한 마케팅 전략과 조직구조에 관한 연구, 마케팅논집, 한국전략마케팅학회, 3(1), 77-98.
- 박찬열(2008). 부산지역 의료기관 종사자의 의료관광 산업에 대한 인식과 활성화 방안, 고신대학교 의료복지행정학(사회복지학)과 석사학위논문.
- 부산시정(2013). 러시아 의료관광객 ‘애프터케어’ 화제, 2013년 11월 06일자.
- 서울경제(2013). 내년부터 러시아 60일내 방문때 무비자, 2013년 11월 11일자.
- 서울신문(2013). 의료관광 한 단계 업그레이드할 때 됐다, 2013년 3월 7일자.
- 소현정(2010). 한국의료관광상품 선택속성에 관한 실증연구: 외국인 구매 영향요소를 중심으로, 광운대학교 관광경영학과, 석사학위논문.
- 손인순(2004). 의료서비스 품질과 서비스 가치 · 고객만족 및 충성도에 관한 구조모형, 경희대학교 박사학위논문.
- 안영송(2003). 치과 병 · 의원 의료서비스 품질이 고객만족, 충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교, 석사학위논문.
- 유승흠(1995). 병원의 의료서비스와 경쟁력 강화전략, 대한병원협회지 24(9) 44-50.
- 유지윤(2006). 관광산업 복 · 융합화 촉진방안: 의료관광을 중심으로, 한국문화관광 정책 연구원.
- 윤수경(2005). 의료서비스 품질요인이 고객만족에 미치는 영향, 목포대학교 경영학과, 석사학위논문.

- 윤아영(2011). 외국인환자의 병원선택요인이 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향, 가천의과대학교 경영학과 석사학위논문.
- 윤명숙(1991). 서비스품질의 마케팅 전략적 활용에 관한 실증적 연구: 의료서비스를 중심으로, 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 이경수·김준호·김대희(2011). 부산 소재 대학병원 이용고객의 의료기관 충성도에 영향을 미치는 요인, 한국보건사회학회집, 29, 259-277.
- 윤정식(2011). 한방의료관광의 선택속성 및 이용행태에 관한 연구, 한림대학교, 경영학과, 석사학위논문.
- 이미애(2000). 간호서비스 질에 대한 지각차이 및 측정도구에 관한 연구, 대한간호학회지, 30(5), 1121-1132.
- 이영은(2011). 외국인의 우리나라 의료기관 선택요인에 관한 연구: 중국, 몽골 미용관련 환자를 대상으로, 경희대학교 의료행정학과, 석사학위논문.
- 이영진, 송영민(2012). 한국 의료관광시장에 대한 극동러시아 에이전트의 요구 및 평가 분석, 관광연구저널, 26(2), 297-319.
- 이정철(2010). 의료서비스 품질이 의료고객만족과 지속가능한 의료관광에 미치는 영향, 경운대학교 관광학과, 석사학위논문.
- 이진민(2012). 부산지역 의료기관 종사자의 의료관광에 대한 인식과 활성화 방안에 관한 연구: 외국인환자 유치 등록기관과 비등록기관 종사자들을 중심으로, 경성대학교 경영학과 석사학위논문.
- 이영호(2008). 한국 의료관광의 육성 방안, 한국관광정책, 32, 20-25.
- 이영화(2002). 환자만족도와 재이용 의도에 관한 연구: 의료서비스 품질을 중심으로, 계명대학교 의료경영학과, 석사학위논문.
- 이정화(2009). 방한 일본인 관광객의 의료관광 선택속성에 대한 중요도와 이용의도와의 영향관계 연구, 동아대학교 관광경영학과, 석사학위논문.
- 임형택(2009). 의료관광 해외홍보 마케팅 및 상품개발 방안, 한국관광공사.

