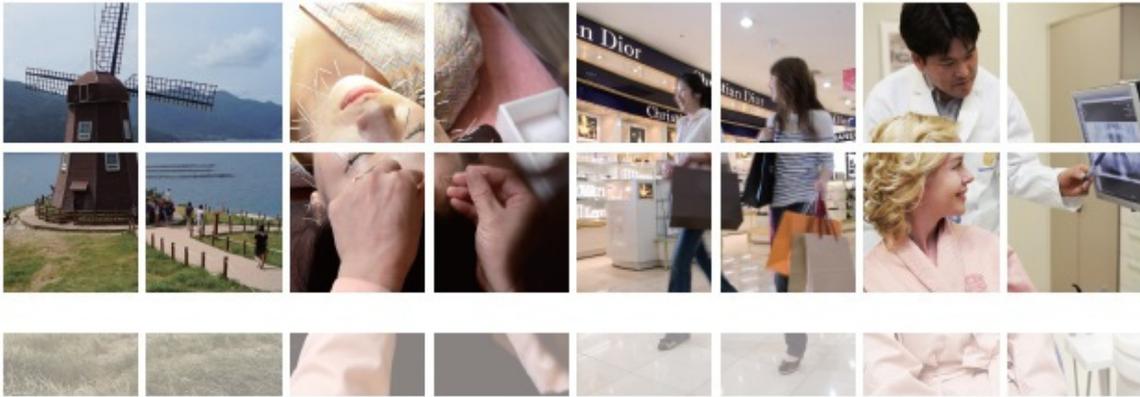


---

# 2014 방한 의료관광객 만족도 및 국내 의료기관 서비스 수용태세 조사





# 최종보고서

2014 방한 의료관광객 만족도 및  
국내 의료기관 서비스 수용태세 조사

2014.11.



---

본 보고서에 수록된 내용은 한국관광공사의 공식견해와 일치하지 않을 수 있으며, 본 보고서 내용의 일부 혹은 전부를 사전 승인 없이 전재·역재·복제할 수 없음

---



# 제 출 문

---

한국관광공사 사장 귀하

본 보고서를

『2014 방한 의료관광객 만족도 및 국내 의료기관 서비스 수용태세 조사』의  
최종보고서로 제출합니다.

2014년 11월

한국문화관광연구원장 박 광 무

---



<b>제1장 조사 개요</b> .....	<b>1</b>
제1절 조사의 배경 및 목적 .....	3
1. 조사의 배경 .....	3
2. 조사의 목적 .....	9
제2절 조사 내용 및 수행체계 .....	10
1. 조사 내용 .....	10
2. 조사 수행체계 .....	15
제3절 조사 설계 및 응답자 특성 .....	17
1. 조사 설계 .....	17
2. 응답자 특성 .....	18
<b>제2장 조사결과 요약</b> .....	<b>23</b>
제1절 의료관광객 만족도 조사 .....	25
1. 한국 방문 활동 .....	25
2. 의료서비스 만족도 .....	31
3. 병원의 관광서비스 만족도 .....	33
제2절 의료기관 수용태세 조사 .....	35
1. 의료서비스 수용태세 .....	35
2. 관광서비스 수용태세 .....	39

<b>제3장 조사결과 분석</b> .....	<b>43</b>
<b>제1절 의료관광객 만족도 조사</b> .....	<b>45</b>
1. 한국 방문 목적 .....	45
1-1. 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 주된 이유 .....	47
2. 의료서비스(진료/치료/기술) 외 활동(중복응답) .....	49
3. 동반자 여부 .....	51
3-1. 동반자 수(본인 포함) .....	53
4. 체류기간 .....	55
5. 이용 숙박시설(중복응답) .....	57
6. 한국 의료관광 정보획득 경로(중복응답) .....	59
6-1. 주요 인터넷 사이트(중복응답) .....	61
7. 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부 .....	63
8. 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보(중복응답) .....	65
9. 과거 한국 의료관광 경험 여부 .....	67
9-1. 과거 한국 의료관광 경험 횟수 .....	69
10. 의료기관 사전예약 방법 .....	71
11. 직접예약/기타 및 에이전시 의료관광객 평균 지출금액 .....	73
12. 총 지출금액(직접예약, 기타) .....	75
12-1. 의료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	77
12-2. 숙박비 지출금액(직접예약, 기타) .....	79
12-3. 쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타) .....	81
12-4. 교통비 지출금액(직접예약, 기타) .....	83
12-5. 식/음료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	85
12-6. 오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타) .....	87
12-7. 기타 지출금액(직접예약, 기타) .....	89
13. 총 지출금액(에이전시) .....	91
13-1. 의료비 지출금액(에이전시) .....	93
13-2. 에이전시 지출금액(에이전시) .....	95

13-3. 숙박비 지출금액(에이전시) .....	97
13-4. 쇼핑비 지출금액(에이전시) .....	99
13-5. 교통비 지출금액(에이전시) .....	101
13-6. 식/음료비 지출금액(에이전시) .....	103
13-7. 오락/문화/운동 지출금액(에이전시) .....	105
13-8. 기타 지출금액(에이전시) .....	107
14. 치료 후 계획 .....	109
14-1. 체류 후 계획 중인 활동(중복응답) .....	111
14-2. 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	113
14-3. 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정) .....	115
14-4. 숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	117
14-5. 쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	119
14-6. 교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	121
14-7. 식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	123
14-8. 오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	125
14-9. 기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	127
15. 의료서비스 항목별 만족도 .....	129
16. 의료진/직원의 업무태도 만족도 .....	130
17. 이용 편리성 만족도 .....	131
18. 편의시설 및 환경 만족도 .....	132
19. 의료서비스에 대한 전반적 만족도 .....	133
20. 의료기관의 관광 관련 부가서비스 만족도 .....	134
21. 의료기관의 관광 예약서비스 만족도 .....	135
22. 의료기관의 관광프로그램 만족도 .....	136
23. 의료기관과 연계된 관광업체의 서비스 만족도 .....	137
24. 의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도 .....	138
25. 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 .....	139
26. 한국 의료관광 추천 의향 .....	140

제2절 의료기관 수용태세 조사 .....	141
1. 입국 및 출국(중복응답) .....	141
2. 진료상담 및 예약(중복응답) .....	142
3. 외국인 환자를 위한 각종 양식 및 지침(중복응답) .....	143
4. 병원안내 서비스(중복응답) .....	149
5. 편의시설(중복응답) .....	150
6. 편의서비스(중복응답) .....	151
7. 외국인 환자 국제진료센터 .....	152
8. 외국인 환자 담당 코디네이터 수 .....	153
9. 코디네이터 교육 .....	156
10. 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 .....	158
11. 관광안내 서비스(중복응답) .....	161
12. 관광예약 서비스(중복응답) .....	162
13. 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 .....	164
14. 의료기관과 연계된 관광사업체 .....	166
15. 국제 인증 취득 .....	168
16. 국내 인증 취득 .....	170
<b>제4장 MTSQI 개발 및 결과 .....</b>	<b>173</b>
제1절 MTSQI(Medical Tourism Service Quality Index) 개발 .....	175
1. MTSQI 개발 목적 .....	175
2. MTSQI 구성 및 산출절차 .....	175
제2절 MTSQI 결과 .....	180
1. 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI) 분석 결과 .....	180
2. 의료관광객 만족도 지수(CSI) 결과 .....	181
3. 의료기관 수용태세 지수(HPI) 결과 .....	185
4. 의료관광 AHP(Analytic Hierachy Process) 분석 .....	188

<b>제5장 의료관광 수요 및 파급효과 추정</b> .....	<b>193</b>
제1절 의료관광 수요추정 .....	195
1. 수요추정 전제 .....	195
2. 의료관광객 수요 추정 .....	196
제2절 의료관광 파급효과 추정 .....	199
1. 의료관광객 지출액 추이 .....	199
2. 의료관광객 지출액에 따른 파급효과 추정(2013년 기준) .....	202
<b>제6장 결론 및 제언</b> .....	<b>205</b>
제1절 결론 .....	207
제2절 시사점 및 제언 .....	209
<b>참고문헌</b> .....	<b>213</b>
<b>부록</b> .....	<b>215</b>
1. 의료관광 선행연구 검토 .....	217
2. 의료관광객 만족도 설문지 .....	227
3. 의료기관 수용태세 설문지 .....	373
4. AHP 설문지 .....	383

〈표 1-1〉 연도별 세계 의료관광 규모 및 의료관광객 수 추이 .....	3
〈표 1-2〉 의료관광 상위 14개국(시술 및 치료 규모 기준) .....	5
〈표 1-3〉 국내 의료관광의 경제적 파급효과 전망 .....	8
〈표 1-4〉 의료관광 만족도 조사 항목 .....	10
〈표 1-5〉 조사대상 국가 .....	11
〈표 1-6〉 의료기관 서비스 부문 수용태세 조사 항목 .....	12
〈표 1-7〉 의료관광객 만족도 조사 설계 .....	17
〈표 1-8〉 의료기관 수용태세 조사 설계 .....	17
〈표 1-9〉 의료관광객 만족도 조사 응답자 특성 .....	18
〈표 1-10〉 국적별 의료관광객 만족도 조사 응답자 특성 .....	19
〈표 1-11〉 의료기관 수용태세 조사 응답자 특성 .....	21
〈표 2-1〉 한국 방문 목적 .....	25
〈표 2-2〉 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 주된 이유 .....	25
〈표 2-3〉 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동 .....	26
〈표 2-4〉 동반자 여부 .....	26
〈표 2-5〉 체류기간 .....	26
〈표 2-6〉 이용 숙박시설 .....	27
〈표 2-7〉 한국 의료관광 정보획득 경로 .....	27
〈표 2-8〉 한국 의료관광 정보획득 경로(인터넷 사이트 응답자) .....	27
〈표 2-9〉 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부 .....	28
〈표 2-10〉 병원에서 제공받길 원하는 한국관광 정보 .....	28
〈표 2-11〉 과거 한국 의료관광 경험 여부 .....	28
〈표 2-12〉 병원 사전예약 방법 .....	28
〈표 2-13〉 평균 지출금액(직접예약 및 기타 응답자) .....	29
〈표 2-14〉 국적별 1인 평균 지출금액(직접예약 및 기타 응답자) .....	29
〈표 2-15〉 치료 후 계획 .....	29
〈표 2-16〉 치료 후 계획 중인 활동(치료 후 체류예정 응답자) .....	30
〈표 2-17〉 예상 지출금액(치료 후 체류예정 응답자) .....	30
〈표 2-18〉 의료서비스 항목별 만족도 .....	31

〈표 2-19〉 의료진/직원의 업무태도 만족도 .....	31
〈표 2-20〉 이용 편리성 만족도 .....	31
〈표 2-21〉 편의시설 및 환경 만족도 .....	32
〈표 2-22〉 의료서비스에 대한 전반적 만족도 .....	32
〈표 2-23〉 의료기관 내 관광 관련 부가서비스 만족도 .....	33
〈표 2-24〉 병원 내 관광 관련 예약서비스 만족도 .....	33
〈표 2-25〉 병원 내 관광 관련 프로그램 만족도 .....	33
〈표 2-26〉 병원과 연계된 관광 관련 서비스 만족도 .....	34
〈표 2-27〉 병원에서 제공하는 관광서비스에 대한 전반적 만족도 .....	34
〈표 2-28〉 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 .....	34
〈표 2-29〉 한국 의료관광 추천 의향 .....	34
〈표 2-30〉 입국 및 출국 .....	35
〈표 2-31〉 진료상담 및 예약 .....	35
〈표 2-32〉 외국인 환자를 위한 각종 양식 및 지침(예약 및 입/출국) .....	35
〈표 2-33〉 입원 및 퇴원을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부 .....	36
〈표 2-34〉 치료 및 수술을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부 .....	36
〈표 2-35〉 진료비 결제 및 불만사항을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부 .....	36
〈표 2-36〉 제공 중인 병원 안내서비스 .....	37
〈표 2-37〉 편의시설 .....	37
〈표 2-38〉 제공 중인 편의서비스 .....	37
〈표 2-39〉 국제진료센터 보유 여부 .....	37
〈표 2-40〉 외국인 환자 담당 코디네이터 수 .....	38
〈표 2-41〉 정기적인 코디네이터 의료교육 시행 여부 .....	38
〈표 2-42〉 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대교육 시행 여부 .....	38
〈표 2-43〉 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부 .....	38
〈표 2-44〉 병원 내 관광안내 서비스 .....	39
〈표 2-45〉 병원 내 관광예약 서비스 보유 여부 .....	39
〈표 2-46〉 병원 내 관광예약 서비스 제공 형태 .....	39
〈표 2-47〉 의료서비스와 연계된 관광프로그램 보유 여부 .....	40

〈표 2-48〉 의료서비스와 연계된 관광프로그램 형태 .....	40
〈표 2-49〉 의료기관과 연계된 관광사업체 형태 .....	40
〈표 2-50〉 의료기관과 연계된 관광사업체 수 .....	41
〈표 3-1〉 한국 방문 목적 .....	46
〈표 3-2〉 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유 .....	48
〈표 3-3〉 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동 .....	50
〈표 3-4〉 동반자 여부 .....	52
〈표 3-5〉 동반자 수(본인 포함) .....	54
〈표 3-6〉 체류기간 .....	56
〈표 3-7〉 이용 숙박시설 .....	58
〈표 3-8〉 한국 의료관광 정보획득 경로 .....	60
〈표 3-9〉 주로 이용한 인터넷 사이트 .....	62
〈표 3-10〉 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부 .....	64
〈표 3-11〉 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보 .....	66
〈표 3-12〉 과거 한국 의료관광 경험 여부 .....	68
〈표 3-13〉 과거 한국 의료관광 경험 횟수 .....	70
〈표 3-14〉 의료기관 사전예약 방법 .....	72
〈표 3-15〉 직접예약/기타 의료관광객과 에이전시 의료관광객의 평균 지출금액 .....	74
〈표 3-16〉 총 지출금액(직접예약, 기타) .....	76
〈표 3-17〉 의료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	78
〈표 3-18〉 숙박비 지출금액(직접예약, 기타) .....	80
〈표 3-19〉 쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타) .....	82
〈표 3-20〉 교통비 지출금액(직접예약, 기타) .....	84
〈표 3-21〉 식/음료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	86
〈표 3-22〉 오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타) .....	88
〈표 3-23〉 기타 지출금액(직접예약, 기타) .....	90
〈표 3-24〉 총 지출금액(에이전시) .....	92
〈표 3-25〉 의료비 지출금액(에이전시) .....	94
〈표 3-26〉 에이전시 지출금액(에이전시) .....	96

〈표 3-27〉 숙박비 지출금액(에이전시) .....	98
〈표 3-28〉 쇼핑비 지출금액(에이전시) .....	100
〈표 3-29〉 교통비 지출금액(에이전시) .....	102
〈표 3-30〉 식/음료비 지출금액(에이전시) .....	104
〈표 3-31〉 오락/문화/운동 지출금액(에이전시) .....	106
〈표 3-32〉 기타 지출금액(에이전시) .....	108
〈표 3-33〉 치료 후 계획 .....	110
〈표 3-34〉 치료 후 계획 중인 활동 .....	112
〈표 3-35〉 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	114
〈표 3-36〉 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정) .....	116
〈표 3-37〉 숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	118
〈표 3-38〉 쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	120
〈표 3-39〉 교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	122
〈표 3-40〉 식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	124
〈표 3-41〉 오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	126
〈표 3-42〉 기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	128
〈표 3-43〉 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 산출방법 .....	139
〈표 3-44〉 병원 종별 입국 및 출국 서비스 .....	141
〈표 3-45〉 병원 종별 진료상담 및 예약서비스 .....	142
〈표 3-46〉 병원 종별 외국어 진료예약 확인서 .....	143
〈표 3-47〉 병원 종별 입/출국 서비스 지침서 .....	144
〈표 3-48〉 병원 종별 입원 및 퇴원 .....	145
〈표 3-49〉 병원 종별 진료비 결제 및 불만사항 .....	146
〈표 3-50〉 병원 종별 치료 및 수술 .....	147
〈표 3-51〉 병원 종별 불만사항 .....	148
〈표 3-52〉 병원 종별 병원안내 서비스 .....	149
〈표 3-53〉 병원 종별 편의시설 .....	150
〈표 3-54〉 병원 종별 편의서비스 .....	151
〈표 3-55〉 병원 종별 외국인 환자 국제진료센터 .....	152

〈표 3-56〉 병원 종별 외국인 환자 담당 코디네이터 수 .....	153
〈표 3-57〉 병원 종별 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 여부 .....	154
〈표 3-58〉 병원 종별 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수 .....	155
〈표 3-59〉 병원 종별 정기적인 코디네이터 의료교육 .....	156
〈표 3-60〉 병원 종별 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육 .....	157
〈표 3-61〉 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부 .....	158
〈표 3-62〉 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수 .....	159
〈표 3-63〉 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 형태 .....	160
〈표 3-64〉 병원 종별 관광안내 서비스 .....	161
〈표 3-65〉 병원 종별 관광예약 서비스 제공 여부 .....	162
〈표 3-66〉 병원 종별 관광예약 서비스 제공 형태 .....	163
〈표 3-67〉 병원 종별 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 여부 .....	164
〈표 3-68〉 병원 종별 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 형태 .....	165
〈표 3-69〉 병원 종별 연계 관광사업체 형태 .....	166
〈표 3-70〉 병원 종별 연계 관광사업체 수 .....	167
〈표 3-71〉 병원 종별 국제 인증 취득 여부 .....	168
〈표 3-72〉 병원 종별 취득한 국제 인증 수 .....	169
〈표 3-73〉 병원 종별 국내 인증 취득 여부 .....	170
〈표 3-74〉 병원 종별 취득한 국내 인증 수 .....	171
〈표 4-1〉 차원 2 만족도 지수(CSI) 산출방법 .....	182
〈표 4-2〉 차원 1 만족도 지수(CSI) 산출방법 .....	183
〈표 4-3〉 의료관광객 만족도 지수(CSI) 산출방법 .....	183
〈표 4-4〉 차원 1 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출방법 .....	186
〈표 4-5〉 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출방법 .....	186
〈표 4-6〉 의료 및 관광서비스의 지표 설명 .....	189
〈표 4-7〉 의료서비스 평가 결과 .....	191
〈표 4-8〉 관광서비스 평가 결과 .....	192
〈표 4-9〉 종합지표 분석 결과 .....	192
〈표 5-1〉 의료관광 수요 추정 전제 .....	195

<표 5-2> 관광산업의 승수효과(2009년) ..... 202  
<표 5-3> 의료관광 수요 및 지출액 추정(2012-2013) ..... 202  
<표 5-4> 2013년 기준 의료관광 파급효과 추정 ..... 203

[그림 1-1] 연도별 세계 의료관광 규모 추이 .....	4
[그림 1-2] 대륙별 의료관광 방문국가 분포 .....	4
[그림 1-3] 아시아 의료관광객 수 .....	5
[그림 1-4] 아시아 의료관광 시장 규모 .....	5
[그림 1-5] 세계 의료관광 현황 .....	6
[그림 1-6] 국내 외국인환자 유치현황(2009-2013) .....	7
[그림 1-7] 조사의 목적 .....	9
[그림 1-8] MTSQI 지수산출체계 .....	13
[그림 1-9] 조사 내용 및 흐름 .....	14
[그림 1-10] 의료관광객 만족도 조사 수행절차 .....	15
[그림 1-11] 의료기관 수용태세 조사 수행절차 .....	16
[그림 3-1] 한국 방문 목적 .....	45
[그림 3-2] 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유 .....	47
[그림 3-3] 의료서비스(진료/치료/기술)외 활동 .....	49
[그림 3-4] 동반자 여부 .....	51
[그림 3-5] 동반자 수(본인 포함) .....	53
[그림 3-6] 체류기간 .....	55
[그림 3-7] 이용숙박시설 .....	57
[그림 3-8] 한국 의료관광 정보획득 경로 .....	59
[그림 3-9] 주로 이용한 인터넷 사이트 .....	61
[그림 3-10] 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부 .....	63
[그림 3-11] 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보 .....	65
[그림 3-12] 과거 한국 의료관광 경험 여부 .....	67
[그림 3-13] 과거 한국 의료관광 경험 횟수 .....	69
[그림 3-14] 의료기관 사전예약 방법 .....	71
[그림 3-15] 직접예약/기타 의료관광객과 에이전시 의료관광객의 평균 지출금액 .....	74
[그림 3-16] 총 지출금액(직접예약, 기타) .....	75
[그림 3-17] 의료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	77

[그림 3-18] 숙박비 지출금액(직접예약, 기타) .....	79
[그림 3-19] 쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타) .....	81
[그림 3-20] 교통비 지출금액(직접예약, 기타) .....	83
[그림 3-21] 식/음료비 지출금액(직접예약, 기타) .....	85
[그림 3-22] 오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타) .....	87
[그림 3-23] 기타 지출금액(직접예약, 기타) .....	89
[그림 3-24] 총 지출금액(에이전시) .....	91
[그림 3-25] 의료비 지출금액(에이전시) .....	93
[그림 3-26] 에이전시 지출금액(에이전시) .....	95
[그림 3-27] 숙박비 지출금액(에이전시) .....	97
[그림 3-28] 쇼핑비 지출금액(에이전시) .....	99
[그림 3-29] 교통비 지출금액(에이전시) .....	101
[그림 3-30] 식/음료비 지출금액(에이전시) .....	103
[그림 3-31] 오락/문화/운동 지출금액(에이전시) .....	105
[그림 3-32] 기타 지출금액(직접예약, 기타) .....	107
[그림 3-33] 치료 후 계획 .....	109
[그림 3-34] 체류 후 계획 중인 활동 .....	111
[그림 3-35] 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	113
[그림 3-36] 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정) .....	115
[그림 3-37] 숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	117
[그림 3-38] 쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	119
[그림 3-39] 교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	121
[그림 3-40] 식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	123
[그림 3-41] 오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	125
[그림 3-42] 기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정) .....	127
[그림 3-43] 의료서비스 항목별 만족도 .....	129
[그림 3-44] 의료진/직원의 업무태도 만족도 .....	130
[그림 3-45] 이용 편리성 만족도 .....	131
[그림 3-46] 편의시설 및 환경 만족도 .....	132

[그림 3-47] 의료서비스에 대한 전반적 만족도 .....	133
[그림 3-48] 의료기관의 부가서비스 만족도 .....	134
[그림 3-49] 의료기관의 관광 예약서비스 만족도 .....	135
[그림 3-50] 의료기관의 관광프로그램 만족도 .....	136
[그림 3-51] 의료기관과 연계된 관광업체의 서비스 만족도 .....	137
[그림 3-52] 의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도 .....	138
[그림 3-53] 한국 의료관광 추천 의향 .....	140
[그림 3-54] 입국 및 출국 서비스 .....	141
[그림 3-55] 진료상담 및 예약 서비스 .....	142
[그림 3-56] 입원 및 퇴원 관련 양식·지침 .....	145
[그림 3-57] 진료비 결제 및 불만사항 관련 양식·지침 .....	146
[그림 3-58] 치료 및 수술 관련 양식·지침 .....	147
[그림 3-59] 불편사항 관련 양식·지침 .....	148
[그림 3-60] 병원안내 서비스 .....	149
[그림 3-61] 편의시설 .....	150
[그림 3-62] 편의서비스 .....	151
[그림 3-63] 외국인 환자 국제진료센터 .....	152
[그림 3-64] 외국인 환자 담당 코디네이터 수 .....	153
[그림 3-65] 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 여부 .....	154
[그림 3-66] 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수 .....	155
[그림 3-67] 정기적인 코디네이터 의료교육 .....	156
[그림 3-68] 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육 .....	157
[그림 3-69] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부 .....	158
[그림 3-70] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수 .....	159
[그림 3-71] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 형태 .....	160
[그림 3-72] 관광안내 서비스 .....	161
[그림 3-73] 관광예약 서비스 제공 여부 .....	162
[그림 3-74] 관광예약 서비스 제공 형태 .....	163
[그림 3-75] 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 여부 .....	164

[그림 3-76] 의료서비스와 연계된 관광프로그램 형태 .....	165
[그림 3-77] 연계 관광사업체 형태 .....	166
[그림 3-78] 연계 관광사업체 수 .....	167
[그림 3-79] 국제 인증 취득 여부 .....	168
[그림 3-80] 취득한 국제 인증 수 .....	169
[그림 3-81] 국내 인증 취득 여부 .....	170
[그림 3-82] 취득한 국내 인증 수 .....	171
[그림 4-1] MTSQI 산출 체계 .....	175
[그림 4-2] CSI 구성체계 .....	176
[그림 4-3] CSI 산출방법 및 절차 .....	177
[그림 4-4] HPI 구성체계 .....	178
[그림 4-5] HPI 산출방법 및 절차 .....	179
[그림 4-6] MTSQI 분석 결과 .....	180
[그림 4-7] CSI 분석 결과 .....	181
[그림 4-8] 국적별 CSI 분석 결과 .....	184
[그림 4-9] 의료기관 수용태세 지수(HPI) 결과 .....	185
[그림 4-10] 의료기관 종별 HPI 분석 결과 .....	187
[그림 4-11] 의료관광 항목별 가중치 도출과정 .....	188
[그림 4-12] 의료관광 서비스 상대적 중요도 .....	190
[그림 5-1] 뷰티, 건강 및 치료 목적의 외래관광객 수(2012-2013) .....	196
[그림 5-2] 뷰티 및 의료관광을 경험한 외래관광객 수(2012-2013) .....	197
[그림 5-3] 병원 및 의원 방문을 통한 의료서비스 경험이 있는 외래관광객 수(2012-2013) ..	198
[그림 5-4] 뷰티, 건강 및 치료 목적의 외래관광객 평균 지출액(2012-2013) .....	199
[그림 5-5] 뷰티 및 의료관광 경험이 있는 외래관광객 평균 지출액(2012-2013) .....	200
[그림 5-6] 병원 및 의원 방문을 통한 의료서비스 경험이 있는 외래관광객 평균 지출액(2012-2013) ..	201



# 제1장 조사개요

- ① 조사의 배경 및 목적
- ② 조사 내용 및 수행체계
- ③ 조사 설계 및 응답자 특성



## 제1절 조사의 배경 및 목적

### 1 조사의 배경

#### □ 세계 의료관광 규모 증가

- 최근 건강과 관련하여 관심의 정도가 커지고 있으며 현대사회에서 단순 의료 산업분야를 넘어선 서비스 중심의 의료제공과 나아가 관광과 연계되는 의료관광이 고부가가치를 창출하는 미래형 전략산업으로 새롭게 주목됨.
- 영국, 캐나다 등 일부 선진국의 의료서비스 공급 부족, 신흥개도국의 국내 의료서비스 낙후, 항공교통수단의 발달로 인한 해외여행 비용 감소 등의 이유로 의료관광이 증가하는 추세임.
- 의료관광이 나타나는 현상은 비즈니스, 여가 또는 의료적 사유로 인한 인구의 국가 간 일시적 이동의 증가와 맞물려 나타나고 있음.<sup>1)</sup>
- 세계 의료관광시장 규모는 급속히 확대되어 2004년 기준 400억 달러에서 2012년에는 1,000억 달러로 성장하였으며 2015년 약 1,300억 달러 규모로 성장할 것으로 전망됨.<sup>2)</sup>
- 세계 의료관광객 수는 2005년 1,900만 명에서 연평균 16.1%씩 증가하여 2007년 2,580만 명, 2010년 4,000만 명, 2012년 5,370만 명<sup>3)</sup>으로 증가하였음.

<표 1-1> 연도별 세계 의료관광 규모 및 의료관광객 수 추이

	2005년	2007년	2010년	2012년	2015년 (예상)
시장규모(10억 US\$)	40	60	78.5	100	130
의료관광객 수(만 명)	1,900	2,580	4,000	5,370	-

자료: McKinsey&Company(2008). 「Mapping the Market for Medical Travel」 ; Grail research(2009).

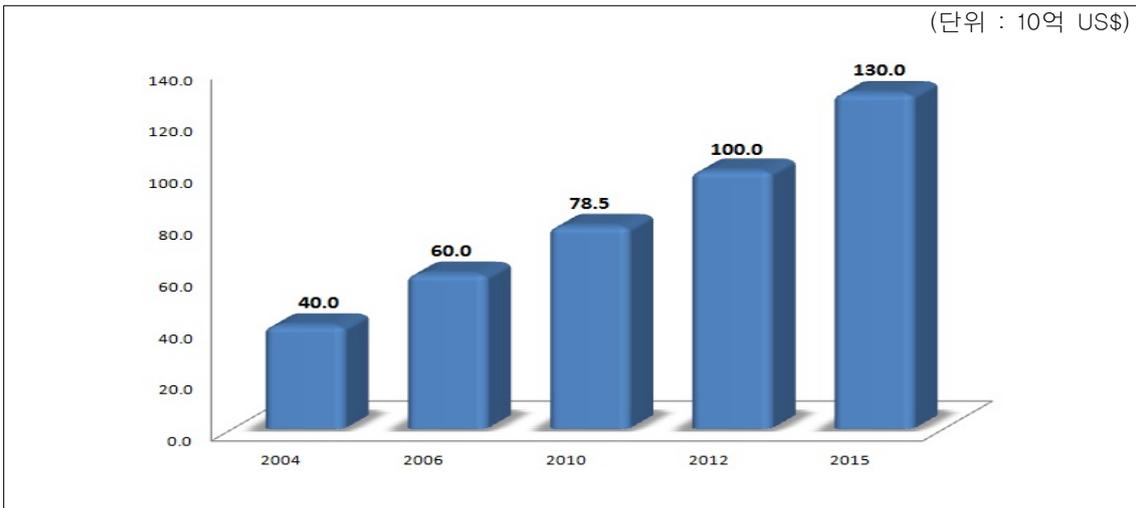
「The Rise of Medical Tourism」 ; KPMG(2011). 「Issues Monitor」 ; 전국경제인연합회(2013).

「의료관광 활성화를 위한 의견」 .

1) OECD(2013), 「OECD Health at a Glance」

2) McKinsey&Company(2008), 「Mapping the Market for Medical Travel」 ; Grail research(2009). 「The Rise of Medical Tourism」 ; KPMG(2011). 「Issues Monitor」

3) 전국경제인연합회(2013), 「의료관광 활성화를 위한 의견」

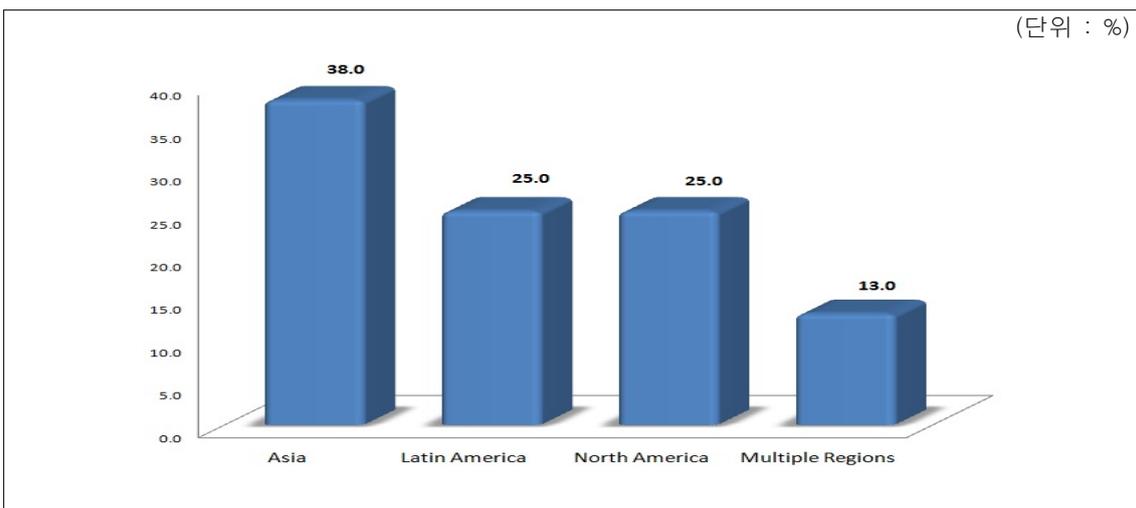


자료: McKinsey&Company(2008), 「Mapping the Market for Medical Travel」 ; Grail research(2009), 「The Rise of Medical Tourism」 ; KPMG(2011), 「Issues Monitor」 ; 전국경제인연합회(2013), 「의료관광 활성화를 위한 의견」

[그림 1-1] 연도별 세계 의료관광 규모 추이

□ 新 의료 허브(Hub) 지역으로 아시아 지역 부상

- 아시아 지역은 저렴한 진료비, 높은 수준의 의료서비스, 짧은 대기시간과 관광이 결합한 휴식제공으로 인하여 의료관광 방문국가로 가장 많은 비중을 차지하고 있음.
- MTA(2013)에 따르면 아시아 지역은 전체의 38%로 가장 많은 의료관광객이 찾는 것으로 나타났으며 다음으로는 북미(25%), 남미(25%), 기타대륙(13%)순으로 나타남.



자료: Medical Tourism Association(2013), 「MTA Medical Tourism Survey」

[그림 1-2] 대륙별 의료관광 방문국가 분포

- Frost & Sullivan, Forbes에 의하면 시술 및 치료 규모를 기준으로 선정한 국제 의료관광 상위국가에는 아시아 국가들이 절반을 차지하고 있는 가운데 태국이 1위로 나타났다으며 한국은 11위로 평가됨.<sup>4)</sup>
- 1위를 차지한 태국은 지난 2012년에 2천 250만명의 의료 및 웰니스 관광객들을 유치하며 휴양과 결합한 의료관광에 강세를 보임.

<표 1-2> 의료관광 상위 14개국(시술 및 치료 규모 기준)

순위	국가	순위	국가	순위	국가
1	태국	6	필리핀	11	한국
2	헝가리	7	미국	12	콜롬비아
3	인도	8	코스타리카	13	벨기에
4	싱가포르	9	브라질	14	터키
5	말레이시아	10	멕시코		

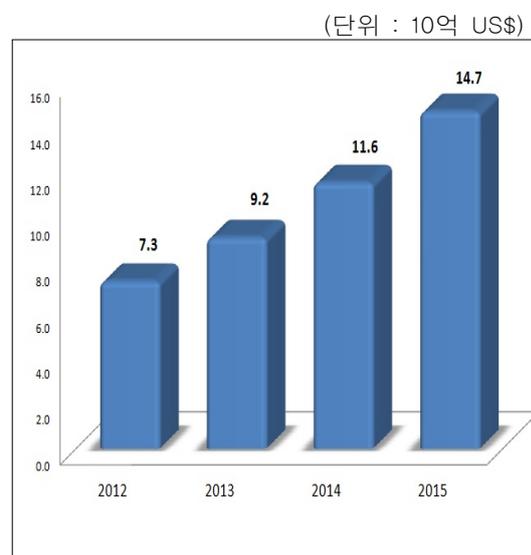
자료: Frost & Sullivan, Forbes(2014.08.09), 'Medical Tourism Gets a Facelift and Perhaps a Pacemaker'

- 아시아를 방문하는 의료관광객 수는 2015년까지 680만 명으로 증가할 것으로 예상하며 의료관광시장 규모는 2012년 73억 달러에서 2015년 147억 달러까지 26.5%의 성장률을 예상 할 수 있음.<sup>5)</sup>



자료: RNCOS(2013), 「Asian Medical Tourism Market Forecast to 2015」

[그림 1-3] 아시아 의료관광객 수



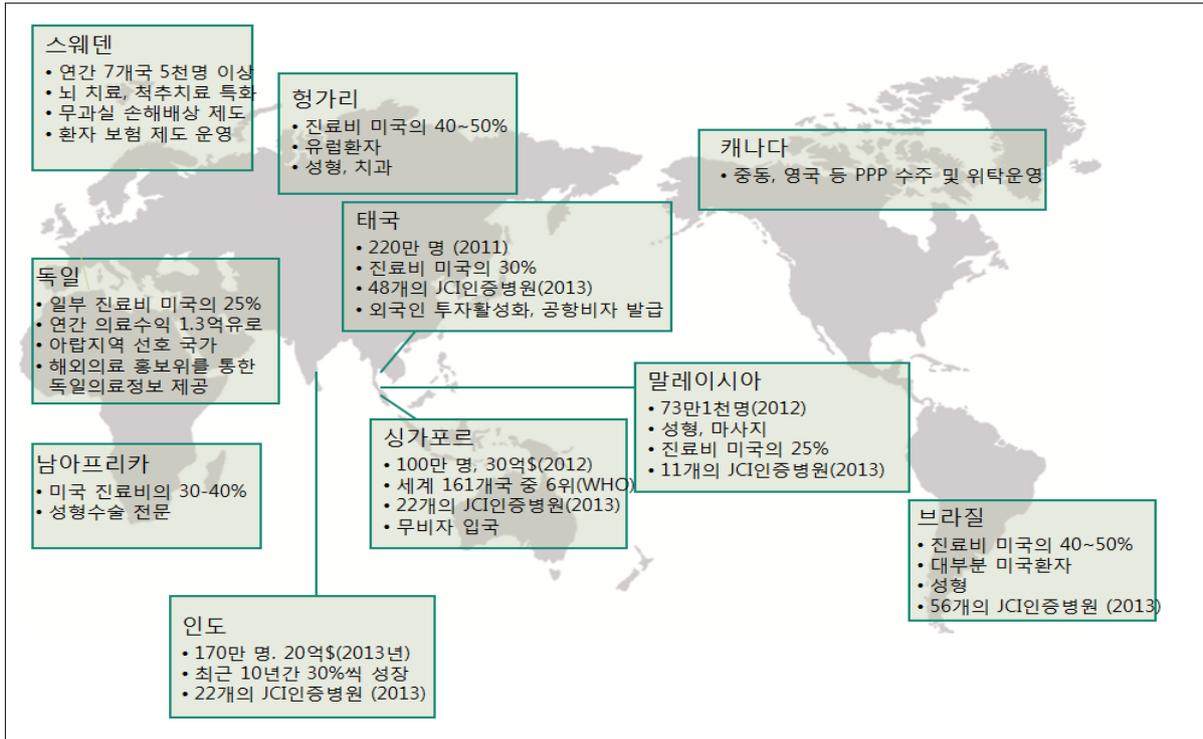
자료: RNCOS(2013), 「Asian Medical Tourism Market Forecast to 2015」

[그림 1-4] 아시아 의료관광 시장 규모

4) Frost & Sullivan, Forbes(2014.08.09), 'Medical Tourism Gets a Facelift and Perhaps a Pacemaker'

5) RNCOS(2013), 「Asian Medical Tourism Market Forecast to 2015」

- 아시아 국가들은 세계 의료시장 선점을 위한 자국 내 건강보험 구조개선, 보완을 통한 질 향상과 정부의 지원이 활발해지는 공통점을 보임.
- 최근 의료관광객들 사이에서 침술 및 동종요법 같은 대체 의학에 대한 관심이 증가함에 따라 아시아 국가 중 기존 상위권 의료관광목적지 외에도 한국, 대만 등 새로운 의료관광 목적지가 관심을 받고 있음.<sup>6)</sup>



자료: 한국관광공사(2013), 「한국 의료관광 총람\_전략편」; 경기개발연구원(2014), 「메디컬한류 육성방안」 참고로 연구자 재구성.

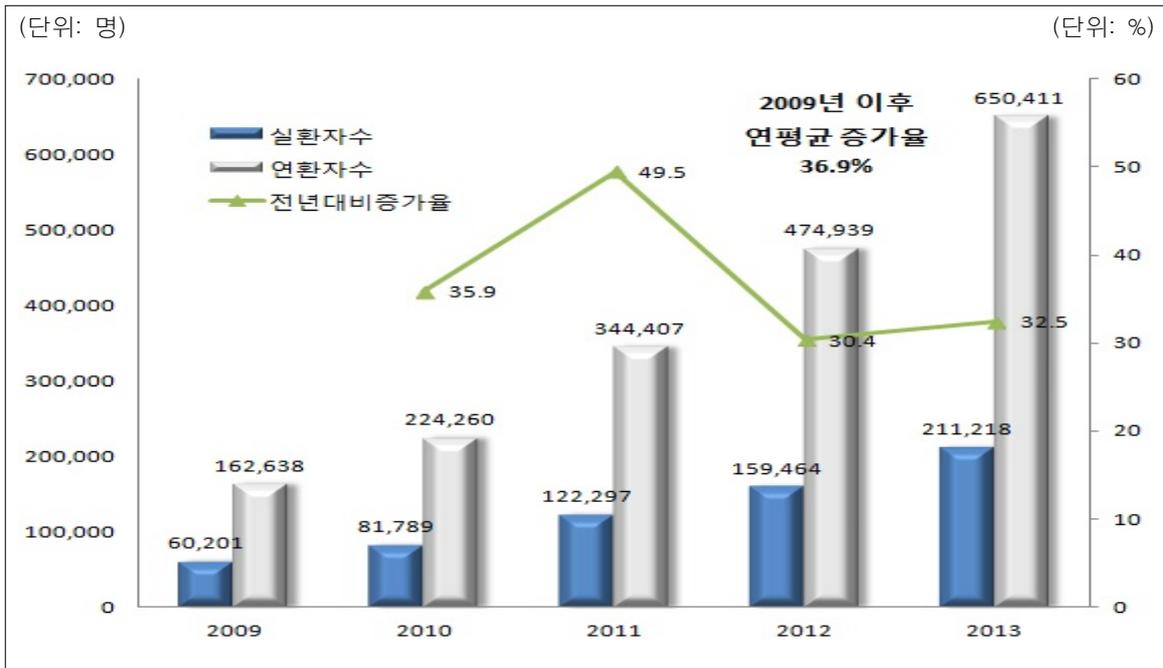
[그림 1-5] 세계 의료관광 현황

### □ 국내 의료관광 성장가능성 존재

- 최근 한국을 찾는 외국인 의료관광객이 증가하는 추세로 의료관광 후발자이지만 빠른 성장세를 유지하고 있음.
- 국내 의료관광은 2013년 기준으로 목표한 해외환자 유치 20만 명을 초과 달성하며 총 191개국 21만 여 명<sup>7)</sup>의 해외 환자가 국내 의료기관에서 진료를 받으며 꾸준한 증가 추세를 보이고 있음.

6) Frost & Sullivan, Forbes(2014.08.09), 'Medical Tourism Gets a Facelift and Perhaps a Pacemaker'

7) 보건복지부(2014.05.20), '2013년 해외환자 21만명(연환자 65만명) 유치' 보도자료



자료: 보건복지부(2014.05.20), '2013년 해외환자 21만 명(연환자 65만 명) 유치' 보도자료

[그림 1-6] 국내 외국인환자 유치현황(2009-2013)

- 우리나라는 이미 성형수술 분야에서 세계 상위권을 차지하고 있으며 서울 유명 호텔에서는 의료기관과 제휴를 맺고 '안티에이징 뷰티패키지'를 구성하는 등 의료관광객 유치를 위한 다양한 이벤트를 제공하고 있음.<sup>8)</sup>
- 의료관광은 국내 시장에 미치는 경제적 파급효과도 지속적으로 증가함에 따라 성장 잠재력이 높은 서비스산업으로 인식됨.
  - 2020년 의료관광은 6조 1,731억 원의 생산유발 효과와 6만 1,027명의 취업유발효과를 창출할 것으로 전망하고 있음.<sup>9)</sup>
  - 이는 스마트 TV 37만 대, 중형승용차 2만 8천대를 수출하는 것과 효과는 비슷하다는 분석임.
  - 방한 의료관광객 30만명을 유치했을 때 15,000개의 일자리 창출이 기대되며 우리나라 의료관광이 향후 5년간 매년 11.5% 증가할 것으로 예상함.<sup>10)</sup>

8) Frost & Sullivan, Forbes(2014.08.09), 'Medical Tourism Gets a Facelift and Perhaps a Pacemaker'

9) 한국관광공사(2013), 「한국 의료관광 총람」

10) McKinsey&Company(2013), 「Beyond Korean style: Shaping a New Growth Formula」

<표 1-3> 국내 의료관광의 경제적 파급효과 전망

구분		유발계수	2012년	2013년	2015년	2020년
생산유발효과		1.7362	12,610억원	17,548억원	29,021억원	61,731억원
부가가치 유발효과		0.8564	6,220억원	8,656억원	14,315억원	30,449억원
소득 유발효과		0.4241	3,080억원	4,287억원	7,089억원	15,079억원
취업 유발 효과	의료서비스	15.1(10억원당)	6,251명	8,699명	14,387명	30,602명
	관광산업	19.9(10억원당)	6,215명	8,649명	14,303명	30,424명
	계		12,466명	17,348명	28,690명	61,026명

자료: 한국관광공사(2013), 「한국 의료관광 총람\_전략편」

### □ 국내 의료관광 경쟁력 향상을 위한 높은 수준의 서비스 필요

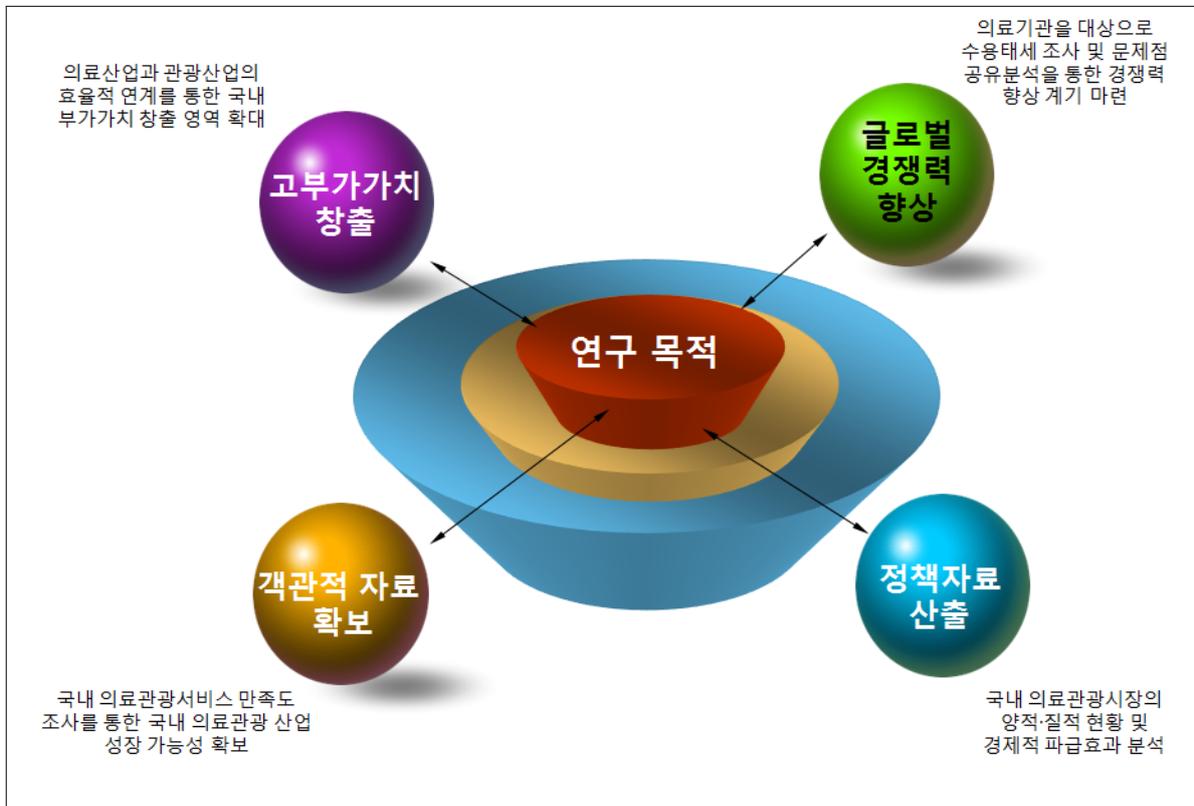
- 우리나라 의료관광은 최근 들어 급격한 성장세를 이어가고 있는 것은 분명 하나 세계 의료관광 시장 내에서의 비중은 아직 미미한 수준임.
- 우리나라 의료관광산업의 종합경쟁력은 OECD 34개국 중 19위로 시설·장비 2위, 의료서비스 4위, 기술수준 9위<sup>11)</sup>로 OECD 국가 중 상위권을 기록하여 상당한 경쟁력을 보유하고 있음.
- 그러나 의료인의 양적 규모인 인적 자원은 31위, 관광산업 성장성은 33위로 최하위 수준이며 부문 간 현저한 격차가 발생함.<sup>12)</sup>
- 높은 의료기술 수준과 가격경쟁력, 세계 최고수준의 IT 인프라를 구비하고 있음에도 불구하고 아시아 의료관광 선진국가와 비교하면 경쟁력이 낮은 수준임.
- 글로벌 의료관광 경쟁력 향상을 위해 외국인 의료관광객을 위한 통역서비스, 의료진의 친절도, 효율적인 행정절차 등과 같은 서비스 부분을 최첨단 의료수준과 함께 향상시키는 것이 필요함.

11) 산업연구원(2013), 「의료관광산업의 국제경쟁력 분석과 정책과제」

12) 산업연구원(2013), 「의료관광산업의 국제경쟁력 분석과 정책과제」

## 2 조사의 목적

- 의료관광객을 대상으로 의료관광에 대한 점유율을 높이고 지속적인 의료관광 성장률 확보를 위한 한국 의료서비스와 의료기관 연계차원에서의 관광서비스에 대한 만족도를 종합적으로 진단
- 의료관광객들의 인지 및 만족도 등 의견을 수렴하고 조사·분석 함으로써 국내 의료관광 산업 성장을 위한 객관적인 자료로 이용
- 의료서비스 전·후 관광과의 효율적인 연계를 통해 전략 구축 및 지속적인 개선을 도모하고 국내 부가가치 창출 영역 확대
- 국내 의료관광의 실질적인 서비스 제공기관인 의료기관들을 대상으로 수용태세 조사 및 문제점 공유를 통한 글로벌 경쟁력 향상 계기 마련
- 전체 방한 의료관광 시장의 양적·질적 현황 및 경제적 파급효과를 분석함으로써 방한 의료관광시장에 대한 올바른 이해와 정책접근이 가능토록 정책자료 산출



[그림 1-7] 조사의 목적

## 제2절 조사 내용 및 수행체계

### 1 조사 내용

#### 가. 의료관광객 만족도 조사

- 의료관광 참가자들의 만족도를 조사하여 의료관광 산업의 성장을 위한 객관적인 자료로 활용함과 동시에 향후 국적별 의료관광객 유치전략 수립을 위한 자료로 활용할 목적이 있음.
- 의료기관 조사표 유치 후 방한 의료관광객 자기기입식을 원칙으로 하여 실시
  - 국내 의료기관에서 진료를 받은 외국인 의료관광객 총 1,500명 대상(미국, 중국, 일본, 러시아, 몽골, 동남아시아, 중동)
  - 국적별, 지역별 개별 비례 할당
- 조사항목은 한국 방문 활동, 의료서비스 만족도, 병원의 관광서비스 만족도로 구성됨.