- 임춘례(2011). 의료관광 서비스품질, 가치, 만족이 행동의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광경영학과 박사학위논문.
- 오양석(2003). 외래환자 고객 만족도와 충성도 및 관련요인, 조선대학교 환경보건대학원, 보건행정학 석사학위논문.
- 장기찬(2004). SERVQUAL을 이용한 병원 의료서비스 품질측정, 경북대학교 경영학과, 석사학위논문.
- 장근조(2005). 의료서비스 품질에 대한 고객가치와 고객만족이 재이용의도에 미치는 영향, 전주대학교 박사학위논문.
- 장문(2011). 중국 여성 관광객의 라이프스타일에 따른 한국 의료관광 선택 속성에 관한 연구, 세종대학교, 호텔관광경영학, 석사학위논문.
- 장전(2012). 의료서비스품질지각이 만족도에 미치는 영향 : 방한 중국인 의료 관광객을 중심으로, 서울과학기술대학교, e-Business경영학과, 석사학위논문.
- 전성규(2011). 의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 부경대학교, 경영학과, 석사학위논문.
- 정두채 · 윤상현(2002). 한방헬스투어 방안 연구, 한국보건산업진흥원.
- 정은희(2011). 병원 의료서비스 품질이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 우송대학교 경영학과, 석사학위논문.
- 지경숙(2004). 소비가치 이론에 근거한 척추수술 환자의 병원선택 요인, 연세대학교 석사학위논문.
- 최귀선(1999). 의료서비스에서 SERVQUAL 활용에 관한 고찰, 보건행정학회, 19(4).
- 최민석(2010). 외국인이 의료관광 지역선택에 영향을 미치는 요인분석: 소비자가치이론을 중심으로, 경희대학교 병원행정학과 석사학위논문.
- 최영숙(2008). 패밀리 레스토랑의 이용 동기, 이용형태, 선택충성의 관계 분

석, 경원대학교 석사학위논문.

채유미(2009). 의료소비자의 정보탐색행태가 고객만족도 및 고객충성도에 미치는 영향, 이화여자대학교, 의학과, 박사학위논문.

파이낸셜뉴스(2013). 아시아의 새로운 태양, 부산이 뜬다, 2013년 12월 03일자.

한상숙·손인순·구자철·이상철(2007). 의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구: SERVPERF 척도를 중심으로.

한국관광공사. 한국의료관광총람 2012.

한국보건산업진흥원. 외국인환자 유치실적 통계 2012.



<국외 문헌>

- Babakus, E. & Mangold, W. G(1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation, *Health Service Research*, 26(6)
- Cupta, Amitsen(2004), *Medical Tourism and Public Health*, *People's Democracy*, 27(19)
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A(1992). Measuring service quality: A re-examination and extension", *J. Marketing*, 56(3), 55-68.
- Dick, A, S & Basu, K(1994). Customer Loyalty: Toward and Integrated Conceptual Framework, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113
- Frochot, I. & Hughes, H. (2000). HISTOQUAL: The development of a historic houses assessment scale. *Tourism Management*, 21(2), 157-167.
- Hunt, K. H. [1977]. Customers Satisfaction , Dissatisfaction- Overview and Future Directions, in Hunt, K. H. *Conceptualization and Measurement of Customer Satisfaction and Dissatisfaction*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA, .71-109.
- Hunter-Jones, P(2005), *Cancer and Tourism*, *Annals of Tourism*, 32(1), 70-92.
- Georgette M. & B. Zifko & F.K Robert(1997). Managing perceptions of hospital quality, *Journal of Health care Marketing*, 17(1), 28-35
- Grönroos, C.A(1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implication, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44

- Lim P.C. & Tang N.K.H(2000). A study of patients expectations and satisfaction in Singapore hospitals, *International journal of Healthcare quality assurance*, 13(7), 290-299.
- Lytle, R., Hom, P. and Mokwa, M.(1998). SERV*OR: A Managerial Measure of Organizational Service-Orientation, *Journal of Retailing*, 74(4), 455-489.
- Mangold, G. G. & Babakus, E(1991). Service quality: The front-stage vs. the back-stage perspective, *J. Service Marketing*, 5(4), 59-70.
- Medlik.S(1996),*Dictionary of travel, tourism and hospitality*, British Library Cataloging in Publication Data.
- Medlik.S(1997). *Understanding Tourism*.
- Oliver, R. L(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *J. Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A. V. & Zeithaml, V. A. & Berry, L. L(1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *J. Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A. V. & Zeithaml, V. A. & Berry, L. L(1988). SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *J. Marketing Research.*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A. V. & Zeithaml, V. A. & Berry, L. L(1985), *Prblems and Strategies in Services Marketing*, "J. Marketing, Spring.
- Parasuraman, A. V. & Zeithaml, V. A. & Berry, L. L(1990). *Delivering quality service*, The Free Press.