<표 1-4> 의료관광 만족도 조사 항목

구분	항목
한국 방문 활동	방문 목적
	진료/치료/수술 외 활동
	동반자 여부
	체류기간
	이용 숙박시설
	의료관광 정보 획득 경로
	병원 내 한국관광에 대한 정보 획득 경험 여부
	병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보
	한국 의료관광 경험 여부
	병원사전 예약 방법
	여행 경비
	치료 후 계획
	의료서비스 만족도
의료진/직원의 업무태도	
이용 편리성	
편의시설 및 환경	
전반적 만족도	
병원의 관광서비스 만족도	관광안내 서비스
	관광예약 서비스
	관광상품
	병원과 연계된 서비스
	전반적 만족도

- 조사대상 국가의 언어를 고려하여 9개 국어 설문지를 번역하여 활용함.

&lt;표 1-5&gt; 조사대상 국가

조사대상 국가	번역 언어
중국	중국어(간체, 번체)
미국	영어
일본	일본어
러시아	러시아어
몽골	몽골어
동남아시아_베트남	베트남어
동남아시아_필리핀	타갈로그어
중동_사우디아라비아	아랍어
중동_아랍에미리트	아랍어

## 나. 의료기관 수용태세 조사

- 국제 의료관광객들의 증가 추세에 따라 한국 의료관광 경쟁력 제고를 위해서는 외국인 환자를 위한 의료서비스와 관광서비스에 대한 품질관리가 필요한 시점임.
- 이에 국내 의료기관 수용태세를 조사함으로써 의료관광 서비스 개선방안을 마련하고 향후 우수기관 사례 발굴을 위한 기초자료로 활용하고자 함.
- 의료관광 및 서비스 품질 분야 전문가들이 평가모델 개발부터 전 과정에 이르기까지 본 연구의 자문역할 수행
- 수용태세 조사를 위한 전문조사단은 학계, 연구기관, 관련기관 등 관련분야 재직자 중 8개 시도별 1~8인을 선정하여 수용태세 전문조사단으로 활용
- 전문 조사단의 현장 방문 모니터링을 통한 심층조사 실시
  - 한국관광공사 ‘의료관광 안내홍보센터’에 가입되어 있거나 최근 3년 내 의료관광 마케팅을 전개한 경험이 있는 의료기관 53개소 대상 조사
  - 필요 시 일부 항목에 대해서는 홈페이지 등 1차 조사
- 조사항목은 의료서비스, 관광서비스, 기타사항에 대한 수용태세 평가 항목으로 구성됨.

<표 1-6> 의료기관 서비스 부문 수용태세 조사 항목

구분	항목
의료서비스	입국 및 출국
	접근성
	정보제공
	병원시설
	대기시간
	외국인 환자 수
	의사/간호사/코디네이터 수
	코디네이터 교육 여부
	타 의료기관과의 네트워크
	기타서비스
	관광서비스
관광안내 서비스	
관광예약 서비스	
관광프로그램	
연계 관광사업체 보유 여부	
연계 관광사업체 수	
부대시설	
기타 사항	국제 인증 취득 여부
	국내 인증 취득 여부

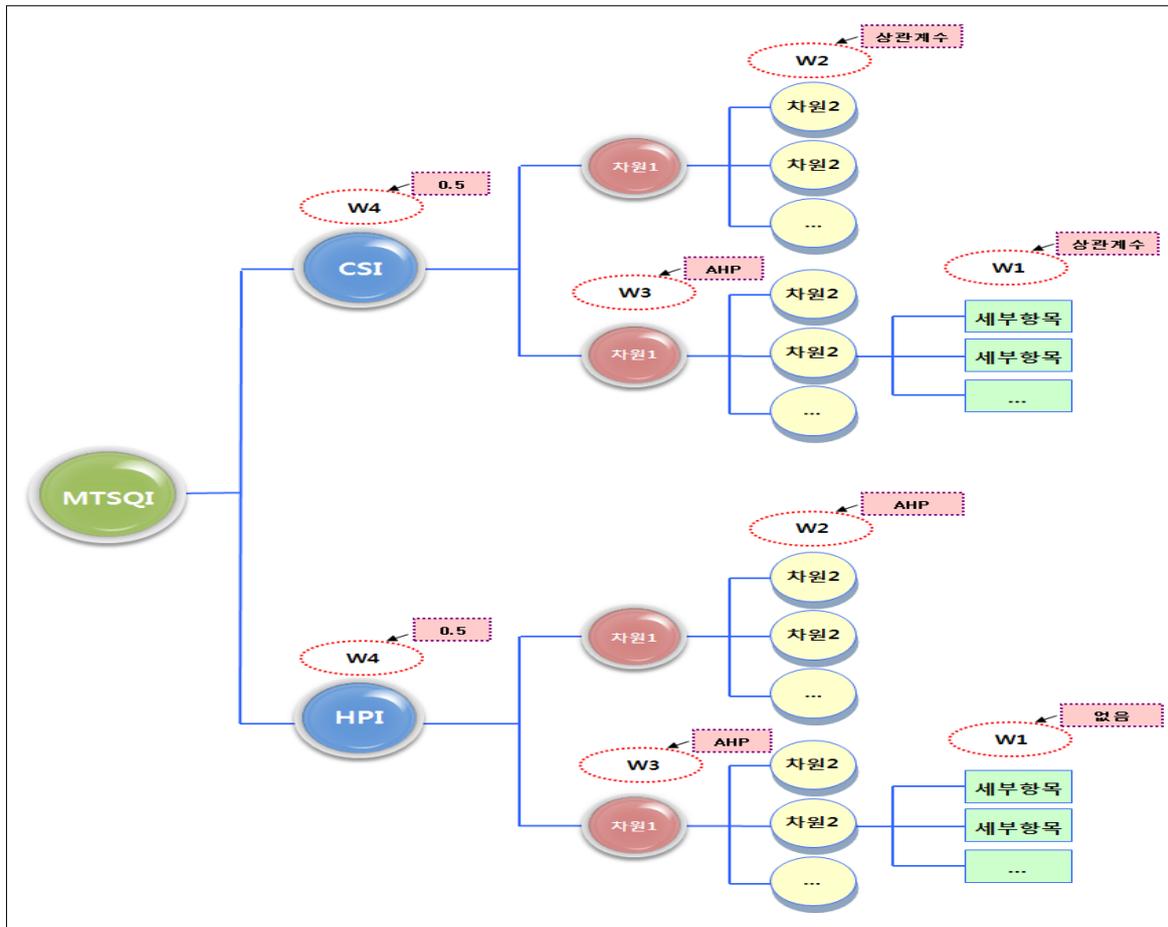
#### 다. AHP(Analytic Hierachy Process) 분석을 통한 가중치 부여 및 평가모델 개발

- 의료관광 서비스 차원의 상대적 중요도를 파악하고 이를 조사 결과에 적용하여 현재 방한 의료관광객의 만족도 및 의료기관 서비스 실태 진단
  - 세부 항목별 우선순위를 도출하기 위해 2개의 상위지표와 14개의 하위지표를 기준으로 평가항목 구성
  - 상위지표를 기준으로 각각의 평가기준을 적용하여 전문가 조사 실시
- 만족도, 수용태세 조사 결과를 종합적으로 검토하여 의료관광 차원에서 의료기관 서비스 실태를 파악 할 수 있는 평가지수 개발
  - 평가지수는 항목별, 지역별 등 편차를 고려하여 가중치를 선정
  - 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI)<sup>13)</sup>의 종합점수는 의료관광객 만족도 지수(CSI)<sup>14)</sup>와 의료기관 수용태세 지수(HPI)<sup>15)</sup>를 각각 측정하여 점수를 산출한 후 가중치를 적용

13) MTSQI(Medical Tourism Service Quality Index): 의료관광 서비스품질 지수

14) CSI(Customer Satisfaction Index): 고객 만족도 지수

15) HPI(Hospital Preparation Index): 의료기관 수용태세 지수



[그림 1-8] MTSQI 지수산출체계

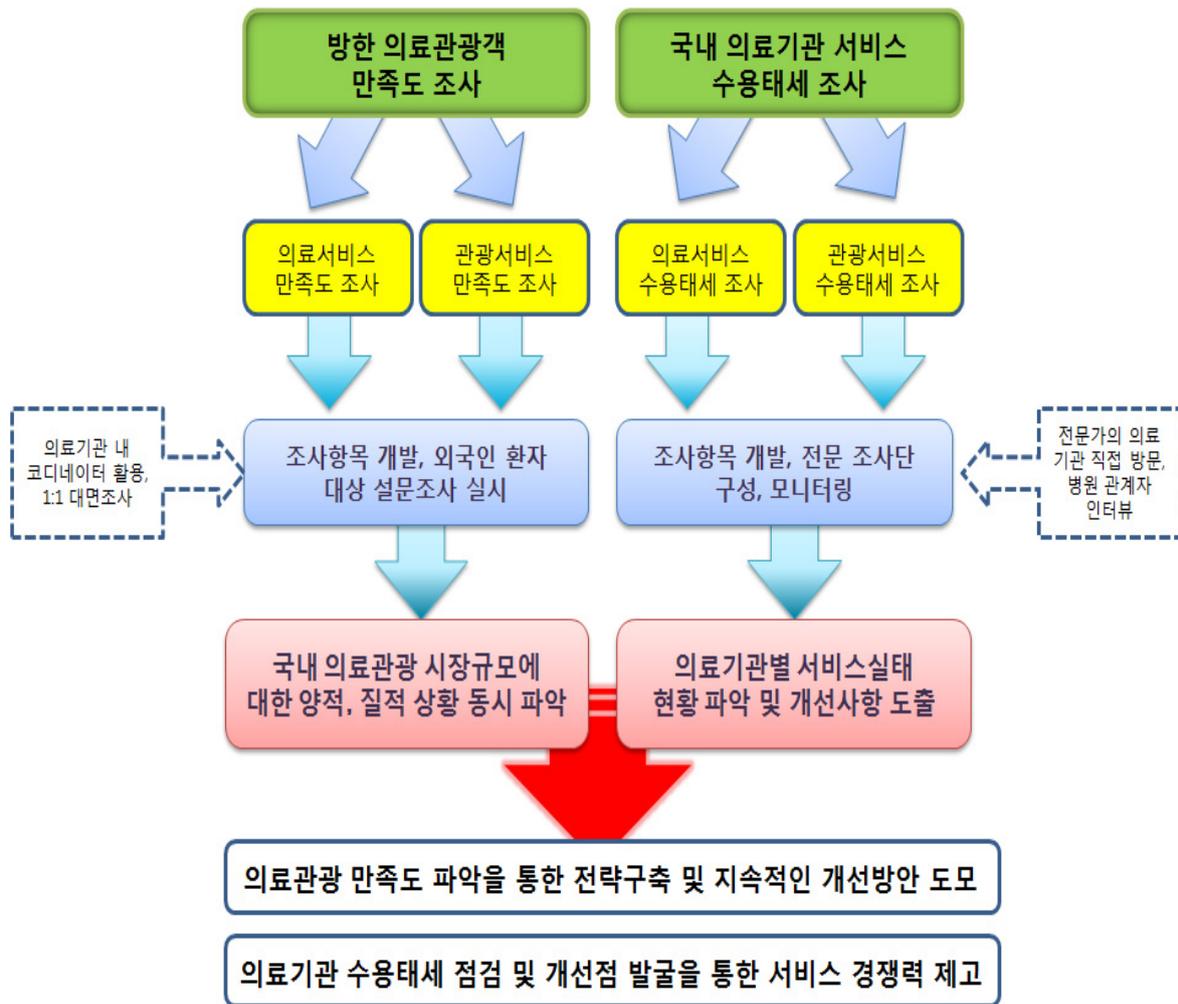
## 라. 전체 방한 의료관광 시장 현황 및 경제적 파급 효과 분석

### ○ 의료관광 시장 규모 파악

- ‘외래관광객 실태조사’ (2012-2013) 데이터 분석을 통하여 전체 관광시장 규모 중 의료관광 시장 규모 분석 및 파악
- 방한 의료관광 시장에 대한 올바른 이해와 정책 접근이 가능토록 정책자료 산출

### ○ 의료관광객 지출 규모 중 의료서비스 외 ‘관광’ 부문 지출 규모 파악

- 의료서비스 외 쇼핑 등 ‘관광’ 부문 지출 규모 파악 등 ‘관광’ 부문 규모에 대한 보다 정확한 자료 조사 및 분석
- 해외 의료관광객 유치의 경제적 파급효과 등을 합리적으로 추정함으로써 의료 시장 모니터링



[그림 1-9] 조사 내용 및 흐름

## 2 조사 수행체계

### 가. 의료관광객 만족도 조사

- 조사기관의 관리 하에 의료기관 내 코디네이터의 협조를 받아 진행



[그림 1-10] 의료관광객 만족도 조사 수행절차

## 나. 의료기관 수용태세 조사

○ 전문 평가단

- 학계, 연구기관, 관련업계 등 관련분야 전문가(18명)로 구성
- 전국 8개 광역 시·도별 1~8인으로 구성



[그림 1-11] 의료기관 수용태세 조사 수행절차

16) 해당병원에 재확인하여 응답결과의 문제점 해결

## 제3절 조사 설계 및 응답자 특성

### 1 조사 설계

#### 가. 의료관광객 만족도 조사

<표 1-7> 의료관광객 만족도 조사 설계

구 분	내 용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 의료기관에서 진료를 받은 외국인 환자</li> <li>※ 국내 거소 신고자 또는 한국 의료보험 가입자 제외</li> <li>※ 미군 제외</li> </ul>
표본추출방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2012 외국인환자 통계 기준 (한국보건산업진흥원, 2013)에 따른 지역, 국적별 비례할당</li> </ul>
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 의료기관에 조사표 유치 후 코디네이터의 도움을 받아 의료관광객 자기기입식</li> <li>• 사전에 교육을 받은 각 의료기관의 조사담당자(간호사, 코디네이터 등)가 설문 진행</li> </ul>
자료수집도구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)</li> </ul>
표본 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 총 1,507명 (미국, 중국, 일본, 러시아, 몽골, 동남아시아, 중동)</li> </ul>
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014년 7월 11일 ~ 2014년 10월 12일 (약 9주)</li> </ul>
조사지역	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울(35), 경기(4), 인천(5), 부산(7), 대구(4), 대전(1), 강원(1), 제주(1)</li> </ul>

#### 나. 의료기관 수용태세 조사

<표 1-8> 의료기관 수용태세 조사 설계

구 분	내 용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광공사 '의료관광 안내홍보센터' 에 가입되어있거나 최근 3년 내 '의료관광 안내홍보센터' 를 통해 의료관광 마케팅 경험이 있는 의료기관 중 협조 가능한 의료기관</li> </ul>
표본 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53개 병원</li> </ul>
표본추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전수조사</li> </ul>
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 평가요원에 의한 현장방문 평가</li> <li>• 일부 항목은 의료기관 담당자와 접촉하여 평가</li> </ul>
자료수집도구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조화된 질문지 (Structured Questionnaire)</li> </ul>
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2014년 7월 11일 ~ 2014년 10월 12일 (약 9주)</li> </ul>
조사지역	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울(32), 경기(3), 인천(5), 부산(6), 대구(4), 대전(1), 강원(1), 제주(1)</li> </ul>

## 2    응답자 특성

### 가. 의료관광객 만족도 조사

#### 1) 전체

<표 1-9> 의료관광객 만족도 조사 응답자 특성

구 분		빈도(개)	비율(%)
전 체		1,507	100.0
성별	남성	454	30.1
	여성	1,053	69.9
연령대	20대 이하	456	30.3
	30대	457	30.3
	40대	337	22.4
	50대	181	12.0
	60대 이상	64	4.2
	모름/무응답	12	0.8
국적	미국	280	18.6
	중국	443	29.4
	일본	302	20.0
	러시아	267	17.7
	몽골	93	6.2
	동남아시아	87	5.8
	중동	35	2.3
진료형태	치료/수술	296	19.6
	성형	255	16.9
	피부미용/노화방지	123	8.2
	건강검진	188	12.5
	기타	51	3.4
	모름/무응답	594	39.4
병원 종별 형태	상급 종합병원	455	30.2
	종합병원	302	20.0
	병원	256	17.0
	의원	494	32.8

## 2) 국적별

&lt;표 1-10&gt; 국적별 의료관광객 만족도 조사 응답자 특성

구분		미국		중국		일본		러시아	
		사례수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)
전체		280	18.6	443	29.4	302	20.0	267	17.7
성별	남성	85	30.4	126	28.4	53	17.5	89	33.3
	여성	195	69.6	317	71.6	249	82.5	178	66.7
연령대별	20대 이하	110	39.3	124	28.0	95	31.5	59	22.1
	30대	102	36.4	132	29.8	94	31.1	65	24.3
	40대	41	14.6	117	26.4	71	23.5	53	19.9
	50대	18	6.4	54	12.2	34	11.3	60	22.5
	60세 이상	9	3.2	8	1.8	7	2.3	29	10.9
	모름/무응답	0	0.0	8	1.8	1	0.3	1	0.4
진료 형태별	치료/수술	72	25.7	94	21.2	54	17.9	36	13.5
	성형	39	13.9	93	21.0	45	14.9	26	9.7
	피부미용/ 노화방지	33	11.8	41	9.3	31	10.3	12	4.5
	건강검진	31	11.1	50	11.3	26	8.6	59	22.1
	기타	0	0.0	5	1.1	10	3.3	29	10.9
	무응답	105	37.5	160	36.1	136	45.0	105	39.3
병원종별	상급종합병원	99	35.4	98	22.1	46	15.2	144	53.9
	종합병원	16	5.7	137	30.9	92	30.5	37	13.9
	병원	45	16.1	71	16.0	10	3.3	52	19.5
	의원	120	42.9	137	30.9	154	51.0	34	12.7

구분		몽골		동남아시아		중동	
		사례수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)	사례수 (명)	비율 (%)
전체		93	6.2	87	5.8	35	2.3
성별	남성	48	51.6	21	24.1	32	91.4
	여성	45	48.4	66	75.9	3	8.6
연령대별	20대 이하	21	22.6	40	46.0	7	20.0
	30대	28	30.1	25	28.7	11	31.4
	40대	23	24.7	18	20.7	14	40.0
	50대	12	12.9	1	1.1	2	5.7
	60세 이상	9	9.7	1	1.1	1	2.9
	모름/무응답	0	0.0	2	2.3	0	0.0
진료 형태별	치료/수술	35	37.6	4	4.6	1	2.9
	성형	6	6.5	46	52.9	0	0.0
	피부미용/ 노화방지	4	4.3	2	2.3	0	0.0
	건강검진	19	20.4	1	1.1	2	5.7
	기타	5	5.4	1	1.1	1	2.9
	무응답	24	25.8	33	37.9	31	88.6
병원 종별	상급종합병원	60	64.5	0	0.0	8	22.9
	종합병원	0	0.0	19	21.8	1	2.9
	병원	0	0.0	53	60.9	25	71.4
	의원	33	35.5	15	17.2	1	2.9

## 나. 의료기관 수용태세 조사

&lt;표 1-11&gt; 의료기관 수용태세 조사 응답자 특성

구 분		빈도(개)	비율(%)
전	체	53	100.0
병원 종별 형태	상급 종합병원	13	24.5
	종합병원	8	15.1
	병원	10	18.9
	의원	22	41.5
지역	서울	32	60.4
	경기	3	5.7
	인천	5	9.4
	강원	1	1.9
	대구	4	7.5
	대전	1	1.9
	부산	6	11.3
	제주	1	1.9



## 제2장 조사결과 요약

- ① 의료관광객 만족도 조사
- ② 의료기관 수용태세 조사



제1절 의료관광객 만족도 조사<sup>17)</sup>

## 1 한국 방문 활동

## 1. 한국 방문 목적

&lt;표 2-1&gt; 한국 방문 목적

(단위: %)

구분	2014년	2012년
의료서비스 이용	40.8	39.9
의료서비스 이용 및 관광	33.2	29.8
타 목적으로 방문, 의료서비스 이용	24.6	29.6
무응답	1.3	0.7

## 1-1. 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 주된 이유

&lt;표 2-2&gt; 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 주된 이유

(단위: %)

구분	2014년
우수한 의료기술 수준	34.6
한국 의료기관/의료진의 인지도	24.5
상대적으로 저렴한 가격	14.3
관광, 쇼핑, 의료 등 복합서비스	13.7
최첨단 의료장비 및 시설	8.4
지리적 접근성	1.5
기타	0.9
무응답	2.3

17) 본 내용은 한국관광공사에서 실시한 「2012년 한국 의료 및 관광서비스 만족도 조사」와 비교가 가능한 항목은 2012년 조사 결과와 함께 구성하였으나 샘플 수, 국적 분포 등에서 나타나는 차이로 인하여 단순연도 비교는 다소 무리가 있음.

## 2. 의료서비스(진료/치료/시술)외 활동

<표 2-3> 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
쇼핑	25.2
문화(한류) 체험	17.0
자연 및 풍경 감상	16.8
고궁/박물관 등 역사유적지 방문	13.5
다른 활동을 하지 않음	7.4
테마파크/놀이시설 등 방문	7.4
지방여행	5.5
공연/전시시설 관람	4.3
기타	1.8
무응답	1.3

## 3. 동반자 여부

<표 2-4> 동반자 여부

(단위: %)

구분	2014년	2012년
있음	56.3	69.9
없음	37.2	30.1
무응답	6.4	-

## 4. 체류기간

<표 2-5> 체류기간

(단위: %)

구분	2014년	2012년
7일 이하	48.3	35.6
8일-14일 이하	30.1	18.5
15일-30일 이하	11.0	13.8
31일-90일 이하	5.2	5.7
91일 이상	1.3	16.0
무응답	4.1	10.5

## 5. 이용 숙박시설

<표 2-6> 이용 숙박시설

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
호텔	47.9
유스호텔, 게스트하우스, 여관, 모텔	21.3
콘도, 펜션, 레지던스 인	11.8
친척 또는 친구집	7.6
기타	2.8
학교/회사 기숙사, 연수원	2.5
홈스테이	0.6
사찰	0.2
무응답	5.2

## 6. 한국 의료관광 정보획득 경로

<표 2-7> 한국 의료관광 정보획득 경로

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
주위사람 의견	39.6
인터넷 사이트	22.9
여행 업체	19.3
인쇄매체 광고/기사	9.0
방송매체 광고/뉴스	6.5
기타	1.2
무응답	1.4

### 6-1. 한국 의료관광 정보획득 경로(인터넷 사이트 응답자)

<표 2-8> 한국 의료관광 정보획득 경로(인터넷 사이트 응답자)

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
방문병원 홈페이지	28.7
포털사이트	20.8
한국 정부기관 홈페이지	16.6
자국 정부기관 홈페이지	13.4
SNS	10.9
여행사 홈페이지	5.1
기타	0.9
무응답	3.6

## 7. 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부

<표 2-9> 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부

(단위: %)

구분	2014년
있음	45.8
없음	52.9
무응답	1.3

## 8. 병원에서 제공받길 원하는 한국관광 정보

<표 2-10> 병원에서 제공받길 원하는 한국관광 정보

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
음식	21.2
교통	20.9
쇼핑	19.9
숙박	18.3
오락/문화/운동	15.9
기타	1.5
무응답	2.4

## 9. 과거 한국 의료관광 경험 여부

<표 2-11> 과거 한국 의료관광 경험 여부

(단위: %)

구분	2014년	2012년
있음	20.9	26.9
없음	79.1	73.1

## 10. 병원 사전예약 방법

<표 2-12> 병원 사전예약 방법

(단위: %)

구분	2014년
직접예약	64.1
에이전시를 통해 예약	23.9
기타	5.6
무응답	6.4

## 11. 1인 평균 지출금액(직접예약 및 기타 응답자)

<표 2-13> 평균 지출금액(직접예약 및 기타 응답자)

(단위: US\$)

구분	2014년	2012년
평균 지출금액	8,315.5	8,303.2
의료비	4,270.3	4,712.8
숙박비	1,606.5	1,521.2
쇼핑비	1,808.1	1,878.6

### 11-1. 국적별 1인 평균 지출금액(직접예약 및 기타)

<표 2-14> 국적별 1인 평균 지출금액(직접예약 및 기타 응답자)

(단위: US\$)

구분	2014년	2012년
미국	8,081.0	7,479.3
중국	9,670.4	7,652.3
일본	3,780.5	2,838.2
러시아	10,991.9	10,020.7
몽골	12,503.3	12,145.0
동남아	7,495.8	7,214.7
중동	11,951.9	11,020.1

## 12. 치료 후 계획

<표 2-15> 치료 후 계획

(단위: %)

구분	2014년
바로 출국	63.3
조금 더 체류	28.1
무응답	8.6

### 12-1. 치료 후 계획 중인 활동(치료 후 체류예정 응답자)

<표 2-16> 치료 후 계획 중인 활동(치료 후 체류예정 응답자)

(단위: %)

구분	2014년
쇼핑	23.2
자연/풍경 감상	12.2
역사유적지 방문	11.1
지방여행	9.0
문화(한류) 체험	9.0
테마파크 등 방문	8.3
공연/전시시설 관람	5.2
기타	3.7
계획 없음	3.1
무응답	15.2

### 12-2. 예상 지출금액(치료 후 체류예정 응답자)

<표 2-17> 예상 지출금액(치료 후 체류예정 응답자)

(단위: US\$)

구분	2014년
총 지출금액	1,842.3
숙박비	428.1
쇼핑비	1,191.8

## 2 의료서비스 만족도

### 1. 의료서비스 항목별 만족도

<표 2-18> 의료서비스 항목별 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	4.3
병원 의료진의 신뢰성	4.3
병원 의료진의 전문성	4.3
의료서비스 수준 대비 의료비의 적절성	4.1
병원 의료진의 환자국가 문화이해성	4.1

### 2. 의료진/직원의 업무태도 만족도

<표 2-19> 의료진/직원의 업무태도 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	4.3
코디네이터의 친절성	4.3
코디네이터의 알기 쉬운 설명	4.3
코디네이터의 신속성	4.3
병원 의료진의 친절성	4.3
병원 의료진의 신속성	4.2
병원 의료진의 알기 쉬운 설명	4.2

### 3. 이용 편리성 만족도

<표 2-20> 이용 편리성 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	4.2
병원에서 제공하는 통역 서비스	4.3
입/퇴원 절차의 간편성	4.2
병원 위치	4.2
병원에서 제공하는 입/출국 서비스	4.1
치료시간	4.1
대기시간	4.1
병원으로 오는 교통의 편리성	4.1

#### 4. 편의시설 및 환경만족도

<표 2-21> 편의시설 및 환경 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	4.2
의료기관의 청결/위생	4.2
안내표지판의 다양한 설치	4.0
외국인의 위한 편의시설 구비	4.0

#### 5. 의료서비스에 대한 전반적 만족도

<표 2-22> 의료서비스에 대한 전반적 만족도

(5점 기준, 단위: 점, %)

구분	2014년
전반적 만족도	4.1
매우 만족	28.2
만족	52.1
보통	15.7
불만	0.5
매우 불만	0.2

### 3 병원의 관광서비스 만족도

#### 1. 병원 내 관광 관련 부가서비스 만족도

<표 2-23> 의료기관 내 관광 관련 부가서비스 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	3.9
병원 내 관광안내 담당직원의 친절성	3.9
병원에서 제공하는 관광안내 자료의 유용성	3.8
병원에서 제공하는 관광 정보의 용이성	3.8
병원 홈페이지에서 제공되는 관광 정보의 용이성	3.8

#### 2. 병원 내 관광 관련 예약서비스 만족도

<표 2-24> 병원 내 관광 관련 예약서비스 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	3.8
병원에서 제공하는 관광 예약/지원 절차의 간편성	3.8
병원 내 관광 예약/지원 담당직원의 친절도	3.7

#### 3. 병원 내 관광 관련 프로그램 만족도

<표 2-25> 병원 내 관광 관련 프로그램 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	3.8
병원에서 제공하는 관광프로그램의 가격	3.8
병원에서 제공하는 관광프로그램의 내용	3.8

#### 4. 병원과 연계된 관광 관련 서비스 만족도

<표 2-26> 병원과 연계된 관광 관련 서비스 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년
전반적 만족도	3.9
병원과 연계된 숙박업소 직원의 친절성	4.0
병원과 연계된 숙박업소의 쾌적성	3.9
병원과 연계된 쇼핑시설 직원의 친절성	3.9
병원과 연계된 음식점 직원의 친절성	3.9
병원과 연계된 음식점의 맛	3.9
병원과 연계된 쇼핑시설 상품의 품질	3.9
병원과 연계된 여행사 직원의 친절성	3.9
병원과 연계된 여행사 상품의 만족도	3.8

#### 5. 병원에서 제공하는 관광서비스에 대한 전반적 만족도

<표 2-27> 병원에서 제공하는 관광서비스에 대한 전반적 만족도

(5점 기준, 단위: 점, %)

구분	2014년
전반적 만족도	3.9
매우 만족	18.4
만족	46.1
보통	25.5
불만	1.7
매우 불만	0.6

#### 6. 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도<sup>18)</sup>

<표 2-28> 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도

(5점 기준, 단위: 점)

구분	2014년	2012년
전반적 만족도	4.05	3.45

#### 7. 한국 의료관광 추천 의향

<표 2-29> 한국 의료관광 추천 의향

(5점 기준, 단위: 점, %)

구분	2014년
전반적 만족도	4.0
매우 그렇다	27.0
그렇다	47.2
보통	21.2
그렇지 않다	0.8
매우 그렇지 않다	0.1

18) 한국 의료관광의 전반적 만족도는 의료서비스의 전반적 만족도와 관광서비스의 전반적 만족도를 AHP 조사를 통해 도출된 가중치와 가중합산 한 값임.

## 제2절 의료기관 수용태세 조사

### 1 의료서비스 수용태세

#### 1. 입국 및 출국

<표 2-30> 입국 및 출국

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
외국인 환자 입/출국 차량 서비스 제공	66.0
외국인 환자 전담 부서 및 담당자 배치	62.3
비자 발급 및 연장 지원 서비스 제공	49.1
제공서비스 없음	22.6

#### 2. 진료상담 및 예약

<표 2-31> 진료상담 및 예약

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
외국어 상담 서비스(전화)	98.1
외국어 상담 서비스(이메일)	88.7
진료상담/예약 서비스(외국어 홈페이지)	69.8
실시간 진료상담/예약 서비스(SNS)	60.4
간편예약 진료상담/예약 서비스	49.1

#### 3-1. 외국인 환자를 위한 각종 양식 및 지침(예약 및 입/출국)

<표 2-32> 외국인 환자를 위한 각종 양식 및 지침(예약 및 입/출국)

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
진료예약 확인서	58.5
입/출국 서비스 지침서	26.4

### 3-2. 입원 및 퇴원을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

<표 2-33> 입원 및 퇴원을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
시술 후 주의사항	62.3
검사결과지	52.8
각종 검사자료(CD)	50.9
입원 동의서	41.5
병원입원 안내문	37.7
의무기록지	35.8
입원 확인서	35.8
입원 진단서	34.0

### 3-3. 치료 및 수술을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

<표 2-34> 치료 및 수술을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
문진표	67.9
수술동의서	67.9
치료 전 주의사항	62.3
마취동의서	60.4
투약기록지	35.8
의료사고 대비 매뉴얼	32.1
의료사고 배상책임보험 가입	24.5
국제수가 기준 공개	24.5

### 3-4. 진료비 결제 및 불만사항을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

<표 2-35> 진료비 결제 및 불만사항을 위한 각종 양식 및 지침 보유 여부

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
진료비 청구서	58.5
영수증 발급	58.5
불편불만 신고카드 구비	30.2
불만사항 처리 지침	28.3

#### 4. 제공 중인 병원 안내서비스

<표 2-36> 제공 중인 병원 안내서비스

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
외국어로 된 병원안내 리플릿	81.1
외국어로 된 병원안내 책자	75.5
외국어로 된 치료/수술 절차 설명자료	54.7
외국어로 된 입/퇴원 절차 설명자료	34.0
제공 서비스 없음	7.5

#### 5. 편의시설

<표 2-37> 편의시설

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
외국어 안내표지판	84.9
외국인 환자 동반자를 위한 편의시설 운영	66.0
청결관리 체크리스트	58.5
외국인 환자 전용 공간 운영	52.8
판매시설	43.4
특화서비스	34.0
제공 서비스 없음	1.9

#### 6. 제공 중인 편의서비스

<표 2-38> 제공 중인 편의서비스

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
다양한 크기의 환자복	73.6
외국인 고려 식단	39.6
퇴원 기념품 제공	35.8
퇴원 이벤트	28.3
다양한 크기의 침대	20.8
제공 서비스 없음	22.6

#### 7. 국제진료센터 보유 여부

<표 2-39> 국제진료센터 보유 여부

(단위: %)

구분	2014년
있음	86.8
없음	13.2

## 8. 외국인 환자 담당 코디네이터 수

<표 2-40> 외국인 환자 담당 코디네이터 수

(단위: %)

구분	2014년
1-2명	32.1
3-4명	22.6
5-6명	17.0
7-8명	9.4
9-10명	1.9
11명 이상	17.0

### 9-1. 정기적인 코디네이터 의료교육 시행 여부

<표 2-41> 정기적인 코디네이터 의료교육 시행 여부

(단위: %)

구분	2014년
있음	77.4
없음	22.6

### 9-2. 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대교육 시행 여부

<표 2-42> 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대교육 시행 여부

(단위: %)

구분	2014년
있음	75.5
없음	24.5

## 10. 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부

<표 2-43> 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부

(단위: %)

구분	2014년
있음	79.2
없음	20.8

## 2 관광서비스 수용태세

### 1. 병원 내 관광안내 서비스

<표 2-44> 병원 내 관광안내 서비스

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
병원 내 관광안내 홍보물 제공	47.2
병원 내 관광안내 담당직원 보유	18.9
병원 홈페이지 내 관광안내 정보 제공	17.0
병원 내 관광안내 공간 보유	11.3
제공서비스 없음	49.1

### 2-1. 병원 내 관광예약 서비스 보유 여부

<표 2-45> 병원 내 관광예약 서비스 보유 여부

(중복응답, 단위: %)

구분		2014년
입국 전	있음	56.6
	없음	43.4
입국 후	있음	69.8
	없음	30.2

### 2-2. 병원 내 관광예약 서비스 제공 형태

<표 2-46> 병원 내 관광예약 서비스 제공 형태

(중복응답, 단위: %)

구분		2014년
입국 전	숙박	90.0
	교통	70.0
	쇼핑	36.7
	음식	33.3
	기타	10.0
입국 후	숙박	86.5
	교통	78.4
	쇼핑	56.8
	음식	54.1
	기타	13.5

### 3-1. 의료서비스와 연계된 관광프로그램 보유 여부

<표 2-47> 의료서비스와 연계된 관광프로그램 보유 여부

(단위: %)

구분		2014년
환자	있음	56.6
	없음	43.4
동반자	있음	69.8
	없음	30.2

### 3-2. 의료서비스와 연계된 관광프로그램 형태

<표 2-48> 의료서비스와 연계된 관광프로그램 형태

(중복응답, 단위: %)

구분		2014년
환자	쇼핑	61.2
	테마파크 등 놀이시설	44.4
	역사유적지	44.4
	자연/풍경감상	38.9
	문화(한류) 체험	38.9
	기타	33.3
동반자	쇼핑	70.6
	테마파크 등 놀이시설	41.2
	자연/풍경감상	41.2
	문화(한류) 체험	41.2
	역사유적지	35.3
	기타	23.5

### 4. 의료기관과 연계된 관광사업체 형태

<표 2-49> 의료기관과 연계된 관광사업체 형태

(중복응답, 단위: %)

구분	2014년
숙박업소	81.1
여행사	49.1
교통편	41.5
쇼핑시설	34.0
음식점	20.8
관광지	17.0
카지노	9.4

## 5. 의료기관과 연계된 관광사업체 수

<표 2-50> 의료기관과 연계된 관광사업체 수

(중복응답, 단위: 개)

구분	2014년
여행사	9.6
음식점	6.8
숙박업소	5.9
관광지	4.4
쇼핑시설	2.3
카지노	2.2
교통편	2.0



## 제3장 조사결과 분석

① 의료관광객 만족도 조사

② 의료기관 수용태세 조사



## 제1절 의료관광객 만족도 조사

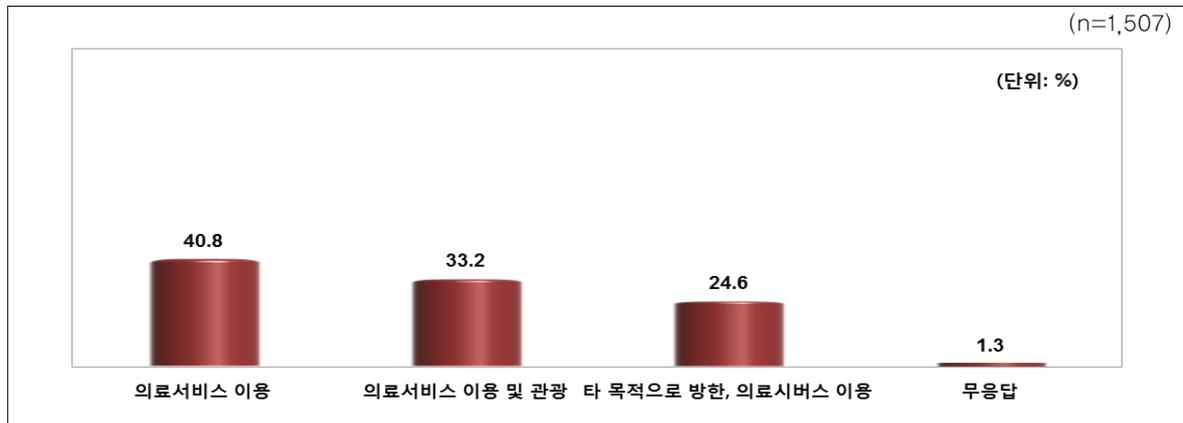
### 1 한국 방문 목적



한국 방문의 주된 목적으로는 '의료서비스 이용'(40.8%) 이 가장 높게 나타남

#### 1) 전체 분석

- 한국 방문의 주된 목적은 '의료서비스 이용' 이 40.8%로 가장 높았고, 다음으로 '의료서비스의 이용과 함께 관광(향후 관광활동 계획 포함)' (33.2%), '다른 목적으로 방문하였으나 의료서비스를 이용하게 됨' (24.6%) 순으로 조사됨.



[그림 3-1] 한국 방문 목적

#### 2) 특성별 분석

- 연령대별로 살펴보면, 20대 이하의 경우, '의료서비스의 이용과 함께 관광(향후 관광활동 계획 포함)' 이 36.6%로 가장 많았지만, 나머지 연령대에서는 '의료서비스 이용' 이 주 방문 목적으로 나타남.
- 국적별로는 미국과 일본의 경우, '기타 목적으로 방문하였으나 의료서비스를 이용하게 됨' (각각 38.2%, 37.1%)이 가장 많았지만, 중동, 몽골, 동남아, 러시아, 중국은 '의료서비스 이용' (각각 77.1%, 66.7%, 56.3%, 54.3%, 40.0%)이 주 방문 목적으로 나타남.
- 진료형태 별로는 피부미용/노화방지 의료관광객은 '의료서비스의 이용과 함께 관광(향후 관광활동 계획 포함)' 이 37.4%로 가장 높은 반면 나머지 진료형태에서는 '의료서비스 이용' 이 주 방문 목적으로 조사됨.

<표 3-1> 한국 방문 목적

(단위 : %)

구 분		빈도(명)	의료서비스 이용	의료서비스의 이용과 함께 관광	기타 목적으로 방한하였으나 의료서비스를 이용하게 됨	무응답
전 체		(1,507)	40.8	33.2	24.6	1.3
성별	남성	(454)	45.4	29.3	25.1	0.2
	여성	(1,053)	38.8	34.9	24.4	1.8
연령대	20대 이하	(456)	34.6	36.6	27.4	1.3
	30대	(457)	42.0	33.9	22.8	1.3
	40대	(337)	40.4	30.0	27.6	2.1
	50대	(181)	51.4	30.9	17.1	0.6
	60대 이상	(64)	50.0	26.6	23.4	0.0
	무응답	(12)	33.3	41.7	25.0	0.0
국적	미국	(280)	25.7	35.4	38.2	0.7
	중국	(443)	40.0	38.6	19.9	1.6
	일본	(302)	27.5	33.8	37.1	1.7
	러시아	(267)	54.3	30.7	13.5	1.5
	몽골	(93)	66.7	18.3	15.1	0.0
	동남아	(87)	56.3	28.7	12.6	2.3
	중동	(35)	77.1	14.3	8.6	0.0
진료 형태	치료/수술	(296)	43.9	29.7	26.0	0.3
	성형	(255)	49.4	39.6	11.0	0.0
	피부미용/노화방지	(123)	29.3	37.4	32.5	0.8
	건강검진	(188)	43.6	28.2	27.7	0.5
	기타	(51)	47.1	21.6	29.4	2.0
	모름/무응답	(594)	36.5	34.0	26.8	2.7

1-1 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 주된 이유

한국 의료서비스를 선택한 주된 이유로는 '우수한 의료기술 수준'(34.6%) 이 가장 높았음

1) 전체 분석

- 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유로는 '우수한 의료기술 수준' 이 34.6%로 가장 높았고, 다음으로 '한국 의료기관/의료진의 인지도' (24.5%), ' 상대적으로 저렴한 가격' (14.3%), '관광, 쇼핑, 의료 등 복합서비스' (13.7%)등의 순으로 나타남.



[그림 3-2] 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유

2) 특성별 분석

- 국적별로는 러시아, 동남아, 미국, 몽골, 중국, 중동의 의료관광객들은 '우수한 의료기술' (각각 44.9%, 44.8%, 39.3%, 38.7%, 30.9%, 22.9%)로 인하여 한국 의료서비스를 선택한 것으로 조사됨.
- 반면 일본 의료관광객의 경우, '한국 의료기관/의료진의 인지도' (25.2%)때문에 한국 의료서비스를 선택한 경우가 가장 많았음.

<표 3-2> 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유

(단위 : %)

구분	빈도 (명)	우수한 의료 기술	한국 의료 기관(진) 인지도	저렴한 가격	복합 서비스	최첨단 의료 장비 및 시설	지리적 접근성	기타	무 응 답	
전체	(1,507)	34.6	24.5	14.3	13.7	8.4	1.5	0.9	2.3	
성별	남성	(454)	35.5	30.6	10.4	12.3	7.3	0.7	1.1	2.2
	여성	(1,053)	34.2	21.8	16.0	14.2	8.8	1.9	0.8	2.3
연령대	20대 이하	(456)	35.3	24.8	16.7	11.4	6.8	1.3	1.1	2.6
	30대	(457)	28.2	24.5	15.8	16.2	10.7	1.3	1.3	2.0
	40대	(337)	36.5	24.9	13.1	12.2	9.2	1.5	0.0	2.7
	50대	(181)	37.6	24.9	8.8	17.1	6.6	3.3	0.6	1.1
	60대 이상	(64)	57.8	18.8	6.3	9.4	3.1	0.0	1.6	3.1
	무응답	(12)	25.0	25.0	25.0	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(280)	39.3	21.1	21.8	10.4	4.6	0.0	0.7	2.1
	중국	(443)	30.9	20.3	16.7	19.6	9.0	2.9	0.0	0.5
	일본	(302)	23.5	25.2	16.6	17.9	8.9	0.3	2.3	5.3
	러시아	(267)	44.9	35.2	3.0	4.9	7.1	2.6	0.4	1.9
	몽골	(93)	38.7	25.8	6.5	11.8	11.8	1.1	2.2	2.2
	동남아	(87)	44.8	26.4	10.3	13.8	2.3	0.0	0.0	2.3
	중동	(35)	22.9	8.6	20.0	0.0	40.0	2.9	2.9	2.9
진료 형태	치료/수술	(296)	36.8	31.1	11.1	14.2	4.1	1.0	0.7	1.0
	성형	(255)	38.4	30.6	9.4	12.9	6.7	0.4	0.8	0.8
	피부미용/ 노화방지	(123)	35.8	17.9	15.4	17.9	8.9	1.6	1.6	0.8
	건강 검진	(188)	41.0	19.7	11.2	14.4	10.1	3.2	0.0	0.5
	기타	(51)	31.4	33.3	15.7	2.0	9.8	2.0	3.9	2.0
	모름/무응답	(594)	29.8	20.7	18.5	13.6	10.4	1.7	0.8	4.4

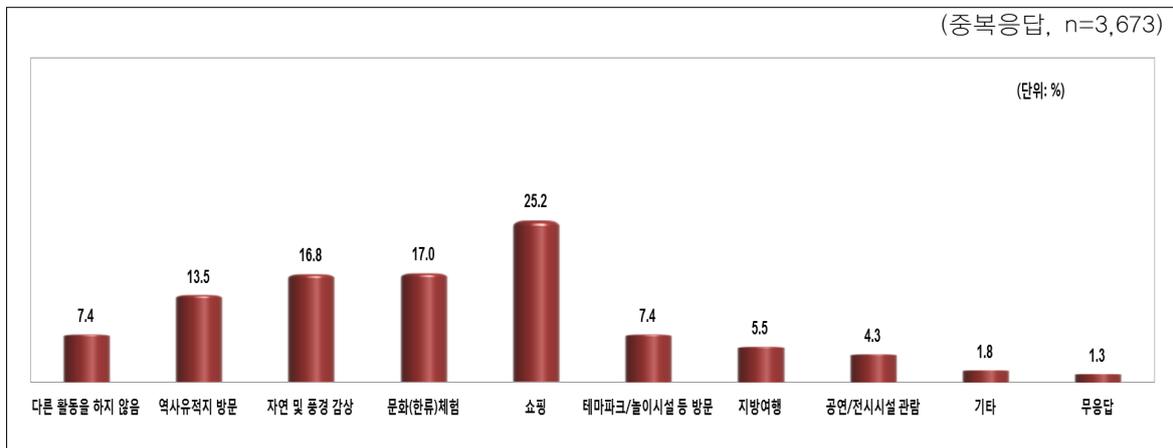
## 2 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동(중복응답)



의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동으로는 '쇼핑'(25.2%)이 가장 높게 나타남

### 1) 전체 분석

- 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동으로는 '쇼핑'이 25.2%로 가장 높았고, 그밖에 '문화(한류) 체험' (17.0%), '자연 및 풍경감상' (16.8%), '고궁/박물관 등 역사 유적지 방문' (13.5%), '테마파크/놀이시설 등 방문', '다른 활동을 하지 않음' (각각 7.4%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-3] 의료서비스(진료/치료/시술)외 활동

### 2) 특성별 분석

- 국적별로 살펴본 결과, 미국은 '쇼핑(22.9%)' 과 '문화(한류) 체험' (19.7%), 중국은 '쇼핑' (27.3%)과 '문화(한류) 체험' (20.3%), 몽골은 '문화(한류) 체험' (18.6%), '쇼핑' (17.2%), 동남아는 '쇼핑' (29.5%)과 '문화(한류) 체험' (23.1%)이 의료서비스 외 주 활동인 것으로 나타남.
- 반면, 일본은 '쇼핑(24.5%)' 과 '자연 및 풍경감상' (17.3%), 러시아는 '쇼핑' (25.0%)과 '고궁·박물관 등 역사유적지 방문' (17.5%)이 의료서비스 외 주 활동인 것으로 나타남.

<표 3-3> 의료서비스(진료/치료/시술) 외 활동

(중복응답, 단위 : %)

구분	빈도 (명)	쇼핑	문화 (한류) 체험	자연 및 풍경 감상	역사 유적 지 방문	활동 없음	테마 파크/ 놀이 시설 방문	지방 여행	공연 / 전시 관람	기타	무응답	
전체	(3,673)	25.2	17.0	16.8	13.5	7.4	7.4	5.5	4.3	1.8	1.3	
성별	남성	(1,060)	20.7	16.3	15.8	13.9	12.5	7.5	5.8	3.5	1.8	2.4
	여성	(2,613)	27.0	17.2	17.3	13.3	5.3	7.3	5.4	4.6	1.8	0.8
연령대	20대 이하	(1,112)	28.1	18.7	17.8	13.7	5.2	5.9	4.0	4.1	1.6	0.8
	30대	(1,139)	27.1	18.2	17.6	11.8	5.4	7.8	4.9	4.7	1.6	1.0
	40대	(800)	23.4	16.1	16.8	15.0	8.3	7.8	5.6	3.9	1.6	1.6
	50대	(436)	19.5	12.8	14.0	14.9	14.2	8.3	9.6	3.7	1.8	1.1
	60대 이상	(156)	16.7	10.3	13.5	13.5	14.1	9.6	7.7	5.1	4.5	5.1
	무응답	(30)	20.0	23.3	13.3	10.0	6.7	6.7	3.3	10.0	3.3	3.3
국적	미국	(712)	22.9	19.7	18.8	16.9	5.5	5.1	5.6	3.9	1.0	0.7
	중국	(1,234)	27.3	20.3	17.7	9.6	4.5	7.5	7.1	3.8	0.5	1.6
	일본	(682)	24.5	15.4	17.3	15.8	7.3	3.5	4.3	7.5	3.7	0.7
	러시아	(527)	25.0	4.7	10.8	17.5	15.2	13.3	5.3	2.8	3.4	1.9
	몽골	(221)	17.2	18.6	15.8	11.8	14.0	11.3	4.5	3.2	2.7	0.9
	동남아	(234)	29.5	23.1	19.2	10.3	2.1	6.8	2.6	3.8	1.3	1.3
	중동	(63)	30.2	11.1	15.9	11.1	17.5	9.5	1.6	0.0	0.0	3.2
진료 형태	치료/수술	(754)	19.5	18.0	15.9	15.4	11.0	7.8	4.1	3.2	1.6	3.4
	성형	(608)	31.7	21.7	17.1	11.8	5.1	5.1	3.8	2.5	0.8	0.3
	피부미용/ 노화방지	(298)	28.9	17.8	14.4	14.1	3.0	7.4	6.0	7.4	1.0	0.0
	건강검진	(543)	21.4	15.8	17.9	15.3	6.1	8.8	8.1	4.6	1.7	0.4
	기타	(114)	22.8	4.4	13.2	14.9	21.9	9.6	2.6	4.4	3.5	2.6
	모름/무응답	(1,356)	26.3	15.6	17.6	12.2	6.7	7.3	6.0	4.9	2.4	1.0

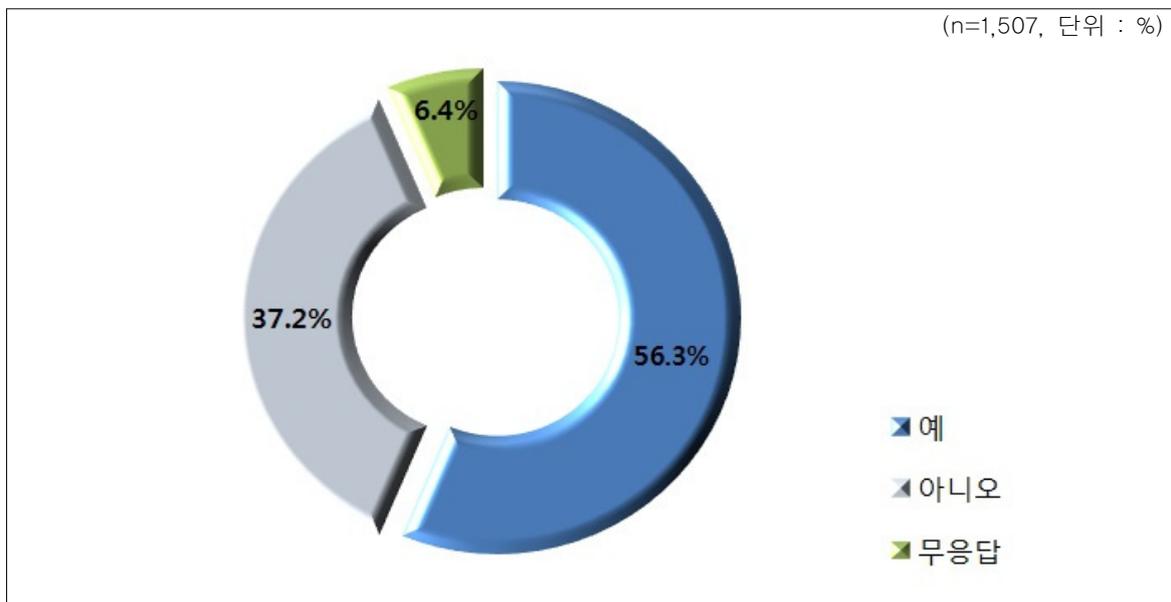
### 3 동반자 여부



방한 의료관광객의 56.3%는 동반자가 있는 것으로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 방한 시 동반자가 있는지에 대해 ‘동반자가 있다’ 는 응답이 56.3%, ‘동반자가 없다’ 는 응답이 37.2%로 나타남.



[그림 3-4] 동반자 여부

#### 2) 특성별 분석

- 국적별로 살펴보면, ‘동반자가 있다’ 는 응답은 중동(88.6%)이 가장 높았고, 다음으로 동남아(67.8%), 몽골(61.3%), 중국(58.0%), 일본(57.6%), 미국(49.6%), 러시아(49.4%) 순으로 조사됨.
- 진료형태별로는 성형이 67.8%로 가장 높았고, 다음으로 피부미용/노화방지(61.8%), 기타(58.8%), 치료/수술 (58.1%), 건강검진(53.7%) 순으로 나타남.

<표 3-4> 동반자 여부

(단위 : %)

구 분		빈도(명)	예	아니오	무응답
전 체		(1,507)	56.3	37.2	6.4
성별	남성	(454)	57.9	36.1	5.9
	여성	(1,053)	55.7	37.7	6.6
연령대	20대 이하	(456)	55.5	36.0	8.6
	30대	(457)	55.8	37.4	6.8
	40대	(337)	56.7	38.6	4.7
	50대	(181)	55.8	39.8	4.4
	60대 이상	(64)	68.8	26.6	4.7
	무응답	(12)	41.7	58.3	0.0
국적	미국	(280)	49.6	39.6	10.7
	중국	(443)	58.0	33.9	8.1
	일본	(302)	57.6	40.1	2.3
	러시아	(267)	49.4	44.6	6.0
	몽골	(93)	61.3	34.4	4.3
	동남아	(87)	67.8	29.9	2.3
	중동	(35)	88.6	5.7	5.7
진료 형태	치료/수술	(296)	58.1	39.2	2.7
	성형	(255)	67.8	29.4	2.7
	피부미용/ 노화방지	(123)	61.8	35.0	3.3
	건강검진	(188)	53.7	41.0	5.3
	기타	(51)	58.8	39.2	2.0
	모름/무응답	(594)	50.0	38.7	11.3

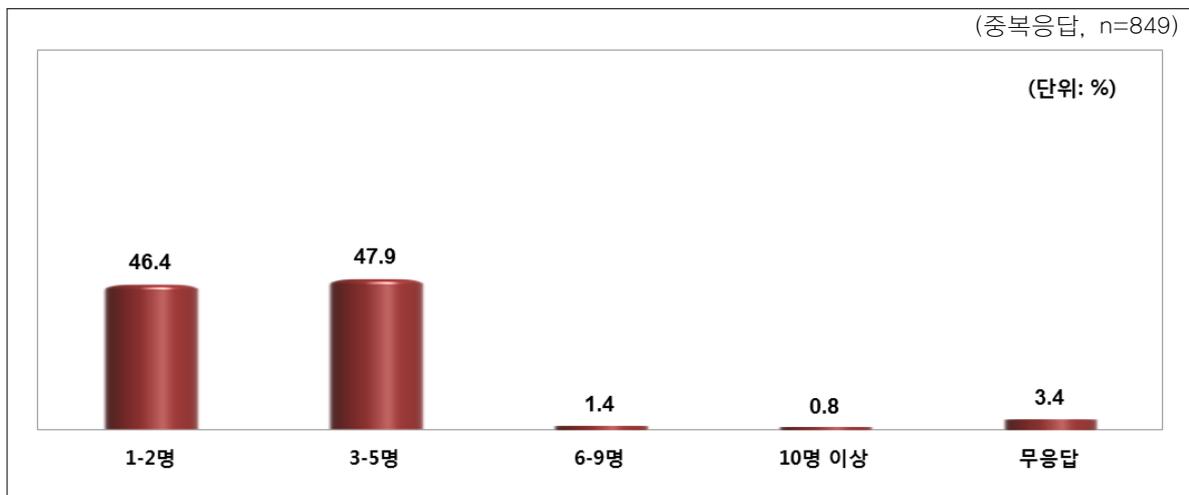
## 3-1

동반자 수(본인 포함)<sup>19)</sup>

본인을 포함한 동반자 수는 평균 2.9명으로 나타남

## 1) 전체 분석

- 본인을 포함한 평균 동반자 수는 2.9명으로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, 동반자 수는 ‘3-5명’ 이 47.9%로 가장 많고, 다음으로 ‘1-2명(46.4%)’, ‘6-9명(1.4%)’ 순임.



[그림 3-5] 동반자 수(본인 포함)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로는 20대 이하가 평균 3.0명으로 가장 높았고, 다음으로 40대(2.9명), 30대(2.8명), 50대(2.7명), 60대 이상(2.5명) 순임.
- 국적별로는 중동이 평균 3.7명으로 동반자 수가 가장 많았고, 그밖에 중국(3.2명), 몽골과 미국(각각 2.8명), 일본과 동남아(각각 2.7명), 러시아(2.5명) 순으로 조사됨.
- 진료형태별로는 피부미용/노화방지가 평균 3.1명으로 가장 높았고, 다음으로 성형과 건강검진(각각 2.8명), 치료/수술(2.7명) 순으로 나타남.

19) 방한 시 동반자가 있는 응답자만을 대상으로 실시한 분석임.

<표 3-5> 동반자 수(본인 포함)

(단위 : %, 명)

구 분		빈도(명)	3-5명	1-2명	6-9명	10명 이상	무응답	평균
전 체		(849)	46.4	47.9	1.4	0.8	3.4	2.9
성별	남성	(263)	48.7	44.9	2.3	0.8	3.4	2.9
	여성	(586)	45.4	49.3	1.0	0.9	3.4	2.9
연령대	20대 이하	(253)	39.5	55.3	1.2	1.2	2.8	3.0
	30대	(255)	46.7	50.2	1.2	0.0	2.0	2.8
	40대	(191)	49.7	43.5	1.6	1.6	3.7	2.9
	50대	(101)	54.5	37.6	2.0	1.0	5.0	2.7
	60대 이상	(44)	54.5	31.8	2.3	0.0	11.4	2.5
	무응답	(5)	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	3.2
국적	미국	(139)	44.6	53.2	0.0	0.0	2.2	2.8
	중국	(257)	39.7	53.7	1.9	2.7	1.9	3.2
	일본	(174)	46.6	51.7	0.6	0.0	1.1	2.7
	러시아	(132)	63.6	27.3	0.8	0.0	8.3	2.5
	몽골	(57)	47.4	42.1	5.3	0.0	5.3	2.8
	동남아	(59)	55.9	42.4	0.0	0.0	1.7	2.7
	중동	(31)	16.1	64.5	6.5	0.0	12.9	3.7
진료 형태	치료/수술	(172)	48.8	45.9	1.2	0.0	4.1	2.7
	성형	(173)	44.5	53.8	1.2	0.0	0.6	2.8
	피부미용/ 노화방지	(76)	39.5	50.0	2.6	3.9	3.9	3.1
	건강검진	(101)	48.5	46.5	2.0	0.0	3.0	2.8
	기타	(30)	60.0	26.7	3.3	0.0	10.0	2.6
	모름/무응답	(297)	45.8	47.8	1.0	1.3	4.0	3.0

## 4

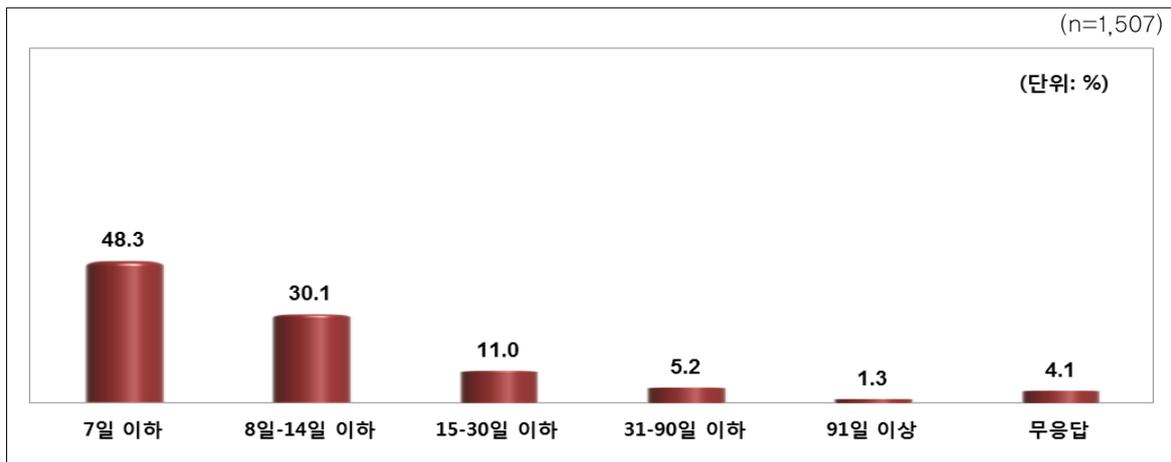
## 체류기간



방한 의료관광객의 체류기간은 평균 12.7일로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객의 평균 체류기간은 평균 12.7일로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, '7일 이하'가 48.3%로 가장 높았고, 다음으로 '8일-14일 이하' (30.1%), '15-30일 이하' (11.0%), '31-90일 이하' (5.2%), '91일 이상' (1.3%) 순으로 나타남.
- 2013년 기준 '외래관광객 실태조사'에 따르면 외래관광객의 평균 체류기간은 6.8일로 조사됨에 따라 의료관광객의 체류기간이 약 2배 길다는 것을 알 수 있음.



[그림 3-6] 체류기간

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상의 경우, 평균 체류기간이 24.8일로 가장 길었고, 다음으로 50대 (16.0일), 20대 이하(12.6일), 40대(11.8일), 30대(10.4일) 순으로 조사됨.
- 국적별로는 중동이 평균 33.2일로 평균 체류기간이 가장 길었고, 다음으로 몽골(17.5일), 러시아(12.9일), 중국(12.6일), 일본(12.1일), 미국(10.8일), 동남아(9.8일) 순으로 나타남.
- 대부분 중동이나 몽골, 러시아 국적의 환자들은 중증환자가 많으므로 체류기간에 영향을 미치는 것으로 판단됨.
- 진료형태별로는 기타(24.5일)와 치료/수술(18.7일)이 높았고, 다음으로 건강검진(9.7일), 성형(8.3일), 피부미용/노화방지(7.6일) 순으로 나타남.

<표 3-6> 체류기간

(단위 : %, 일)

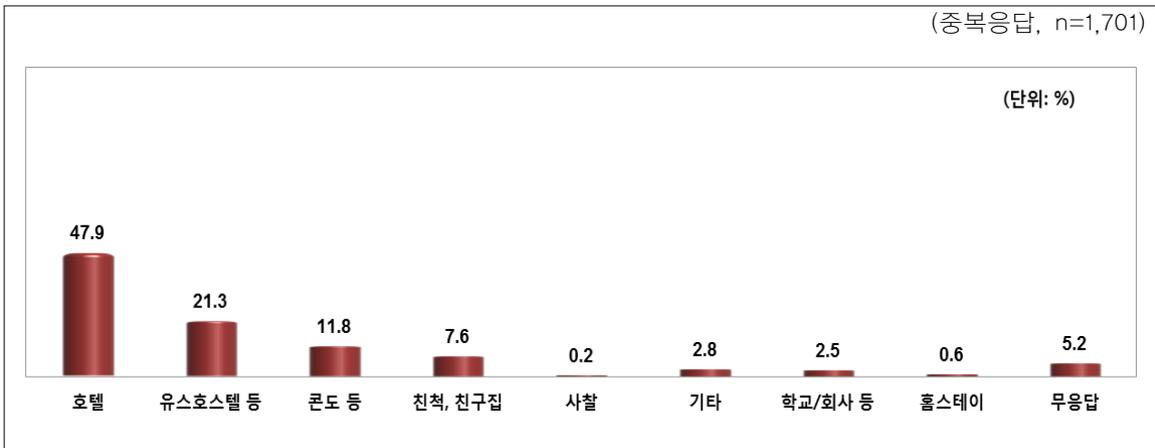
구 분		빈도 (명)	7일 이하	8일- 14일 이하	15일- 30일 이하	31일- 90일 이하	91일 이상	무응답	평균
전 체		(1,507)	48.3	30.1	11.0	5.2	1.3	4.1	12.7
성별	남성	(454)	45.8	26.7	12.3	7.9	1.8	5.5	14.3
	여성	(1,053)	49.4	31.6	10.4	4.0	1.0	3.5	12.1
연령대	20대 이하	(456)	49.3	32.7	7.9	5.0	1.3	3.7	12.6
	30대	(457)	49.2	31.9	9.8	4.4	0.2	4.4	10.4
	40대	(337)	54.6	24.3	10.1	5.6	1.5	3.9	11.8
	50대	(181)	37.0	30.4	21.0	6.6	1.1	3.9	16.0
	60대 이상	(64)	28.1	32.8	18.8	6.3	6.3	7.8	24.8
	무응답	(12)	75.0	8.3	8.3	0.0	8.3	0.0	19.9
국적	미국	(280)	43.6	39.3	10.4	2.9	0.7	3.2	10.8
	중국	(443)	60.0	26.2	8.1	1.8	2.5	1.4	12.6
	일본	(302)	61.6	18.9	4.6	10.9	0.7	3.3	12.1
	러시아	(267)	25.8	39.3	24.3	3.4	0.0	7.1	12.9
	몽골	(93)	40.9	32.3	12.9	4.3	3.2	6.5	17.5
	동남아	(87)	52.9	35.6	6.9	1.1	1.1	2.3	9.8
	중동	(35)	2.9	14.3	11.4	42.9	0.0	28.6	33.2
진료 형태	치료/수술	(296)	41.2	31.1	14.2	6.1	4.4	3.0	18.7
	성형	(255)	50.2	40.0	8.6	0.4	0.0	0.8	8.3
	피부미용/ 노화방지	(123)	67.5	26.8	1.6	2.4	0.0	1.6	7.6
	건강검진	(188)	45.2	32.4	17.0	1.1	0.5	3.7	9.7
	기타	(51)	21.6	17.6	31.4	7.8	3.9	17.6	24.5
	모름/무응답	(594)	50.3	26.4	8.8	8.4	0.5	5.6	12.8

5 이용 숙박시설(중복응답)

 방한 의료관광객의 이용 숙박시설로는 '호텔'(47.9%)이 가장 높게 나타남

1) 전체 분석

- 의료관광객의 이용 숙박시설 유형은 ‘호텔’ 이 47.9%로 가장 많았고, 다음으로 ‘유스호스텔, 게스트 하우스, 여관, 모텔’ (21.3%), ‘콘도, 펜션, 레지던스 인’ (11.8%), ‘친척 또는 친구집’ (7.6%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-7] 이용숙박시설

2) 특성별 분석

- ‘호텔’ 은 중동(86.1%)과 동남아(61.4%)국적의 의료관광객 비율이 높았음.
- ‘유스호스텔/게스트하우스/여관/모텔’ 은 미국(36.8%)이 가장 높게 나타났고, 그 다음으로는 러시아(25.2%), 몽골(20.5%), 중국(19.3%), 동남아(12.9%) 등의 순임.
- ‘콘도/펜션/레지던스 인’ 은 몽골(21.4%)과 일본(14.7%)국적의 의료관광객 비율이 높았고 ‘친척/친구 집’ 은 중국(11.6%)국적의 의료관광객 비율이 높은 것으로 조사됨.

<표 3-7> 이용 숙박시설

(중복응답, 단위 : %)

구분		빈도 (명)	호텔	유스호스텔, 게스트하우스, 여관, 모텔	콘도, 펜션, 레지던스 인	친척, 친구 집	기타	학교/ 회사 연수원	홈스 테이	사찰	무응답
전체		(1,701)	47.9	21.3	11.8	7.6	2.8	2.5	0.6	0.2	5.2
성별	남성	(501)	48.7	21.0	12.4	8.0	2.0	1.4	0.8	0.0	5.8
	여성	(1,200)	47.6	21.5	11.6	7.5	3.1	2.9	0.6	0.3	4.9
연령대	20대 이하	(516)	40.9	27.3	11.0	8.5	2.1	4.3	1.0	0.4	4.5
	30대	(515)	49.3	22.7	13.6	4.7	1.9	2.1	0.6	0.2	4.9
	40대	(368)	58.7	16.3	10.3	7.3	2.7	0.8	0.3	0.0	3.5
	50대	(214)	45.3	13.6	12.6	12.1	6.5	1.4	0.5	0.0	7.9
	60대 이상	(76)	42.1	17.1	7.9	10.5	2.6	3.9	1.3	1.3	13.2
	무응답	(12)	41.7	25.0	25.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(304)	39.1	36.8	10.9	6.9	2.3	1.3	1.3	0.3	1.0
	중국	(509)	50.1	19.3	11.6	11.6	1.0	1.0	0.6	0.2	4.7
	일본	(326)	50.9	11.0	14.7	4.6	6.7	8.6	0.0	0.3	3.1
	러시아	(313)	46.3	25.2	8.6	4.5	3.5	0.6	0.6	0.3	10.2
	몽골	(112)	33.0	20.5	21.4	10.7	1.8	0.0	0.9	0.0	11.6
	동남아	(101)	61.4	12.9	9.9	7.9	0.0	2.0	1.0	0.0	5.0
	중동	(36)	86.1	5.6	0.0	2.8	0.0	2.8	0.0	0.0	2.8
진료 형태	치료/수술	(335)	40.9	24.2	17.3	8.7	2.7	1.8	0.3	0.0	4.2
	성형	(290)	45.9	26.6	15.2	3.4	1.0	0.7	0.3	0.0	6.9
	피부미용/ 노화방지	(137)	56.2	18.2	13.1	6.6	2.2	0.7	0.0	0.7	2.2
	건강검진	(198)	57.6	20.2	8.6	7.6	2.5	0.0	0.0	0.0	3.5
	기타	(60)	45.0	13.3	16.7	8.3	6.7	0.0	1.7	0.0	8.3
	모름/무응답	(681)	48.0	19.4	7.9	9.1	3.4	4.8	1.2	0.4	5.7

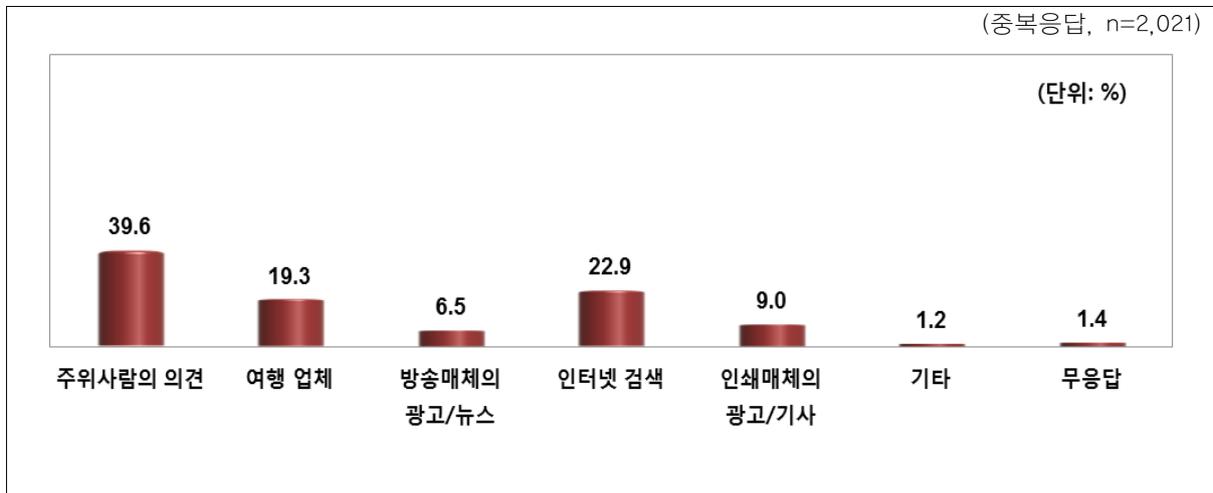
## 6 한국 의료관광 정보획득 경로(중복응답)



한국 의료관광 정보획득 경로로는 '주위사람 의견'(39.6%)이 가장 높게 나타남

### 1) 전체 분석

- 한국 의료관광 정보획득 경로는 '친구, 친지, 동료 등 주위사람의 의견' 이 39.6%로 가장 높고, 다음으로 '인터넷 검색' (22.9%), '여행사, 의료관광 에이전시 등 여행업체' (19.3%), '잡지, 신문 등 인쇄매체의 광고/기사' (9.0%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-8] 한국 의료관광 정보획득 경로

### 2) 특성별 분석

- 국적별로 한국 의료관광 정보획득 경로를 살펴보면, 러시아, 중동, 몽골, 중국, 미국, 일본 (각각 55.4%, 54.1%, 52.1%, 37.0%, 35.6%, 33.8%)은 '친구/친지/동료 등 주위사람의 의견' 이 주 경로로 나타남. 특히 러시아, 중동, 몽골은 '주위사람의 의견' 이 주 정보획득 경로로 높은 비율을 차지함.
- 반면에 동남아는 '인터넷 검색' (45.0%)이 한국 의료관광 정보획득의 주 경로로 나타남.
- 진료형태의 경우 건강검진(48.5%), 치료/수술(40.6%)은 '친구/친지/동료 등 주위사람의 의견' 이 정보획득의 주 경로로 나타났으며, 성형(37.7%), 피부미용/노화방지(35.8%)는 '인터넷 검색' 이 정보획득의 주 경로로 조사됨.

<표 3-8> 한국 의료관광 정보획득 경로

(중복응답, 단위 : %)

구분		빈도 (명)	주위 사람 의견	인터넷 검색	여행 업체	인쇄 매체	방송 매체	기타	무응답
전체		(2,021)	39.6	22.9	19.3	9.0	6.5	1.2	1.4
성별	남성	(594)	42.6	16.2	22.9	6.9	7.2	2.2	2.0
	여성	(1,427)	38.4	25.7	17.8	9.9	6.2	0.8	1.2
연령대	20대 이하	(593)	35.6	27.7	17.0	11.1	6.2	1.0	1.3
	30대	(629)	34.8	27.0	17.8	11.6	6.5	0.8	1.4
	40대	(458)	42.4	19.2	22.5	5.7	7.0	2.0	1.3
	50대	(247)	52.6	11.3	21.5	5.3	6.9	1.6	0.8
	60대 이상	(74)	54.1	9.5	21.6	4.1	4.1	1.4	5.4
	무응답	(20)	35.0	30.0	25.0	5.0	5.0	0.0	0.0
국적	미국	(382)	35.6	22.5	13.9	19.6	6.5	0.5	1.3
	중국	(619)	37.0	21.6	25.2	7.1	7.3	1.1	0.6
	일본	(452)	33.8	29.9	14.4	10.8	8.2	1.1	1.8
	러시아	(314)	55.4	14.0	21.7	3.2	3.2	0.6	1.9
	몽골	(117)	52.1	12.8	23.9	0.9	6.8	0.9	2.6
	동남아	(100)	28.0	45.0	16.0	3.0	6.0	0.0	2.0
	중동	(37)	54.1	10.8	10.8	0.0	0.0	21.6	2.7
진료 형태	치료/수술	(458)	40.6	17.0	20.5	11.6	8.3	0.9	1.1
	성형	(369)	27.4	37.7	25.2	5.1	4.3	0.0	0.3
	피부미용/ 노화방지	(165)	35.2	35.8	12.7	9.1	4.8	1.8	0.6
	건강검진	(231)	48.5	11.3	24.2	3.5	9.5	1.3	1.7
	기타	(57)	54.4	24.6	10.5	7.0	3.5	0.0	0.0
	모름/무응답	(741)	42.2	19.8	16.2	11.2	6.1	2.0	2.4

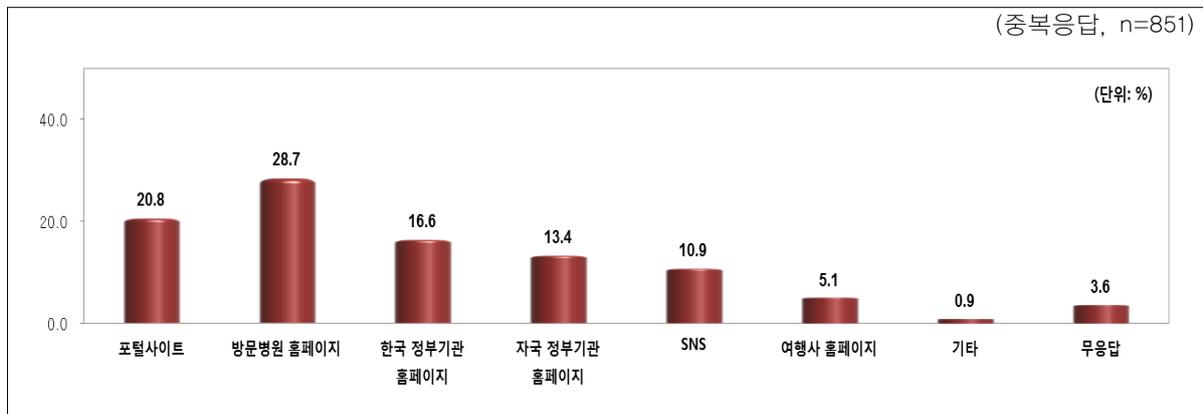
## 6-1

주요 인터넷 사이트(중복응답)<sup>20)</sup>

주로 이용한 인터넷 사이트로는 '방문병원의 홈페이지'(28.7%)가 가장 높게 나타남

## 1) 전체 분석

- 주로 이용한 인터넷 사이트는 '방문한 병원의 홈페이지'가 28.7%로 가장 높았고, 다음으로 포털사이트(20.8%), '한국 정부기관 홈페이지(16.6%)', '자국 정부기관 홈페이지'(13.4%), '트위터, 페이스북 등 SNS'(10.9%), '여행사 홈페이지'(5.1%), 기타(0.9%) 순으로 나타남.



[그림 3-9] 주로 이용한 인터넷 사이트

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로는 60대 이상의 경우, 포털사이트, 한국 및 자국 정부기관 홈페이지(각각 20.0%)가 주로 이용한 인터넷 사이트인 반면, 50대, 40대, 20대 이하, 30대(각각 38.6%, 31.5%, 28.7%, 26.9%)는 방문한 병원 홈페이지에서 한국 의료관광 정보를 획득하는 것으로 조사됨.
- 국적별로 주로 이용한 인터넷 사이트를 살펴보면, 중국 의료관광객은 '자국 정부기관 홈페이지'(22.4%), 중동은 '방문한 병원 홈페이지'와 '한국 및 자국 정부기관 홈페이지'(각각 20.0%)를 이용하였음.
- 러시아, 몽골, 일본, 동남아, 미국(각각 38.0%, 35.7%, 35.2%, 34.7%, 29.8%)은 '방문한 병원 홈페이지'가 주 인터넷 사이트로 나타남.

20) 한국 의료관광 정보획득 경로 선택 시 '인터넷 사이트'라고 응답한 응답자들만을 대상으로 실시한 분석임.

<표 3-9> 주로 이용한 인터넷 사이트

(중복응답, 단위 : %)

구분		빈도 (명)	방문 병원 홈페이지	포털 사이트	한국 정부 기관 홈페이지	자국 정부 기관 홈페이지	SNS	여행사 홈페이지	기타	무응답
전체		(851)	28.7	20.8	16.6	13.4	10.9	5.1	0.9	3.6
성별	남성	(167)	32.9	22.8	16.2	10.2	7.8	3.6	1.2	5.4
	여성	(684)	27.6	20.3	16.7	14.2	11.7	5.4	0.9	3.2
연령대	20대 이하	(310)	28.7	21.3	13.5	14.2	14.2	4.8	0.3	2.9
	30대	(323)	26.9	20.4	20.1	14.6	9.3	4.3	0.9	3.4
	40대	(149)	31.5	20.8	17.4	10.7	8.1	4.0	1.3	6.0
	50대	(44)	38.6	22.7	9.1	6.8	6.8	11.4	2.3	2.3
	60대 이상	(10)	10.0	20.0	20.0	20.0	10.0	10.0	10.0	0.0
	무응답	(15)	20.0	13.3	13.3	13.3	20.0	13.3	0.0	6.7
국적	미국	(168)	29.8	28.6	13.7	7.1	7.1	5.4	0.6	7.7
	중국	(281)	18.5	14.9	20.3	22.4	15.3	6.8	0.0	1.8
	일본	(244)	35.2	25.0	16.8	10.2	5.7	2.5	1.2	3.3
	러시아	(50)	38.0	26.0	6.0	2.0	10.0	8.0	4.0	6.0
	몽골	(28)	35.7	14.3	25.0	10.7	10.7	3.6	0.0	0.0
	동남아	(75)	34.7	12.0	12.0	12.0	21.3	5.3	1.3	1.3
	중동	(5)	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	20.0	20.0
진료 형태	치료/수술	(152)	32.9	20.4	17.1	10.5	9.9	5.3	1.3	2.6
	성형	(264)	29.2	24.2	15.5	14.8	8.7	4.9	0.4	2.3
	피부미용/ 노화방지	(117)	30.8	18.8	20.5	12.0	9.4	5.1	0.0	3.4
	건강검진	(57)	24.6	12.3	19.3	19.3	15.8	7.0	0.0	1.8
	기타	(15)	53.3	13.3	0.0	0.0	13.3	0.0	13.3	6.7
	모름/무응답	(246)	24.0	20.7	15.9	13.8	13.4	4.9	1.2	6.1

## 7

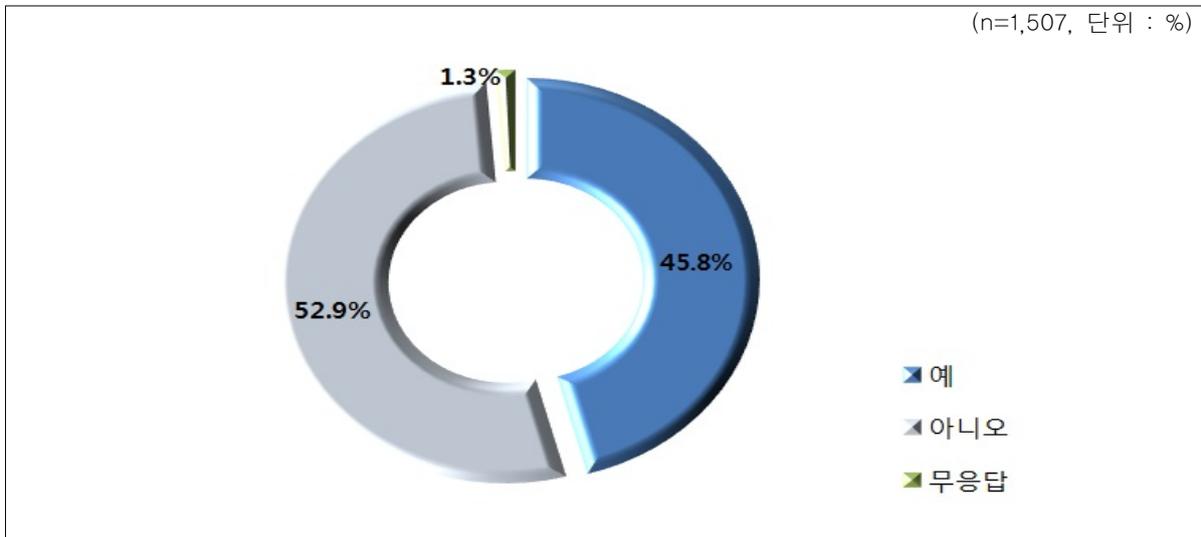
## 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부



'병원 내에서 한국관광에 대한 정보를 획득한 경험이 있다'는 응답이 45.8%로 나타남

## 1) 전체 분석

- 병원 내에서 한국관광에 대한 정보를 획득한 경험이 있는 응답비율은 45.8%로 나타남에 따라 병원 내에서 한국관광에 대한 정보를 획득한 경험이 없는 비율(52.9%)이 조금 더 높은 것으로 조사됨.



[그림 3-10] 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로는 20대 이하가 47.8%로 가장 높았고, 다음으로 40대(46.0%), 50대(45.3%), 30대(44.2%), 60대 이상(42.2%) 순임.
- 국적별로는 중동이 65.7%로 가장 높게 나타났고, 그밖에 중국(53.3%), 미국(45.7%), 러시아(44.6%) 등의 순으로 나타남.
- 진료형태별로는 성형이 65.5%로 가장 많았고, 다음으로 피부미용/노화방지(52.0%), 치료/수술(48.3%) 등의 순임.

<표 3-10> 병원 내 한국관광에 대한 정보획득 경험 여부

(단위 : %)

구 분		빈도(명)	예	아니오	무응답
전 체		(1,507)	45.8	52.9	1.3
성별	남성	(454)	45.8	52.4	1.8
	여성	(1,053)	45.8	53.1	1.1
연령대	20대 이하	(456)	47.8	50.9	1.3
	30대	(457)	44.2	55.1	0.7
	40대	(337)	46.0	53.1	0.9
	50대	(181)	45.3	51.9	2.8
	60대 이상	(64)	42.2	53.1	4.7
	무응답	(12)	50.0	50.0	0.0
국적	미국	(280)	45.7	53.2	1.1
	중국	(443)	53.3	46.5	0.2
	일본	(302)	38.4	60.3	1.3
	러시아	(267)	44.6	52.1	3.4
	몽골	(93)	33.3	66.7	0.0
	동남아	(87)	42.5	55.2	2.3
	중동	(35)	65.7	31.4	2.9
진료형태	치료/수술	(296)	48.3	51.0	0.7
	성형	(255)	65.5	34.1	0.4
	피부미용/ 노화방지	(123)	52.0	48.0	0.0
	건강검진	(188)	33.0	66.0	1.1
	기타	(51)	33.3	64.7	2.0
	모름/무응답	(594)	39.9	57.7	2.4

## 8

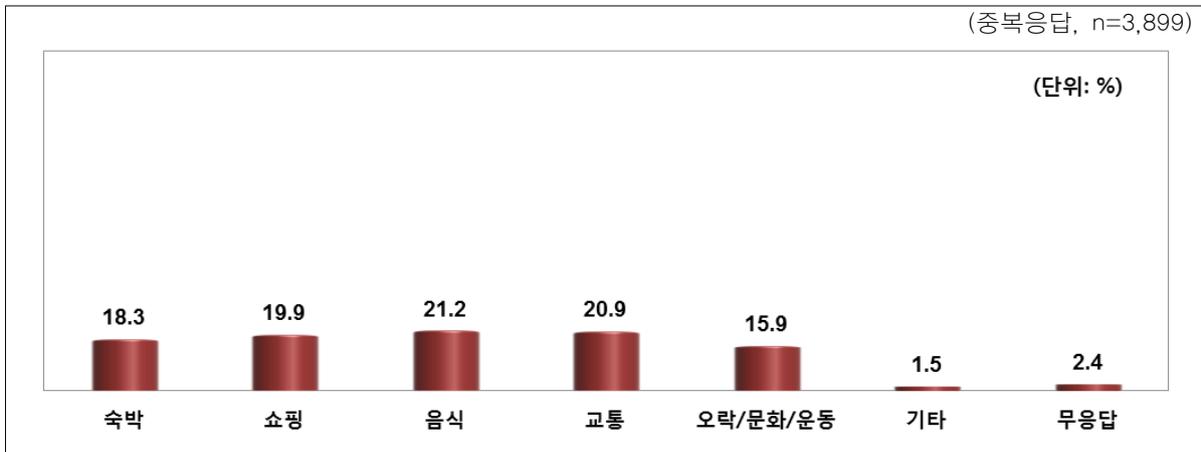
## 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보(중복응답)



병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보로는 '음식'(21.2%)이 가장 높았음

## 1) 전체 분석

- 의료관광객이 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보는 '음식정보' (21.2%)가 가장 높았고, 다음으로 '교통정보' (20.9%), '쇼핑정보' (19.9%), '숙박정보' (18.3%), '오락/문화/운동 정보' (15.9%) 등의 순으로 조사됨.



[그림 3-11] 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보

## 2) 특성별 분석

- 성별로는 남성은 '교통정보' (22.4%), 여성은 '음식정보' (21.4%)를 제공받길 원하는 것으로 나타남.
- 연령대별로는 20대 이하는 '쇼핑정보' (21.1%), 30대, 40대, 60대 이상(각각 21.7%, 21.7%, 19.9%)은 '음식정보', 50대와 60대 이상은 '교통정보' (각각 20.5%, 19.9%)를 제공받길 원하는 것으로 조사됨.
- 국적별로는 미국과 몽골은 '교통정보' (각각 22.9%, 21.6%), 중국과 일본은 '음식정보' (각각 22.5%, 23.2%), 러시아는 '오락/문화/운동정보' (23.8%), 동남아와 중동은 '쇼핑정보' (각각 25.5%, 23.2%)를 제공받길 원하는 것으로 파악됨.
- 진료형태별로는 치료/수술은 '교통정보' (22.1%), 성형은 '쇼핑정보' (22.6%), 피부미용/노화방지는 '음식정보' (24.0%), 건강검진은 '오락/문화/운동 정보' (21.2%)를 제공받길 원함.

<표 3-11> 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보

(중복응답, 단위 : %)

구 분		빈도(명)	음식	교통	쇼핑	숙박	오락/ 문화/ 운동	기타	무응답
전 체		(3,899)	21.2	20.9	19.9	18.3	15.9	1.5	2.4
성별	남성	(1,150)	20.6	22.4	17.9	18.8	15.2	1.6	3.5
	여성	(2,749)	21.4	20.2	20.8	18.1	16.2	1.5	1.9
연령대	20대 이하	(1,208)	20.8	20.8	21.1	19.0	15.6	1.2	1.7
	30대	(1,246)	21.7	21.5	20.3	18.4	15.7	1.0	1.4
	40대	(831)	21.7	20.0	19.5	17.3	16.0	2.4	3.1
	50대	(443)	20.1	20.5	18.1	18.7	16.9	1.8	3.8
	60대 이상	(141)	19.9	19.9	17.0	17.7	14.2	2.1	9.2
	무응답	(30)	23.3	30.0	10.0	10.0	26.7	0.0	0.0
국적	미국	(796)	19.2	22.9	22.1	18.6	14.4	0.6	2.1
	중국	(1,261)	22.5	21.3	21.8	16.7	15.0	1.2	1.5
	일본	(716)	23.2	22.1	18.3	16.3	16.6	1.5	2.0
	러시아	(563)	18.7	17.6	13.1	20.6	23.8	1.6	4.6
	몽골	(208)	16.8	21.6	15.9	19.7	15.4	5.8	4.8
	동남아	(243)	23.9	16.9	25.5	22.6	7.4	1.2	2.5
	중동	(112)	21.4	17.9	23.2	22.3	11.6	2.7	0.9
진료형태	치료/수술	(809)	20.9	22.1	18.5	18.7	15.5	1.1	3.2
	성형	(789)	21.5	19.9	22.6	21.0	13.1	1.1	0.8
	피부미용/ 노화방지	(296)	24.0	20.9	22.6	13.2	14.5	1.7	3.0
	건강검진	(463)	21.0	19.4	16.8	17.5	21.2	1.9	2.2
	기타	(114)	22.8	15.8	11.4	19.3	21.1	5.3	4.4
	모름/무응답	(1,428)	20.4	21.5	20.4	17.8	15.9	1.4	2.6

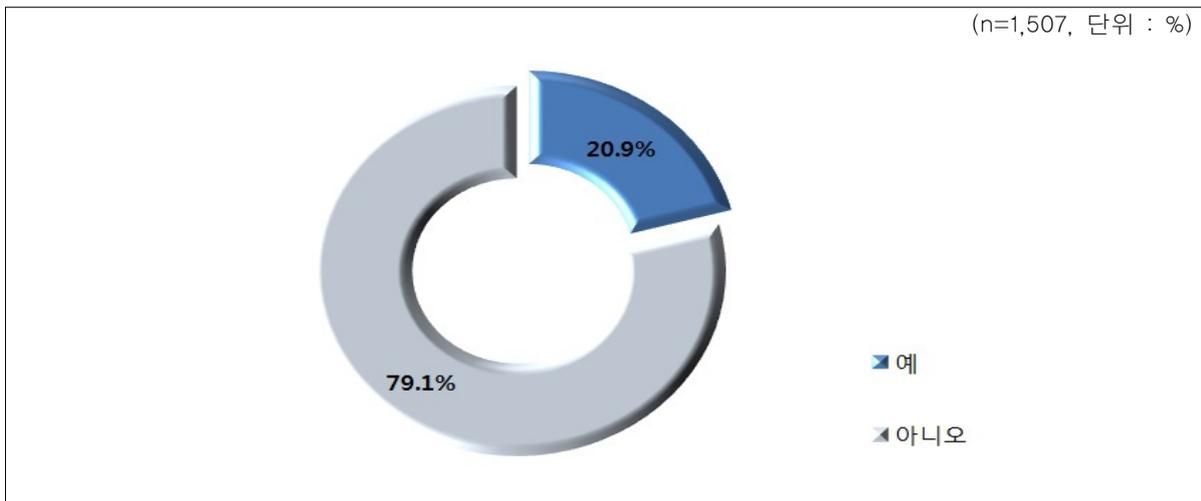
## 9 과거 한국 의료관광 경험 여부



‘과거 한국 의료관광을 경험한 적이 있다’는 응답은 20.9%로 나타남

### 1) 전체 분석

- ‘과거 한국 의료관광을 경험한 적이 있다’ 고 응답한 비율은 20.9%로 나타났고 ‘과거 한국 의료관광을 경험한 적이 없다’ 는 응답은 79.1%로 나타남.
- 2012년 ‘한국 의료 및 관광서비스 만족도 조사’<sup>21)</sup> 결과 대비 과거 한국 의료관광 경험 여부는 -6%p 하락하였으며 이는 중동 등의 영향으로 표본국적이 다양화되었기 때문으로 사료됨.



[그림 3-12] 과거 한국 의료관광 경험 여부

### 2) 특성별 분석

- 연령대별로 과거 한국 의료관광 경험 여부를 살펴보면 50대가 28.7%로 가장 높고, 다음으로 40대(23.7%), 60대 이상(23.4%), 20대 이하(19.7%), 30대(16.2%) 순으로 나타남.
- 국적별로는 동남아가 27.6%로 가장 높고, 다음으로 러시아(26.2%), 일본(24.8%), 중국(20.5%), 몽골(20.4%), 미국(12.5%), 중동(2.9%) 순임.
- 진료형태별로 과거 한국 의료관광 경험 여부는 피부미용/노화방지가 26.8%로 가장 높고 그 다음으로는 성형(22.7%), 치료/수술(20.6%), 건강검진(17.0%) 순으로 나타남.

21) 한국관광공사(2012), 「한국 의료 및 관광서비스 만족도 조사」

<표 3-12> 과거 한국 의료관광 경험 여부

(단위 : %)

구 분		빈도(명)	예	아니오
전 체		(1,507)	20.9	79.1
성별	남성	(454)	17.8	82.2
	여성	(1,053)	22.2	77.8
연령대	20대 이하	(456)	19.7	80.3
	30대	(457)	16.2	83.8
	40대	(337)	23.7	76.3
	50대	(181)	28.7	71.3
	60대 이상	(64)	23.4	76.6
	무응답	(12)	33.3	66.7
국적	미국	(280)	12.5	87.5
	중국	(443)	20.5	79.5
	일본	(302)	24.8	75.2
	러시아	(267)	26.2	73.8
	몽골	(93)	20.4	79.6
	동남아	(87)	27.6	72.4
	중동	(35)	2.9	97.1
진료 형태	치료/수술	(296)	20.6	79.4
	성형	(255)	22.7	77.3
	피부미용/ 노화방지	(123)	26.8	73.2
	건강검진	(188)	17.0	83.0
	기타	(51)	29.4	70.6
	모름/무응답	(594)	19.5	80.5

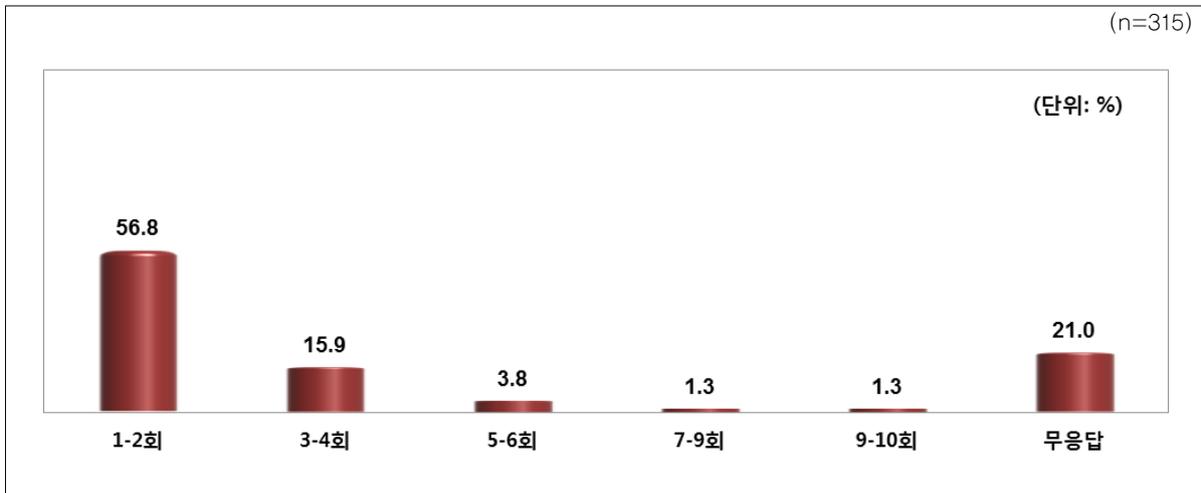
## 9-1

과거 한국 의료관광 경험 횟수<sup>22)</sup>

과거 한국 의료관광 경험 횟수는 평균 2.3회로 나타남

## 1) 전체 분석

- 과거 한국 의료관광 경험 횟수는 평균 2.3회 정도 있는 것으로 나타남. 세부적으로 살펴보면, 과거 한국 의료관광 경험 횟수는 1-2회(56.8%)가 가장 많이 나타났으며, 그 다음으로는 3-4회(15.9%), 5-6회(3.8%) 등의 순으로 조사됨.