Singh, J. (1990). "A typology of consumer dissatisfaction response styles." *Journal of Marketing*, 35(1/2). pp. 194-211.

Woodside AG(1991), Commentary: what is quality and how much does it really matter?, *J Health Care Mark*, 11(4), 61-67.



설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 러시아환자들이 부산을 찾는 경로와 부산의료관광의 선택속성이 만족도, 재방문과 추천의도에 어떤 영향을 미치는 지를 연구하기 목적으로 작성되었습니다.

본 설문지의 내용은 익명으로 통계처리되며 학문적 목적 이외의 어떠한 다른 용도로도 사용되지 않습니다. 답변해 주신 내용은 본 연구의 귀중한 자료가 될 것입니다. 다시 한 번 감사드립니다.

2013년 10월, 부경대학교 경영대학원 관광경영학과 박창순

다음은 부산의료관광 선택속성에 관한 질문입니다. 해당되는 번호에 체크(V) 표시해 주시기 바랍니다.

1. 방문하게 된 경로는?

- ①지인소개 ②거래무역업체소개 ③의료기관의 코디네이터
④의료관광 전문 에이전시 ⑤재방문(재진)

2. 이번에 받은 진료유형은?

- ①질환에 대한 수술 및 입원치료 ②질환상담 및 외래방문 ③건강검진

2-1. 2번 문항에 ①, ②를 응답한 응답자의 경우, 진료를 받은 과는?

- ①내과 ②피부과 ③성형외과 ④산부인과 ⑤정형외과 ⑥한외과
⑦안과 ⑧이비인후과 ⑨치과 ⑩일반외과 ⑪비뇨기과 ⑫소아청소년과
⑬신경외과 ⑭신경과 ⑮영상의학과 ⑯그 외 진료과

*내과의 경우: 일반내과, 감염내과, 내분비내과, 류마티스내과, 소화기내과, 순환기내과, 신장내과, 알레르기내과, 혈액종양내과, 호흡기내과, 가정의학과 포함

2-2. 2번 문항에 ①를 응답한 응답자의 경우, 입원기간은?

- ① 7일 이내 ② 7-14일 ③ 15-30일 ④ 30일 이상

2-3. 2번 문항에 ③의 응답자의 경우, 검진 후, 외래 및 입원진료를 받았나요?

- ① 예 ② 아니요

○ “① 예” 를 선택한 경우 진료를 받은 과는?

- ①내과 ②피부과 ③성형외과 ④산부인과 ⑤정형외과 ⑥한외과
 ⑦안과 ⑧이비인후과 ⑨치과 ⑩일반외과 ⑪비뇨기과 ⑫소아청소년과
 ⑬신경외과 ⑭신경과 ⑮영상의학과 ⑯그 외 진료과

*내과의 경우: 일반내과, 감염내과, 내분비내과, 류마티스내과, 소화기내과, 순환기내과, 신장내과, 알레르기내과, 혈액종양내과, 호흡기내과, 가정의학과 포함

의료관광 선택속성에 대한 중요도에 대해 <V>로 표시해 주시기 바랍니다.

질문사항	전혀 그렇지 않다	←	보통 이다	→	매우 그렇다
의사, 간호사, 직원들은 검진/치료(시술, 수술)와 관련된 고객의 질문에 정확하고 성실하게 대답 한다	①	②	③	④	⑤
의사는 검진/치료(시술, 수술)의 결과에 만족할 만한 확신, 신뢰감을 심어준다	①	②	③	④	⑤
검진/치료(시술, 수술)의 대기시간이나 기타 서비스 제공 시간을 미리 알려 준다	①	②	③	④	⑤
항상 신속한 서비스를 제공해준다	①	②	③	④	⑤
의사, 간호사, 직원들은 고객에게 문제가 생겼을 때 즉시 해결하기 위해 노력 한다	①	②	③	④	⑤
약속한 의료서비스를 이행한다.	①	②	③	④	⑤
코디네이터는 검진/치료(시술, 수술)과정에 늘 함께 하며 불안감을 덜어주며 심리적 안정감을 느낄 수 있도록 노력 한다	①	②	③	④	⑤
코디네이터는 의료진과 고객 사이에 원활한 의사소통과 서로간의 이해를 돕기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
병원은 규모가 크고 매우 현대적인 시설을 갖추고 있다	①	②	③	④	⑤
병원은 검진/치료(시술, 수술)에 관련한 정보를 담은 책자 및 안내문을 비치하고 있다	①	②	③	④	⑤
병원환경은 매우 청결하다	①	②	③	④	⑤
검진/치료(시술, 수술)와 관련한 예약일, 시간에 맞추어 진행하고 있다	①	②	③	④	⑤
검진/치료(시술, 수술)와 관련한 과정 및 진료정보가 자세히 기록되고 있다	①	②	③	④	⑤