[그림 3-13] 과거 한국 의료관광 경험 횟수

## 2) 특성별 분석

- 성별로는 남성이 2.6회로 여성(2.1회)보다 과거 한국 의료관광 경험 횟수가 많음.
- 연령대별로 60대 이상이 4.4회로 가장 높았고, 40대(2.4회), 30대(2.3회) 순으로 나타남.
- 국적별로는 몽골이 3.2회로 가장 높고, 러시아(2.8회), 일본(2.2회), 중국(2.0회), 미국(1.9회), 동남아(1.4회) 순임.
- 진료형태별로는 건강검진이 2.8회로 가장 높고, 다음으로 치료/수술과 피부미용/노화방지(각각 2.2회), 성형(1.7회) 순임.

22) 과거 한국 의료관광 경험이 있다고 응답한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-13> 과거 한국 의료관광 경험 횟수

(단위 : 회, %)

구분	빈도 (명)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	무응답	평균	
전체	(315)	27.9	28.9	12.4	3.5	2.9	1.0	0.3	1.0	0.6	0.6	21.0	2.3	
성별	남성	(81)	18.5	34.6	17.3	3.7	0.0	1.2	0.0	3.7	1.2	1.2	18.5	2.6
	여성	(234)	31.2	26.9	10.7	3.4	3.8	0.9	0.4	0.0	0.4	0.4	21.8	2.1
연령대	20대 이하	(90)	36.7	25.6	13.3	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23.3	1.7
	30대	(74)	24.3	29.7	10.8	6.8	5.4	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	21.6	2.3
	40대	(80)	27.5	31.3	15.0	1.3	3.8	1.3	1.3	2.5	0.0	1.3	15.0	2.4
	50대	(52)	19.2	40.4	9.6	7.7	1.9	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	19.2	2.2
	60대 이상	(15)	26.7	0.0	6.7	6.7	0.0	6.7	0.0	6.7	6.7	6.7	33.3	4.4
	무응답	(4)	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	2.0
국적	미국	(35)	42.9	31.4	8.6	2.9	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	11.4	1.9
	중국	(91)	24.2	33.0	14.3	1.1	1.1	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	25.3	2.0
	일본	(75)	29.3	34.7	8.0	1.3	4.0	1.3	0.0	0.0	1.3	1.3	18.7	2.2
	러시아	(70)	17.1	21.4	20.0	10.0	5.7	1.4	0.0	1.4	1.4	0.0	21.4	2.8
	몽골	(19)	21.1	36.8	5.3	5.3	5.3	5.3	0.0	5.3	0.0	5.3	10.5	3.2
	동남아	(24)	54.2	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	1.4
	중동	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(61)	31.1	37.7	11.5	3.3	1.6	1.6	0.0	0.0	3.3	0.0	9.8	2.2
	성형	(58)	44.8	22.4	13.8	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	17.2	1.7
	피부미용/ 노화방지	(33)	27.3	39.4	6.1	3.0	12.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.1	2.2
	건강검진	(32)	25.0	25.0	21.9	3.1	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	3.1	15.6	2.8
	기타	(15)	20.0	46.7	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0	20.0	2.3
	모름/무응답	(116)	19.8	23.3	12.1	6.0	3.4	1.7	0.0	0.0	0.0	0.9	32.8	2.4

## 10

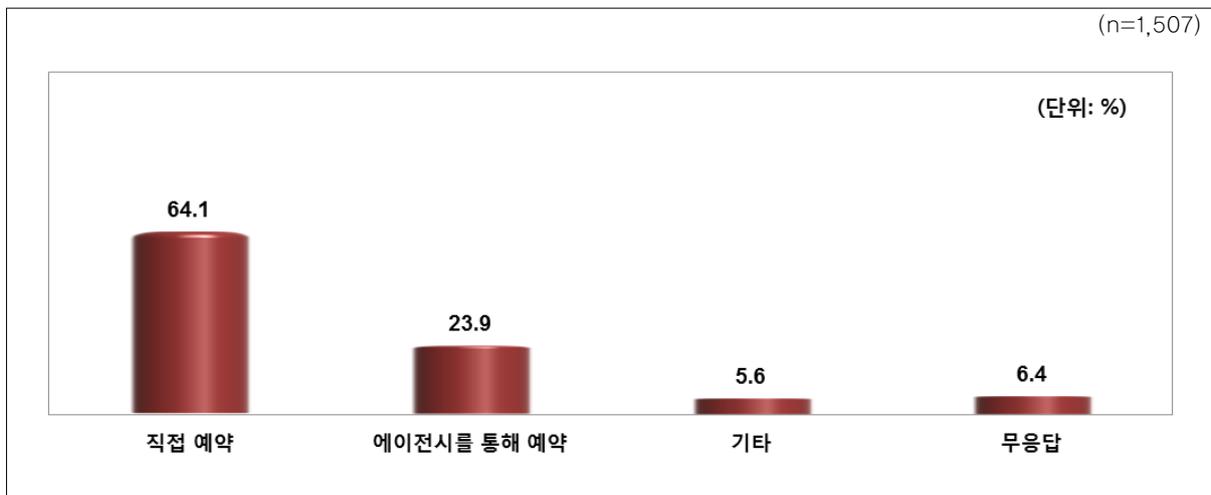
## 의료기관 사전예약 방법



의료기관 사전예약 방법으로 '직접예약'(64.1%)이 가장 높게 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료기관 사전예약 방법은 '직접예약' 이 64.1%로 가장 많고, 다음으로 '에이전시를 통해 예약' (23.9%), 기타(5.6%) 순임.



[그림 3-14] 의료기관 사전예약 방법

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로는 '직접예약' 의 경우, 20대 이하(73.9%)와 30대(69.4%)의 비율이 높고, '에이전시를 통해 예약' 한 경우, 60대 이상(40.6%)과 50대(40.3%)의 비율이 높음.
- 국적별로는 '직접예약' 의 경우, 미국(81.4%), 동남아(72.4%), 일본(71.2%), '에이전시를 통해 예약' 한 경우, 몽골(38.7%), 러시아(36.0%)가 높은 것으로 나타남.
- 진료형태별로는 '직접예약' 의 경우, 성형(71.8%)과 피부미용/노화방지(70.7%), '에이전시를 통해 예약' 한 경우, 건강검진(39.9%)과 치료/수술(26.4%)이 높은 것으로 조사됨.

<표 3-14> 의료기관 사전예약 방법

(단위 : %)

구분		빈도(명)	직접예약	에이전시를 통해 예약	기타	무응답
전체		(1,507)	64.1	23.9	5.6	6.4
성별	남성	(454)	61.2	27.3	5.7	5.7
	여성	(1,053)	65.3	22.4	5.5	6.7
연령대	20대 이하	(456)	73.9	16.0	3.9	6.1
	30대	(457)	69.4	19.3	5.3	6.1
	40대	(337)	57.0	28.2	8.0	6.8
	50대	(181)	46.4	40.3	6.1	7.2
	60대 이상	(64)	48.4	40.6	6.3	4.7
	무응답	(12)	41.7	41.7	0.0	16.7
국적	미국	(280)	81.4	15.0	1.1	2.5
	중국	(443)	59.4	29.1	5.0	6.5
	일본	(302)	71.2	15.2	6.3	7.3
	러시아	(267)	47.6	36.0	7.5	9.0
	몽골	(93)	55.9	38.7	3.2	2.2
	동남아	(87)	72.4	5.7	9.2	12.6
	중동	(35)	51.4	17.1	25.7	5.7
진료 형태	치료/수술	(296)	66.6	26.4	3.0	4.1
	성형	(255)	71.8	19.2	4.3	4.7
	피부미용/ 노화방지	(123)	70.7	13.8	8.1	7.3
	건강검진	(188)	51.6	39.9	3.2	5.3
	기타	(51)	58.8	21.6	15.7	3.9
	모름/무응답	(594)	62.6	21.9	6.9	8.6

## 11

## 직접예약/기타 및 에이전시 의료관광객 평균 지출금액



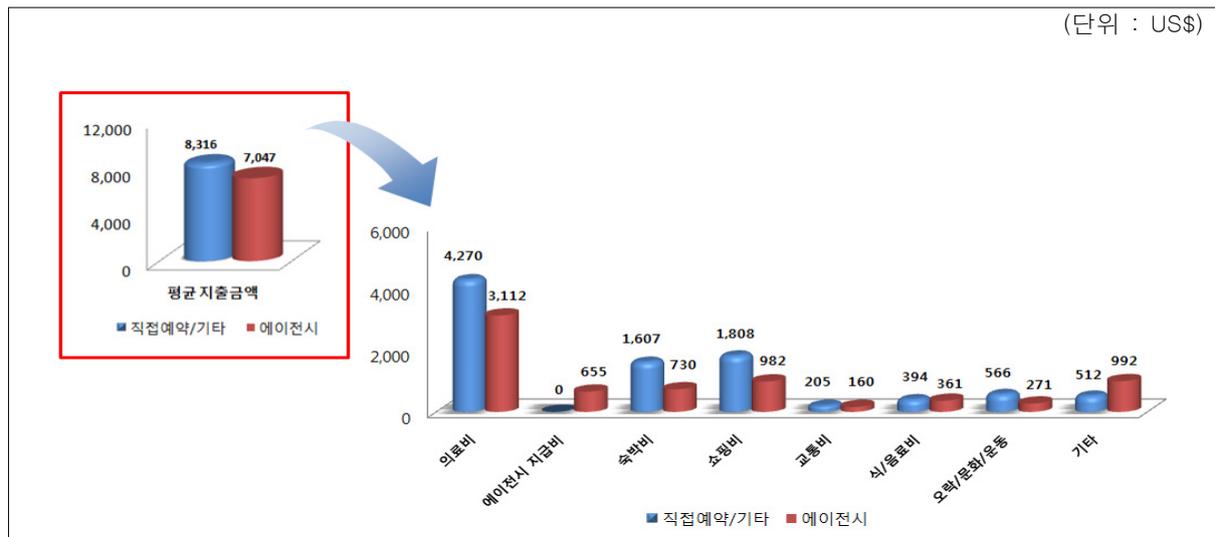
평균 지출금액은 직접예약/기타 의료관광객(US\$8,315.5)이 조금 더 높게 나타남

- 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$8,315.5)의 1인 평균 지출금액이 에이전시를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$7,046.5)의 1인 평균 지출금액보다 조금 더 높은 것으로 나타남.
- 2013년 기준 ‘외래관광객 실태조사’ 결과 대비 의료관광객의 평균 지출금액이 외래관광객(평균 US\$1,648.2)과 차이가 많음을 알 수 있음.
- 의료비의 경우 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$4,270.3)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$3,112.1)의 평균 지출금액보다 높음.
- 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객의 에이전시(여행사)지급비는 평균 US\$654.5로 조사됨.
- 숙박비는 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$1,606.5)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$730.4)보다 높음.
- 쇼핑비는 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$1,808.1)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$982.2)의 평균 지출금액보다 약 2배 높음.
- 교통비는 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$205.4)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$160.1)의 평균 지출금액보다 높음.
- 식/음료비의 경우 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$393.8)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$361.1)의 평균 지출금액보다 높음.
- 오락/문화/운동의 경우 직접예약/기타 의료관광객(평균 US\$565.5)이 에이전시(여행사)를 통해 방한한 의료관광객(평균 US\$270.6)의 평균 지출금액보다 높음.

<표 3-15> 직접예약/기타 의료관광객과 에이전시 의료관광객의 평균 지출금액

(단위: US\$)

	직접예약/기타	에이전시
평균 지출금액	8,315.5	7,046.5
의료비	4,270.3	3,112.1
에이전시 지급비	-	654.5
숙박비	1,606.5	730.4
쇼핑비	1,808.1	982.2
교통비	205.4	160.1
식/음료비	393.8	361.1
오락/문화/운동	565.5	270.6
기타	511.9	992.1



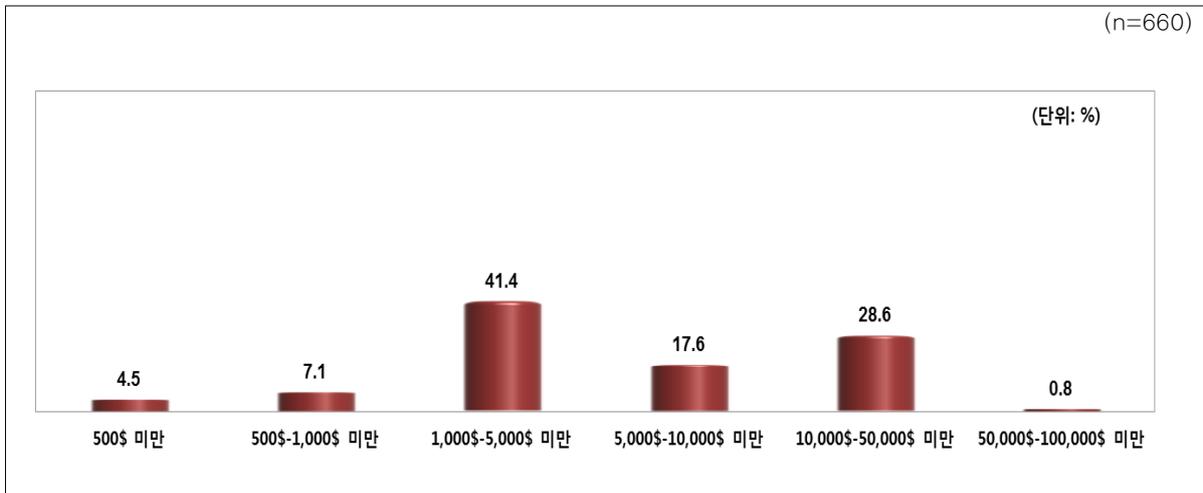
[그림 3-15] 직접예약/기타 의료관광객과 에이전시 의료관광객의 평균 지출금액

12 총 지출금액(직접예약, 기타)<sup>23)</sup>

 의료관광객(직접예약, 기타)의 총 지출금액은 평균 US\$8,315.5로 나타남

1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 총 지출금액은 평균 US\$8,315.5로 나타남. 세부적으로 살펴보면, ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (41.4%) 이 가장 높고 다음으로 ‘10,000\$-50,000\$ 미만’ (28.6%), ‘5,000\$-10,000\$ 미만’ (17.6%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-16] 총 지출금액(직접예약, 기타)

2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상 의료관광객의 총 지출금액(평균 US\$13,152.5)이 가장 컸으며, 20대 이하 의료관광객의 총 지출금액(평균 US\$7,378.4)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 몽골의 총 지출금액(평균 US\$12,503.3)이 가장 컸으며, 일본의 총 지출금액(평균 US\$3,780.5)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 치료/수술의 총 지출금액(평균 US\$11,479.0)이 가장 컸으며, 피부미용/노화방지의 총 지출금액(평균 US\$3,105.6)이 가장 낮게 나타남.

23) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-16> 총 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분		사례수 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	50,000\$- 100,000\$ 미만	평균
전체		(660)	4.5	7.1	41.4	17.6	28.6	0.8	8,315.5
성별	남성	(205)	2.9	6.8	39.5	19.0	31.2	0.5	8,601.8
	여성	(455)	5.3	7.3	42.2	16.9	27.5	0.9	8,186.5
연령대	20대 이하	(196)	9.7	8.7	38.8	14.3	27.6	1.0	7,378.4
	30대	(201)	2.0	7.0	43.3	15.9	31.3	0.5	8,453.8
	40대	(152)	2.6	9.2	43.4	21.7	21.7	1.3	7,853.3
	50대	(79)	3.8	2.5	41.8	20.3	31.6	0.0	9,401.8
	60대 이상	(28)	0.0	0.0	32.1	25.0	42.9	0.0	13,152.5
	무응답	(4)	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	9,538.0
국적	미국	(118)	10.2	5.1	35.6	14.4	33.1	1.7	8,081.0
	중국	(170)	1.2	4.7	41.2	17.6	34.1	1.2	9,670.4
	일본	(153)	9.8	15.0	53.6	16.3	5.2	0.0	3,780.5
	러시아	(128)	0.0	1.6	39.1	16.4	43.0	0.0	10,991.9
	몽골	(25)	0.0	4.0	12.0	40.0	44.0	0.0	12,503.3
	동남아	(44)	2.3	15.9	43.2	18.2	18.2	2.3	7,495.8
	중동	(22)	0.0	0.0	31.8	22.7	45.5	0.0	11,951.9
진료형태	치료/수술	(123)	0.8	3.3	29.3	18.7	46.3	1.6	11,479.0
	성형	(96)	1.0	3.1	41.7	19.8	33.3	1.0	9,417.6
	피부미용/ 노화방지	(63)	11.1	25.4	46.0	11.1	6.3	0.0	3,105.6
	건강검진	(80)	1.3	3.8	62.5	15.0	17.5	0.0	6,746.7
	기타	(30)	6.7	3.3	20.0	33.3	36.7	0.0	7,868.0
	모름/무응답	(268)	6.7	7.5	41.8	16.8	26.5	0.7	8,212.0

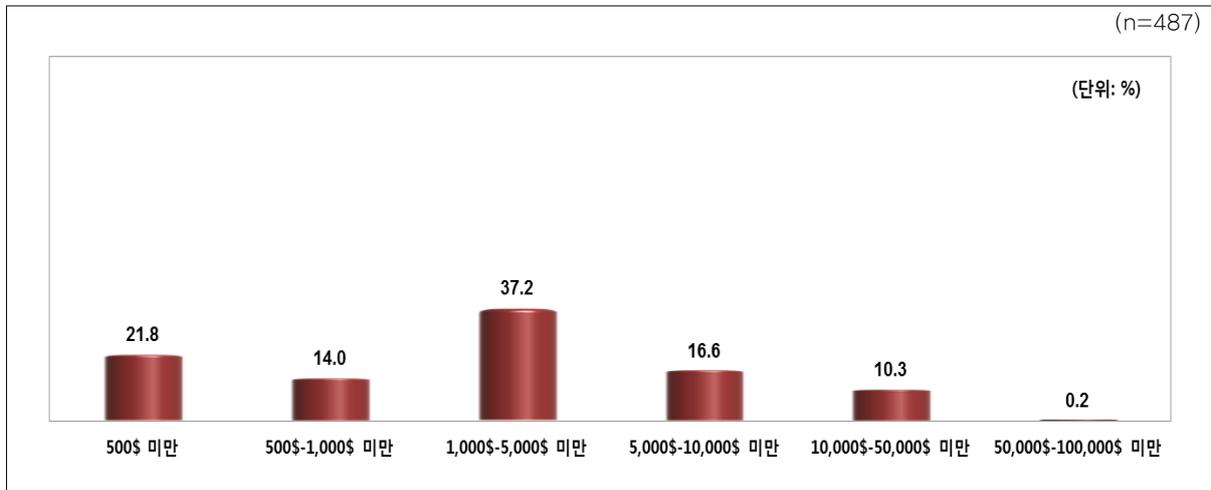
## 12-1

의료비 지출금액(직접예약, 기타)<sup>24)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 의료비 평균 지출금액은 US\$4,270.3로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 의료비 지출금액은 평균 US\$4,270.3로 나타남. 세부적으로는 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ 이 37.2%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$ 미만’ (21.8%), ‘5,000\$-10,000\$ 미만’ (16.6%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (14.0%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-17] 의료비 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상의 의료비 지출금액(평균 US\$8,510.4)이 가장 컸으며, 50대의 의료비 지출금액(평균 US\$3,517.4)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 중동 의료관광객의 의료비 지출금액(평균 US\$9,124.5)이 가장 컸으며, 일본 의료관광객의 의료비 지출금액(평균 US\$1,810.4)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 ‘치료/수술’ 의 의료비 지출금액(평균 US\$7,910.0)이 가장 높았으며, ‘피부미용/노화방지’ 의 의료비 지출금액(평균 US\$1,157.3)이 가장 낮게 나타남.

24) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-17> 의료비 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분	사례수 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	50,000\$- 100,000\$ 미만	평균	
전체	(487)	21.8	14.0	37.2	16.6	10.3	0.2	4,270.3	
성별	남성	(147)	17.0	12.9	40.1	17.0	12.9	0.0	4,761.2
	여성	(340)	23.8	14.4	35.9	16.5	9.1	0.3	4,058.0
연령대	20대 이하	(134)	30.6	14.2	32.1	15.7	6.7	0.7	4,080.0
	30대	(157)	17.8	15.9	34.4	21.0	10.8	0.0	4,372.7
	40대	(113)	21.2	12.4	38.1	17.7	10.6	0.0	4,054.4
	50대	(60)	20.0	13.3	48.3	8.3	10.0	0.0	3,517.4
	60대 이상	(20)	5.0	5.0	50.0	10.0	30.0	0.0	8,510.4
	무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	2,330.3
국적	미국	(93)	10.8	16.1	47.3	15.1	10.8	0.0	3,814.3
	중국	(117)	17.1	14.5	35.9	22.2	10.3	0.0	4,859.0
	일본	(121)	46.3	16.5	29.8	4.1	3.3	0.0	1,810.4
	러시아	(85)	4.7	12.9	43.5	23.5	14.1	1.2	6,312.4
	몽골	(15)	26.7	0.0	20.0	33.3	20.0	0.0	6,529.2
	동남아	(34)	32.4	14.7	29.4	17.6	5.9	0.0	3,002.9
	중동	(22)	4.5	0.0	40.9	22.7	31.8	0.0	9,124.5
진료형태	치료/수술	(91)	9.9	4.4	31.9	30.8	22.0	1.1	7,910.0
	성형	(83)	16.9	13.3	33.7	24.1	12.0	0.0	5,107.9
	피부미용/ 노화방지	(43)	55.8	16.3	23.3	4.7	0.0	0.0	1,157.3
	건강검진	(65)	21.5	15.4	53.8	7.7	1.5	0.0	2,132.3
	기타	(13)	15.4	15.4	30.8	38.5	0.0	0.0	3,798.8
	모름/무응답	(192)	22.4	17.7	39.1	10.9	9.9	0.0	3,636.0

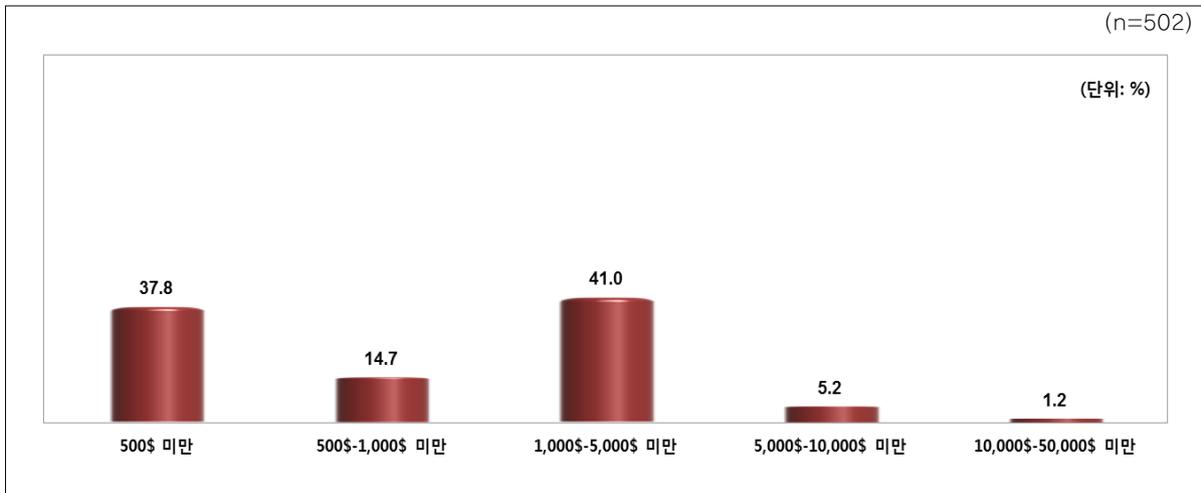
## 12-2

숙박비 지출금액(직접예약, 기타)<sup>25)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 숙박비 지출금액은 평균 US\$1,606.5로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 숙박비 지출금액은 평균 US\$1,606.5로 나타남. 세부적으로 살펴보면 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ 이 41.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$ 미만’ (37.8%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (14.7%)등의 순으로 나타남.



[그림 3-18] 숙박비 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 50대 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$2,296.4)이 가장 높게 나타났으며, 20대 이하 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$1,288.9)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 중동의 숙박비 지출금액(평균 US\$3,583.6)이 가장 컸으며, 일본의 숙박비 지출금액(평균 US\$1,195.7)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 치료/수술의 숙박비 지출금액(평균 US\$2,262.0)이 가장 높고, 피부미용/노화방지의 숙박비 지출금액(평균 US\$778.2)이 가장 낮게 나타남.

25) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-18> 숙박비 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분		사례수 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	평균
전체		(502)	37.8	14.7	41.0	5.2	1.2	1,606.5
성별	남성	(150)	34.7	12.0	45.3	8.0	0.0	1,664.5
	여성	(352)	39.2	15.9	39.2	4.0	1.7	1,581.8
연령대	20대 이하	(152)	46.1	14.5	35.5	2.6	1.3	1,288.9
	30대	(159)	33.3	17.0	42.8	6.9	0.0	1,602.1
	40대	(113)	39.8	15.0	38.9	6.2	0.0	1,542.9
	50대	(59)	32.2	8.5	50.8	1.7	6.8	2,296.4
	60대 이상	(16)	12.5	18.8	56.3	12.5	0.0	2,197.7
	무응답	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	3,611.0
국적	미국	(100)	32.0	18.0	43.0	6.0	1.0	1,417.6
	중국	(117)	34.2	19.7	39.3	4.3	2.6	1,957.9
	일본	(120)	63.3	12.5	19.2	4.2	0.8	1,195.7
	러시아	(98)	20.4	12.2	67.3	0.0	0.0	1,426.6
	몽골	(18)	27.8	5.6	50.0	16.7	0.0	2,530.1
	동남아	(32)	46.9	12.5	34.4	3.1	3.1	1,434.1
	중동	(17)	11.8	5.9	47.1	35.3	0.0	3,583.6
진료 형태	치료/수술	(84)	22.6	15.5	53.6	4.8	3.6	2,262.0
	성형	(80)	40.0	22.5	31.3	5.0	1.3	1,418.3
	피부미용/ 노화방지	(49)	67.3	10.2	20.4	2.0	0.0	778.2
	건강검진	(63)	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0	1,264.9
	기타	(19)	31.6	5.3	52.6	10.5	0.0	2,084.9
	모름/무응답	(207)	38.2	14.5	39.1	7.2	1.0	1,669.4

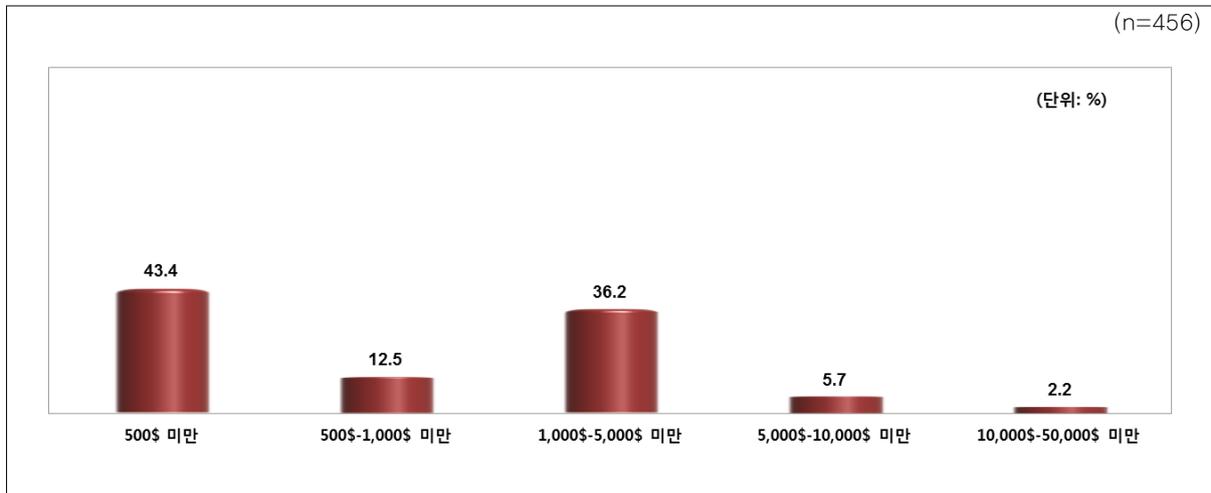
## 12-3

쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타)<sup>26)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 쇼핑비 지출금액은 평균 US\$1,808.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)이 이번 한국여행에서 지출한 쇼핑비 지출금액은 평균 US\$1,808.1로 나타남. 세부적으로는 ‘500\$ 미만’이 43.4%로 가장 높았고, 다음으로 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (36.2%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (12.5%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-19] 쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 살펴보면, 60대 이상 의료관광객이 쇼핑비에 대하여 지출금액(평균 US\$3,704.0)이 가장 높게 나타났으며, 50대의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$1,412.3)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 중동 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$3,231.6)이 가장 컸으며, 일본 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$610.6)이 가장 적었음.
- 진료형태별로는 치료/수술의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$2,264.6)이 가장 컸으며, 피부미용/노화방지의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$697.6)이 가장 낮게 나타남.

26) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-19> 쇼핑비 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분		사례수 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	평균
전체		(456)	43.4	12.5	36.2	5.7	2.2	1,808.1
성별	남성	(120)	37.5	7.5	45.8	7.5	1.7	1,894.7
	여성	(336)	45.5	14.3	32.7	5.1	2.4	1,777.2
연령대	20대 이하	(149)	50.3	11.4	30.2	6.0	2.0	1,675.4
	30대	(141)	43.3	13.5	38.3	2.1	2.8	1,829.0
	40대	(98)	40.8	12.2	35.7	9.2	2.0	1,868.8
	50대	(50)	36.0	16.0	46.0	2.0	0.0	1,412.3
	60대 이상	(17)	17.6	5.9	47.1	23.5	5.9	3,704.0
	무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	244.0
국적	미국	(97)	36.1	6.2	45.4	7.2	5.2	2,169.9
	중국	(121)	35.5	14.0	39.7	8.3	2.5	2,327.8
	일본	(108)	75.9	9.3	13.9	0.9	0.0	610.6
	러시아	(73)	30.1	26.0	35.6	5.5	2.7	2,081.1
	몽골	(12)	16.7	16.7	50.0	16.7	0.0	2,656.8
	동남아	(36)	38.9	8.3	47.2	5.6	0.0	1,486.7
	중동	(9)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	3,231.6
진료 형태	치료/수술	(70)	30.0	12.9	44.3	8.6	4.3	2,264.6
	성형	(79)	39.2	15.2	41.8	1.3	2.5	1,640.4
	피부미용/ 노화방지	(43)	60.5	11.6	25.6	2.3	0.0	697.6
	건강검진	(57)	42.1	17.5	26.3	12.3	1.8	2,095.3
	기타	(14)	42.9	14.3	35.7	0.0	7.1	3,390.8
	모름/무응답	(193)	46.6	9.8	36.3	5.7	1.6	1,759.0

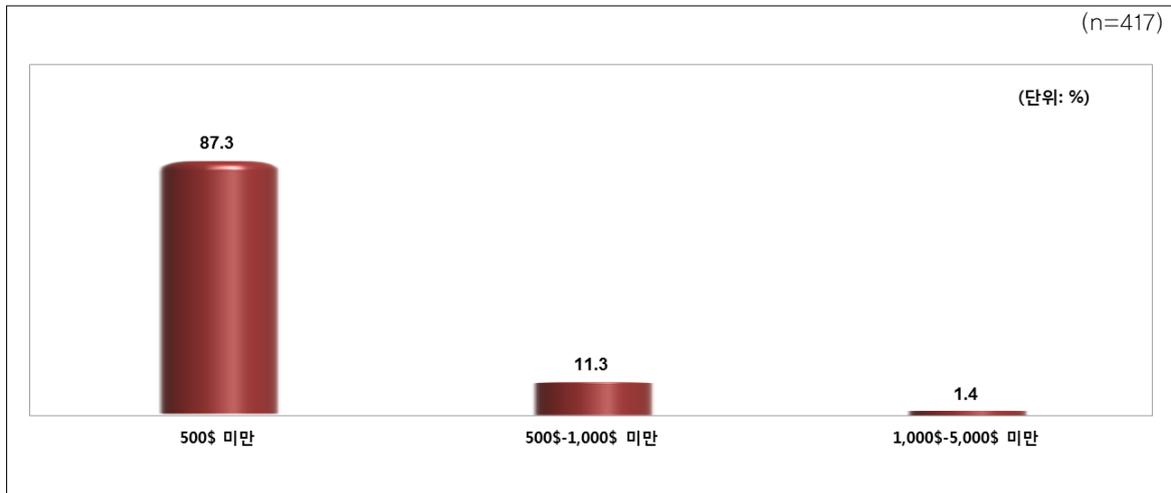
12-4

교통비 지출금액(직접예약, 기타)<sup>27)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 교통비 지출금액은 평균 US\$205.4로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 교통비 지출비용은 평균 US\$205.4로 조사됨. 세부적으로는 ‘500\$ 미만’ 이 87.3%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (11.3%), ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (1.4%) 순으로 나타남.



[그림 3-20] 교통비 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 50대가 교통비로 쓴 지출금액이 평균 US\$232.1로 조사되어 가장 컸으며, 30대는 평균 US\$167.4를 지출하며 가장 낮음.
- 국적별로는 중국의 교통비 지출금액(평균 US\$291.3)이 가장 컸으며, 일본의 교통비 지출금액(평균 US\$135.1)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 성형의 교통비 지출금액(평균 US\$270.3)이 가장 컸으며, 피부미용/노화 방지의 교통비 지출금액(평균 US\$153.7)이 가장 낮게 나타남.

27) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-20> 교통비 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전체		(417)	87.3	11.3	1.4	205.4
성별	남성	(118)	90.7	8.5	0.8	195.7
	여성	(299)	86.0	12.4	1.7	209.2
연령대	20대 이하	(140)	83.6	13.6	2.9	222.5
	30대	(125)	91.2	8.8	0.0	167.4
	40대	(90)	86.7	12.2	1.1	228.1
	50대	(48)	87.5	10.4	2.1	232.1
	60대 이상	(13)	92.3	7.7	0.0	145.3
	무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	16.0
국적	미국	(77)	89.6	5.2	5.2	167.6
	중국	(118)	79.7	20.3	0.0	291.3
	일본	(101)	96.0	4.0	0.0	135.1
	러시아	(70)	84.3	14.3	1.4	224.3
	몽골	(16)	87.5	12.5	0.0	183.3
	동남아	(26)	84.6	11.5	3.8	176.5
	중동	(9)	100.0	0.0	0.0	168.0
진료 형태	치료/수술	(56)	92.9	7.1	0.0	195.5
	성형	(72)	79.2	18.1	2.8	270.3
	피부미용/ 노화방지	(42)	92.9	4.8	2.4	153.7
	건강검진	(55)	83.6	16.4	0.0	231.1
	기타	(16)	87.5	12.5	0.0	187.3
	모름/무응답	(176)	88.6	9.7	1.7	187.9

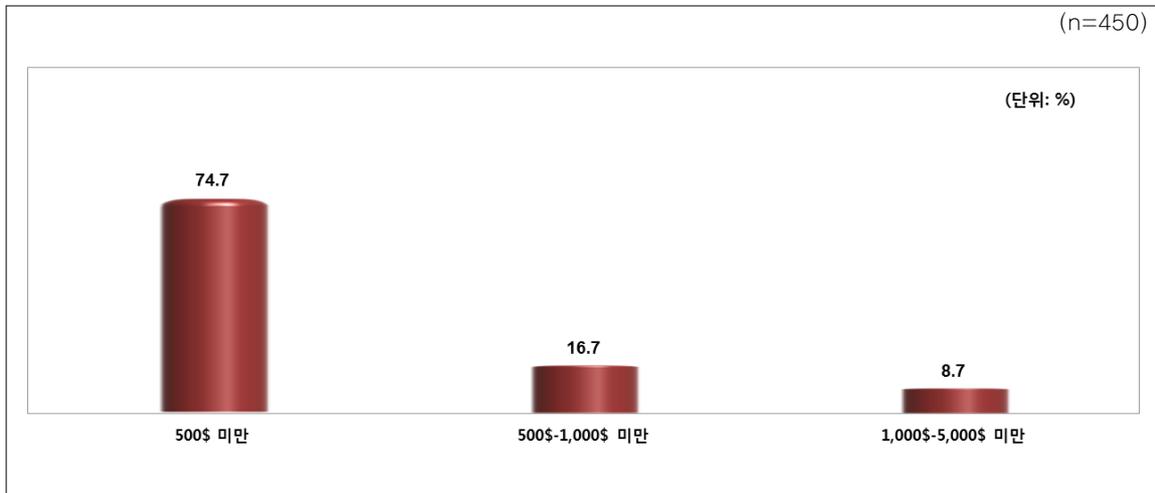
## 12-5

식/음료비 지출금액(직접예약, 기타)<sup>28)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 식/음료비 지출금액은 평균 US\$393.8로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 식/음료비 평균 지출금액은 US\$393.8로 나타남. 세부적인 내용으로는 '500\$ 미만' 이 74.7%로 가장 높았고, 다음으로 '500\$-1,000\$ 미만 (16.7%)', '1,000\$ - 5,000\$ 미만' 이 8.7% 순으로 나타남.



[그림 3-21] 식/음료비 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상이 식/음료비를 위해 쓴 지출금액(평균 US\$464.8)이 가장 크고 30대가 식/음료비로 쓴 지출금액(평균 US\$347.3)이 가장 낮은 것으로 나타남.
- 국적별로는 일본국적의 의료관광객이 식/음료비에 쓴 지출금액(평균 US\$235.6)이 가장 낮은 것으로 조사됨.
- 진료형태별로는 성형의 식/음료비 지출금액(평균 US\$525.7)이 가장 컸으며, 피부미용/노화방지의 식/음료비 지출금액(평균 US\$274.8)이 가장 낮게 나타남.

28) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-21> 식/음료비 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(450)	74.7	16.7	8.7	393.8
성별	남성	(127)	75.6	15.0	9.4	417.5
	여성	(323)	74.3	17.3	8.4	384.5
연령대	20대 이하	(146)	76.0	12.3	11.6	400.4
	30대	(139)	75.5	19.4	5.0	347.3
	40대	(96)	75.0	16.7	8.3	425.2
	50대	(53)	67.9	22.6	9.4	426.2
	60대 이상	(15)	73.3	13.3	13.3	464.8
	무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	97.0
국적	미국	(86)	73.3	19.8	7.0	299.1
	중국	(120)	72.5	13.3	14.2	547.0
	일본	(112)	93.8	6.3	0.0	235.6
	러시아	(80)	55.0	32.5	12.5	469.6
	몽골	(14)	71.4	21.4	7.1	300.6
	동남아	(29)	75.9	13.8	10.3	373.9
	중동	(9)	55.6	22.2	22.2	759.3
진료 형태	치료/수술	(63)	79.4	12.7	7.9	372.2
	성형	(76)	73.7	9.2	17.1	525.7
	피부미용/ 노화방지	(48)	85.4	8.3	6.3	274.8
	건강검진	(59)	69.5	22.0	8.5	422.3
	기타	(16)	62.5	31.3	6.3	403.4
	모름/무응답	(188)	73.4	20.2	6.4	368.3

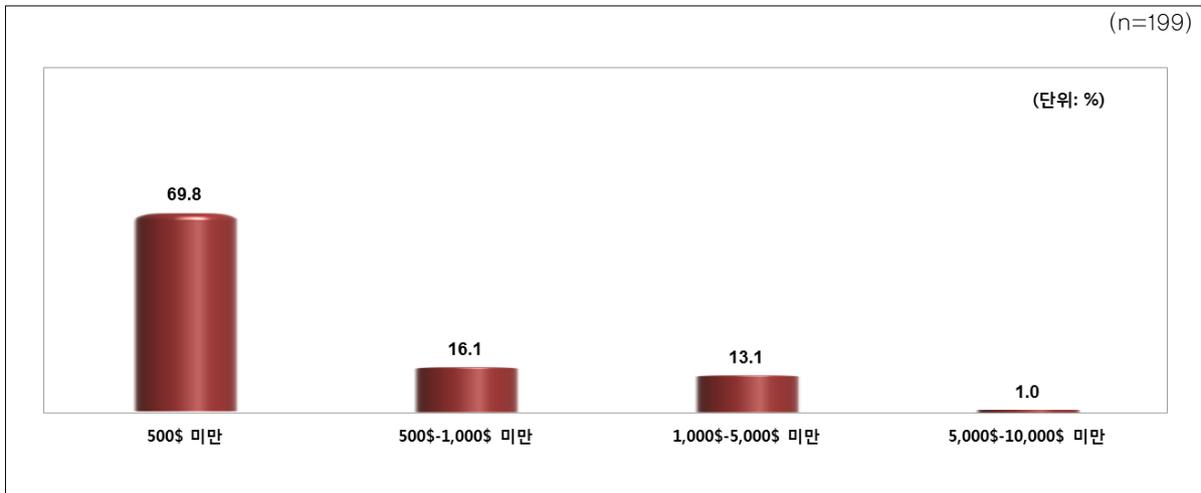
## 12-6

오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타)<sup>29)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 오락/문화/운동 지출금액은 평균 US\$565.5로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 오락/문화/운동 평균 지출금액은 US\$565.5로 조사됨. 세부적으로는 '500\$ 미만' 이 69.8%로 가장 높았고, 다음으로 '500\$-1,000\$ 미만' (16.1%), '1,000\$ - 5,000\$ 미만' (13.1%) 순으로 나타남.



[그림 3-22] 오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상 의료관광객이 오락/문화/운동에 대하여 지출금액(평균 US\$1080.4)이 가장 높은 것으로 조사되었으며, 50대의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$416.4)이 가장 적은 것으로 조사됨.
- 진료형태별로는 치료/수술의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$764.6)이 가장 크고 피부부미용/노화방지의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$326.6)이 가장 낮게 나타남.

29) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-22> 오락/문화/운동 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$-1,000\$ 미만	1,000\$-5,000\$ 미만	5,000\$-10,000\$ 미만	평균
전체		(199)	69.8	16.1	13.1	1.0	565.5
성별	남성	(52)	65.4	17.3	17.3	0.0	549.9
	여성	(147)	71.4	15.6	11.6	1.4	571.0
연령대	20대 이하	(74)	67.6	14.9	17.6	0.0	586.6
	30대	(56)	78.6	8.9	10.7	1.8	477.3
	40대	(43)	62.8	23.3	11.6	2.3	665.6
	50대	(20)	65.0	30.0	5.0	0.0	416.4
	60대 이상	(5)	80.0	0.0	20.0	0.0	1,080.4
	무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	49.0
국적	미국	(30)	66.7	20.0	13.3	0.0	333.9
	중국	(59)	69.5	18.6	10.2	1.7	788.8
	일본	(42)	81.0	16.7	2.4	0.0	368.4
	러시아	(46)	65.2	13.0	19.6	2.2	592.1
	몽골	(5)	80.0	0.0	20.0	0.0	594.4
	동남아	(13)	69.2	7.7	23.1	0.0	456.2
	중동	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0	1,092.0
진료형태	치료/수술	(25)	60.0	24.0	12.0	4.0	764.6
	성형	(31)	67.7	6.5	25.8	0.0	701.4
	피부미용/노화방지	(20)	80.0	10.0	10.0	0.0	326.6
	건강검진	(31)	64.5	16.1	16.1	3.2	715.4
	기타	(11)	72.7	27.3	0.0	0.0	311.8
	모름/무응답	(81)	72.8	17.3	9.9	0.0	488.1

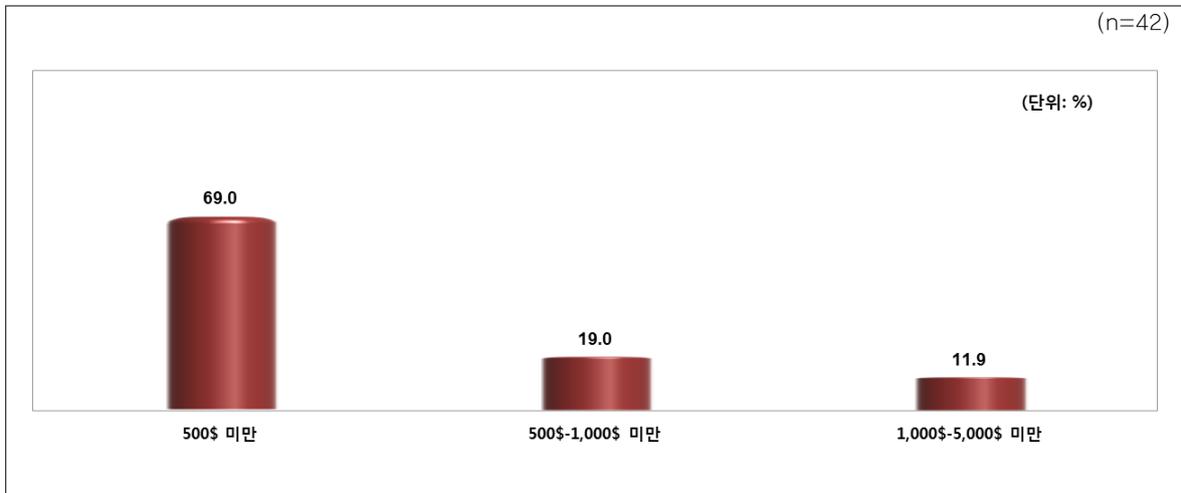
12-7

기타 지출금액(직접예약, 기타)<sup>30)</sup>

의료관광객(직접예약, 기타)의 기타 지출금액은 평균 US\$511.9로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(직접예약, 기타)의 기타 평균 지출비용은 US\$511.9로 조사됨. 세부내용으로는 ‘500\$ 미만’ 이 69.0%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (19.0%), ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (11.9%) 순으로 나타남.



[그림 3-23] 기타 지출금액(직접예약, 기타)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로는 30대의 기타 지출금액(평균 US\$528.2)이 가장 크고 40대의 기타 지출금액(평균 US\$136.2)이 가장 적게 나타남.

30) 의료기관 사전예약 방법으로 직접예약 및 기타를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-23> 기타 지출금액(직접예약, 기타)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(42)	69.0	19.0	11.9	511.9
성별	남성	(13)	69.2	23.1	7.7	626.5
	여성	(29)	69.0	17.2	13.8	460.5
연령대	20대 이하	(10)	60.0	30.0	10.0	398.7
	30대	(14)	71.4	14.3	14.3	528.2
	40대	(6)	100.0	0.0	0.0	136.2
	50대	(11)	63.6	27.3	9.1	402.4
	60대 이상	(1)	0.0	0.0	100.0	4,874.0
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(7)	71.4	28.6	0.0	344.3
	중국	(14)	85.7	7.1	7.1	558.2
	일본	(10)	80.0	20.0	0.0	260.6
	러시아	(8)	37.5	25.0	37.5	834.3
	몽골	(2)	50.0	50.0	0.0	497.0
	동남아	(1)	0.0	0.0	100.0	1,000.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(9)	88.9	11.1	0.0	240.0
	성형	(2)	50.0	0.0	50.0	640.0
	피부미용/ 노화방지	(5)	60.0	40.0	0.0	299.4
	건강검진	(7)	85.7	14.3	0.0	250.0
	기타	(4)	25.0	0.0	75.0	1,340.5
	모름/무응답	(15)	66.7	26.7	6.7	630.0

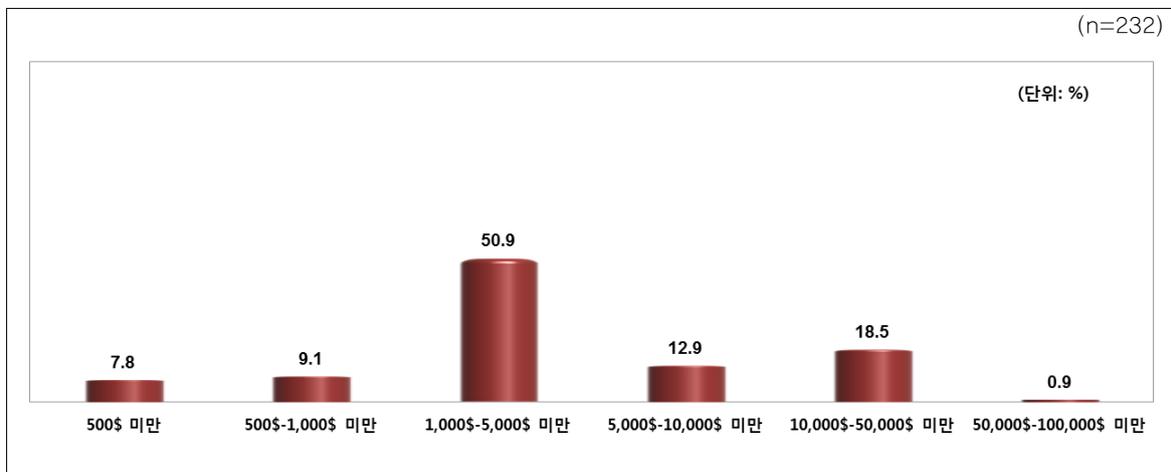
13

총 지출금액(에이전시)<sup>31)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 총 지출금액은 평균 US\$7,046.5로 나타남

## 1) 전체 분석

- 에이전시를 통한 의료관광객(에이전시)은 평균 US\$7,046.5를 총 지출금액으로 사용함. 세부적으로는 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ 이 50.9%로 가장 높았고, 다음으로 ‘10,000\$-50,000\$ 미만’ (18.5%), ‘5,000\$-10,000\$ 미만’ (12.9%)등의 순으로 나타남.



[그림 3-24] 총 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 에이전시를 통하여 방한한 의료관광객 중 60대 이상이 가장 많은 지출(평균 US\$9,436.9)을 한 것으로 조사되었으며, 50대의 총 지출금액(평균 US\$5,999.2)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 에이전시를 통하여 방한한 의료관광객 중 러시아 의료관광객의 총 지출금액(평균 US\$8,033.2)이 가장 컸으며, 일본 의료관광객의 총 지출금액(평균 US\$3,152.3)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 성형의 총 지출금액(평균 US\$10,017.8)이 가장 컸으며, 건강검진의 총 지출금액(평균 US\$4,124.0)이 가장 낮은 것으로 조사됨.

31) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-24> 총 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	50,000\$- 100,000\$ 미만	평균
전체		(232)	7.8	9.1	50.9	12.9	18.5	0.9	7,046.5
성별	남성	(78)	2.6	9.0	55.1	14.1	19.2	0.0	6,884.8
	여성	(154)	10.4	9.1	48.7	12.3	18.2	1.3	7,128.4
연령대	20대 이하	(34)	17.6	5.9	50.0	2.9	23.5	0.0	7,404.0
	30대	(58)	5.2	13.8	44.8	15.5	19.0	1.7	7,389.8
	40대	(65)	9.2	10.8	49.2	12.3	16.9	1.5	7,012.6
	50대	(55)	5.5	7.3	58.2	12.7	16.4	0.0	5,999.2
	60대 이상	(17)	0.0	0.0	52.9	23.5	23.5	0.0	9,436.9
	무응답	(3)	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	2,749.8
국적	미국	(11)	0.0	0.0	72.7	18.2	9.1	0.0	5,045.5
	중국	(96)	6.3	2.1	60.4	13.5	16.7	1.0	7,476.4
	일본	(28)	21.4	42.9	21.4	7.1	7.1	0.0	3,152.3
	러시아	(71)	5.6	2.8	52.1	14.1	23.9	1.4	8,033.2
	몽골	(24)	8.3	20.8	37.5	12.5	20.8	0.0	6,580.4
	동남아	(2)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	22,500.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(49)	2.0	8.2	55.1	14.3	18.4	2.0	8,714.8
	성형	(22)	9.1	9.1	45.5	4.5	31.8	0.0	10,017.8
	피부미용/ 노화방지	(11)	27.3	9.1	54.5	0.0	9.1	0.0	4,660.0
	건강검진	(57)	3.5	19.3	52.6	17.5	7.0	0.0	4,124.0
	기타	(6)	16.7	0.0	16.7	16.7	50.0	0.0	9,665.4
	모름/무응답	(87)	10.3	3.4	50.6	12.6	21.8	1.1	7,391.4

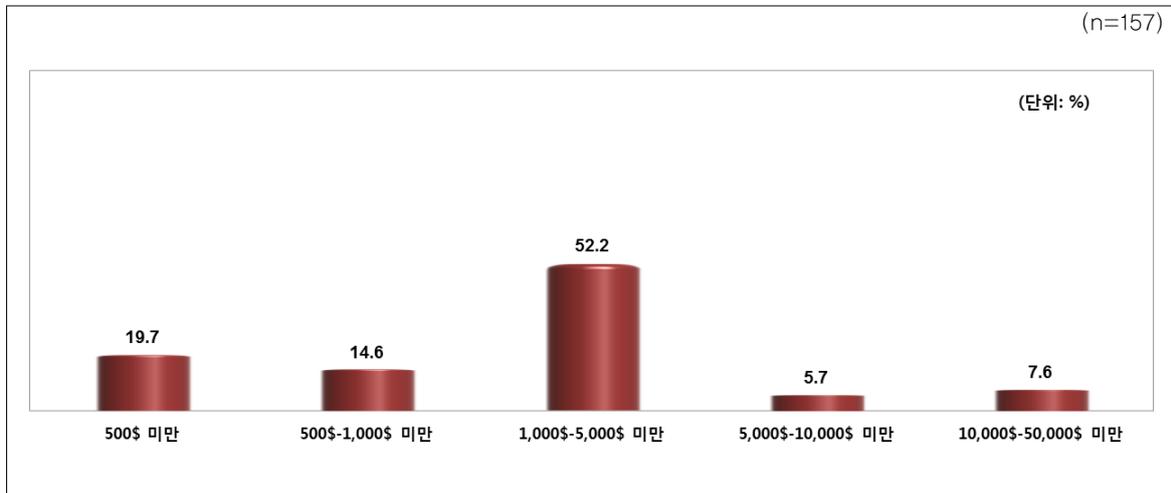
## 13-1

의료비 지출금액(에이전시)<sup>32)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 의료비 지출금액은 평균 US\$3,112.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 에이전시를 통하여 방한한 의료관광객의 의료비에 대한 평균 지출금액은 US\$3,112.1로 조사됨. 이에 대한 세부사항으로는 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ 이 52.2%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$ 미만’ (19.7%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (14.6%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-25] 의료비 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 20대 이하가 의료비에 대하여 가장 많은 금액(평균 US\$4,210.1)을 지불한 것으로 나타났으며, 60대 이상이 의료비에 대하여 가장 적은 금액(평균 US\$1,668.7)을 지불한 것으로 나타남.
- 국적별로는 몽골 의료관광객의 의료비(평균 US\$3,989.1)가 가장 높았으며, 일본 의료관광객의 의료비(평균 US\$846.0)가 가장 적게 나타남.
- 진료형태별로는 성형의 의료비 지출금액(평균 US\$4,182.5)이 가장 컸으며, 건강검진의 의료비 지출금액(평균 US\$1,216.8)이 가장 낮게 나타남.

32) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-25> 의료비 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	10,000\$- 50,000\$ 미만	평균
전체		(157)	19.7	14.6	52.2	5.7	7.6	3,112.1
성별	남성	(48)	12.5	14.6	62.5	6.3	4.2	2,457.4
	여성	(109)	22.9	14.7	47.7	5.5	9.2	3,400.4
연령대	20대 이하	(20)	20.0	25.0	35.0	5.0	15.0	4,210.1
	30대	(34)	23.5	17.6	50.0	8.8	0.0	1,791.0
	40대	(45)	24.4	8.9	46.7	6.7	13.3	4,112.5
	50대	(43)	14.0	11.6	62.8	4.7	7.0	3,134.4
	60대 이상	(12)	16.7	8.3	75.0	0.0	0.0	1,668.7
	무응답	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	1,212.4
국적	미국	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	4,000.0
	중국	(77)	10.4	15.6	61.0	5.2	7.8	3,568.6
	일본	(20)	70.0	5.0	25.0	0.0	0.0	846.0
	러시아	(38)	5.3	18.4	63.2	7.9	5.3	2,871.0
	몽골	(18)	38.9	16.7	22.2	0.0	22.2	3,989.1
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(38)	13.2	5.3	65.8	7.9	7.9	3,162.1
	성형	(15)	6.7	26.7	46.7	13.3	6.7	4,182.5
	피부미용/ 노화방지	(7)	14.3	14.3	71.4	0.0	0.0	1,590.6
	건강검진	(39)	43.6	17.9	35.9	0.0	2.6	1,216.8
	기타	(3)	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	9,686.0
	모름/무응답	(55)	12.7	16.4	54.5	7.3	9.1	3,964.7

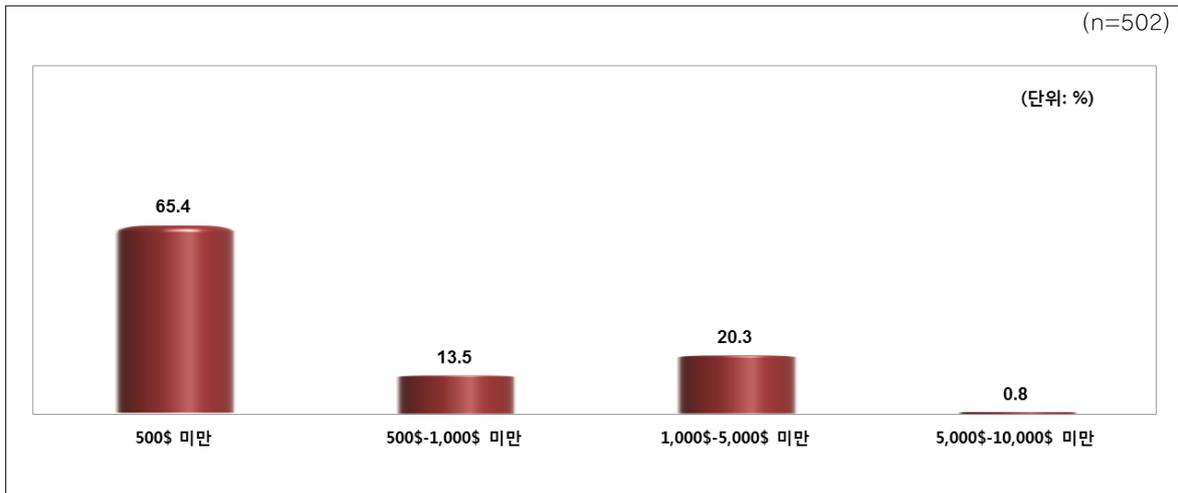
## 13-2

에이전시 지출금액(에이전시)<sup>33)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 에이전시 지출금액은 평균 US\$654.5로 나타남

## 1) 전체 분석

- 에이전시를 통해 방한한 의료관광객이 에이전시에 지급한 금액은 평균 US\$654.5임. 자세한 내용으로는 500\$ 미만 이 65.4%로 가장 높았고, 다음으로 '1,000\$-5,000\$ 미만' (20.3%), '500\$-1,000\$ 미만' (13.5%)등의 순으로 나타남.



[그림 3-26] 에이전시 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 20대 이하가 에이전시에 지급한 금액(평균 US\$740.5)이 가장 컸으며, 60대 이상의 에이전시 지급비(평균 US\$522.4)가 가장 적은 것으로 나타남.
- 국적별로는 몽골의 에이전시 지급비(평균 US\$948.6)가 가장 컸으며, 러시아의 에이전시 지급비(평균 US\$367.5)가 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 성형의 에이전시 지급비(평균 US\$900.3)가 가장 컸으며, 피부미용/노화방지의 에이전시 지급비(평균 US\$269.5)가 가장 낮게 나타남.

33) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-26> 에이전시 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	평균
전체		(133)	65.4	13.5	20.3	0.8	654.5
성별	남성	(47)	63.8	17.0	19.1	0.0	556.6
	여성	(86)	66.3	11.6	20.9	1.2	708.0
연령대	20대 이하	(20)	75.0	5.0	15.0	5.0	740.5
	30대	(31)	61.3	16.1	22.6	0.0	621.4
	40대	(37)	73.0	5.4	21.6	0.0	673.1
	50대	(35)	54.3	25.7	20.0	0.0	646.2
	60대 이상	(9)	77.8	0.0	22.2	0.0	522.4
	무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	750.0
국적	미국	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0	650.0
	중국	(76)	63.2	14.5	21.1	1.3	701.2
	일본	(17)	82.4	11.8	5.9	0.0	610.3
	러시아	(23)	73.9	13.0	13.0	0.0	367.5
	몽골	(13)	53.8	7.7	38.5	0.0	948.6
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(36)	66.7	16.7	16.7	0.0	615.4
	성형	(15)	60.0	20.0	13.3	6.7	900.3
	피부미용/ 노화방지	(7)	100.0	0.0	0.0	0.0	269.5
	건강검진	(29)	58.6	20.7	20.7	0.0	595.2
	기타	(5)	80.0	0.0	20.0	0.0	758.2
	모름/무응답	(41)	63.4	7.3	29.3	0.0	693.9

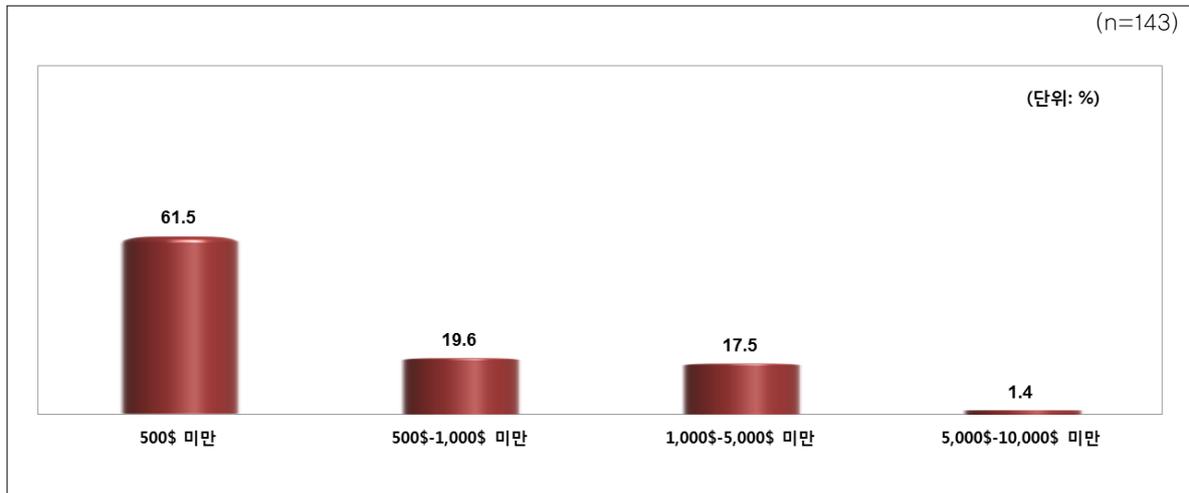
## 13-3

숙박비 지출금액(에이전시)<sup>34)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 숙박비 지출금액은 평균 US\$730.4로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(에이전시)의 숙박비를 위하여 지출한 금액은 평균 US\$730.4로 조사됨. 특히 ‘500\$ 미만’이 61.5%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (19.6%), ‘1,000\$ - 5,000\$ 미만’ (17.5%), ‘5,000\$ - 10,000\$ 미만’ (1.4%) 순으로 나타남.



[그림 3-27] 숙박비 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 20대 이하 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$1,093.3)이 가장 컸으며 30대 의료관광객 숙박비 지출금액(평균 US\$576.4)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 미국 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$1,275.0)이 가장 높았으며 중국 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$610.3)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 성형 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$985.6)이 가장 컸으며 피부미용/노화방지 의료관광객의 숙박비 지출금액(평균 US\$453.6)이 가장 낮게 나타남.

34) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-27> 숙박비 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	평균
전체		(143)	61.5	19.6	17.5	1.4	730.4
성별	남성	(47)	61.7	17.0	19.1	2.1	773.0
	여성	(96)	61.5	20.8	16.7	1.0	709.5
연령대	20대 이하	(21)	61.9	4.8	23.8	9.5	1,093.3
	30대	(34)	58.8	29.4	11.8	0.0	576.4
	40대	(40)	67.5	20.0	12.5	0.0	644.0
	50대	(40)	60.0	20.0	20.0	0.0	735.2
	60대 이상	(7)	57.1	14.3	28.6	0.0	817.0
	무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	1,000.0
국적	미국	(4)	25.0	0.0	75.0	0.0	1,275.0
	중국	(68)	64.7	29.4	4.4	1.5	610.3
	일본	(18)	72.2	5.6	22.2	0.0	768.3
	러시아	(40)	55.0	17.5	27.5	0.0	756.3
	몽골	(13)	61.5	0.0	30.8	7.7	1,058.9
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(33)	72.7	12.1	12.1	3.0	588.8
	성형	(14)	64.3	14.3	14.3	7.1	985.6
	피부미용/ 노화방지	(7)	85.7	0.0	14.3	0.0	453.6
	건강검진	(39)	53.8	35.9	10.3	0.0	553.3
	기타	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0	1,174.1
	모름/무응답	(46)	58.7	15.2	26.1	0.0	907.9

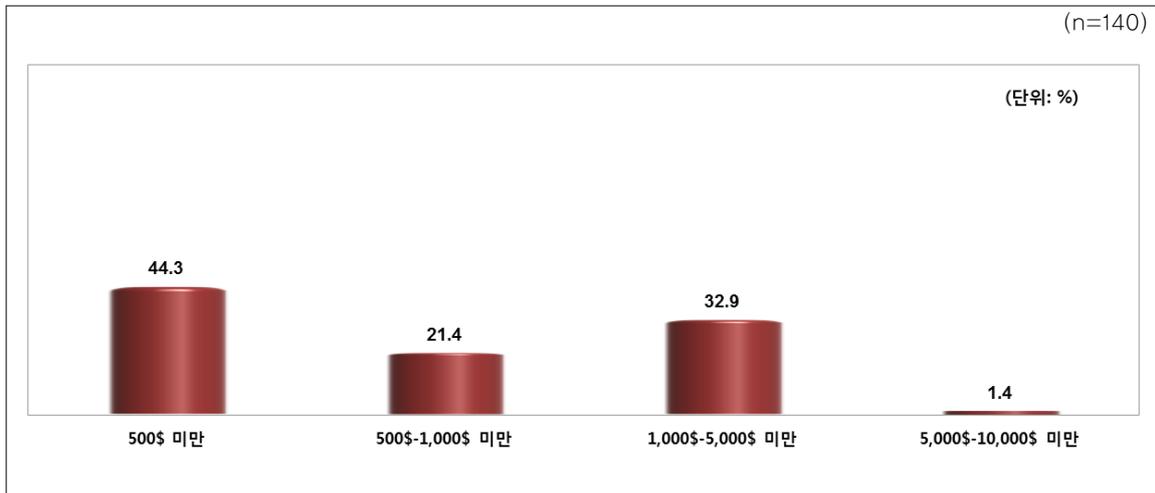
## 13-4

쇼핑비 지출금액(에이전시)<sup>35)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 쇼핑비 지출금액은 평균 US\$982.2로 나타남

## 1) 전체 분석

- 에이전시를 통하여 방한한 의료관광객의 쇼핑비 지출비용은 평균 US\$982.2로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, ‘500\$ 미만’이 44.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (32.9%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (21.4%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-28] 쇼핑비 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상 의료관광객의 쇼핑비(평균 US\$1,156.9)가 가장 높게 나타났으며, 20대 이하 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$534.7)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 중국 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$1,365.3)이 가장 컸으며, 일본 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$169.2)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 치료/수술 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$1,090.0)이 가장 컸으며, 피부미용/노화방지 의료관광객의 쇼핑비 지출금액(평균 US\$597.3)이 가장 낮게 나타남.

35) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-28> 쇼핑비 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$-1,000\$ 미만	1,000\$-5,000\$ 미만	5,000\$-10,000\$ 미만	평균
전 체		(140)	44.3	21.4	32.9	1.4	982.2
성별	남성	(44)	34.1	27.3	38.6	0.0	1,060.7
	여성	(96)	49.0	18.8	30.2	2.1	946.2
연령대	20대 이하	(19)	57.9	21.1	21.1	0.0	534.7
	30대	(35)	54.3	14.3	28.6	2.9	1,026.5
	40대	(39)	35.9	28.2	35.9	0.0	1,125.0
	50대	(38)	44.7	15.8	36.8	2.6	993.1
	60대 이상	(8)	12.5	37.5	50.0	0.0	1,156.9
	무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	550.0
국적	미국	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	700.0
	중국	(79)	25.3	26.6	46.8	1.3	1,365.3
	일본	(17)	94.1	0.0	5.9	0.0	169.2
	러시아	(29)	58.6	24.1	13.8	3.4	693.5
	몽골	(12)	66.7	16.7	16.7	0.0	379.9
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료형태	치료/수술	(31)	25.8	32.3	41.9	0.0	1,090.0
	성형	(14)	64.3	14.3	21.4	0.0	638.4
	피부미용/노화방지	(9)	44.4	22.2	33.3	0.0	597.3
	건강검진	(34)	50.0	17.6	29.4	2.9	1,026.7
	기타	(4)	25.0	0.0	75.0	0.0	1,721.3
	모름/무응답	(48)	47.9	20.8	29.2	2.1	991.8

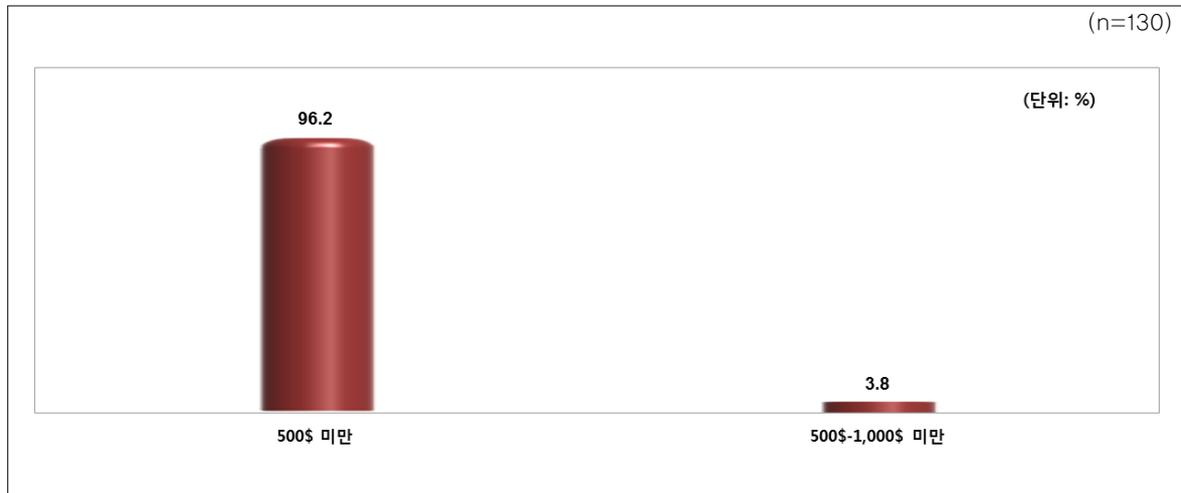
## 13-5

교통비 지출금액(에이전시)<sup>36)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 교통비 지출금액은 평균 US\$160.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 에이전시를 통하여 방한한 의료관광객의 경우 교통비에 대하여 지출한 비용이 평균 US\$ 160.1로 조사됨. 세부적으로는 ‘500\$ 미만’ 이 96.2%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ 은 3.8%로 나타남.



[그림 3-29] 교통비 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 50대 의료관광객의 경우 교통비로 지출한 금액(평균 US\$185.2)이 가장 컸으며, 60대 이상 의료관광객의 교통비 지출금액(평균 US\$134.6)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 일본 의료관광객의 교통비 지출금액(평균 US\$194.1)이 가장 높았으며, 몽골 의료관광객의 교통비 지출금액(평균 US\$97.6)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 건강검진 의료관광객의 교통비 지출금액(평균 US\$213.8)이 가장 컸으며, 성형 의료관광객의 교통비 지출금액(평균 US\$105.2)이 가장 낮게 나타남.

36) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-29> 교통비 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	평균
전 체		(130)	96.2	3.8	160.1
성별	남성	(45)	93.3	6.7	175.6
	여성	(85)	97.6	2.4	151.9
연령대	20대 이하	(21)	100.0	0.0	151.6
	30대	(26)	96.2	3.8	149.0
	40대	(36)	97.2	2.8	152.5
	50대	(39)	92.3	7.7	185.2
	60대 이상	(7)	100.0	0.0	134.6
	무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
국적	미국	(4)	100.0	0.0	150.0
	중국	(71)	98.6	1.4	176.2
	일본	(10)	90.0	10.0	194.1
	러시아	(31)	90.3	9.7	141.7
	몽골	(14)	100.0	0.0	97.6
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(36)	94.4	5.6	186.5
	성형	(15)	100.0	0.0	105.2
	피부미용/ 노화방지	(7)	100.0	0.0	108.7
	건강검진	(22)	90.9	9.1	213.8
	기타	(3)	100.0	0.0	136.3
	모름/무응답	(47)	97.9	2.1	141.4

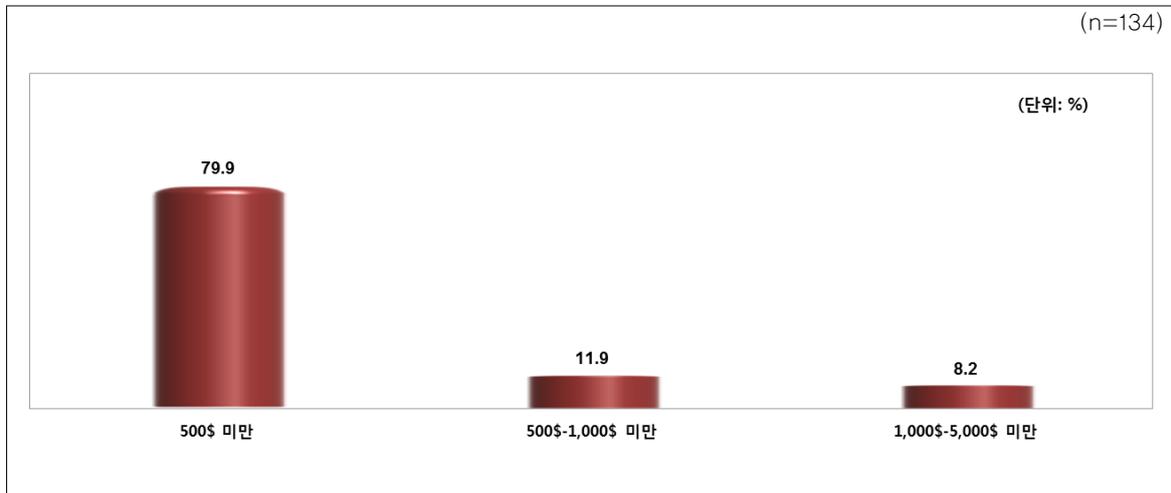
## 13-6

식/음료비 지출금액(에이전시)<sup>37)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 식/음료비 지출금액은 평균 US\$361.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(에이전시)의 식/음료비 지출비용은 평균 US\$361.1로 나타남. 세부적으로 살펴보면, ‘500\$ 미만’ 이 79.9%로 가장 높았고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (11.9%), ‘1,000\$ - 5,000\$ 미만’ (8.2%) 순으로 나타남.



[그림 3-30] 식/음료비 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 40대의 식/음료비 지출금액(평균 US\$422.7)이 가장 컸으며, 60대 이상의 식/음료비 지출금액(평균 US\$222.9)이 가장 낮게 나타남.
- 국적별로는 미국 의료관광객의 식/음료비 지출금액(평균 US\$525.0)이 가장 컸으며, 몽골 의료관광객의 식/음료비 지출금액(평균 US\$225.6)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 성형 의료관광객의 식/음료비 지출금액(평균 US\$462.9)이 가장 컸으며, 피부미용/노화방지 의료관광객의 식/음료비 지출금액(평균 US\$150.7)이 가장 낮게 나타남.

37) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-30> 식/음료비 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(134)	79.9	11.9	8.2	361.1
성별	남성	(44)	77.3	13.6	9.1	386.0
	여성	(90)	81.1	11.1	7.8	348.9
연령대	20대 이하	(16)	81.3	6.3	12.5	308.3
	30대	(29)	79.3	17.2	3.4	306.7
	40대	(40)	77.5	12.5	10.0	422.7
	50대	(39)	79.5	10.3	10.3	398.6
	60대 이상	(9)	88.9	11.1	0.0	222.9
	무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0
국적	미국	(4)	50.0	50.0	0.0	525.0
	중국	(70)	81.4	14.3	4.3	375.5
	일본	(11)	81.8	9.1	9.1	257.4
	러시아	(36)	77.8	5.6	16.7	395.5
	몽골	(13)	84.6	7.7	7.7	225.6
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(32)	87.5	3.1	9.4	329.8
	성형	(14)	78.6	14.3	7.1	462.9
	피부미용/ 노화방지	(9)	88.9	11.1	0.0	150.7
	건강검진	(28)	75.0	14.3	10.7	387.1
	기타	(4)	50.0	25.0	25.0	651.0
	모름/무응답	(47)	78.7	14.9	6.4	352.2

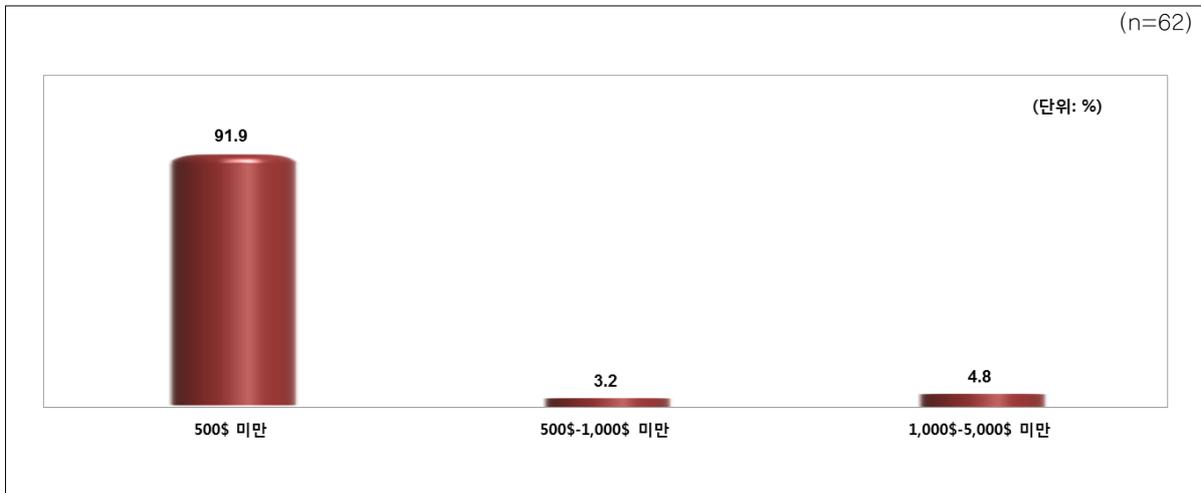
13-7

오락/문화/운동 지출금액(에이전시)<sup>38)</sup>

에이전시를 이용한 의료관광객의 오락/문화/운동 지출금액은 평균 US\$270.6로 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객(에이전시)의 오락/문화/운동 지출비용은 평균 US\$270.6로 나타남. 이를 세부적으로 살펴보면, '500\$ 미만' 이 91.9%로 가장 높았고, 다음으로 '1,000\$-5,000\$ 미만' (4.8%), '500\$-1,000\$ 미만' (3.2%) 순으로 나타남.



[그림 3-31] 오락/문화/운동 지출금액(에이전시)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 50대의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$367.3)이 가장 컸으며, 60대 이상의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$97.0)이 가장 적게 나타남.
- 국적별로는 러시아 의료관광객의 경우 오락/문화/운동에 대하여 평균 US\$352.0를 지출한 것으로 나타나 지출금액이 가장 높은 것으로 조사되었으며, 몽골의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$66.4)이 가장 낮게 나타남.
- 진료형태별로는 건강검진의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$394.6)이 가장 높고, 피부미용/노화방지의 오락/문화/운동 지출금액(평균 US\$26.8)이 가장 적었음.

38) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-31> 오락/문화/운동 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

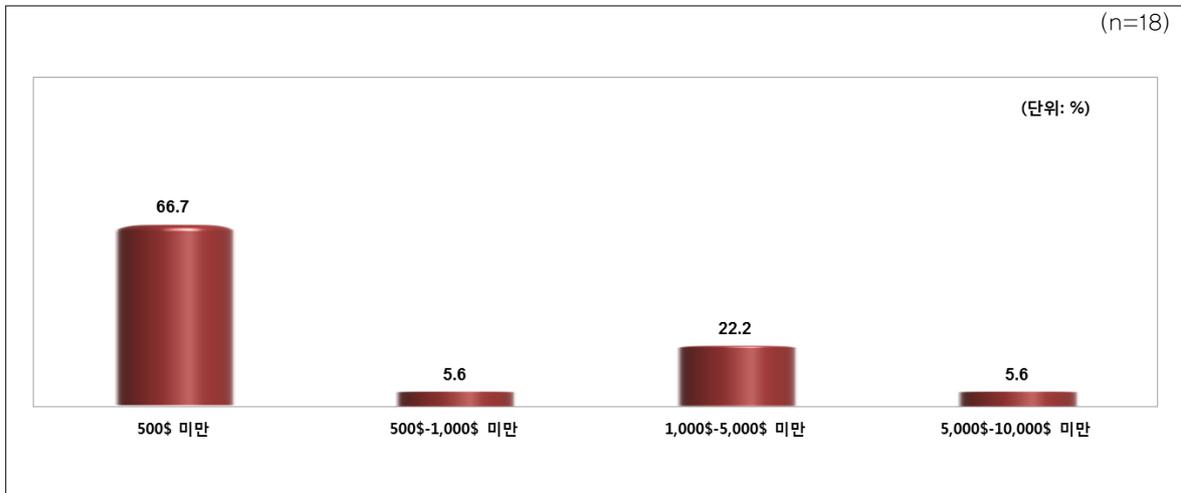
구분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전체		(62)	91.9	3.2	4.8	270.6
성별	남성	(21)	90.5	4.8	4.8	242.4
	여성	(41)	92.7	2.4	4.9	285.0
연령대	20대 이하	(11)	100.0	0.0	0.0	145.7
	30대	(14)	100.0	0.0	0.0	165.8
	40대	(16)	87.5	6.3	6.3	354.9
	50대	(19)	84.2	5.3	10.5	367.3
	60대 이상	(2)	100.0	0.0	0.0	97.0
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0
	중국	(31)	93.5	3.2	3.2	265.8
	일본	(4)	75.0	25.0	0.0	248.8
	러시아	(20)	90.0	0.0	10.0	352.0
	몽골	(6)	100.0	0.0	0.0	66.4
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
진료형태	치료/수술	(11)	90.9	9.1	0.0	216.1
	성형	(5)	100.0	0.0	0.0	66.4
	피부미용/ 노화방지	(1)	100.0	0.0	0.0	26.8
	건강검진	(19)	89.5	0.0	10.5	394.6
	기타	(2)	100.0	0.0	0.0	94.8
	모름/무응답	(24)	91.7	4.2	4.2	264.7

13-8 기타 지출금액(에이전시)<sup>39)</sup>

 에이전시를 이용한 의료관광객의 기타 지출금액은 평균 US\$992.1로 나타남

1) 전체 분석

○ 의료관광객(에이전시)의 기타 지출비용은 평균 US\$992.1로 조사되었으며 이를 세부적으로 살펴보면, '500\$ 미만' 이 66.7%로 가장 높았고, 다음으로 '1,000\$-5,000\$ 미만' (22.2%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-32] 기타 지출금액(직접예약, 기타)

2) 특성별 분석

○ 기타 지출금액(에이전시)은 연령대별로는 50대(평균 US\$1,163.4), 국적별로는 러시아(평균 US\$1,891.8), 진료형태별로는 건강검진(평균 US\$1,115.5)이 가장 높은 것으로 조사됨.

39) 의료기관 사전예약 방법으로 에이전시를 선택한 응답자만을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-32> 기타 지출금액(에이전시)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	평균
전체		(18)	66.7	5.6	22.2	5.6	992.1
성별	남성	(7)	71.4	14.3	14.3	0.0	932.6
	여성	(11)	63.6	0.0	27.3	9.1	1,029.9
연령대	20대 이하	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0	929.8
	30대	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	56.9
	40대	(5)	40.0	20.0	40.0	0.0	670.0
	50대	(6)	83.3	0.0	0.0	16.7	1,163.4
	60대 이상	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	2,311.9
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	중국	(9)	88.9	0.0	11.1	0.0	489.6
	일본	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	러시아	(7)	28.6	14.3	42.9	14.3	1,891.8
	몽골	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	108.4
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(5)	100.0	0.0	0.0	0.0	265.5
	성형	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	피부미용/ 노화방지	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	건강검진	(8)	50.0	12.5	25.0	12.5	1,115.5
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	108.4
	모름/무응답	(4)	50.0	0.0	50.0	0.0	1,874.4

## 14

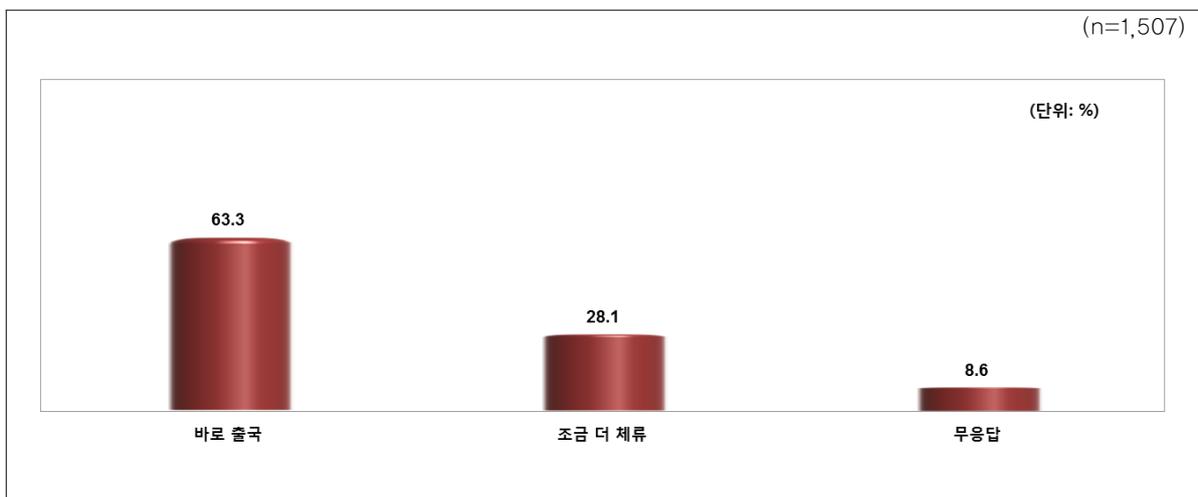
## 치료 후 계획



치료 후 계획으로는 '바로 출국한다'(63.3%)가 가장 높게 나타남

## 1) 전체 분석

- 의료관광객은 치료 후 계획으로 '바로 출국한다'가 63.3%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '조금 더 체류한다'가 28.1%로 나타남.



[그림 3-33] 치료 후 계획

## 2) 특성별 분석

- 국적별로 살펴보면 몽골, 중동, 동남아, 러시아(각각 75.3%, 74.3%, 73.6%, 72.7%)는 치료 후 '바로 출국한다'는 응답이 대부분이며 미국, 중국, 일본은 '바로 출국한다'는 응답비율이 상대적으로 조금 더 높았음.
- 진료형태별로는 성형, 건강검진, 피부미용/노화방지(각각 72.2%, 71.3%, 65.0%)는 '바로 출국한다'가 높은 반면, 치료/수술은 '조금 더 체류한다' (36.5%)가 상대적으로 가장 크게 나타남.

<표 3-33> 치료 후 계획

(단위 : %)

구 분		빈도(명)	바로 출국	조금 더 체류	모름/무응답
전 체		(1,507)	63.3	28.1	8.6
성별	남성	(454)	66.3	25.1	8.6
	여성	(1,053)	62.0	29.3	8.6
연령대	20대 이하	(456)	62.1	31.4	6.6
	30대	(457)	62.4	29.3	8.3
	40대	(337)	65.6	25.8	8.6
	50대	(181)	66.3	24.3	9.4
	60대 이상	(64)	60.9	17.2	21.9
	무응답	(12)	50.0	33.3	16.7
국적	미국	(280)	55.7	42.1	2.1
	중국	(443)	59.6	32.1	8.4
	일본	(302)	59.6	32.1	8.3
	러시아	(267)	72.7	12.4	15.0
	몽골	(93)	75.3	15.1	9.7
	동남아	(87)	73.6	16.1	10.3
	중동	(35)	74.3	14.3	11.4
진료 형태	치료/수술	(296)	58.1	36.5	5.4
	성형	(255)	72.2	18.4	9.4
	피부미용/ 노화방지	(123)	65.0	26.8	8.1
	건강검진	(188)	71.3	22.9	5.9
	기타	(51)	58.8	23.5	17.6
	모름/무응답	(594)	59.6	30.3	10.1

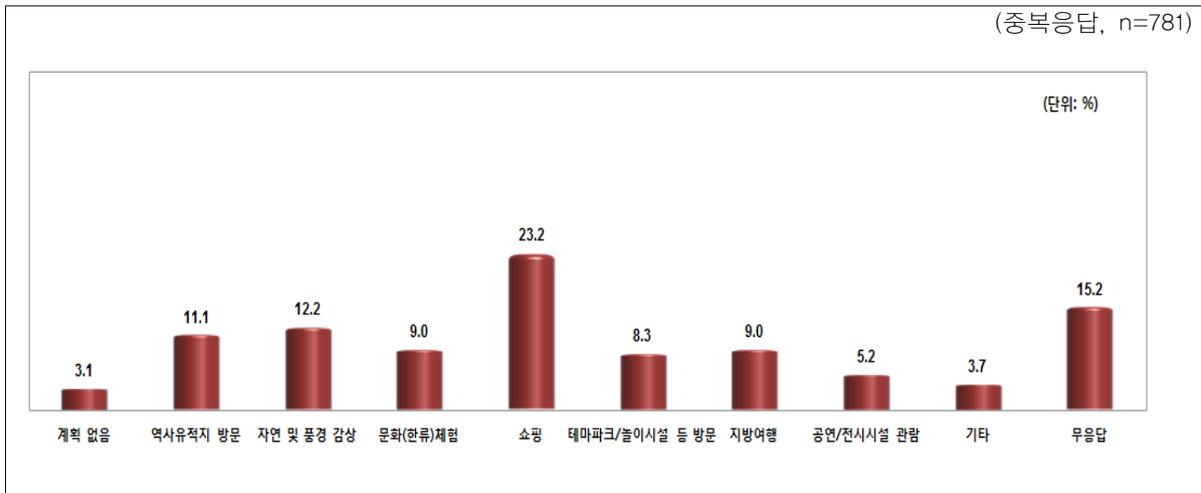
## 14-1

체류 후 계획 중인 활동(중복응답)<sup>40)</sup>

체류 후 계획 중인 활동으로는 '쇼핑'(23.2%)이 가장 높게 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류 예정인 의료관광객의 경우 한국에서 계획 중인 활동으로는 '쇼핑'이 23.2%로 가장 높았고, 다음으로 '자연 및 풍경 감상' (12.2%), '고궁/박물관 등 역사유적지 방문' (11.1%), '문화(한류) 체험' 과 '지방여행' (각 9.0%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-34] 체류 후 계획 중인 활동

## 2) 특성별 분석

- 성별/국적/치료형태별 모두에서 치료 후 한국에 체류하며 계획 중인 활동으로 '쇼핑'이 가장 높게 나타남.
- 연령대별로 살펴보면 20대 이하, 30대, 40대, 50대 모두 '쇼핑' (각각 22.8%, 23.7%, 24.7%, 23.2%)이 계획 중인 활동으로 가장 높게 나타난 반면, 60대 이상은 '쇼핑', '자연 및 풍경 감상', '역사 유적지 방문', '테마파크/놀이시설 방문', '공연/전시관람'이 13.3%로 모두 동일함.

40) 체류 후 계획으로 '조금 더 체류한다' 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-34> 치료 후 계획 중인 활동

(중복응답, 단위 : %)

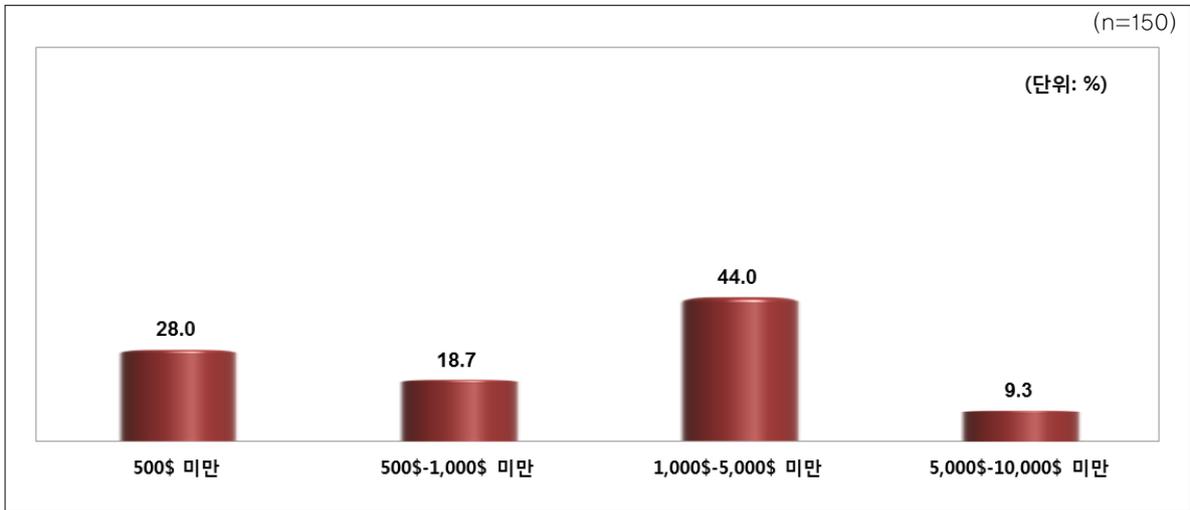
구분		빈도 (명)	쇼핑	자연 및 풍경 감상	역사 유적지 방문	문화 (한류) 체험	지방 여행	테마 파크/ 놀이 시설 방문	공연/ 전시 관람	기타	활동 계획 없음	모름 /무 응 답
전체		(781)	23.2	12.2	11.1	9.0	9.0	8.3	5.2	3.7	3.1	15.2
성별	남성	(199)	21.1	13.6	12.1	8.5	7.5	9.5	6.5	4.5	2.5	14.1
	여성	(582)	23.9	11.7	10.8	9.1	9.5	7.9	4.8	3.4	3.3	15.6
연령대	20대 이하	(241)	22.8	11.2	10.0	9.1	8.3	8.3	2.9	3.3	3.7	20.3
	30대	(236)	23.7	11.9	8.1	9.3	7.6	7.2	4.7	3.4	3.4	20.8
	40대	(146)	24.7	11.0	13.0	7.5	9.6	8.2	7.5	6.2	2.7	9.6
	50대	(125)	23.2	16.0	16.8	9.6	12.0	9.6	6.4	1.6	1.6	3.2
	60대 이상	(30)	13.3	13.3	13.3	10.0	10.0	13.3	13.3	6.7	3.3	3.3
	무응답	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(181)	13.3	9.9	11.6	6.6	9.9	5.5	3.9	3.3	2.2	33.7
	중국	(337)	23.4	15.4	10.7	12.2	10.4	9.5	6.8	0.6	1.2	9.8
	일본	(137)	32.8	7.3	9.5	8.8	5.1	4.4	5.8	9.5	5.8	10.9
	러시아	(62)	22.6	8.1	14.5	4.8	3.2	17.7	1.6	8.1	11.3	8.1
	몽골	(21)	23.8	9.5	19.0	4.8	0.0	4.8	4.8	14.3	4.8	14.3
	동남아	(30)	33.3	20.0	6.7	3.3	20.0	10.0	3.3	0.0	0.0	3.3
	중동	(13)	30.8	15.4	15.4	0.0	15.4	15.4	0.0	0.0	0.0	7.7
진료 형태	치료/수술	(175)	18.3	10.3	10.9	9.7	9.7	8.6	7.4	5.1	0.6	19.4
	성형	(92)	31.5	13.0	15.2	8.7	10.9	8.7	1.1	1.1	3.3	6.5
	피부미용/ 노화방지	(74)	31.1	12.2	12.2	12.2	9.5	6.8	9.5	2.7	1.4	2.7
	건강검진	(110)	19.1	14.5	14.5	7.3	10.0	12.7	7.3	2.7	2.7	9.1
	기타	(25)	40.0	20.0	4.0	4.0	4.0	8.0	8.0	4.0	8.0	0.0
	모름/무응답	(305)	21.6	11.5	9.2	8.9	7.9	6.9	3.3	4.3	4.6	22.0

14-2 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>41)</sup>

 치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 총 지출 예상금액은 평균 US\$1,842.3로 나타남

1) 전체 분석

○ 치료 후 체류할 예정인 의료관광객의 총 지출 예상금액은 평균 US\$1,842.3로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ 이 44.0%로 가장 높았고, ‘500\$ 미만’ (28.0%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (18.7%), ‘5,000\$-10,000\$ 미만’ (9.3%) 순으로 나타남.



[그림 3-35] 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

2) 특성별 분석

○ 연령대별로는 체류 예정인 50대 의료관광객의 총 지출 예상금액이 평균 US\$2,911.9로 가장 높게 나타났고, 진료형태별로는 건강검진 목적의 의료관광객의 지출비용(평균 US\$2,426.7)이 가장 높게 조사됨.

41) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-35> 총 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구분		빈도 (명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	5,000\$- 10,000\$ 미만	평균
전체		(150)	28.0	18.7	44.0	9.3	1,842.3
성별	남성	(28)	10.7	7.1	60.7	21.4	2,957.3
	여성	(122)	32.0	21.3	40.2	6.6	1,579.4
연령대	20대 이하	(42)	40.5	16.7	31.0	11.9	1,506.7
	30대	(47)	27.7	17.0	44.7	10.6	1,940.2
	40대	(30)	26.7	33.3	40.0	0.0	1,148.1
	50대	(25)	16.0	12.0	56.0	16.0	2,911.9
	60대 이상	(6)	0.0	0.0	100.0	0.0	2,537.9
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(14)	28.6	14.3	42.9	14.3	1,598.6
	중국	(52)	7.7	9.6	67.3	15.4	3,083.4
	일본	(51)	58.8	31.4	9.8	0.0	595.1
	러시아	(20)	10.0	15.0	70.0	5.0	1,749.6
	몽골	(6)	0.0	16.7	50.0	33.3	2,393.1
	동남아	(5)	40.0	20.0	40.0	0.0	979.4
	중동	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0	4,861.3
진료 형태	치료/수술	(30)	13.3	3.3	73.3	10.0	2,303.5
	성형	(14)	21.4	21.4	42.9	14.3	2,388.4
	피부미용/ 노화방지	(20)	25.0	35.0	35.0	5.0	1,675.3
	건강검진	(19)	10.5	15.8	57.9	15.8	2,426.7
	기타	(9)	44.4	22.2	33.3	0.0	833.0
	모름/무응답	(58)	41.4	20.7	29.3	8.6	1,517.7

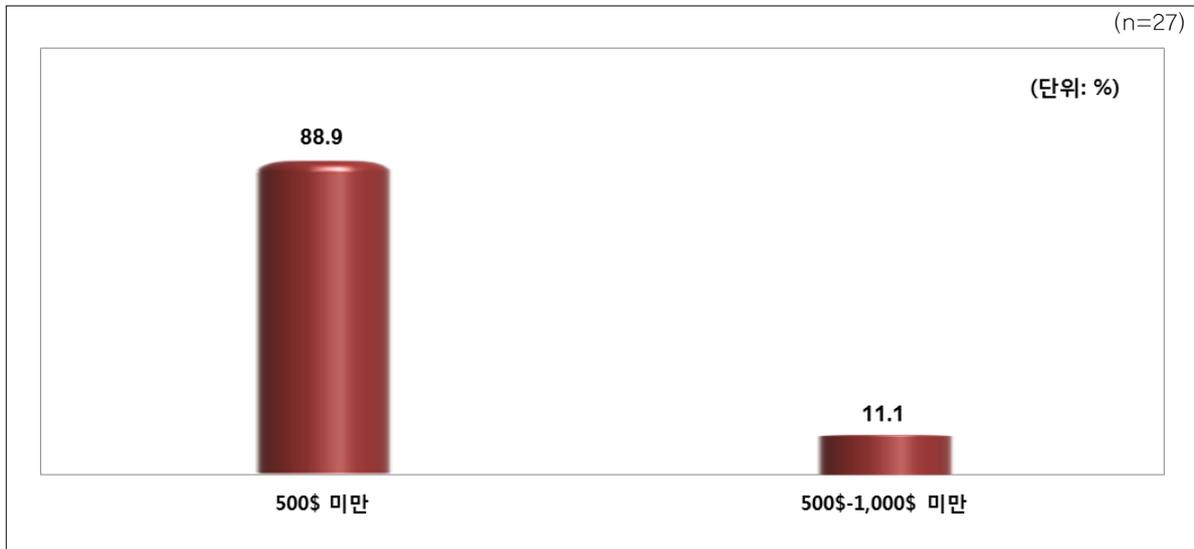
### 14-3 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>42)</sup>



치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 에이전시 지급비 예상금액은 평균 US\$320.1로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 치료 후 체류할 예정인 의료관광객을 대상으로 에이전시(여행사)에 지급할 예상금액을 조사한 결과 평균 US\$320.1로 나타남. 세부적으로는 ‘500\$ 미만’ 이 88.9%로 가장 높고, 다음은 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (11.1%) 순임.