다음은 부산의료관광 만족도, 재방문 및 추천의사에 관한 질문입니다.
해당되는 번호에 체크(V) 표시해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	←	보통 이다	→	매우 그렇다
이번 방문에 우수한 의료기술수준에 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
이번 방문에 의료진의 충분한, 자세한 설명에 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
이번 방문에 원활한 의사소통에 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
이번 방문으로 의료기관을 신뢰하게 되었다	①	②	③	④	⑤
이번 방문으로 부산의료관광을 다시 이용할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤
이번 방문으로 주변인에게 부산의료관광을 추천할 의향이 있다	①	②	③	④	⑤

- 귀하의 성별은?
①남자 ②여자
- 귀하의 연령은?
①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
- 귀하의 러시아에서 거주 도시는?
①블라디보스톡 ②캄차카 ③사할린 ④모스크바 ⑤상트페테르부르크
⑥이르쿠츠크 ⑦기타()
- 귀하의 부산 방문 횟수는(이번 방문을 기준으로)?
①1회 ②2-3회 ③4-5회 ④5회 이상
- 귀하의 의료목적, 부산 방문 횟수는(이번 방문을 기준으로)?
①1회 ②2-3회 ③4-5회 ④5회 이상
- 귀하의 이번 부산 방문 일정은?
①1주일 ②2주일 ③3주일 ④4주일 이상

- 설문에 응해 주셔서 고맙습니다. -

Листок опроса

Уважаемые господа,

Данная анкета разработана с целью исследования уровня удовлетворенности качеством медицинского обслуживания российских пациентов в медицинских учреждениях Пусана и изучения факторов влияния на определение повторного визита или рекомендаций пациентов.

Данные анкеты анонимны и будут использованы только в научных целях. Ваши ответы будут служить ценной информацией для исследований. Благодарим за внимание.

октябрь 2013 г.

Университет Букенг, кафедра менеджмента туризма,
Пак Чанг Сун.(010-3052-1595)

Ниже представлены вопросы относительно факторов, влияющих на выбор медицинского учреждения в Пусане. Поставьте галочки и в выбранных баллах.

1. Укажите как Вы выбрали клинику?

- ① по рекомендации знакомых
- ② по рекомендации бизнес-партнеров
- ③ по рекомендации медицинского координатора
- ④ По рекомендации туристической компании, занимающейся медицинским туризмом
- ⑤ повторный визит

2. Укажите вид медицинского обслуживания, который Вы получили в этот раз?

- ① Госпитализация или операция в связи с заболеванием
- ② Консультация и прием врача в поликлинике
- ③ Диагностическое обследование

2-1. Если Вы при ответе на вопрос 2, выбрали ①, ②, укажите в каком отделении Вы получили лечение?

- | | | |
|----------------|---------------|------------------------|
| ①Терапия | ②Дерматология | ③Пластическая хирургия |
| ④Гинекология | ⑤Ортопедия | ⑥Восточная медицина |
| ⑦Офтальмология | ⑧Лор | ⑨Стоматология |
| ⑩Хирургия | ⑪Урология | ⑫Педиатрия |
| ⑬Нейрохирургия | ⑭Неврология | ⑮Радиология |

*Терапия включает в себя: терапевтическое отделение, инфекционное отделение, эндокринологическое отделение, ревматологию, гастроэнтерологию, кардиологию, нефрологию, аллергологию, онкологическая гематологию, пульмонологию, отделение семейной медицины

2-2. Если при ответе на вопрос 2 Вы выбрали ①, укажите период госпитализации?

- ①7 дней ②7-14дней ③15-30дней ④30 дней и более

2-3. Если при ответе на вопрос 2 вы выбрали 3, укажите необходимы ли были после обследования госпитализация или было назначено лечение?

- ①Да ②нет

○Если Вы выбрали ①, укажите отделение, в котором вы получили лечение?

- | | | |
|----------------|---------------|------------------------|
| ①Терапия | ②Дерматология | ③Пластическая хирургия |
| ④Гинекология | ⑤Ортопедия | ⑥Восточная медицина |
| ⑦Офтальмология | ⑧Лор | ⑨Стоматология |
| ⑩Хирургия | ⑪Урология | ⑫Педиатрия |
| ⑬Нейрохирургия | ⑭Неврология | ⑮Радиология |

*Терапия включает в себя: терапевтическое отделение, инфекционное отделение, эндокринологическое отделение, ревматологию, гастроэнтерологию, кардиологию, нефрологию, аллергологию, онкологическая гематологию, пульмонологию, отделение семейной медицины

Ответьте на вопросы относительно важных составляющих медицинского туризма. Поставьте галочки в выбранных цифрах.

Вопросы	Ни в кчем случ ае	←	Обыч но	→	очен ь хоро шо
Врачи, медперсонал, сотрудники отвечали на вопросы, связанные с обследованием/лечением точно и честно	①	②	③	④	⑤
Меня удовлетворила точность и достоверность предоставленной врачом консультации по результатам обследования/лечения(операция, процедура)	①	②	③	④	⑤
Меня предупредили заранее о времени ожидания или другом обслуживании во время обследования/лечения(операции, процедуры)	①	②	③	④	⑤
Медицинское обслуживание всегда предоставлялось без задержек	①	②	③	④	⑤
Врачи, медперсонал, сотрудники старались исправить возникающие проблемы незамедлительно	①	②	③	④	⑤
Запланированные медицинские мероприятия всегда выполнялись	①	②	③	④	⑤
Координатор всегда сопровождал пациента в процессе обследования/лечения (операции, процедуры), для снятия тревоги, и повышения психологического комфорта	①	②	③	④	⑤
Координатор старался наладить более полную коммуникативную связь между врачом и пациентом для лучшего взаимного понимания	①	②	③	④	⑤
Больница большая и имеет современный дизайн	①	②	③	④	⑤
В больнице представлена информация о предоставляемых медуслугах- обследовании/лечении (операции, процедуры)	①	②	③	④	⑤
В больнице очень чисто	①	②	③	④	⑤
обследования/лечение (операции, процедуры) выполняются в запланированные день и время	①	②	③	④	⑤
Процесс обследования/лечения (операция, процедура) и информация по медуслугам подробно фиксируется	①	②	③	④	⑤

Ниже представлены вопросы относительно уровня удовлетворенности медицинским обслуживанием в Пусане, а также возможностей повторного визита и рекомендаций. Поставьте галочки в выбранных баллах.

	очень плохо	←	обычно	→	очень хорошо
Я удовлетворен высоким уровнем медицинских технологий	①	②	③	④	⑤
Я удовлетворен уровнем полной подробной консультации врача	①	②	③	④	⑤
Я удовлетворен уровнем коммуникативной компетентности	①	②	③	④	⑤
Я доверяю медицинскому учреждению, в котором проходил лечение	①	②	③	④	⑤
Я намереваюсь повторно посетить медицинские учреждения Пусана	①	②	③	④	⑤
Я буду рекомендовать знакомым посетить медицинские учреждения Пусана	①	②	③	④	⑤

- Укажите Ваш пол?
①Мужчина ② Женщина
- Укажите Ваш возраст?
①20лет ②30лет ③40лет ④50лет ⑤60лет и более
- Укажите регион проживания в России ?
①Владивосток ② Камчатка ③ Сахалин ④Москва
⑤ Санкт-Петербург ⑥ Иркутск ⑦ другие()
- Как часто Вы посещали Пусан (с учетом настоящего визита)?
①1раз ②2-3раза ③4-5раз ④5 раз и более
- Как часто Вы посещали Пусан с целью получения медицинского обслуживания (с учетом настоящего визита)?
①1раз ②2-3раза ③4-5раз ④5 раз и более
- Как долго Вы планируете пробыть в Пусане в этот раз ?
①1 неделю ②2 недели ③3 недели ④4 недели и более

-Благодарим за участие в опросе-