[그림 3-36] 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정)

#### 2) 특성별 분석

- 연령대별로 50대 의료관광객의 에이전시(여행사) 예상 지급비(평균 US\$448.4)가 가장 높았으며, 진료형태별로는 성형 의료관광객(평균 US\$482.1)의 에이전시(여행사) 예상 지급비가 가장 높은 것으로 조사됨.

42) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

&lt;표 3-36&gt; 에이전시(여행사) 지급비 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$-1,000\$ 미만	평균
전 체		(27)	88.9	11.1	320.1
성별	남성	(9)	77.8	22.2	408.3
	여성	(18)	94.4	5.6	276.1
연령대	20대 이하	(5)	100.0	0.0	312.0
	30대	(8)	100.0	0.0	223.5
	40대	(3)	100.0	0.0	305.0
	50대	(8)	62.5	37.5	448.4
	60대 이상	(3)	100.0	0.0	264.7
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(4)	100.0	0.0	225.0
	중국	(16)	81.3	18.8	357.3
	일본	(4)	100.0	0.0	220.2
	러시아	(2)	100.0	0.0	341.1
	몽골	(1)	100.0	0.0	464.0
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(11)	81.8	18.2	337.4
	성형	(1)	100.0	0.0	482.1
	피부미용/ 노화방지	(4)	100.0	0.0	244.5
	건강검진	(7)	85.7	14.3	315.6
	기타	(0)	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(4)	100.0	0.0	316.0

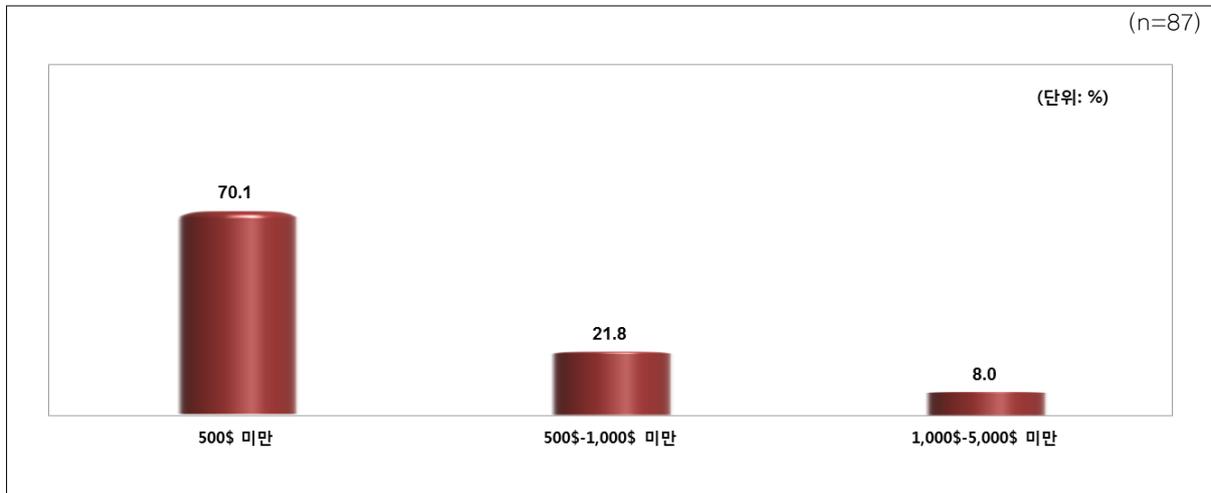
## 14-4

숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>43)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 숙박비 지출 예상금액은 평균 US\$428.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류할 예정인 의료관광객의 숙박비 지출 예상금액은 ‘500\$ 미만’ 이 70.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (21.8%), ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (8.0%) 순으로 나타남.



[그림 3-37] 숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 30대의 숙박비 지출 예상금액(평균 US\$506.8)이 가장 컸고, 진료형태별로는 성형(평균 US\$812.2)이 가장 높게 조사됨.

43) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-37> 숙박비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(87)	70.1	21.8	8.0	428.1
성별	남성	(17)	47.1	35.3	17.6	552.9
	여성	(70)	75.7	18.6	5.7	396.0
연령대	20대 이하	(18)	77.8	11.1	11.1	396.8
	30대	(29)	65.5	20.7	13.8	506.8
	40대	(18)	83.3	16.7	0.0	274.1
	50대	(18)	55.6	38.9	5.6	490.3
	60대 이상	(4)	75.0	25.0	0.0	449.4
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(6)	33.3	50.0	16.7	600.0
	중국	(46)	76.1	15.2	8.7	459.7
	일본	(19)	84.2	10.5	5.3	307.8
	러시아	(11)	54.5	36.4	9.1	447.2
	몽골	(3)	33.3	66.7	0.0	281.7
	동남아	(1)	100.0	0.0	0.0	350.0
	중동	(1)	0.0	100.0	0.0	680.6
진료 형태	치료/수술	(25)	64.0	32.0	4.0	395.4
	성형	(8)	62.5	0.0	37.5	812.2
	피부미용/ 노화방지	(12)	83.3	16.7	0.0	355.2
	건강검진	(14)	50.0	42.9	7.1	442.8
	기타	(4)	100.0	0.0	0.0	166.9
	모름/무응답	(24)	79.2	12.5	8.3	416.4

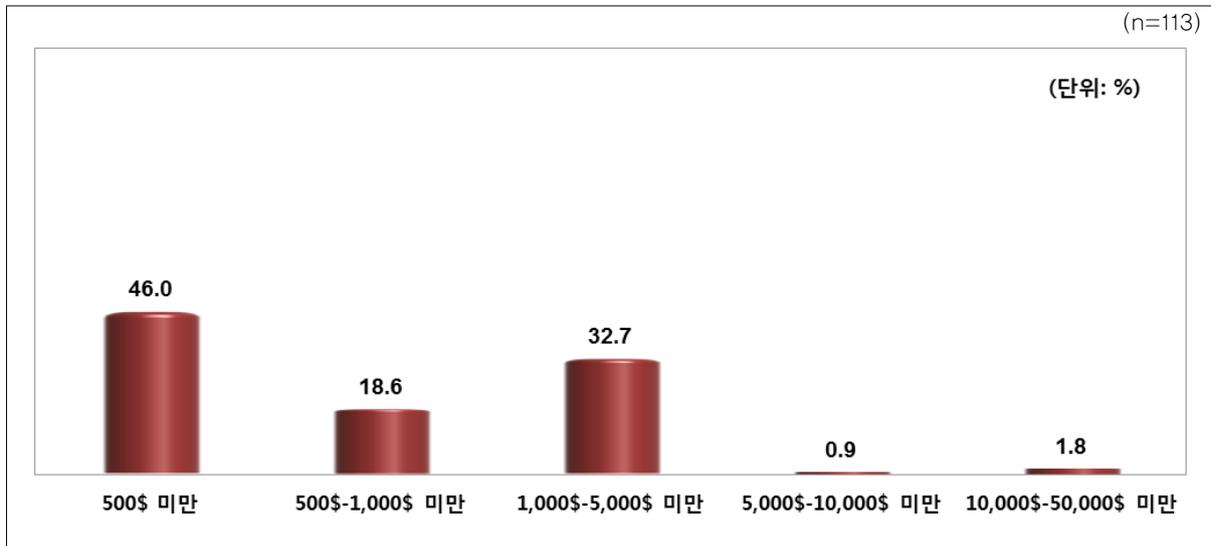
## 14-5

쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>44)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 쇼핑비 지출 예상금액은 평균 US\$1,191.8로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류할 예정인 의료관광객의 쇼핑비 지출 예상금액은 평균 US\$ 1,191.8로 나타남. 세부적으로 살펴보면, '500\$ 미만' 이 46.0%로 가장 높고, 다음으로 '1,000\$-5,000\$ 미만' (32.7%), '500\$-1,000\$ 미만' (18.6%) 등의 순임.



[그림 3-38] 쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 쇼핑비에 관한 지출 예상금액은 60대 이상(평균 US\$1,871.2)의 의료관광객이 가장 높았고, 국적별로는 중국국적의 의료관광객(평균 US\$1,998.2), 진료형태별로는 치료/수술의 의료관광객(평균 US\$1,703.6)이 가장 높게 조사됨.

44) 체류 후 계획으로 '조금 더 체류한다' 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-38> 쇼핑비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구분	빈도(명)	500\$ 미만	500\$-1,000\$ 미만	1,000\$-5,000\$ 미만	5,000\$-10,000\$ 미만	10,000\$-50,000\$ 미만	평균	
전체	(113)	46.0	18.6	32.7	0.9	1.8	1,191.8	
성별	남성	(20)	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	1,424.3
	여성	(93)	51.6	18.3	26.9	1.1	2.2	1,141.8
연령대	20대 이하	(33)	60.6	24.2	12.1	3.0	0.0	776.3
	30대	(32)	43.8	21.9	34.4	0.0	0.0	1,007.4
	40대	(22)	50.0	18.2	22.7	0.0	9.1	1,727.0
	50대	(22)	31.8	9.1	59.1	0.0	0.0	1,424.7
	60대 이상	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1,871.2
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(7)	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	680.0
	중국	(50)	14.0	18.0	64.0	2.0	2.0	1,998.2
	일본	(38)	92.1	5.3	2.6	0.0	0.0	272.2
	러시아	(13)	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	590.7
	몽골	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	5,421.5
	동남아	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	24.5
	중동	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	1,089.0
진료 형태	치료/수술	(25)	20.0	8.0	68.0	0.0	4.0	1,703.6
	성형	(9)	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	1,018.0
	피부미용/노화방지	(16)	50.0	12.5	37.5	0.0	0.0	1,090.3
	건강검진	(13)	30.8	38.5	30.8	0.0	0.0	1,076.1
	기타	(8)	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	250.5
	모름/무응답	(42)	61.9	14.3	19.0	2.4	2.4	1,178.3

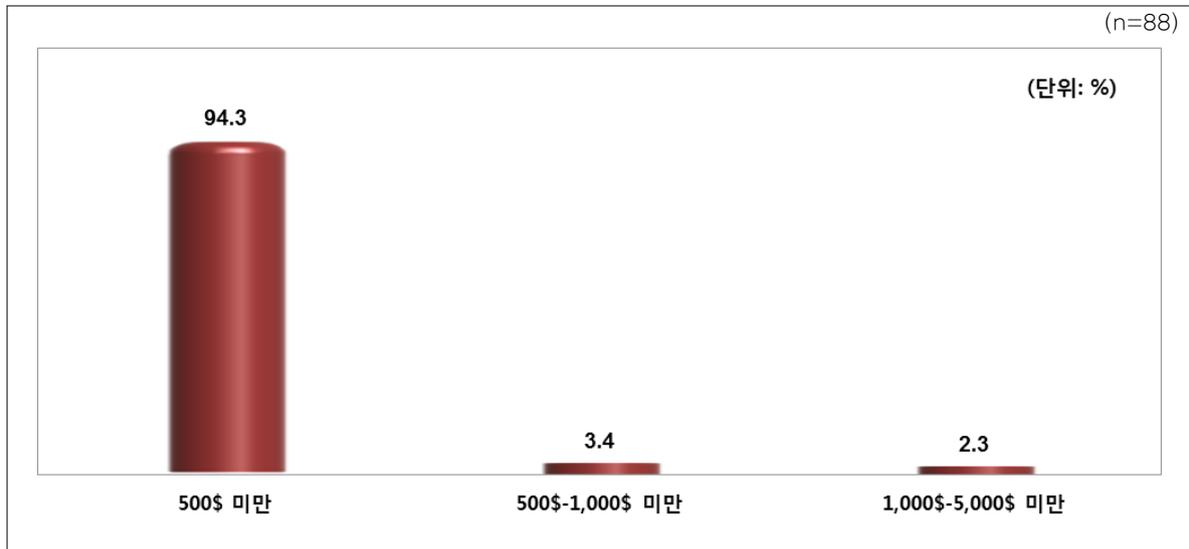
## 14-6

교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>45)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 교통비 지출 예상금액은 평균 US\$189.1로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류할 예정인 의료관광객의 교통비에 대한 지출 예상금액은 평균 US\$189.1로 나타남. 세부적인 내용으로는 ‘500\$ 미만’이 94.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (3.4%), ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (2.3%) 순으로 나타남.



[그림 3-39] 교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 교통비에 대한 지출 예상금액은 60대 이상(평균 US\$265.5)이 가장 높았으며, 진료형태별로는 성형(평균 US\$354.3)이 가장 높게 조사됨.

45) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-39> 교통비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(88)	94.3	3.4	2.3	189.1
성별	남성	(19)	94.7	5.3	0.0	222.0
	여성	(69)	94.2	2.9	2.9	179.5
연령대	20대 이하	(26)	88.5	3.8	7.7	205.1
	30대	(24)	95.8	4.2	0.0	161.6
	40대	(14)	100.0	0.0	0.0	150.3
	50대	(20)	95.0	5.0	0.0	215.0
	60대 이상	(4)	100.0	0.0	0.0	265.5
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(8)	75.0	0.0	25.0	315.0
	중국	(44)	93.2	6.8	0.0	252.9
	일본	(20)	100.0	0.0	0.0	54.3
	러시아	(12)	100.0	0.0	0.0	109.7
	몽골	(2)	100.0	0.0	0.0	180.6
	동남아	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0
	중동	(1)	100.0	0.0	0.0	136.1
진료형태	치료/수술	(25)	96.0	0.0	4.0	235.4
	성형	(6)	66.7	33.3	0.0	354.3
	피부미용/ 노화방지	(8)	100.0	0.0	0.0	155.1
	건강검진	(13)	100.0	0.0	0.0	133.7
	기타	(6)	100.0	0.0	0.0	70.4
	모름/무응답	(30)	93.3	3.3	3.3	178.1

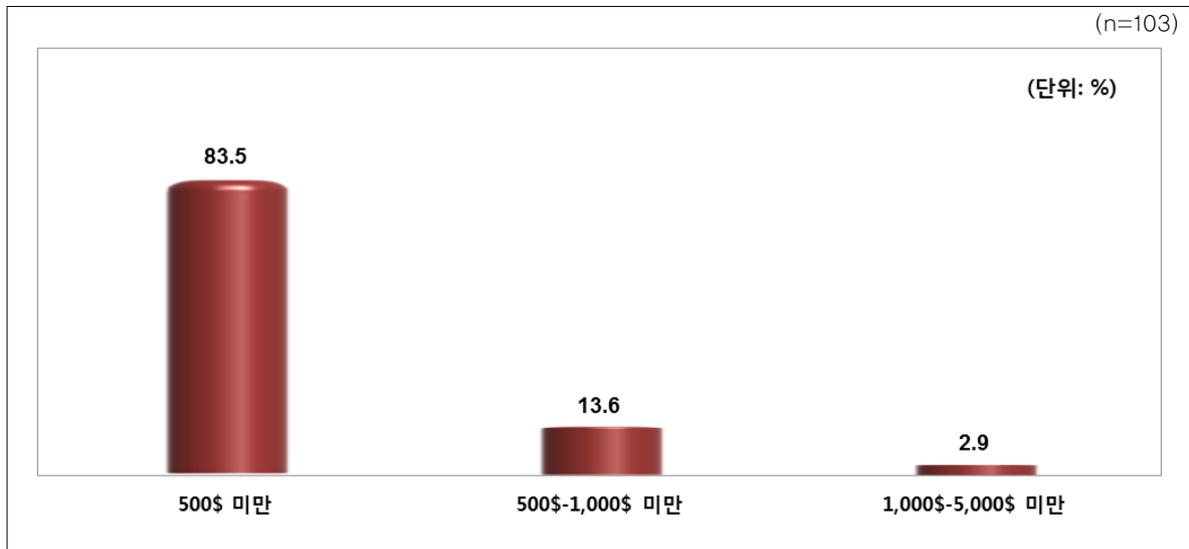
## 14-7

식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>46)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 식/음료비 지출 예상금액은 평균 US\$304.0로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류할 예정인 의료관광객의 식/음료비 지출 예상금액은 평균 US\$304.0로 나타남. 이에 대하여 살펴보면 ‘500\$ 미만’ 이 83.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘500\$-1,000\$ 미만’ (13.6%), ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (2.9%) 순으로 조사됨.



[그림 3-40] 식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 60대 이상의 식/음료비 지출 예상금액(평균 US\$514.2)이 가장 컸고, 진료형태별로는 치료/수술(평균 US\$328.8)이 가장 높게 조사됨.

46) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-40> 식/음료비 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구분	빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균	
전체	(103)	83.5	13.6	2.9	304.0	
성별	남성	(18)	72.2	27.8	0.0	336.3
	여성	(85)	85.9	10.6	3.5	296.7
연령대	20대 이하	(29)	86.2	3.4	10.3	387.7
	30대	(30)	83.3	16.7	0.0	261.7
	40대	(19)	84.2	15.8	0.0	219.7
	50대	(21)	90.5	9.5	0.0	288.9
	60대 이상	(4)	25.0	75.0	0.0	514.2
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(7)	71.4	0.0	28.6	721.4
	중국	(45)	80.0	17.8	2.2	391.0
	일본	(33)	100.0	0.0	0.0	110.0
	러시아	(12)	66.7	33.3	0.0	305.3
	몽골	(3)	33.3	66.7	0.0	325.3
	동남아	(2)	100.0	0.0	0.0	49.5
	중동	(1)	100.0	0.0	0.0	272.3
진료 형태	치료/수술	(25)	76.0	20.0	4.0	328.8
	성형	(8)	75.0	25.0	0.0	309.0
	피부미용/ 노화방지	(14)	85.7	14.3	0.0	262.0
	건강검진	(13)	84.6	15.4	0.0	274.5
	기타	(6)	83.3	16.7	0.0	176.5
	모름/무응답	(37)	89.2	5.4	5.4	336.4

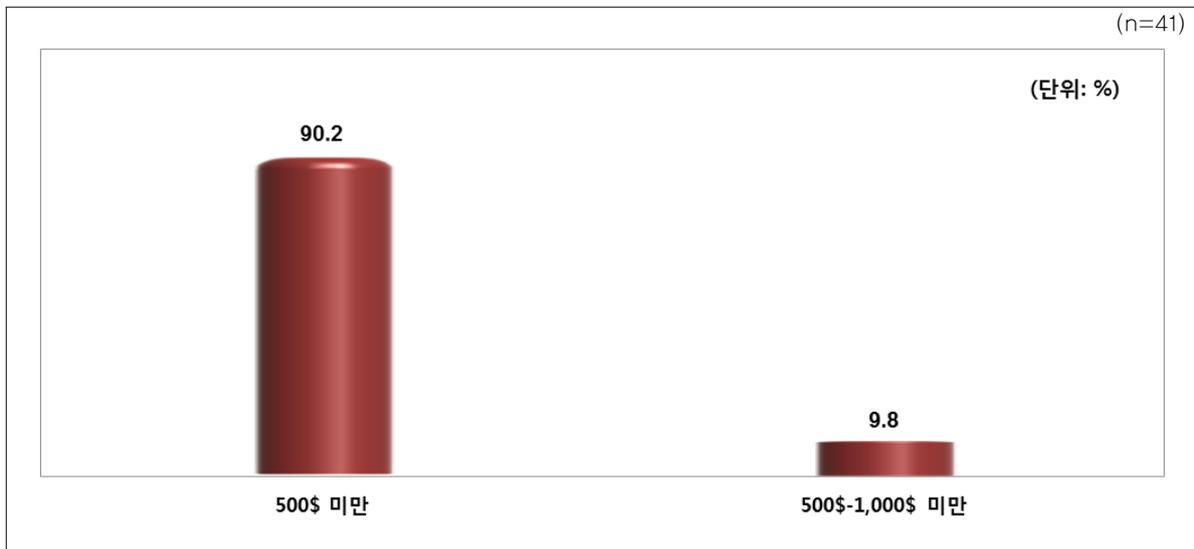
14-8

오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>47)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 오락/문화/운동 지출 예상금액은 평균 US\$197.4로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류 예정인 의료관광객의 오락/문화/운동에 대한 지출 예상금액은 평균 US\$197.4임. 세부적으로 살펴본 결과, '500\$ 미만' 이 90.2%로 가장 높고, 다음으로 '500\$-1,000\$ 미만' (9.8%) 순으로 나타남.



[그림 3-41] 오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 30대 의료관광객의 오락/문화/운동에 대한 지출 예상금액이 평균 US\$269.4로 가장 높게 조사되었고, 진료형태별로는 건강검진(평균 US\$252.9)이 가장 높게 조사됨.

47) 체류 후 계획으로 '조금 더 체류한다' 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-41> 오락/문화/운동 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$-1,000\$ 미만	평균
전 체		(41)	90.2	9.8	197.4
성별	남성	(8)	87.5	12.5	175.1
	여성	(33)	90.9	9.1	203.5
연령대	20대 이하	(6)	100.0	0.0	169.4
	30대	(14)	85.7	14.3	269.4
	40대	(8)	87.5	12.5	127.6
	50대	(9)	88.9	11.1	188.0
	60대 이상	(4)	100.0	0.0	165.5
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(4)	100.0	0.0	150.0
	중국	(20)	95.0	5.0	205.8
	일본	(7)	100.0	0.0	147.6
	러시아	(9)	77.8	22.2	221.8
	몽골	(0)	0.0	0.0	0.0
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0
	중동	(1)	0.0	100.0	544.5
진료 형태	치료/수술	(9)	88.9	11.1	185.9
	성형	(1)	0.0	100.0	812.4
	피부미용/ 노화방지	(8)	100.0	0.0	199.7
	건강검진	(7)	71.4	28.6	252.9
	기타	(2)	100.0	0.0	107.0
	모름/무응답	(14)	100.0	0.0	151.2

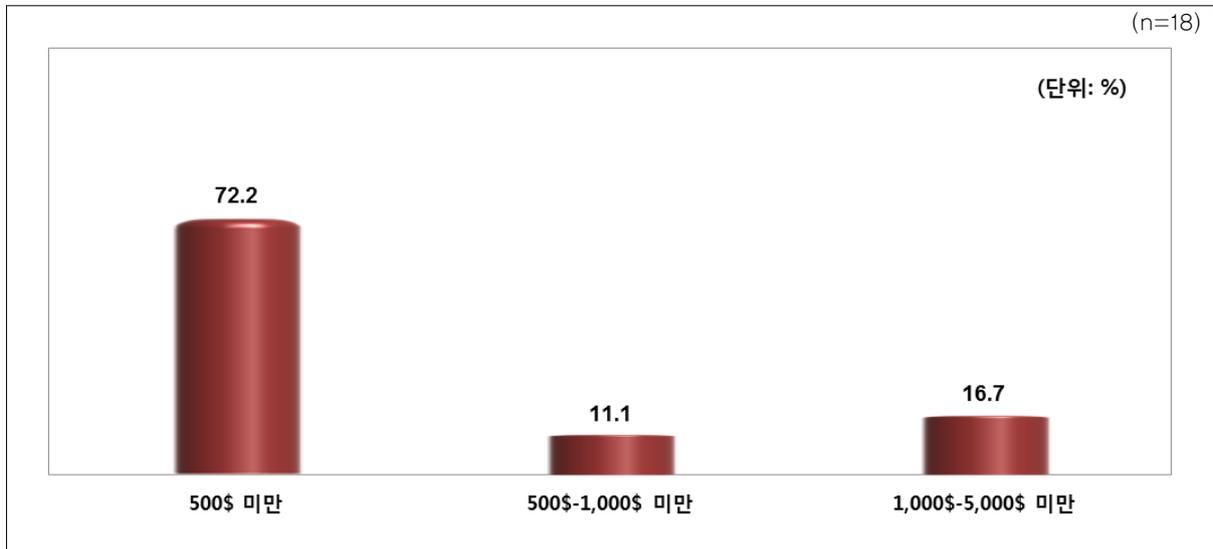
14-9

기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정)<sup>48)</sup>

치료 후 조금 더 체류예정인 의료관광객의 기타 지출 예상금액은 평균 US\$831.7로 나타남

## 1) 전체 분석

- 치료 후 체류 예정인 의료관광객의 기타 지출 예상금액은 평균 US\$831.7로 조사됨. 세부적으로 살펴본 결과 ‘500\$미만’ 이 72.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘1,000\$-5,000\$ 미만’ (16.7%), ‘500\$-1,000\$ 미만’ (11.1%) 순으로 나타남.



[그림 3-42] 기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

## 2) 특성별 분석

- 연령대별로 살펴보면 20대 이하의 기타 지출 예상금액(평균 US\$1,489.0)이 가장 높았으며, 진료형태별로는 건강검진(평균 US\$1,687.2)이 가장 높게 조사됨.

48) 체류 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 라고 응답한 응답자들을 대상으로 조사를 실시함.

<표 3-42> 기타 지출 예상금액(치료 후 체류예정)

(단위 : %, US\$)

구 분		빈도(명)	500\$ 미만	500\$- 1,000\$ 미만	1,000\$- 5,000\$ 미만	평균
전 체		(18)	72.2	11.1	16.7	831.7
성별	남성	(5)	60.0	20.0	20.0	673.4
	여성	(13)	76.9	7.7	15.4	892.6
연령대	20대 이하	(3)	66.7	0.0	33.3	1,489.0
	30대	(3)	66.7	33.3	0.0	386.4
	40대	(2)	100.0	0.0	0.0	201.6
	50대	(7)	71.4	0.0	28.6	1,143.5
	60대 이상	(3)	66.7	33.3	0.0	311.9
	무응답	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
국적	미국	(1)	0.0	0.0	100.0	4,000.0
	중국	(10)	80.0	10.0	10.0	500.4
	일본	(4)	100.0	0.0	0.0	213.3
	러시아	(3)	33.3	33.3	33.3	1,704.5
	몽골	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
	동남아	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
	중동	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
진료 형태	치료/수술	(5)	80.0	20.0	0.0	217.4
	성형	(2)	0.0	50.0	50.0	1,624.8
	피부미용/ 노화방지	(4)	100.0	0.0	0.0	240.7
	건강검진	(3)	66.7	0.0	33.3	1,687.2
	기타	(0)	0.0	0.0	0.0	0.0
	모름/무응답	(4)	75.0	0.0	25.0	1,152.3

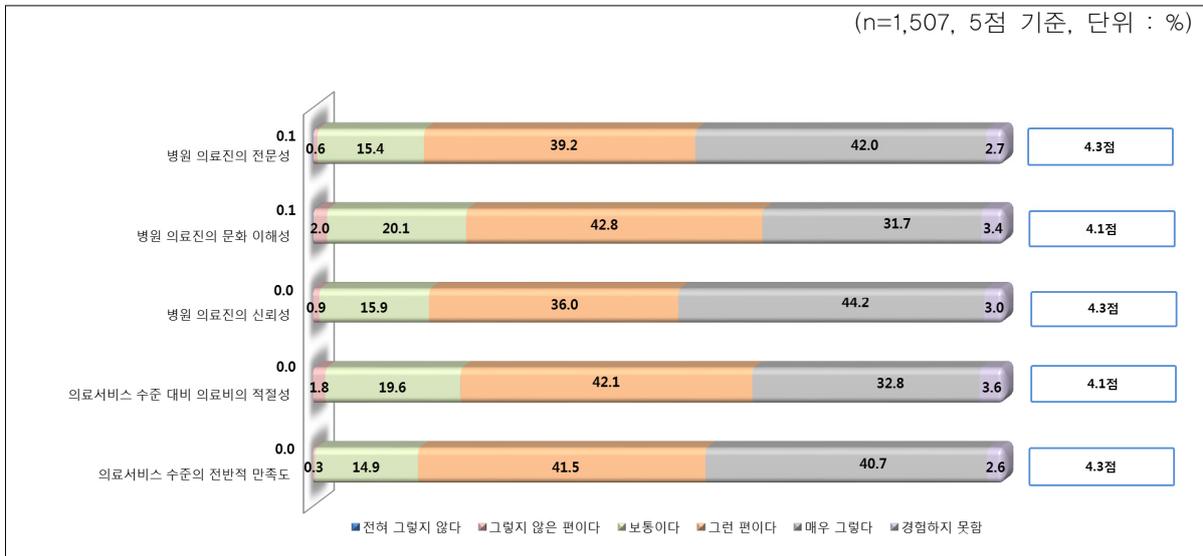
15

의료서비스 항목별 만족도



의료서비스 항목별 수준에 대한 전반적 만족도는 평균 4.3점으로 나타남

- 한국에서 경험한 의료서비스 항목별 수준에 대한 전반적 만족도는 평균 4.3점으로 나타남.
- ‘병원 의료진(의사, 간호사)의 전문성’ 과 ‘병원 의료진(의사, 간호사)의 신뢰성’ 이 각각 4.3점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘의료서비스 수준 대비 의료비의 적절성’ , ‘병원 의료진의 문화이해성’ 이 각각 4.1점으로 조사됨.

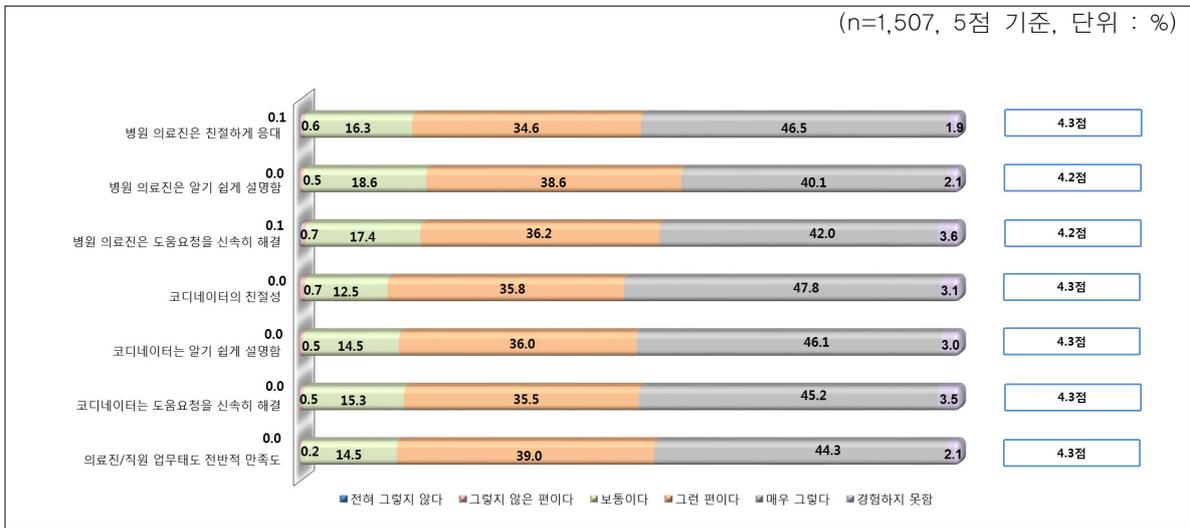


[그림 3-43] 의료서비스 항목별 만족도

## 16 의료진/직원의 업무태도 만족도

**의료진/직원의 전반적 만족도는 평균 4.3점으로 나타남**

- ‘의료진/직원의 업무태도에 대한 전반적 만족도는 평균 4.3점으로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, ‘코디네이터 친절성’ 과 ‘코디네이터가 알기 쉽게 설명’ , 그리고 ‘코디네이터 도움요청 시 신속히 해결’ , ‘병원 의료진 친절성’ 이 각각 4.3점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘병원 의료진은 알기 쉽게 설명함’ , ‘병원 의료진은 도움요청을 신속히 해결’ (각각 4.2점) 순으로 높은 비율을 보임.

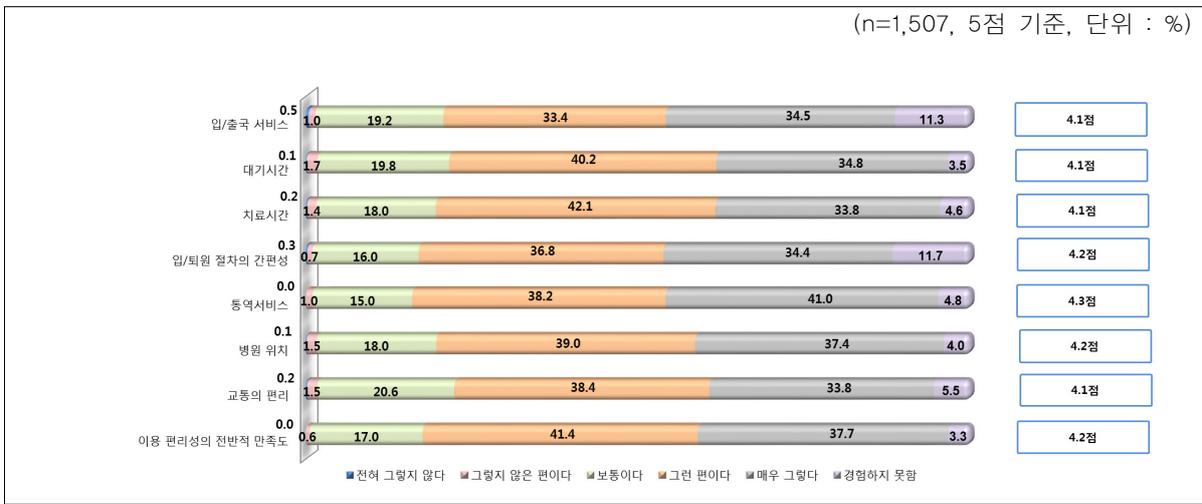


[그림 3-44] 의료진/직원의 업무태도 만족도

# 17 이용 편리성 만족도

**이용 편리성의 전반적 만족도는 평균 4.2점으로 나타남**

- 이용 편리성의 전반적 만족도는 평균 4.2점으로 나타남. 세부적으로 살펴보면, ‘병원에서 제공하는 통역 서비스의 수준’ 이 4.3점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘병원의 입원 및 퇴원 절차의 간편성’, ‘병원의 지리적 위치’ (각각 4.2점) 등의 순으로 조사됨.

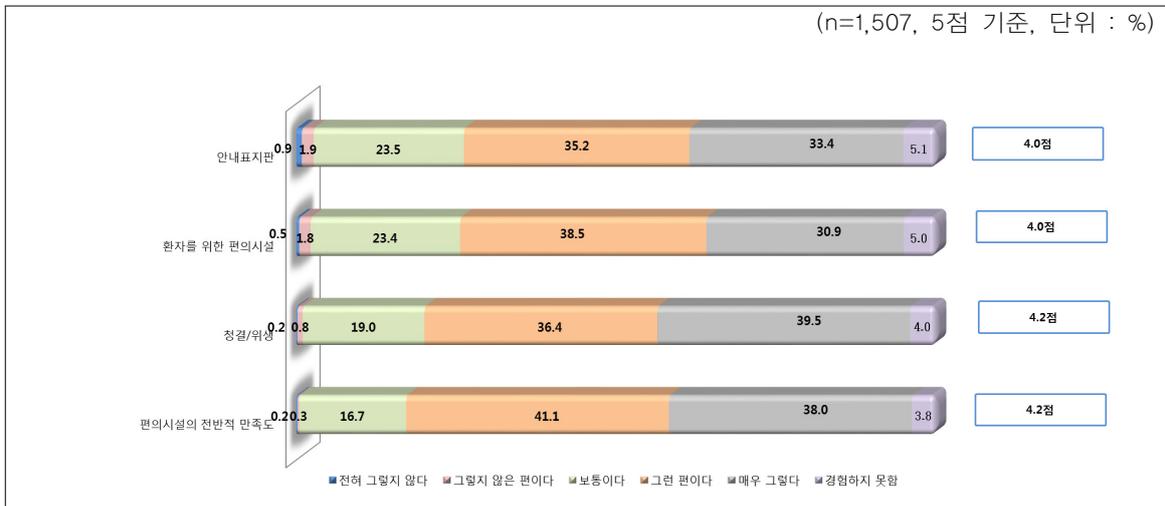


[그림 3-45] 이용 편리성 만족도

## 18 편의시설 및 환경 만족도

**편의시설 및 환경에 대한 전반적 만족도는 평균 4.2점으로 나타남**

- 편의시설 및 환경에 대한 전반적 만족도는 평균 4.2점으로 나타남. 각 세부항목별 만족도를 살펴보면 ‘병원의 청결 및 위생’에 대한 만족도가 4.2점으로 가장 높았음.
- 그 밖에 ‘병원 내 외국어 안내표지판의 다양한 설치’ (4.0점), ‘병원 내 외국인 환자를 위한 대기실/휴게실 등 편의시설 구비’ (4.0점)의 순으로 나타남.



[그림 3-46] 편의시설 및 환경 만족도

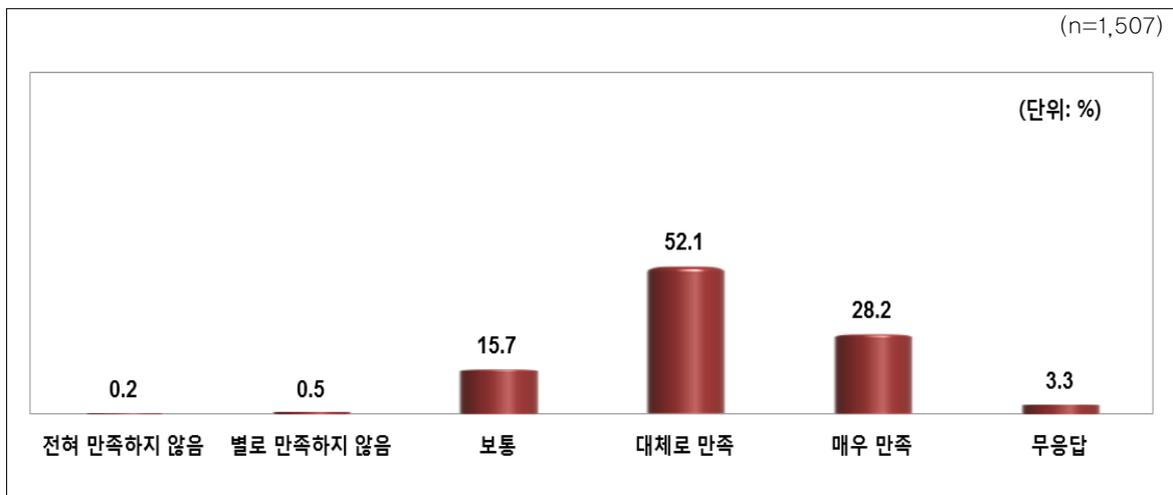
## 19

## 의료서비스에 대한 전반적 만족도



의료서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 4.1점(5점 기준)으로 나타남

- 의료서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 4.1점(5점 기준)임. 세부적으로 살펴보면 ‘만족’이 52.1%로 가장 높았고, 다음으로 ‘매우 만족’ (28.2%), ‘보통’ (15.7%), ‘불만족’ (0.5%), ‘매우 불만족’ (0.2%) 등의 순으로 나타남.

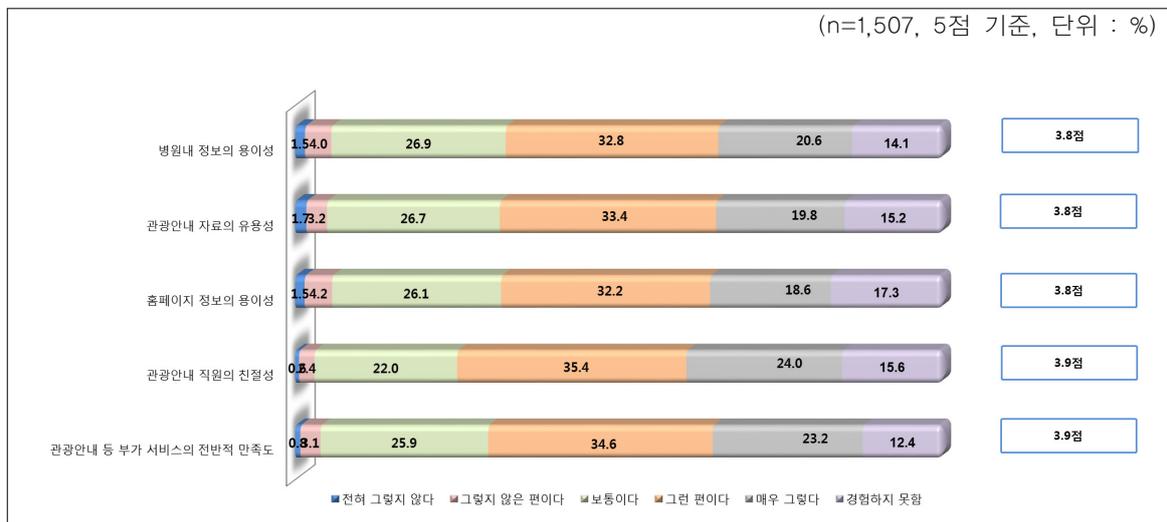


[그림 3-47] 의료서비스에 대한 전반적 만족도

## 20 의료기관의 관광 관련 부가서비스 만족도

**의료기관에서 제공 중인 부가서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점으로 나타남**

- 관광안내 등 의료기관에서 제공 중인 부가서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점으로 조사되었고, ‘병원 내에서 관광안내 등 기타정보 제공을 담당하는 직원의 친절성’ 이 3.9점으로 가장 높았음.
- 다음으로 ‘병원에 비치되어 있는 관광안내 자료(사진, 리플렛 등)의 유용성’, ‘병원 내 정보의 용이성’, ‘홈페이지 정보의 용이성’ 이 각 3.8점으로 동일하게 나타남.



[그림 3-48] 의료기관의 부가서비스 만족도

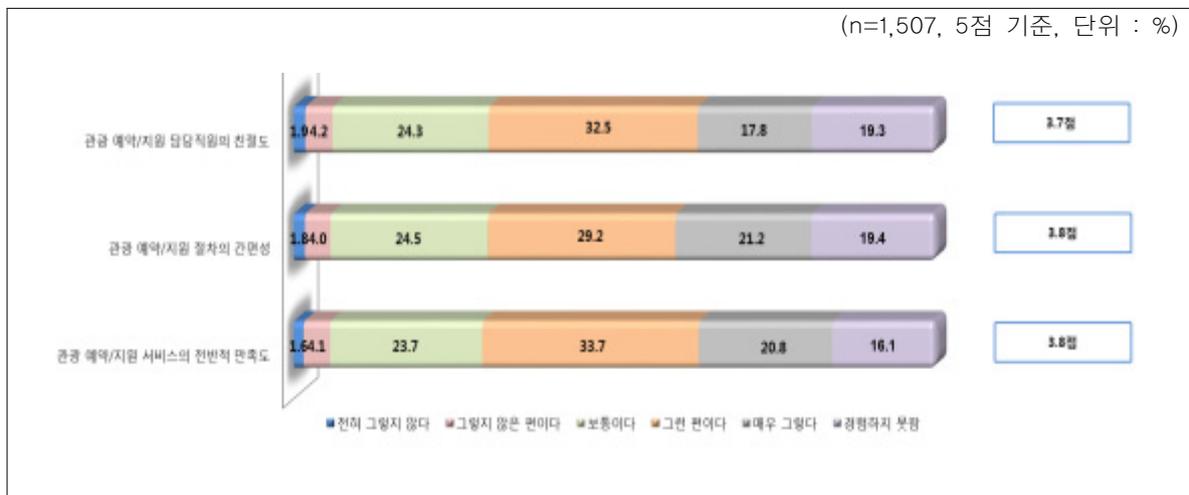
## 21

## 의료기관의 관광 예약서비스 만족도



의료기관에서 제공 중인 관광 관련 예약서비스에 대한 만족도는 평균 3.8점으로 나타남

- 관광 예약서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.8점으로 나타남. 세부적으로 살펴보면 ‘병원의 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등)관련 예약 및 지원 절차의 간편성’이 3.8점, ‘병원 내 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등)관련 예약 및 지원 담당직원의 전문성 및 친절성’이 3.7점으로 조사됨.

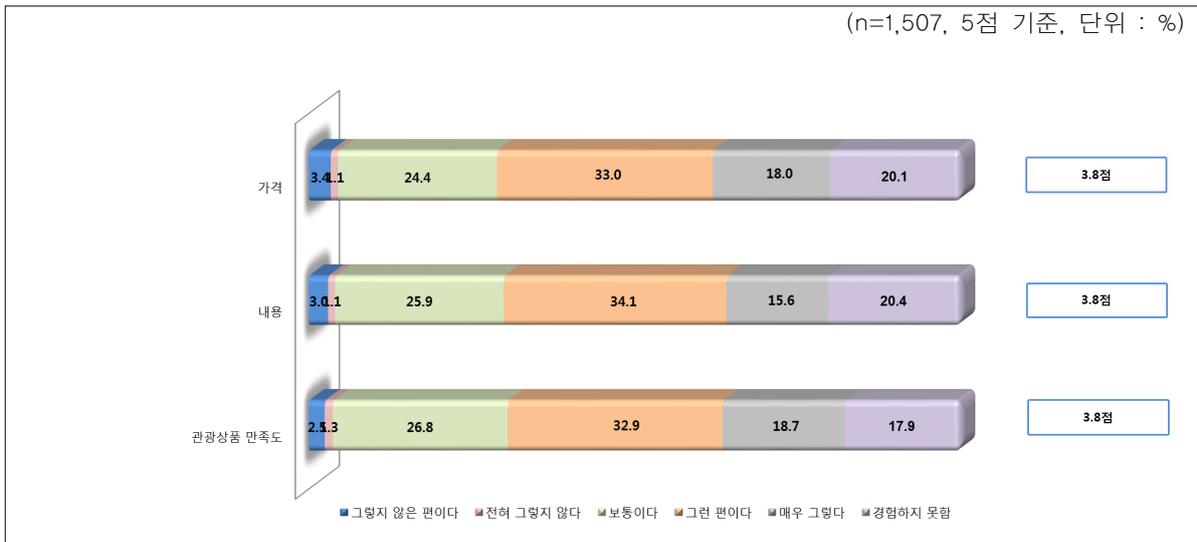


[그림 3-49] 의료기관의 관광 예약서비스 만족도

## 22 의료기관의 관광프로그램 만족도

**의료기관의 관광프로그램에 대한 전반적 만족도는 평균 3.8점으로 나타남**

- 방한 의료관광객의 관광 프로그램에 대한 전반적 만족도는 평균 3.8점으로 조사됨. 세부적으로 살펴보면 의료기관에서 제공하는 ‘숙박, 식당, 쇼핑장소 등 관광 프로그램의 가격’과 ‘관광 프로그램의 내용’이 각각 3.8점으로 조사됨.

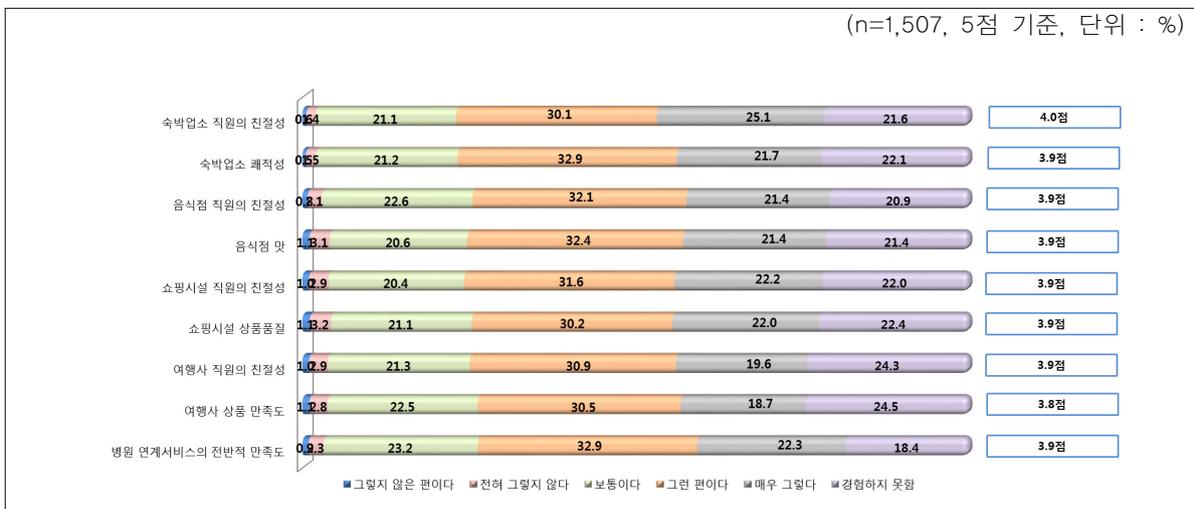


[그림 3-50] 의료기관의 관광프로그램 만족도

## 23 의료기관과 연계된 관광업체의 서비스 만족도

**의료기관과 연계된 관광업체의 서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점으로 나타남**

- 의료기관과 연계된 관광업체 서비스의 전반적 만족도는 평균 3.9점으로 나타났으며 이 중에서도 ‘연계된 숙박업소 직원의 친절성’에 대한 만족도가 4.0점으로 가장 높았음.
- 다음으로는 ‘연계된 숙박업소의 쾌적성’, ‘연계된 쇼핑시설 직원의 친절성’, ‘연계된 음식점 직원의 친절성’ 등이 각각 3.9점으로 조사됨



[그림 3-51] 의료기관과 연계된 관광업체의 서비스 만족도

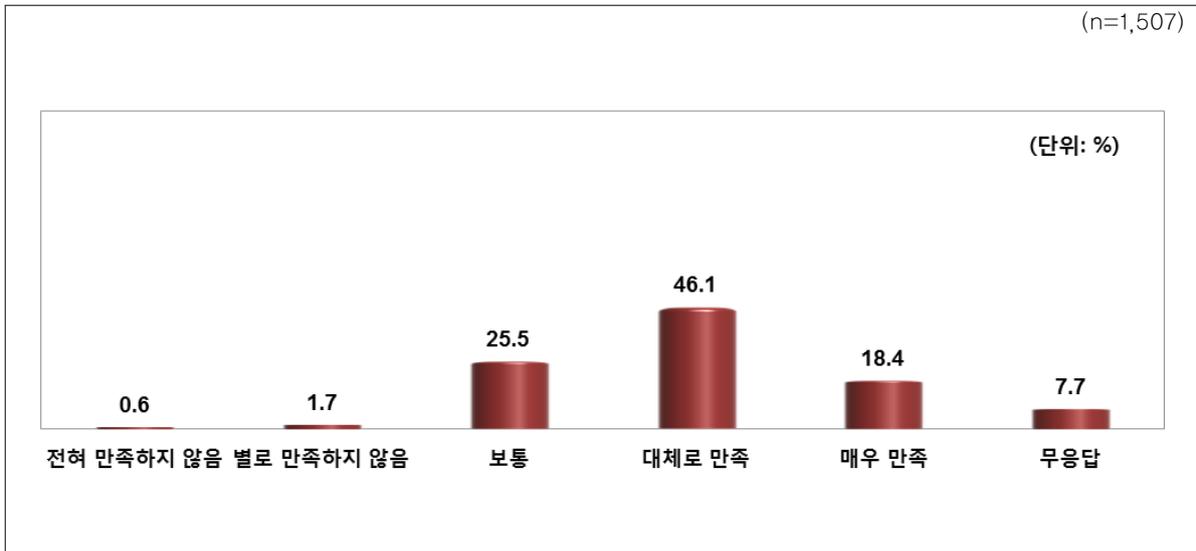
24

의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도



의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점(5점 기준)으로 나타남

- 의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점(5점 기준)임. 세부적으로 살펴보면 ‘만족’ 이 46.1%로 가장 높았고, 다음으로 ‘보통’ (25.5%), ‘매우 만족’ (18.4%), ‘별로 만족하지 않음’ (1.7%), ‘전혀 만족하지 않음’ (0.6%)순으로 나타남.



[그림 3-52] 의료기관의 관광서비스에 대한 전반적 만족도

25

## 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도



한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 4.05점으로 나타남

- 한국 의료관광 서비스의 전반적 만족도 산출방법은 의료서비스의 전반적 만족도와 관광 서비스의 전반적 만족도를 AHP 분석<sup>49)</sup>을 통해 도출된 가중치와 가중합산하여 산출함.
- 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도는 4.05점(5점 기준)으로 나타남.

<표 3-43> 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 산출방법

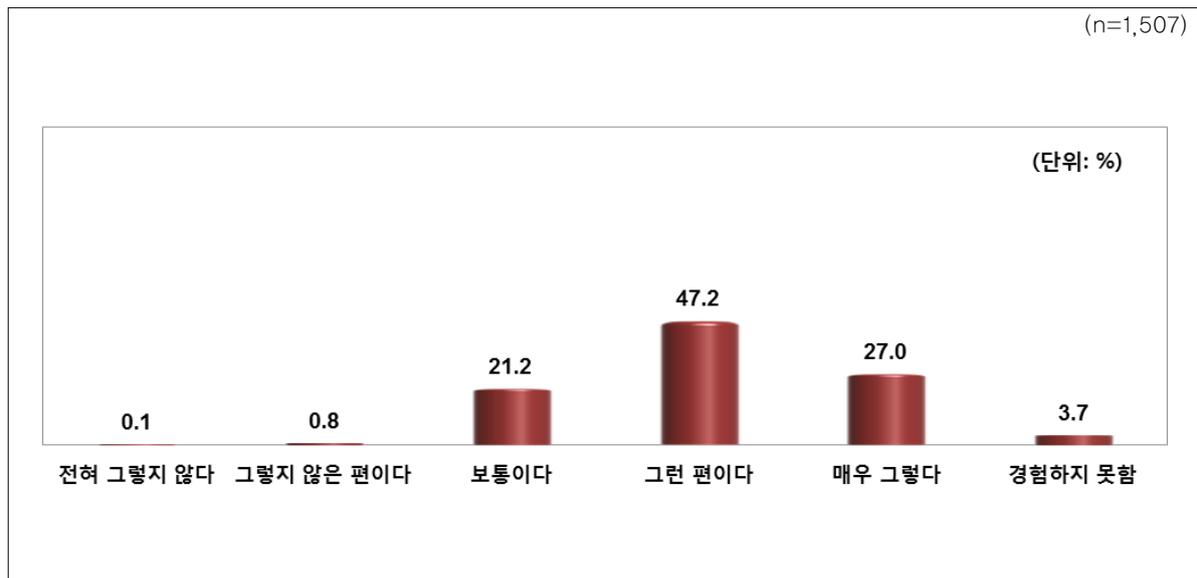
구분	한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 산출 과정
한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도 (4.05점)	[의료서비스 전반적 만족도(4.11점) * 0.75] + [관광서비스 전반적 만족도(3.87점) * 0.25]

49) AHP 분석에 대한 상세한 내용은 제4장에서 다룸.

## 26 한국 의료관광 추천 의향

**한국 의료관광 추천 의향은 평균 4.0점(5점 기준)으로 나타남**

- 한국 의료관광 추천 의향은 평균 4.0점(5점 기준)으로 나타남. 세부적으로 살펴보면 ‘그렇다’가 47.2%로 가장 높았고, 다음으로 ‘매우 그렇다’ (27.0%), ‘보통’ (21.2%), ‘그렇지 않다’ (0.8%), ‘매우 그렇지 않다’ (0.1%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-53] 한국 의료관광 추천 의향

## 제2절 의료기관 수용태세 조사

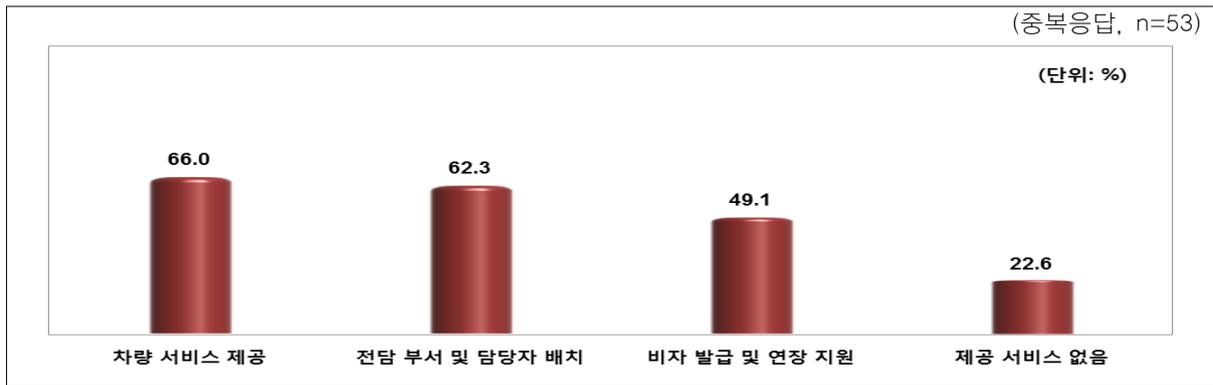
### 1 입국 및 출국(중복응답)



입/출국 시 제공하는 서비스로 '차량 제공 서비스'(66.0%)가 가장 높게 나타남

#### 1) 전체 분석

- 입국 및 출국 시 제공하는 서비스는 '외국인 환자 입/출국 시 차량 서비스 제공'이 66.0%로 가장 많고, 다음으로 '병원 내 입/출국 서비스를 전담하는 부서 또는 담당자 배치(62.3%)', '비자 발급 및 연장 지원 서비스 제공(49.1%)' 순으로 나타남.
- 한편, 조사대상 병원의 22.6%는 외국인 환자 입/출국 시 제공하는 서비스가 없는 것으로 조사됨.



[그림 3-54] 입국 및 출국 서비스

#### 2) 계층 분석

- 상급 종합병원은 '병원 내 입/출국 서비스를 전담하는 부서 또는 담당자 배치' (92.3%), 종합병원은 '비자 발급 및 연장 지원 서비스 제공' (75.0%), 병원과 의원은 '외국인 환자 입/출국 시 차량 서비스 제공' (각각 90.0%, 50.0%)이 가장 높은 것으로 나타남.

<표 3-44> 병원 종별 입국 및 출국 서비스

(중복응답, 단위 : %)

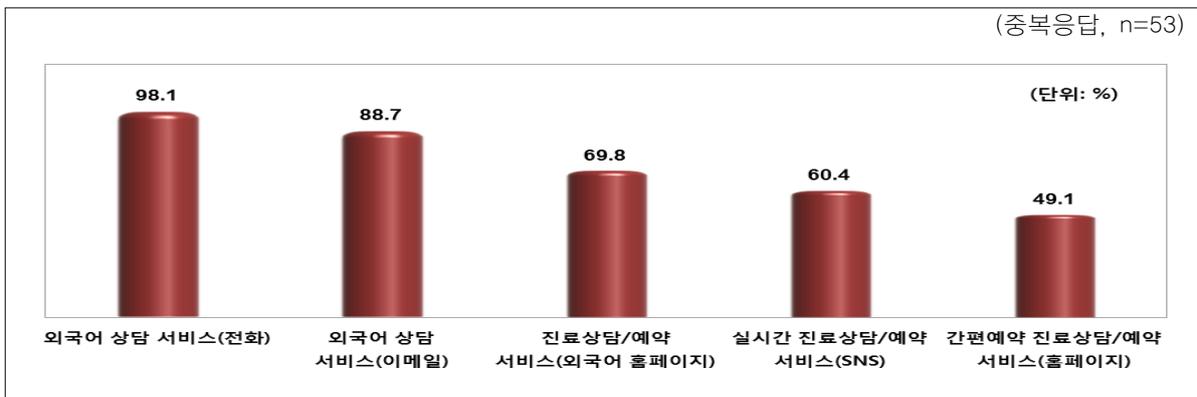
구분	차량 서비스 제공	전담부서 및 담당자 배치	비자 발급 및 연장 지원 서비스 제공	제공 서비스 없음
상급 종합병원	76.9	92.3	76.9	0.0
종합병원	62.5	62.5	75.0	25.0
병원	90.0	70.0	60.0	10.0
의원	50.0	40.9	18.2	40.9

## 2 진료상담 및 예약(중복응답)

 진료상담 및 예약 관련 서비스로 '전화를 통한 외국어 상담서비스'(98.1%)가 가장 높았음

### 1) 전체 분석

- 진료상담 및 예약 서비스의 경우 조사병원 대부분은 '전화 및 이메일을 통한 외국어 상담 서비스가 가능' (전화: 98.1%, 이메일: 88.7%)한 것으로 나타났고, 그밖에 '외국어 홈페이지를 통한 진료상담/예약 서비스 가능' (69.8%), 'SNS를 이용한 실시간 상담/예약 서비스 가능' (60.4%)등의 순으로 조사됨.



[그림 3-55] 진료상담 및 예약 서비스

### 2) 계층 분석

- 병원 종별로 살펴본 결과, '전화 및 이메일을 통한 외국어 상담 서비스' 는 대부분의 병원 종별 형태에서 가능한 것으로 나타남.
- 특히 상급 종합병원은 '외국어 홈페이지를 통한 진료상담/예약 서비스 가능' (84.6%), 의원은 '카카오톡, 트위터 등 SNS를 이용한 실시간 진료상담/예약 서비스' (68.2%)가 상대적으로 높았음.

<표 3-45> 병원 종별 진료상담 및 예약서비스

(중복응답, 단위 : %)

구분	외국어 상담서비스 (전화)	외국어 상담서비스 (이메일)	진료상담/예약 서비스 (외국어 홈페이지)	실시간 진료상담/예약 서비스(SNS)	간편 예약 진료상담/예약 서비스 (홈페이지)
상급 종합병원	100.0	100.0	84.6	53.8	61.5
종합병원	100.0	87.5	37.5	50.0	25.0
병원	100.0	80.0	70.0	60.0	40.0
의원	95.5	86.4	72.7	68.2	54.5

### 3 외국인 환자를 위한 각종 양식 및 지침(중복응답)

#### 가. 예약



‘외국어로 된 진료예약 확인서’는 58.5%가 제공하고 있는 것으로 나타남

##### 1) 전체 분석

- 예약 관련 양식·지침은 ‘외국어로 된 진료예약 확인서 제공’이 58.5%로 나타나, 응답 병원의 과반수 이상은 예약 관련 양식·지침을 제공하고 있는 것으로 조사됨.

##### 2) 계층 분석

- ‘외국어 진료예약 확인서’ 제공은 상급 종합병원(84.6%)과 종합병원(75.0%)이 높은 것으로 나타남.

<표 3-46> 병원 종별 외국어 진료예약 확인서

(중복응답, 단위 : %)

구분	외국어 진료예약 확인서
상급 종합병원	84.6
종합병원	75.0
병원	50.0
의원	40.9

## 나. 입국 및 출국

 '외국어로 된 입/출국 서비스 지침서'는 26.4%가 제공하고 있는 것으로 나타남

### 1) 전체 분석

- 입국 및 출국 관련 양식·지침은 '외국어로 된 입/출국 서비스 지침서' 제공이 26.4%로 나타남.

### 2) 계층 분석

- '외국어 입/출국 서비스를 위한 지침서' 제공은 상급 종합병원(53.8%), 종합병원(25.0%) 등의 순으로 나타남.

<표 3-47> 병원 종별 입/출국 서비스 지침서

(중복응답, 단위 : %)

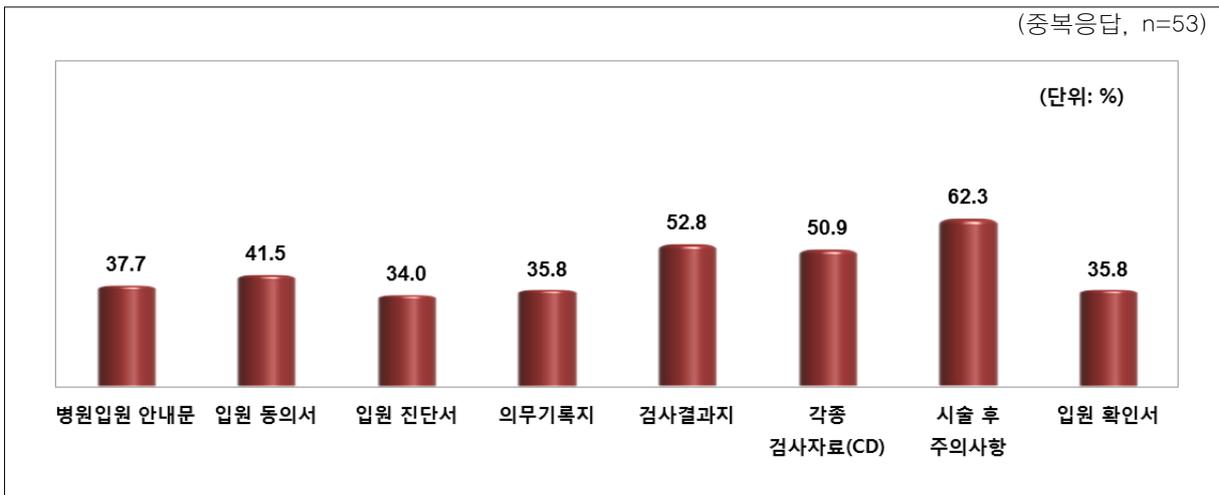
구분	외국어 입/출국 서비스를 위한 지침서
상급 종합병원	53.8
종합병원	25.0
병원	20.0
의원	13.6

다. 입원 및 퇴원

**입/퇴원 관련 양식지침은 '외국어로 된 시술 후 주의사항'(62.3%)이 가장 높았음**

1) 전체 분석

- 입원 및 퇴원 관련 양식·지침은 ‘외국어로 된 시술 후 주의사항 제공’ 이 62.3%로 가장 높았고, 이어서 ‘외국어로 된 검사 결과지 발급(52.8%)’, ‘각종 검사 자료를 CD 사본으로 제공(50.9%)’ 등의 순으로 조사됨.



[그림 3-56] 입원 및 퇴원 관련 양식·지침

2) 계층 분석

- 상급 종합병원은 ‘외국어로 된 입원동의서 제공’ (84.6%)과 ‘각종 검사 자료를 CD 사본으로 제공’ (84.6%), 종합병원은 ‘외국어로 된 검사결과지 제공’ (87.5%)과 ‘각종 검사 자료를 CD 사본으로 제공’ (87.5%)이 상대적으로 높았음.
- 한편 병원과 의원은 ‘외국어로 된 시술 후 주의사항 제공’ (각각 80.0%, 45.5%)이 높은 것으로 조사됨.

<표 3-48> 병원 종별 입원 및 퇴원

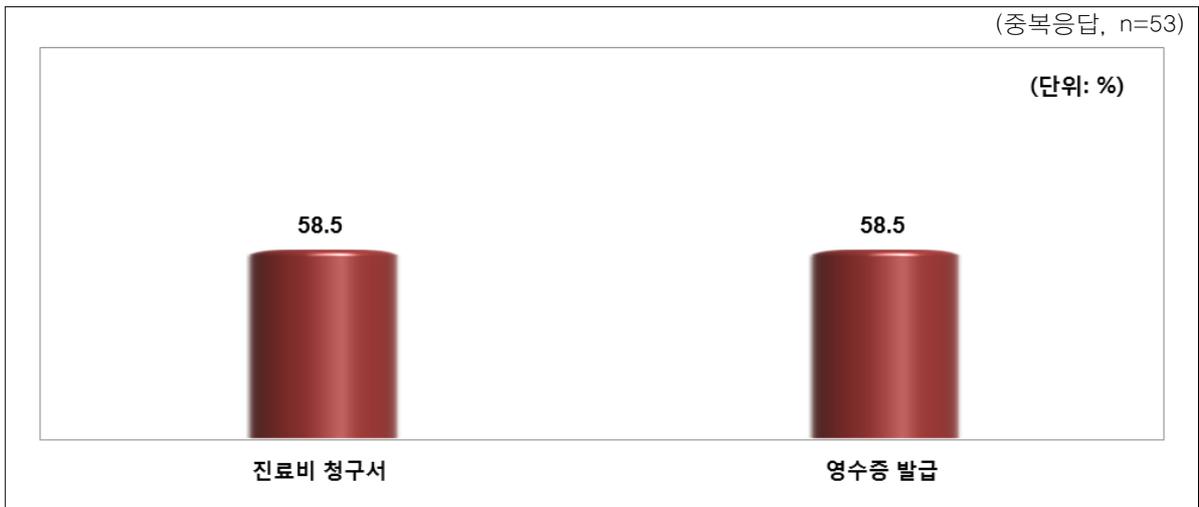
구분	병원 입원 안내문	입원 동의서	입원 진단서	의무 기록지	검사 결과지	각종 검사자료 (CD)	시술 후 주의 사항	입원 확인서
상급 종합병원	76.9	84.6	61.5	61.5	76.9	84.6	69.2	69.2
종합병원	50.0	75.0	75.0	62.5	87.5	87.5	75.0	62.5
병원	40.0	30.0	30.0	40.0	40.0	40.0	80.0	40.0
의원	9.1	9.1	4.5	9.1	31.8	22.7	45.5	4.5

## 라. 진료비 결제

 '외국어로 된 진료비 청구서 및 영수증 발급'을 제공하고 있는 비율은 58.5%로 나타남

### 1) 전체 분석

- 진료비 결제 관련 양식·지침은 '외국어로 된 진료비 청구서 제공' 과 '외국어로 된 영수증 발급' 이 각각 58.5%로 동일한 것으로 나타남.



[그림 3-57] 진료비 결제 및 불만사항 관련 양식·지침

### 2) 계층 분석

- 진료비 결제 관련 양식·지침의 경우 상급 종합병원은 '외국어로 된 진료비 청구서 제공' (84.6%), 종합병원은 '외국어로 된 영수증 발급' (100.0%)이 상대적으로 높았음.

<표 3-49> 병원 종별 진료비 결제 및 불만사항

(중복응답, 단위 : %)

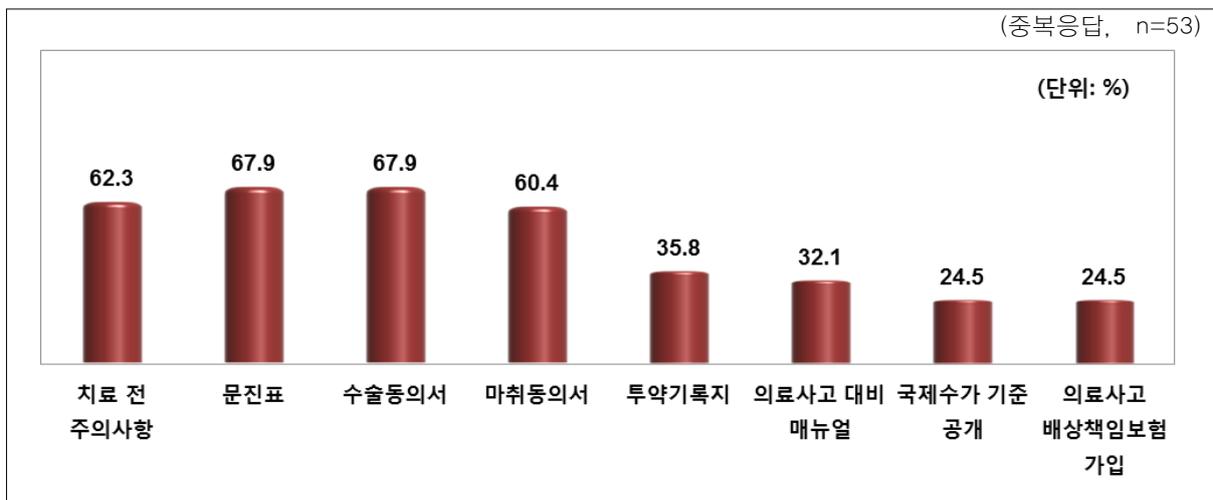
구분	진료비 청구서	영수증 발급
상급 종합병원	84.6	76.9
종합병원	87.5	100.0
병원	60.0	70.0
의원	31.8	27.3

## 마. 치료 및 수술

 치료 및 수술 관련 양식 지침은 문진표와 수술 동의서 제공(각각 67.9%)이 가장 높았음

### 1) 전체 분석

- 치료 및 수술 관련 양식·지침은 ‘외국어로 된 문진표 제공’ 과 ‘외국어로 된 수술 동의서 제공’ 이 각각 67.9%로 가장 높게 나타났고 그 밖에 ‘외국어로 된 치료 전 주의사항’ (62.3%), ‘외국어로 된 마취 동의서 제공’ (60.4%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-58] 치료 및 수술 관련 양식·지침

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석결과 ‘외국어로 된 문진표 제공’ 은 상급 종합병원(92.3%)과 종합병원 (87.5%) 순으로 높았고, ‘외국어로 된 각종 수술 동의서 제공’ 은 종합병원(100.0%), 상급 종합병원(92.3%), 병원(80.0%)이 상대적으로 높게 나타남.

<표 3-50> 병원 종별 치료 및 수술

(중복응답, 단위 : %)

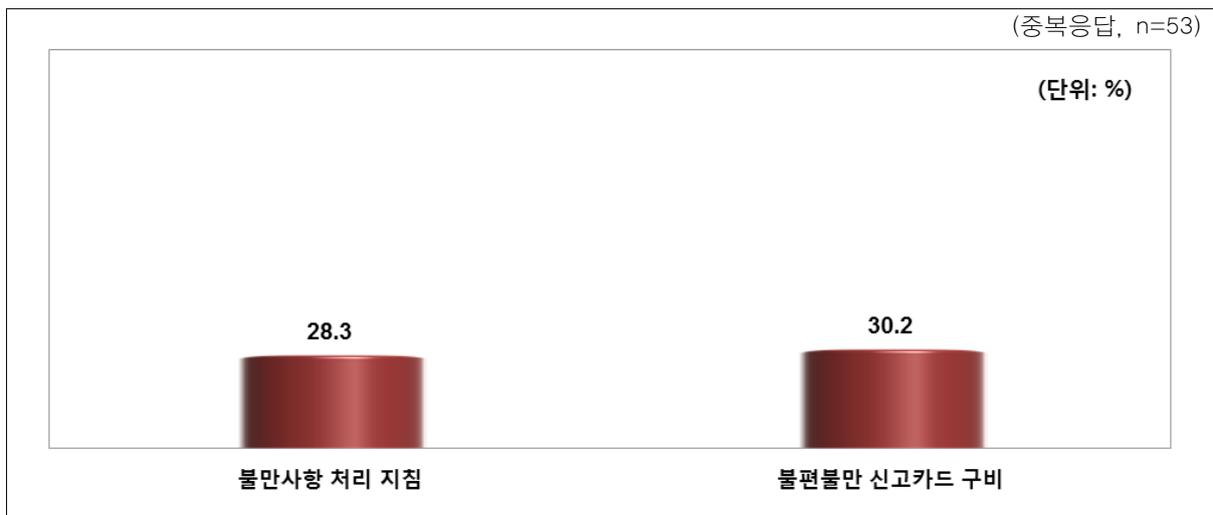
구분	치료 전 주의사항	문진표	수술 동의서	마취 동의서	투약 기록지	의료 사고 매뉴얼	국제 수가 기준 공개	의료 사고 배상 책임보험 가입
상급 종합병원	76.9	92.3	92.3	76.9	61.5	61.5	53.8	30.8
종합병원	75.0	87.5	100.0	87.5	62.5	37.5	12.5	37.5
병원	70.0	50.0	80.0	60.0	50.0	20.0	20.0	30.0
의원	45.5	54.5	36.4	40.9	4.5	18.2	13.6	13.6

## 바. 불만사항

 '외국어로 된 불편불만 신고카드'는 30.2%가 구비하고 있는 것으로 나타남

### 1) 전체 분석

- 불만사항 관련 양식·지침은 '외국어로 된 불편불만 신고카드 구비' 가 30.2%이고 '외국인 환자 불만사항 처리지침서 제공' 은 28.3%로 나타남.



[그림 3-59] 불편사항 관련 양식·지침

### 2) 계층 분석

- 불만사항의 관련 양식·지침의 경우 상급 종합병원의 61.5%가 '외국어로 된 불편불만 신고카드를 구비' 하고 있는 것으로 조사됨.

<표 3-51> 병원 종별 불만사항

(중복응답, 단위 : %)

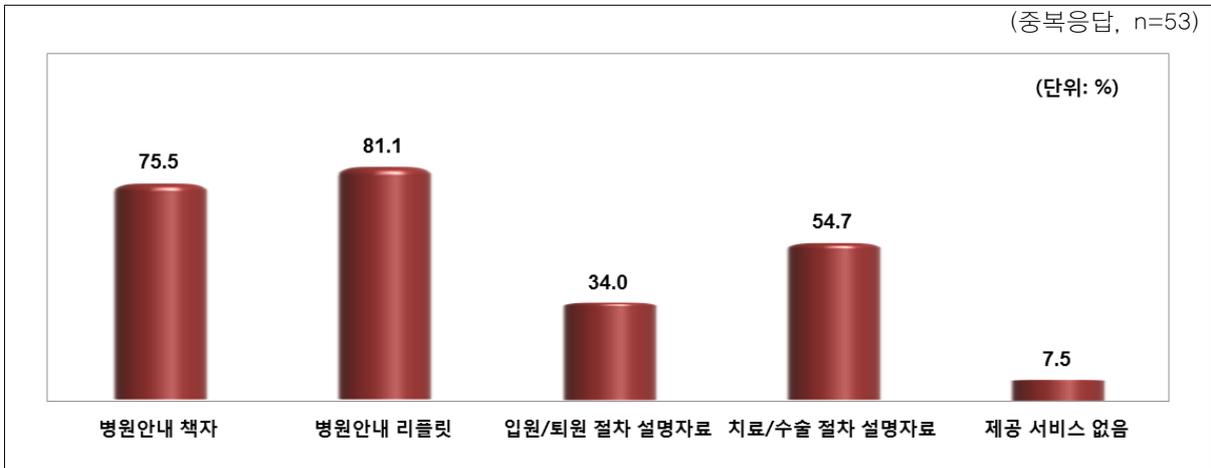
구분	불만사항 처리 지침	불편불만 신고카드 구비
상급 종합병원	53.8	61.5
종합병원	37.5	37.5
병원	30.0	30.0
의원	9.1	9.1

## 4 병원안내 서비스(중복응답)

 병원안내 서비스로는 '외국어로 된 병원안내 리플릿 보유'(81.1%)가 가장 높았음

### 1) 전체 분석

- 병원안내 서비스는 '외국어로 된 병원안내 리플릿 보유'가 81.1%로 가장 높았고, 다음으로 '외국어로 된 병원안내 책자 보유' (75.5%), '외국어로 된 치료/수술 절차 설명자료 제공' (54.7%), '외국어로 된 입원/퇴원 절차 설명자료 제공' (34.0%) 순으로 나타남.



[그림 3-60] 병원안내 서비스

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석결과 '외국어로 된 병원안내책자' 보유는 상급 종합병원(100.0%)과 종합병원(87.5%)이 높았고, '외국어로 된 병원안내 리플릿'은 상급 종합병원(100.0%), 병원(90.0%)이 상대적으로 높았음.

<표 3-52> 병원 종별 병원안내 서비스

(중복응답, 단위 : %)

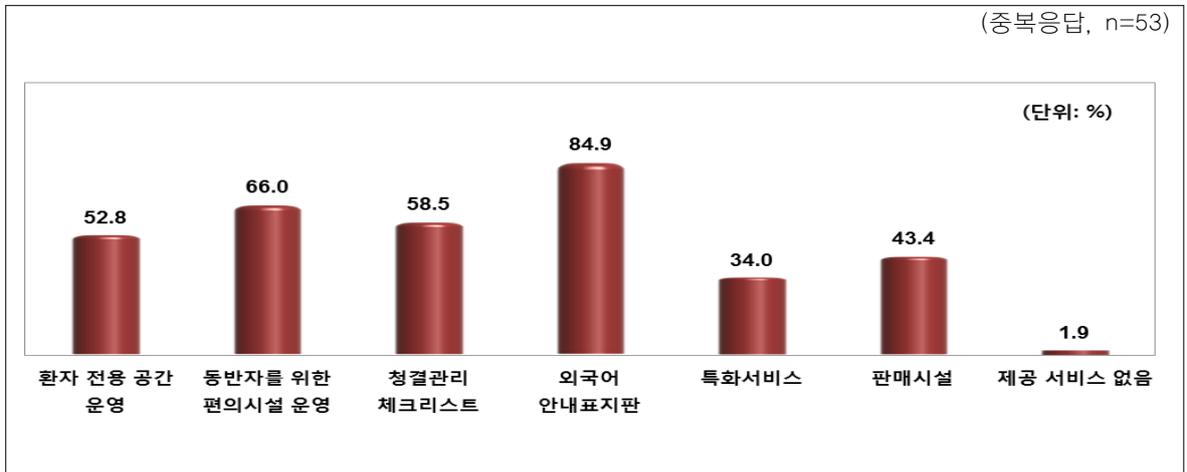
구분	병원안내 책자	병원안내 리플릿	입원/퇴원 절차설명자료	치료/수술 절차 설명자료	제공 서비스 없음
상급 종합병원	100.0	100.0	69.2	69.2	0.0
종합병원	87.5	75.0	50.0	75.0	0.0
병원	60.0	90.0	30.0	70.0	0.0
의원	63.6	68.2	9.1	31.8	18.2

## 5 편의시설(중복응답)

**편의시설 서비스는 '병원 내 외국어로 된 안내표지판 제공'(84.9%)이 가장 높았음**

### 1) 전체 분석

- 편의시설 제공 서비스는 '병원 내 외국어로 된 안내표지판 제공' 이 84.9%로 가장 많았고, 다음으로 '외국인 환자 동반자를 위한 편의시설 운영' (66.0%), '병원 화장실, 건물 등 청결관리 체크리스트' (58.5%), '외국인 환자를 위한 별도의 공간 운영' (52.8%) 등의 순으로 조사됨.



[그림 3-61] 편의시설

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석결과, 상급 종합병원의 92.3%는 '외국인 환자 동반자를 위한 편의시설을 제공' 하는 것으로 나타났고, '병원 내 외국어로 된 안내표지판 제공' 은 병원과 상급종합병원이 각각 100%, 84.6%로 높게 나타남.

<표 3-53> 병원 종별 편의시설

(중복응답, 단위 : %)

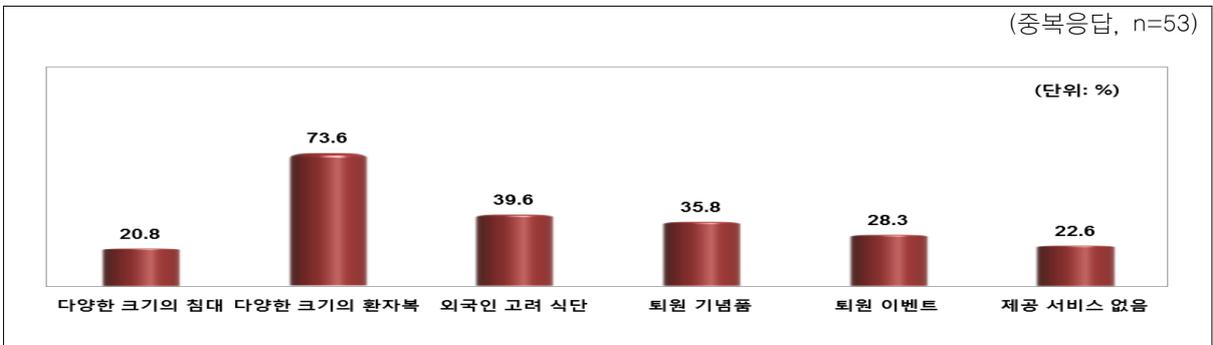
구분	환자 전용공간 운영	동반자 편의시설 운영	청결관리 체크리스트	외국어 안내 표지판	특화 서비스	판매 시설	제공 서비스 없음
상급 종합병원	61.5	92.3	61.5	84.6	69.2	84.6	0.0
종합병원	50.0	75.0	75.0	75.0	50.0	75.0	0.0
병원	50.0	40.0	50.0	100.0	20.0	30.0	0.0
의원	50.0	59.1	54.5	81.8	13.6	13.6	4.5

## 6 편의서비스(중복응답)

 편의서비스는 '다양한 크기의 환자복 제공'(73.6%)이 가장 높게 나타남

### 1) 전체 분석

- 편의서비스 제공은 '다양한 크기의 환자복 제공'이 73.6%로 가장 높았고, 다음으로 '외국인의 음식문화를 고려한 식단 제공'(39.6%), '퇴원 기념품 제공'(35.8%), '퇴원 이벤트 제공'(28.3%), '외국인 환자의 신체를 고려한 다양한 크기의 침대 제공'(20.8%) 순으로 나타남.
- 한편, 조사대상 병원의 22.6%는 제공하는 편의서비스가 없는 것으로 조사됨.



[그림 3-62] 편의서비스

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석결과 상급 종합병원, 병원, 의원은 '다양한 크기의 환자복'(각각 92.3%, 80.0%, 54.5%)을 가장 많이 제공하고 있고, 종합병원은 '다양한 크기의 환자복'과 동시에 '외국인의 음식문화를 고려한 식단 제공'(각각 87.5%)을 편의서비스로 가장 많이 제공하고 있음.
- 주로 의원은 입퇴원이 필요 없는 진료과목이 많아 본 문항에 대한 조사결과에 영향을 미치는 요인이 될 수도 있음

<표 3-54> 병원 종별 편의서비스

(중복응답, 단위 : %)

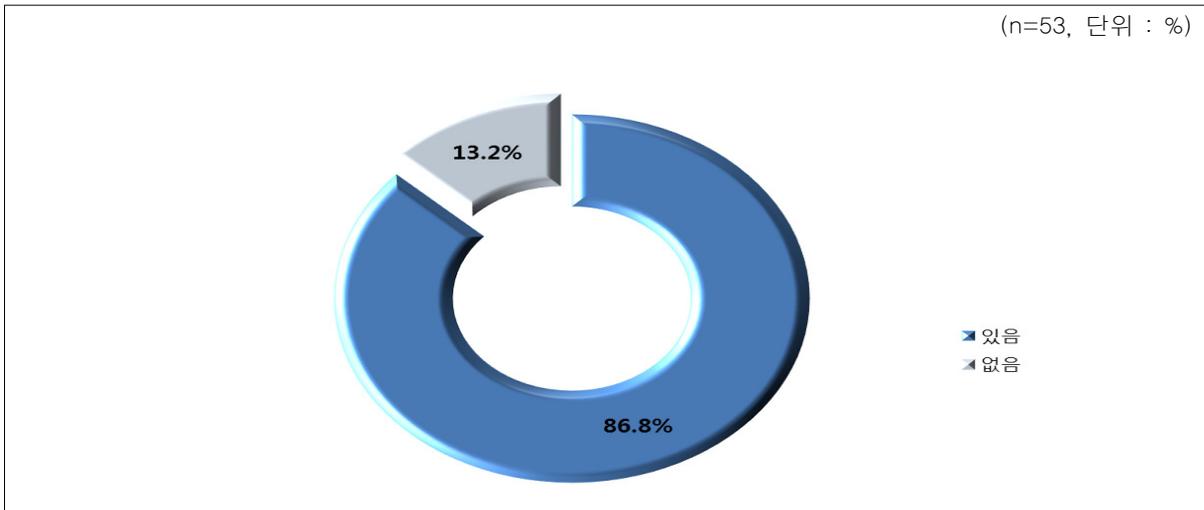
구분	다양한 크기의 침대	다양한 크기의 환자복	외국인 고려 식단	퇴원 기념품	퇴원 이벤트	제공 없음
상급 종합병원	23.1	92.3	84.6	46.2	53.8	7.7
종합병원	25.0	87.5	87.5	62.5	62.5	0.0
병원	20.0	80.0	20.0	30.0	20.0	20.0
의원	18.2	54.5	4.5	22.7	4.5	40.9

**7 외국인 환자 국제진료센터<sup>50)</sup>**

**외국인 환자를 위한 국제진료센터는 86.8%가 보유하고 있음**

**1) 전체 분석**

- 외국인 환자를 위한 국제진료센터(외국인 전담 조직, 부서, 시설 등)를 보유하고 있는 병원은 86.8%이고, 반면에 없는 병원은 13.2%로 조사됨.



[그림 3-63] 외국인 환자 국제진료센터

**2) 계층 분석**

- 병원 종별로 살펴본 결과, 상급 종합병원과 종합병원은 모두 ‘외국인 환자 진료/치료 목적의 국제진료센터(외국인 전담 조직, 부서, 시설 등)’ 를 보유하고 있는 것으로 나타남.

<표 3-55> 병원 종별 외국인 환자 국제진료센터

(단위 : %)

구분	있음	없음
상급 종합병원	100.0	0.0
종합병원	100.0	0.0
병원	80.0	20.0
의원	77.3	22.7

50) 규모와 상관없이 병원 내 외국인 전담 조직, 부서, 시설 등이 마련된 것을 말함.

## 8 외국인 환자 담당 코디네이터 수

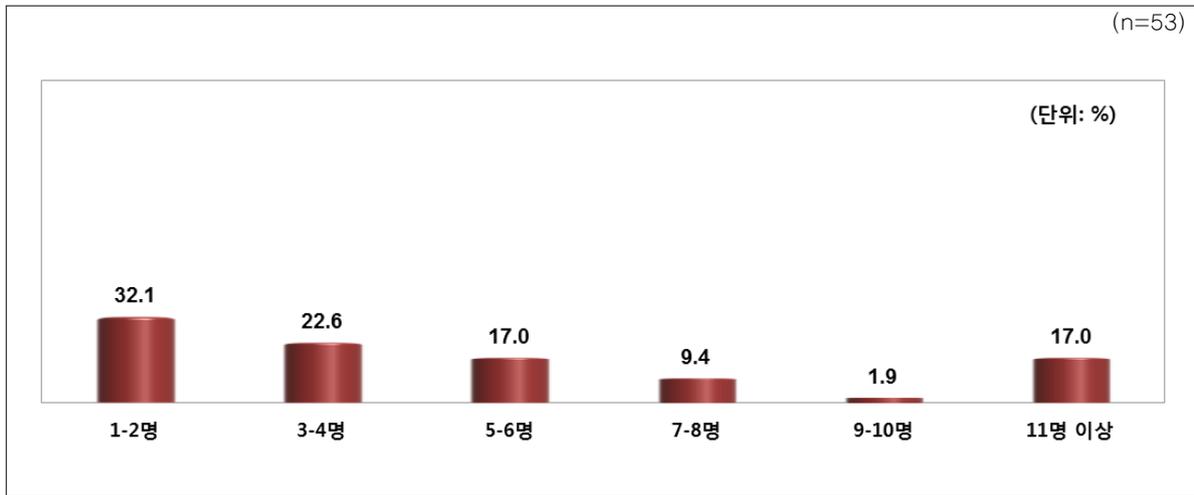
### 가. 외국인 환자 담당 코디네이터 수



외국인 환자 담당 코디네이터 수는 평균 6.6명으로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 전체 조사병원의 외국인 환자 담당 코디네이터 수는 평균 6.6명으로 나타남. 세부적으로 살펴보면, ‘1-2명’의 비율이 32.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘3-4명’ (22.6%), ‘5-6명’ (17.0%), ‘11명 이상’ (17.0%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-64] 외국인 환자 담당 코디네이터 수

#### 2) 계층 분석

- 병원 종별 형태 중 병원의 외국인 환자 담당 코디네이터 수는 평균 7.1명으로 가장 높고 이어 의원(6.9명), 상급 종합병원(6.5명), 종합병원(5.4명) 순임.

<표 3-56> 병원 종별 외국인 환자 담당 코디네이터 수

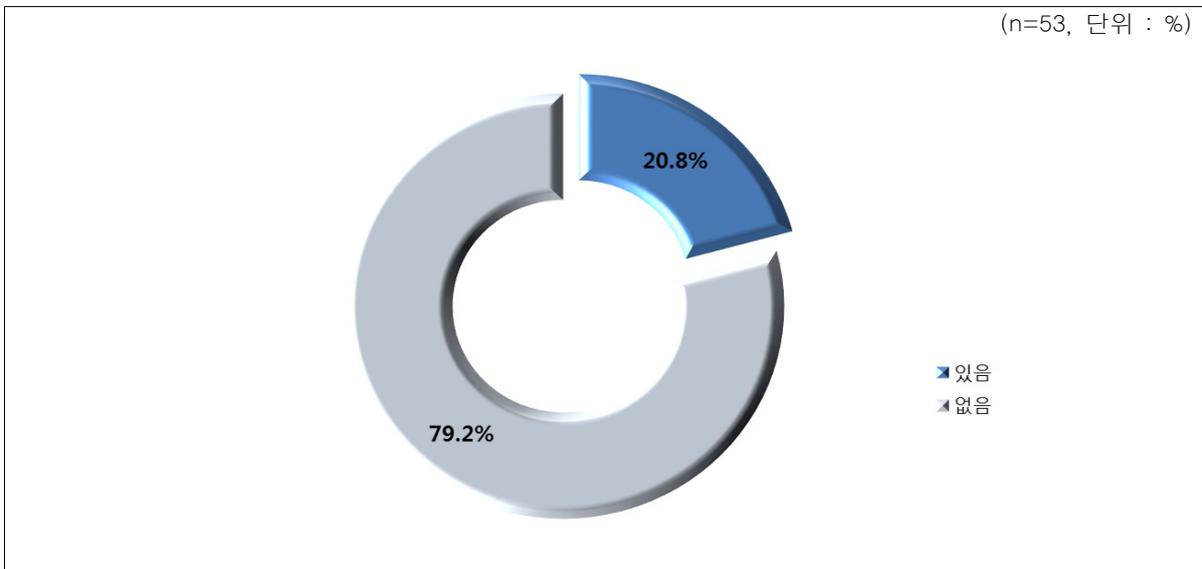
구분	1-2명	3-4명	5-6명	7-8명	9-10명	11명 이상	평균 (명)
상급 종합병원	7.7	15.4	53.8	7.7	0.0	15.4	6.5
종합병원	37.5	25.0	0.0	12.5	0.0	25.0	5.4
병원	40.0	20.0	20.0	10.0	0.0	10.0	7.1
의원	40.9	27.3	0.0	9.1	4.5	18.2	6.9

## 나. 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 여부

 국제의료관광 코디네이터 자격증이 있는 직원을 보유한 병원은 20.8%로 나타남

### 1) 전체 분석

- 전체 조사병원 중 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원이 있는 병원은 20.8%이고 반면에 없는 병원은 79.2%로 나타남.



[그림 3-65] 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 여부

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석 결과 ‘국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원’ 이 있는 병원은 종합병원이 25.0%로 가장 많고, 다음으로 상급 종합병원(23.1%), 병원(20.0%), 의원(18.2%) 순으로 나타남.

<표 3-57> 병원 종별 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 여부

(단위 : %)

구분	있음	없음
상급 종합병원	23.1	76.9
종합병원	25.0	75.0
병원	20.0	80.0
의원	18.2	81.8

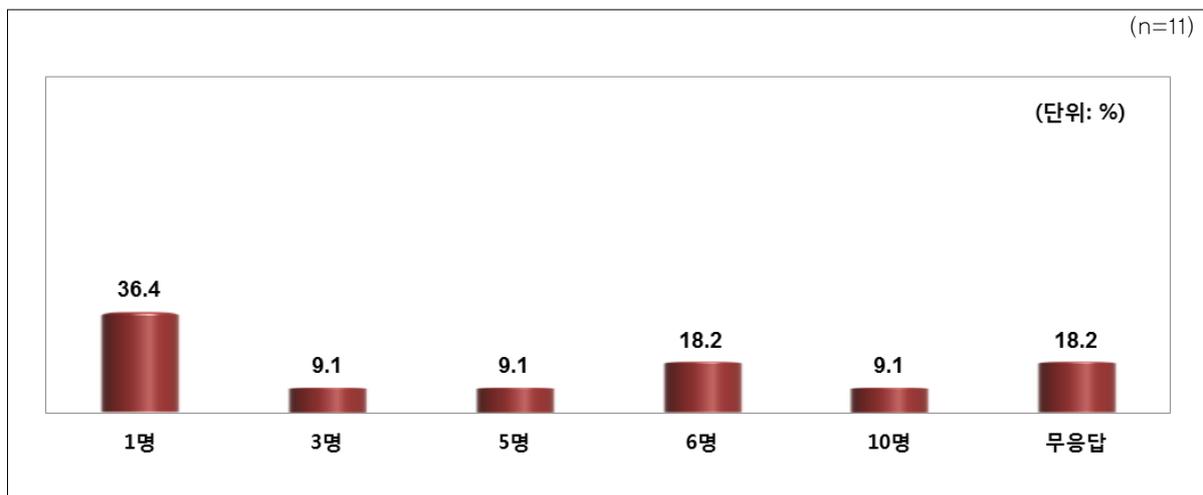
## 다. 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수<sup>51)</sup>



국제의료관광 코디네이터 자격증을 보유한 직원은 평균 3.8명으로 나타남

### 1) 전체 분석

- 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수는 평균 3.8명임. 이를 세부적으로 살펴보면 ‘1명’의 비율이 36.4%로 가장 높고, 그 다음으로는 ‘6명’ (18.2%)이 높은 것으로 조사됨.
- 국제의료관광 코디네이터 수가 3명, 5명, 10명은 각각 9.1%로 동일함.



[그림 3-66] 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수

### 2) 계층 분석

- 의료관광 국제코디네이터 자격증 보유직원은 의원이 평균 5.5명으로 가장 높았고, 이어 상급 종합병원(3.3명), 병원(1명) 순임.

<표 3-58> 병원 종별 국제의료관광 코디네이터 자격증 보유직원 수

구분	(단위 : %)						평균(명)
	1명	3명	5명	6명	10명	무응답	
상급 종합병원	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	3.3
종합병원	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
병원	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
의원	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	5.5

51) 국제의료관광 코디네이터 자격증을 보유한 직원이 있는 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

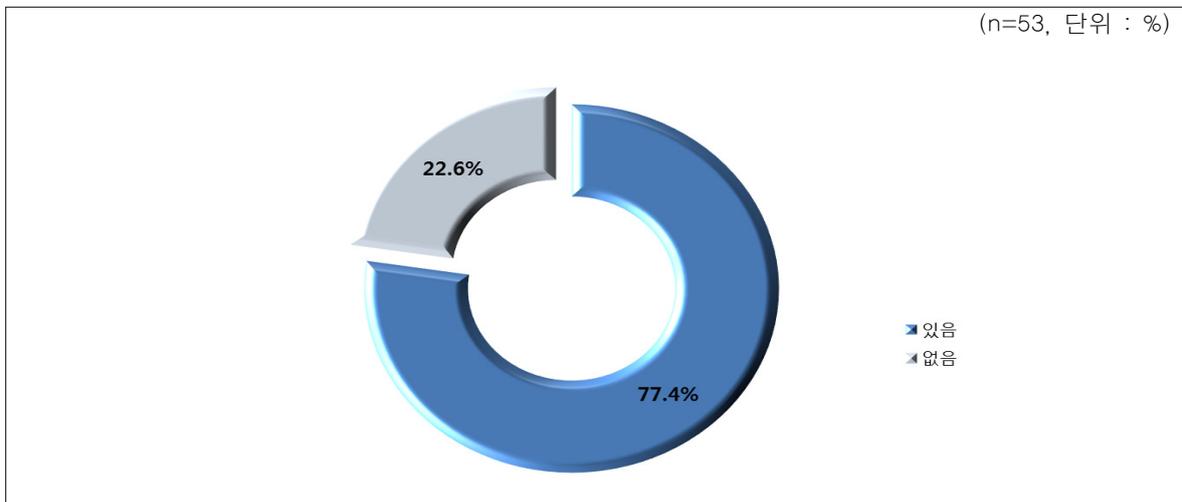
## 9 코디네이터 교육

### 가. 정기적인 코디네이터 의료교육

 정기적으로 코디네이터 의료교육을 실시하고 있는 병원은 77.4%로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 정기적인 코디네이터 의료교육(월/분기/반기)을 실시하고 있는 병원은 77.4%이고, 실시하지 않고 있는 병원은 22.6%로 조사됨.



[그림 3-67] 정기적인 코디네이터 의료교육

#### 2) 계층 분석

- ‘정기적인 코디네이터 의료교육을 실시’ 하는 병원은 의원이 81.8%로 가장 높았고, 다음으로 병원(80.0%), 종합병원(75.0%), 상급 종합병원(69.2%) 순임.

<표 3-59> 병원 종별 정기적인 코디네이터 의료교육

구분	예	아니오
상급 종합병원	69.2	30.8
종합병원	75.0	25.0
병원	80.0	20.0
의원	81.8	18.2

(단위 : %)

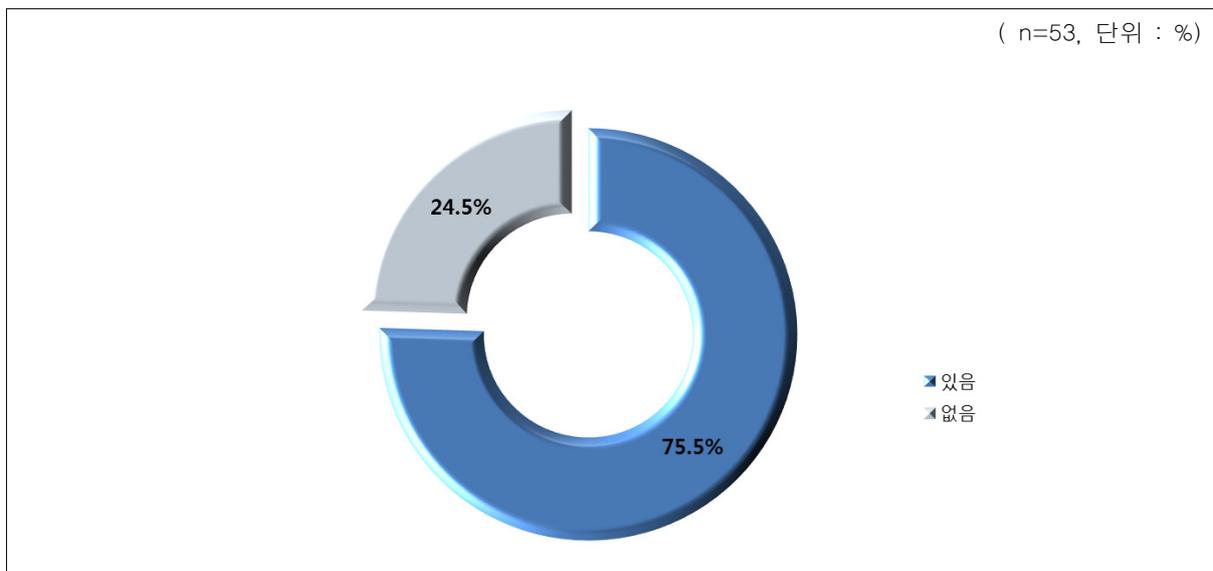
## 나. 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육



정기적으로 코디네이터 외국인 환자 응대교육을 실시하고 있는 병원은 75.5%로 나타남

### 1) 전체 분석

- 정기적으로(월/분기/반기) 코디네이터 외국인 환자 응대 교육을 실시하고 있는 병원은 75.5%, 실시하지 않고 있는 병원은 24.5%로 나타남.



[그림 3-68] 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육

### 2) 계층 분석

- ‘정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육’ 을 실시하는 병원은 의원이 81.8%로 가장 높고, 다음으로 종합병원(75.0%), 병원(70.0%), 상급 종합병원(69.2%) 순임.

<표 3-60> 병원 종별 정기적인 코디네이터 외국인 환자 응대 교육

(단위 : %)

구분	예	아니오
상급 종합병원	69.2	30.8
종합병원	75.0	25.0
병원	70.0	30.0
의원	81.8	18.2

## 10 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축

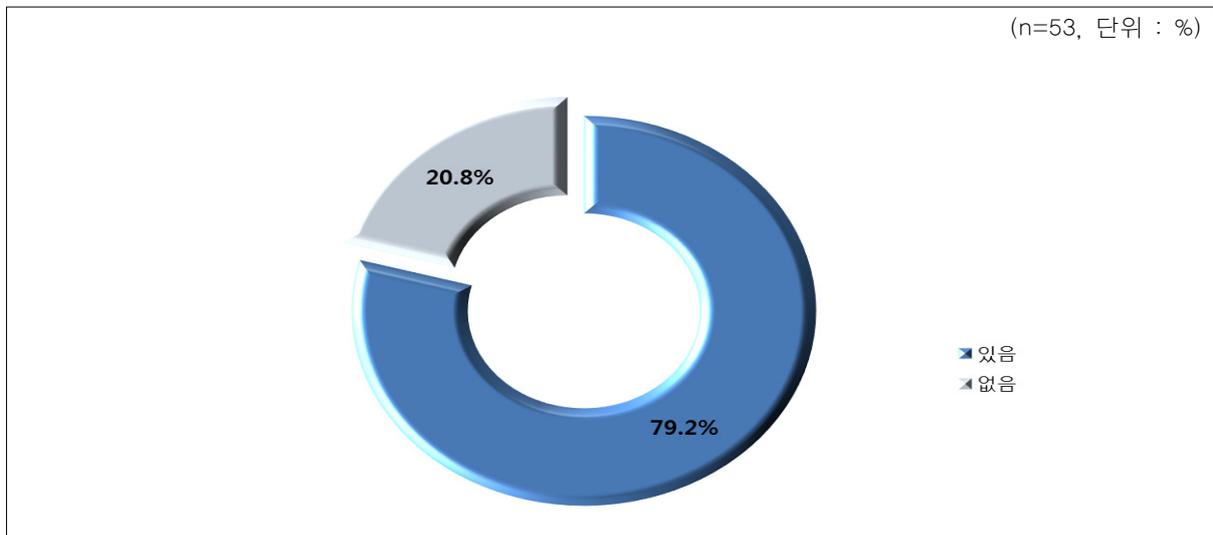
### 가. 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부



타 의료기관과 네트워크/MOU를 구축하고 있는 병원은 79.2%로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 타 의료기관과의 네트워크/MOU를 구축하고 있는 병원은 79.2%인 반면, 구축하고 있지 않은 병원은 20.8%로 조사됨.



[그림 3-69] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부

#### 2) 계층 분석

- ‘타 의료기관과의 네트워크/MOU를 구축’ 하고 있는 병원은 상급 종합병원이 92.3%로 가장 높았고, 다음으로 병원(90.0%), 의원(72.7%), 종합병원(62.5%) 순으로 나타남.

<표 3-61> 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 여부

(단위 : %)

구분	예	아니오
상급 종합병원	92.3	7.7
종합병원	62.5	37.5
병원	90.0	10.0
의원	72.7	27.3

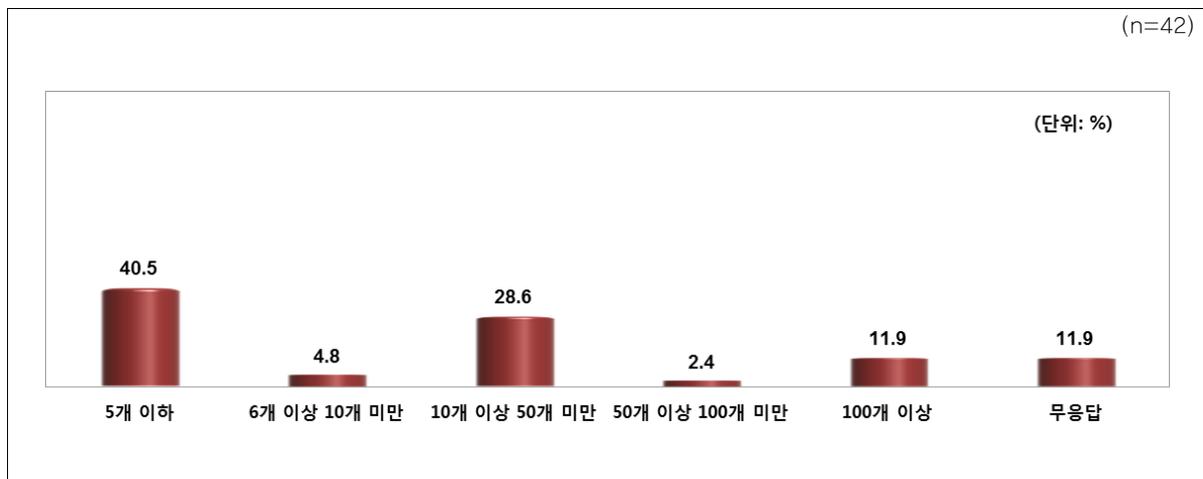
## 나. 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수<sup>52)</sup>



타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수는 평균 40.4개로 나타남

### 1) 전체 분석

- 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수는 평균 40.4개로 나타남. 세부적으로 살펴보면 ‘5개 이하’가 40.5%로 가장 높았고, 그밖에 ‘10개 이상 - 50개 미만’은 28.6%, ‘100개 이상’은 11.9% 등의 순으로 나타남.



[그림 3-70] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수

### 2) 계층 분석

- 병원 종별 분석결과, 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수는 상급 종합병원이 평균 119.1개로 가장 높았고, 다음으로 종합병원 55.2개, 병원 11.2개, 의원 10.9개 순으로 나타남.

<표 3-62> 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 수

구분	5개 미만	6개 - 10개 미만	10개 - 50개 미만	50개 - 100개 미만	100개 이상	무응답	평균 (개)
상급 종합병원	16.7	0.0	16.7	0.0	33.3	33.3	119.1
종합병원	20.0	0.0	60.0	0.0	20.0	0.0	55.2
병원	44.4	11.1	44.4	0.0	0.0	0.0	11.2
의원	62.5	6.3	18.8	6.3	0.0	6.3	10.9

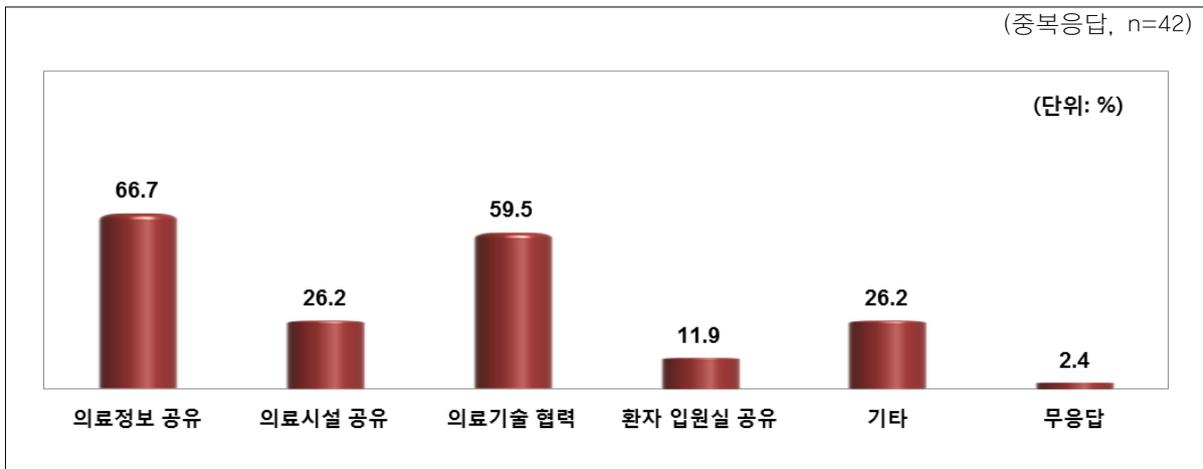
52) 타 의료기관과의 네트워크/MOU를 구축하고 있다고 응답한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

### 다. 타 의료기관과의 네트워크/MOU 형태(중복응답)<sup>53)</sup>

 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축형태는 '의료정보 공유'(66.7%)가 가장 높았음

#### 1) 전체 분석

- 타 의료기관과의 네트워크/MOU 구축 형태는 '의료정보 공유'가 66.7%로 가장 높았고, 이어 '의료기술 협력' (59.5%), '의료시설 공유'와 '기타' (각각 26.2%), '환자 입원실 공유' (11.9%) 등의 순으로 나타남.



[그림 3-71] 타 의료기관과의 네트워크/MOU 형태

#### 2) 계층 분석

- 상급 종합병원의 66.7%는 '의료기술 협력'을 위해 타 의료기관과 네트워크/MOU를 구축하고 있고, 종합병원의 80.0%, 병원의 77.8%, 그리고 의원의 62.5%는 '의료정보 공유'를 위해 타 의료기관과 네트워크/MOU를 구축하고 있는 것으로 조사됨.

<표 3-63> 병원 종별 타 의료기관과의 네트워크/MOU 형태

(단위 : %)

구분	의료정보 공유	의료시설 공유	의료기술 협력	환자 입원실 공유	기타	무응답
상급 종합병원	58.3	33.3	66.7	0.0	8.3	8.3
종합병원	80.0	20.0	60.0	40.0	60.0	0.0
병원	77.8	22.2	55.6	11.1	44.4	0.0
의원	62.5	25.0	56.3	12.5	18.8	0.0

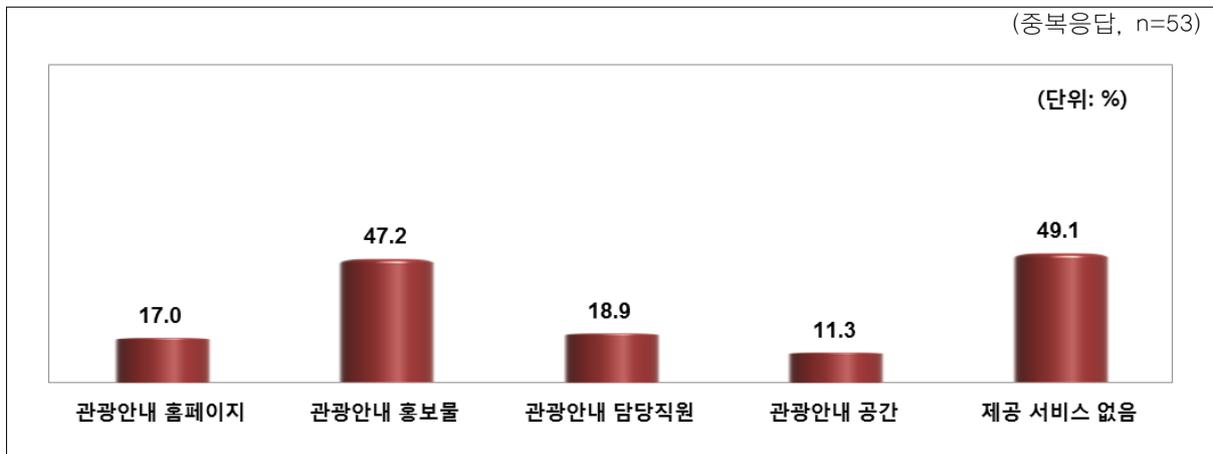
53) 타 의료기관과의 네트워크/MOU를 구축하고 있다고 응답한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

## 11 관광안내 서비스(중복응답)

 제공 중인 관광안내 서비스는 '관광안내 홍보물'(47.2%)이 가장 높게 나타남

### 1) 전체 분석

- 관광안내 제공 서비스는 '외국어로 된 관광안내 홍보물 제공' 이 47.2%로 가장 높았고, 다음으로 '관광안내 담당직원 배치(18.9%)', '관광안내 홈페이지 제공(17.0%)', '별도의 관광안내 공간 마련(11.3%)' 순으로 나타남.
- 한편, 조사대상 병원의 49.1%는 관광안내 서비스를 제공하지 않는 것으로 조사됨.



[그림 3-72] 관광안내 서비스

### 2) 계층 분석

- 모든 병원 중별에서는 '관광안내 홍보물 제공 서비스' 가 가장 높은 것으로 조사됨. 세부적으로 살펴보면, 상급 종합병원은 69.2%로 가장 높았고, 다음으로 종합병원(62.5%), 병원(40.0%), 의원(31.8%) 순으로 나타남.

<표 3-64> 병원 중별 관광안내 서비스

(단위 : %)

구분	관광안내 홈페이지	관광안내 홍보물	관광안내 담당직원	관광안내 공간	제공 서비스 없음
상급 종합병원	23.1	69.2	30.8	23.1	30.8
종합병원	25.0	62.5	50.0	12.5	25.0
병원	10.0	40.0	20.0	10.0	60.0
의원	13.6	31.8	0.0	4.5	63.6

## 12 관광예약 서비스(중복응답)

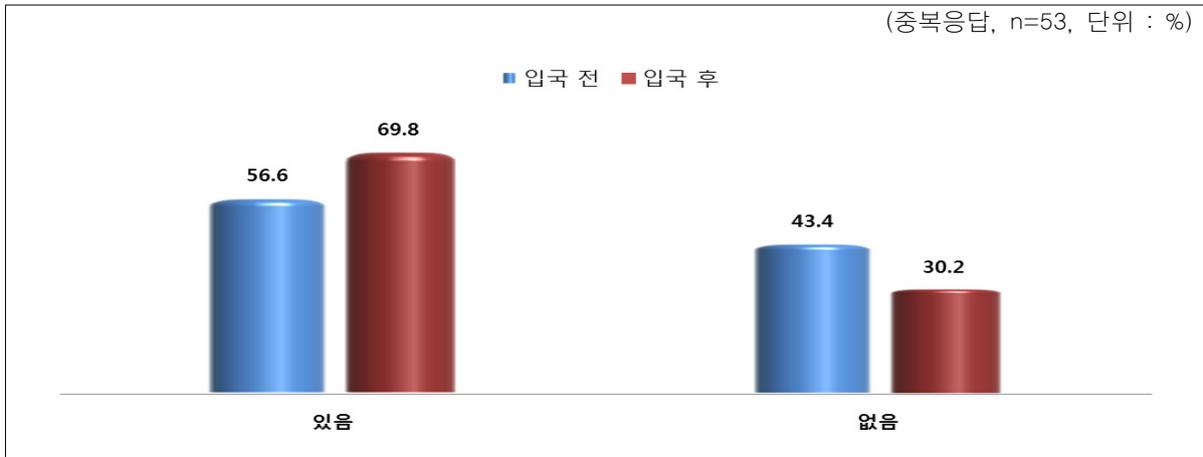
### 가. 관광예약 서비스 제공 여부



관광예약 서비스는 '입국 전'(56.6%)보다 < '입국 후'(69.8%)에 더 많이 제공됨

#### 1) 전체 분석

- 관광예약 서비스는 '입국 전' (56.6%) 보다 '입국 후' (69.8%)에 더 많이 제공되는 것으로 나타남.



[그림 3-73] 관광예약 서비스 제공 여부

#### 2) 계층 분석

- 입국 전 관광예약 서비스 제공은 종합병원이 62.5%로 가장 높았고, 다음으로 상급 종합병원(61.5%), 의원(54.5%), 병원(50.0%) 순으로 조사됨.
- 입국 후 관광예약 서비스 제공은 상급 종합병원이 76.9%로 가장 높았고, 다음으로 종합병원(75.0%), 의원(72.7%), 병원(50.0%) 순으로 나타남.

<표 3-65> 병원 종별 관광예약 서비스 제공 여부

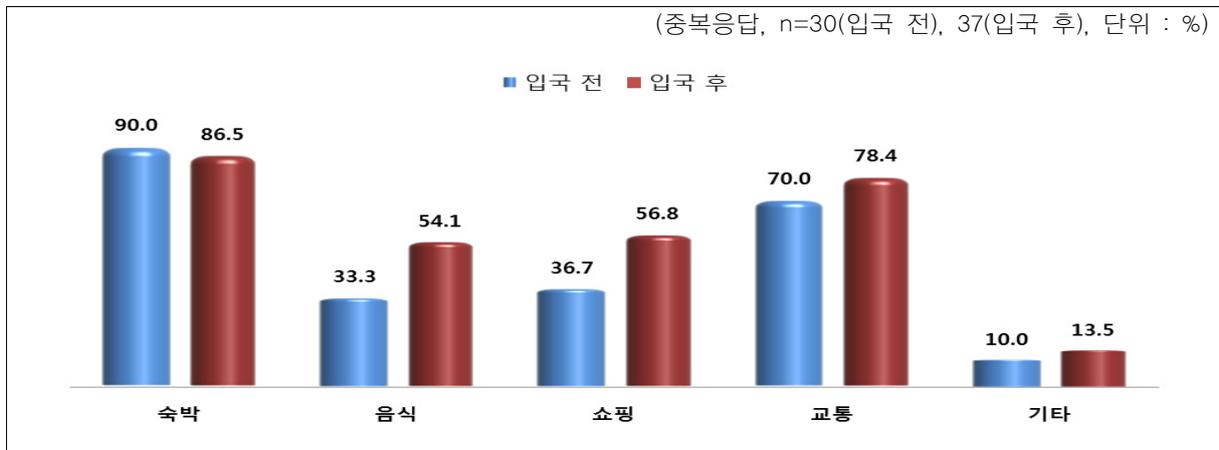
구분	입국 전		입국 후	
	있음	없음	있음	없음
상급 종합병원	61.5	38.5	76.9	23.1
종합병원	62.5	37.5	75.0	25.0
병원	50.0	50.0	50.0	50.0
의원	54.5	45.5	72.7	27.3

## 나. 관광예약 서비스 형태(중복응답)<sup>54)</sup>

'숙박'은 입국 전, '교통/쇼핑/음식/기타' 는 입국 후에 더 많이 제공되는 것으로 나타남

### 1) 전체 분석

- 관광예약 서비스 제공은 '숙박 서비스 제공' 이 입국 전 90.0%, 입국 후 86.5%로 가장 높았고, 다음으로 '교통 서비스 제공(입국 전 70.0%, 입국 후 78.4%)', '쇼핑서비스 제공(입국 전, 36.7%, 입국 후 56.8%)' 등의 순으로 조사됨.



[그림 3-74] 관광예약 서비스 제공 형태

### 2) 계층 분석

- 입국 전 '숙박 서비스 제공' 은 상급 종합병원(100.0%)과 종합병원(100.0%), 그 다음으로는 의원(91.7%), 병원(60.0%) 순으로 높았고, 교통 서비스 제공은 종합병원(100.0%) 이 높은 것으로 조사됨.
- 입국 후 '숙박 서비스 제공' 은 의원(93.8%)이 가장 높았고 '교통 서비스 제공' 은 종합병원(100.0%), 상급 종합병원(90.0%)이 높은 것으로 조사됨.

<표 3-66> 병원 종별 관광예약 서비스 제공 형태

(중복응답, 단위 : %)

구분	입국 전					입국 후				
	숙박	음식	쇼핑	교통	기타	숙박	음식	쇼핑	교통	기타
상급 종합병원	100.0	37.5	37.5	87.5	0.0	90.0	50.0	50.0	90.0	0.0
종합병원	100.0	80.0	80.0	100.0	20.0	83.3	83.3	83.3	100.0	16.7
병원	60.0	40.0	60.0	60.0	40.0	60.0	40.0	60.0	60.0	40.0
의원	91.7	8.3	8.3	50.0	0.0	93.8	50.0	50.0	68.8	12.5

54) 관광예약서비스를 제공하고 있다고 응답한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

## 13 의료서비스와 연계된 관광 프로그램

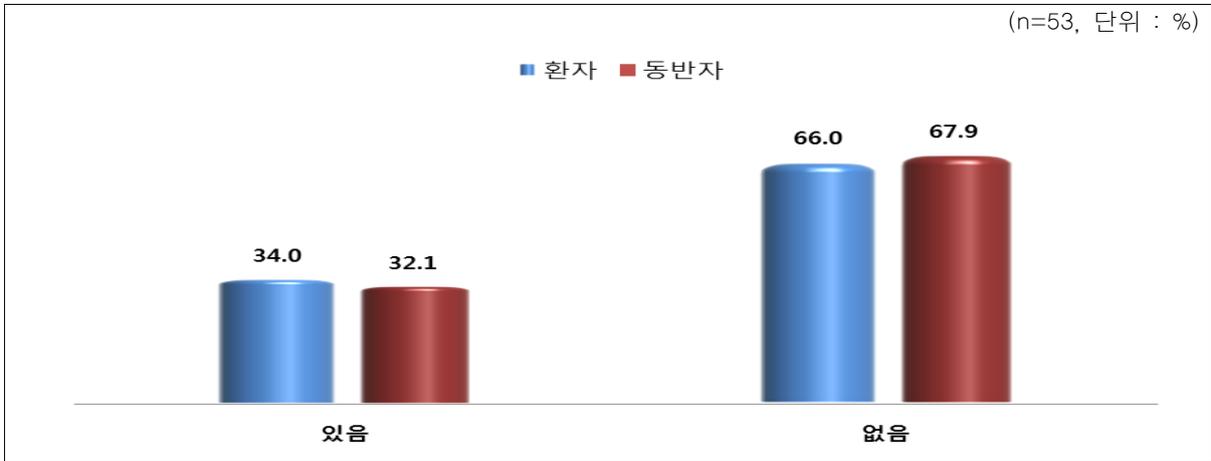
### 가. 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 보유 여부



의료관광객을 위한 연계 관광프로그램 보유율은 34.0%로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 의료서비스와 연계된 관광프로그램은 의료관광객을 위해 제공되는 프로그램(34.0%)이 동반자를 위해 제공되는 관광프로그램 보유율(32.1%)보다 높게 나타남.



[그림 3-75] 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 여부

#### 2) 계층 분석

- 의료관광객을 위하여 의료서비스와 연계된 관광 프로그램을 제공 중인 의료기관은 종합병원(62.5%), 상급 종합병원(38.5%), 병원(30.0%) 등의 순으로 나타남.
- 동반자를 위하여 의료서비스와 연계된 관광 프로그램을 제공 중인 의료기관은 종합병원(50.0%), 상급 종합병원(38.5%), 의원(27.3%) 등의 순으로 나타남.

<표 3-67> 병원 종별 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 여부

(단위 : %)

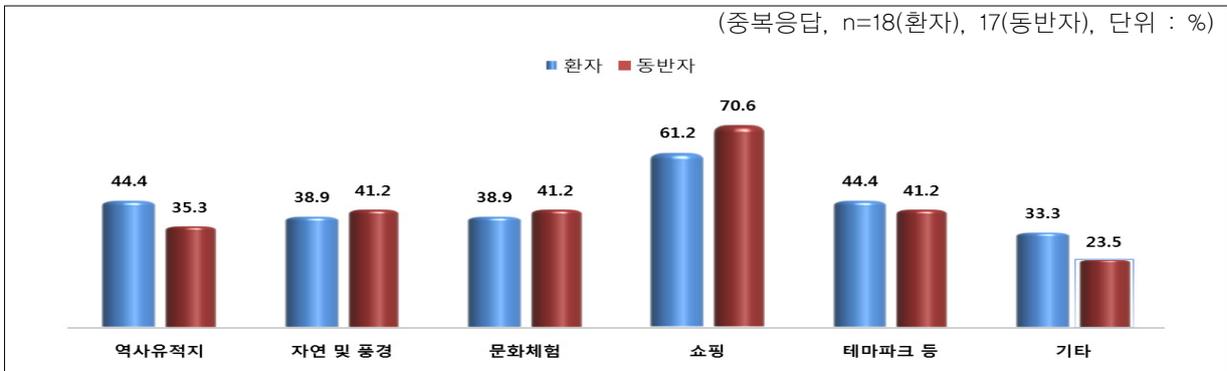
구분	환자		동반자	
	있음	없음	있음	없음
상급 종합병원	38.5	61.5	38.5	61.5
종합병원	62.5	37.5	50.0	50.0
병원	30.0	70.0	20.0	80.0
의원	22.7	77.3	27.3	72.7

## 나. 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 형태(중복응답)<sup>55)</sup>

 의료관광객을 위한 연계 관광프로그램은 '쇼핑'(61.2%) 관련 프로그램이 가장 많았음

### 1) 전체 분석

- 의료서비스와 연계된 관광 프로그램의 형태는 '쇼핑 프로그램'(환자 : 61.2%, 동반자 : 70.6%)비중이 가장 높게 나타났음.
- 환자의 경우에는 '테마파크/놀이시설/리조트 방문, 역사유적지 방문'(각각 44.4%), 동반자의 경우에는 '테마파크/놀이시설/리조트 방문, 자연/풍경 감상, 문화(한류)체험' (각각 41.2%)이 동일하게 높게 나타남.



[그림 3-76] 의료서비스와 연계된 관광프로그램 형태

### 2) 계층 분석

- 상급 종합병원(환자 80.0%, 동반자 80.0%)과 의원(환자 80.0%, 동반자 83.3%)은 '쇼핑 프로그램 제공' 이 높았고, 종합병원(환자 80.0%, 동반자 75.0%)은 '테마파크/놀이시설/리조트 방문 등의 프로그램 제공' 이 높은 것으로 나타남.

<표 3-68> 병원 종별 의료서비스와 연계된 관광 프로그램 형태

구분	환자						동반자					
	역사 유적 지	자연/ 풍경 감상	문화 (한류) 체험	쇼핑	테마 파크 등	기타	역사 유적 지	자연/ 풍경 감상	문화 (한류) 체험	쇼핑	테마 파크 등	기타
상급 종합병원	40.0	40.0	40.0	80.0	40.0	20.0	40.0	40.0	40.0	80.0	40.0	20.0
종합병원	60.0	20.0	60.0	40.0	80.0	20.0	25.0	25.0	75.0	50.0	75.0	25.0
병원	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	66.7	0.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
의원	40.0	60.0	40.0	80.0	20.0	40.0	50.0	50.0	16.7	83.3	16.7	16.7

55) 의료서비스와 연계된 관광프로그램을 제공하고 있다고 응답한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

## 14 의료기관과 연계된 관광사업체

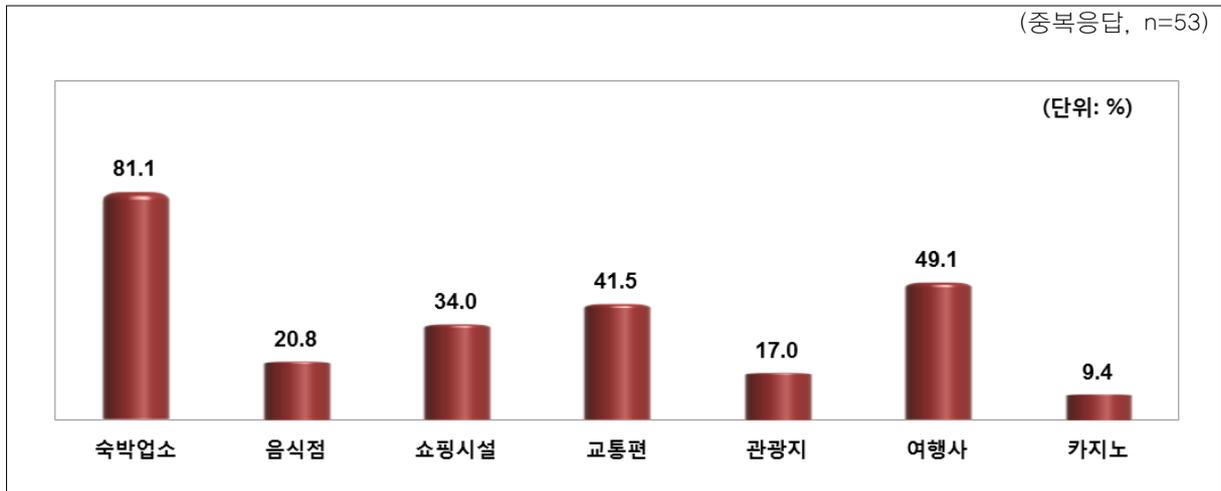
### 가. 연계된 관광사업체 형태(중복응답)



의료기관과 연계된 관광사업체 형태는 '숙박업소'(81.8%)가 가장 많았음

#### 1) 전체 분석

- 병원과 연계된 관광사업체는 '숙박업소'가 81.1%로 가장 높았고, 다음으로 '여행사(49.1%)', '교통편(41.5%)', '쇼핑시설(34.0%)', '음식점(20.8%)', '관광지(17.0%)', '카지노(9.4%)' 순으로 조사됨.



[그림 3-77] 연계 관광사업체 형태

#### 2) 계층 분석

- 모든 병원 종별은 숙박업소와 가장 많이 연계되어 있으며 특히 상급 종합병원은 92.3%로 가장 높고, 이어 종합병원(87.5%), 의원(77.3%), 병원(70.0%) 순임.

<표 3-69> 병원 종별 연계 관광사업체 형태

(중복응답, 단위 : %)

구분	숙박업소	음식점	쇼핑시설	교통편	관광지	여행사	카지노
상급 종합병원	92.3	30.8	30.8	38.5	23.1	53.8	7.7
종합병원	87.5	50.0	50.0	75.0	37.5	62.5	0.0
병원	70.0	20.0	40.0	60.0	20.0	70.0	20.0
의원	77.3	4.5	27.3	22.7	4.5	31.8	9.1

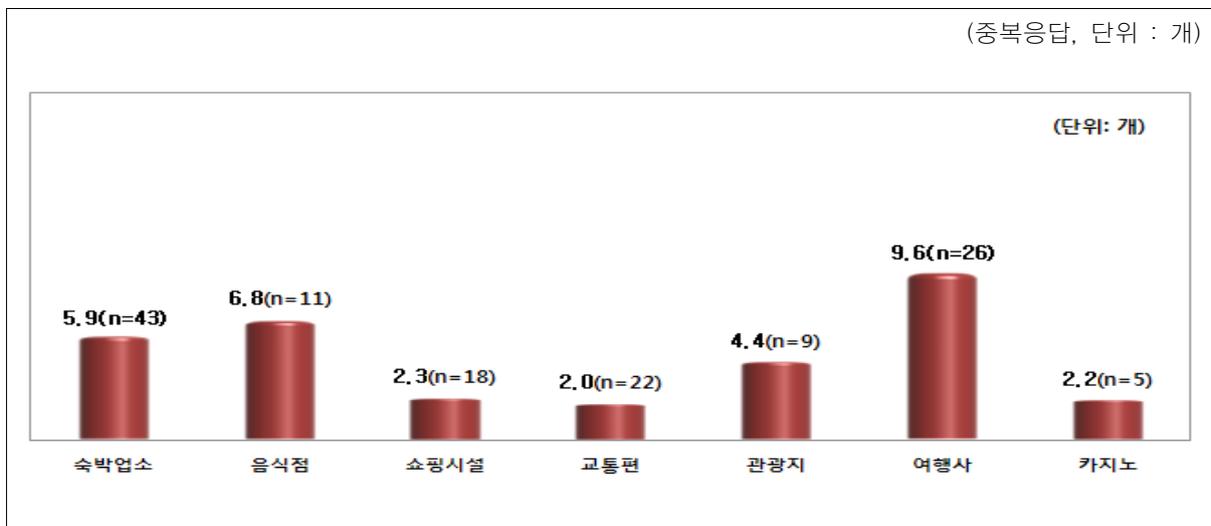
## 나. 연계된 관광사업체 수(중복응답)



의료기관과 연계된 관광사업체 수는 '여행사'(평균 9.6개)가 가장 많았음

### 1) 전체 분석

- 병원과 연계된 관광사업체 형태 중 '여행사'가 평균 9.6개로 개수가 가장 많았고, 이어 '음식점(6.8개)', '숙박업소(5.9개)', '관광지(4.4개)', '쇼핑시설(2.3개)', '카지노(2.2개)', '교통편(2.0개)' 순으로 나타남.



[그림 3-78] 연계 관광사업체 수

### 2) 계층 분석

- 병원 종별로 살펴보면 연계된 숙박업소는 의원(102개), 쇼핑시설은 종합병원(11개)이 가장 많은 관광사업체를 보유하고 있는 것으로 나타남.
- 음식점, 교통편, 관광지, 여행사는 병원(각각 33개, 20개, 15개, 133개)이 높은 것으로 조사됨.

<표 3-70> 병원 종별 연계 관광사업체 수

(중복응답, 단위 : 개)

구분	숙박업소	음식점	쇼핑시설	교통편	관광지	여행사	카지노
상급 종합병원	77	18	10	7	7	65	2
종합병원	48	21	11	11	14	18	0
병원	34	33	9	20	15	133	6
의원	102	3	9	5	4	33	3

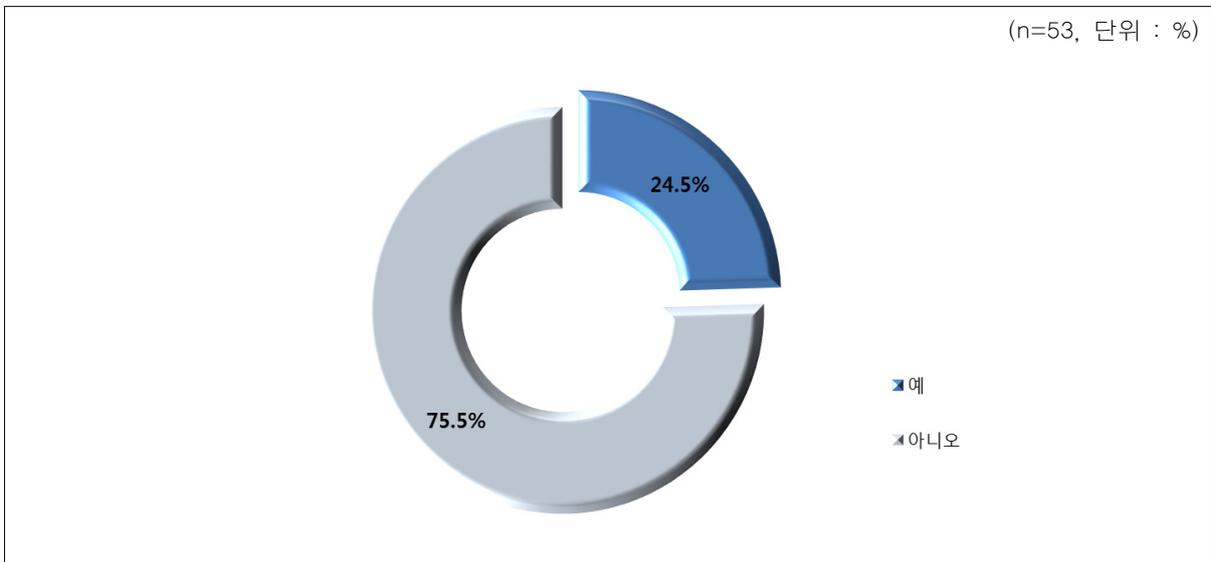
## 15 국제 인증 취득

### 가. 국제 인증 취득 여부

 국제 인증을 취득한 의료기관은 24.5%로 나타남

#### 1) 전체 분석

- 전체 응답병원 중 국제 인증을 취득한 의료기관은 24.5%로 나타났고 국제 인증을 취득하지 않은 병원은 75.5%로 조사됨.



[그림 3-79] 국제 인증 취득 여부

#### 2) 계층 분석

- 국제 인증 취득여부는 상급 종합병원이 38.5%로 가장 높았고, 다음으로 종합병원 (25.0%), 병원(20.0%), 의원(18.2%) 순으로 나타남.

<표 3-71> 병원 종별 국제 인증 취득 여부

(단위 : %)

구분	예	아니오
상급 종합병원	38.5	61.5
종합병원	25.0	75.0
병원	20.0	80.0
의원	18.2	81.8

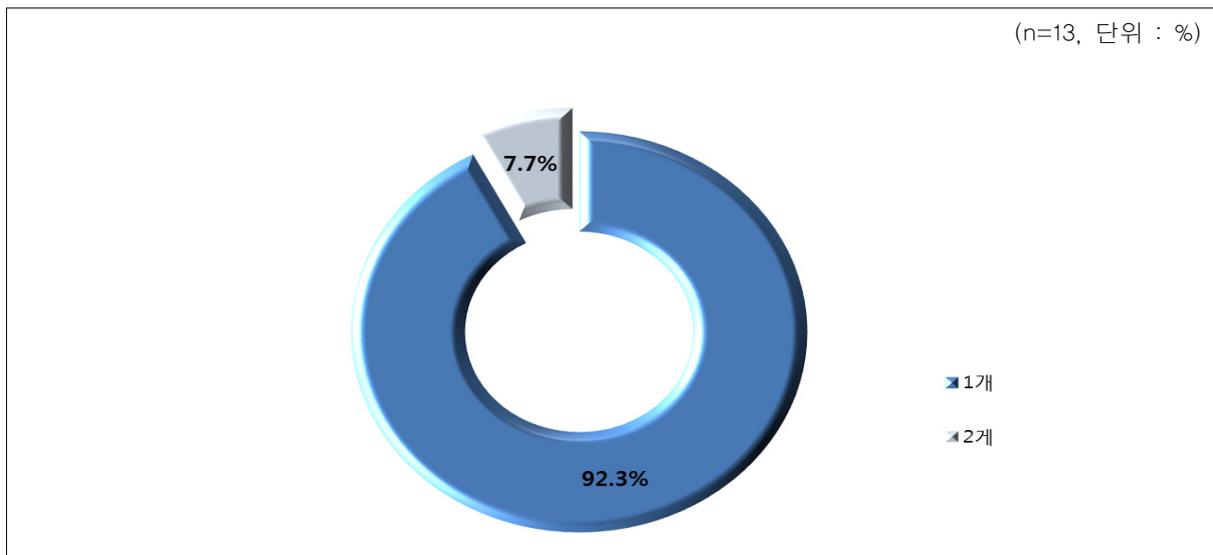
## 나. 국제 인증 수<sup>56)</sup>



취득한 국제 인증 수는 '1개'(92.3%) 가 가장 많이 나타남

### 1) 전체 분석

- 1개의 국제 인증을 취득한 의료기관은 92.3%로 나타났고 2개를 취득한 의료기관은 7.7%이며 국제 인증은 JCI, ICR, ISO9001, JCAHO, JCR 등이 있음.



[그림 3-80] 취득한 국제 인증 수

### 2) 계층 분석

- 국제 인증을 보유하고 있다고 응답한 의료기관 중 종합병원은 2개의 국제 인증 수를 가지고 있고 그 외에 상급종합병원, 병원, 의원은 모두 1개의 국제 인증을 보유하고 있는 것으로 나타남.

<표 3-72> 병원 종별 취득한 국제 인증 수

(단위 : 개)

구분	1개	2개
상급 종합병원	5	0
종합병원	1	1
병원	2	0
의원	4	0

56) 국제 인증을 취득한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.

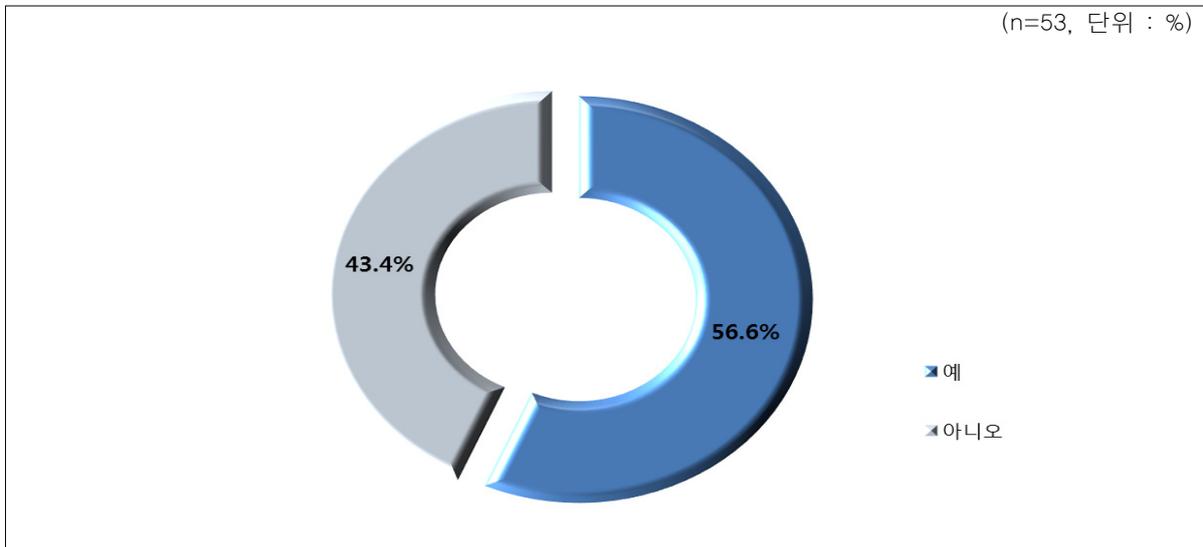
## 16 국내 인증 취득

### 가. 국내 인증 취득 여부

 **국내 인증을 취득한 병원은 56.6%로 나타남**

#### 1) 전체 분석

- 전체 응답병원 중 국내 인증을 취득한 병원은 56.6%로 나타났고 국내 인증을 취득하지 않은 병원은 43.4%로 조사됨.



[그림 3-81] 국내 인증 취득 여부

#### 2) 계층 분석

- 국내 인증 취득여부는 상급 종합병원이 100.0%로 가장 높았고, 다음으로 종합병원 (75.0%), 의원(36.4%), 병원(30.0%) 순으로 나타남.

<표 3-73> 병원 종별 국내 인증 취득 여부

(단위 : %)

구분	예	아니오
상급 종합병원	100.0	0.0
종합병원	75.0	25.0
병원	30.0	70.0
의원	36.4	63.6

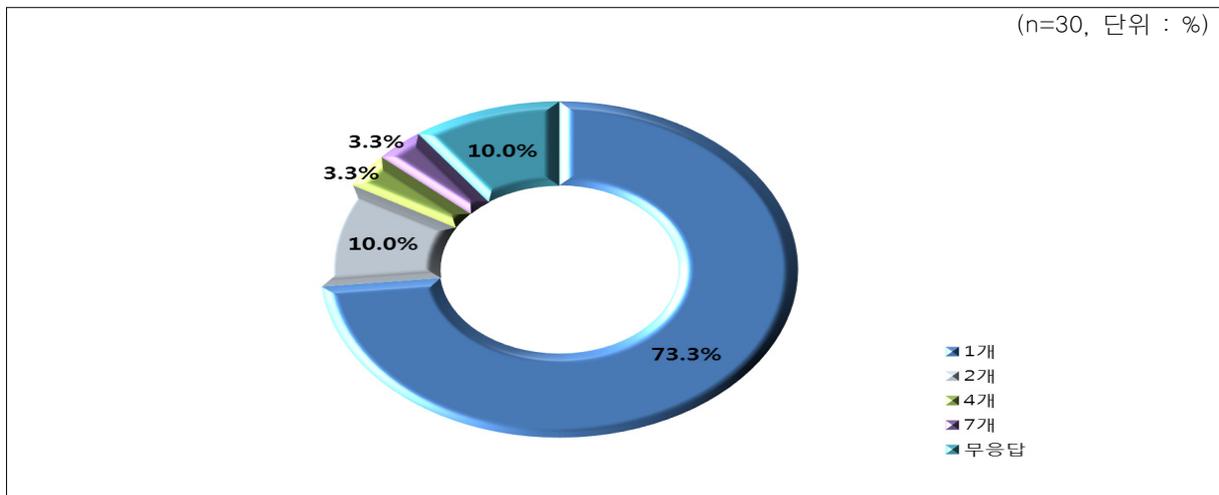
## 나. 취득한 국내 인증 수<sup>57)</sup>



취득한 국내 인증 수는 '1개'(73.3%) 가 가장 많이 나타남

### 1) 전체 분석

- 취득한 국내 인증 수는 1개가 73.3%로 가장 많았고 다음으로 2개(10.0%), 4개와 7개(각각 3.3%) 순임.
- 응답병원이 취득한 국내 인증은 보건복지부 인증, 문화체육관광부, 산재보험재활, 한국안전보건공단, 급성기의료기관평가, 외국인환자유치허가증 등 임.



[그림 3-82] 취득한 국내 인증 수

### 2) 계층 분석

- 국내 인증은 대부분 1개를 보유하고 있으며 이를 병원 종별로 살펴보면 상급종합병원은 10곳, 종합병원은 4곳, 병원은 2곳, 의원인 경우 6곳이 국내 인증을 보유한 것으로 나타남.

<표 3-74> 병원 종별 취득한 국내 인증 수

(단위 : 개)

구분	1개	2개	4개	7개
상급 종합병원	10	1	0	0
종합병원	4	1	1	0
병원	2	1	0	0
의원	6	0	0	1

57) 국내 인증을 취득한 의료기관만을 대상으로 조사를 실시함.



# 제4장 MTSQI 개발 및 결과

① MTSQI 개발

② MTSQI 결과



## 제1절 MTSQI(Medical Tourism Service Quality Index)<sup>58)</sup> 개발

### 1 MTSQI 개발 목적

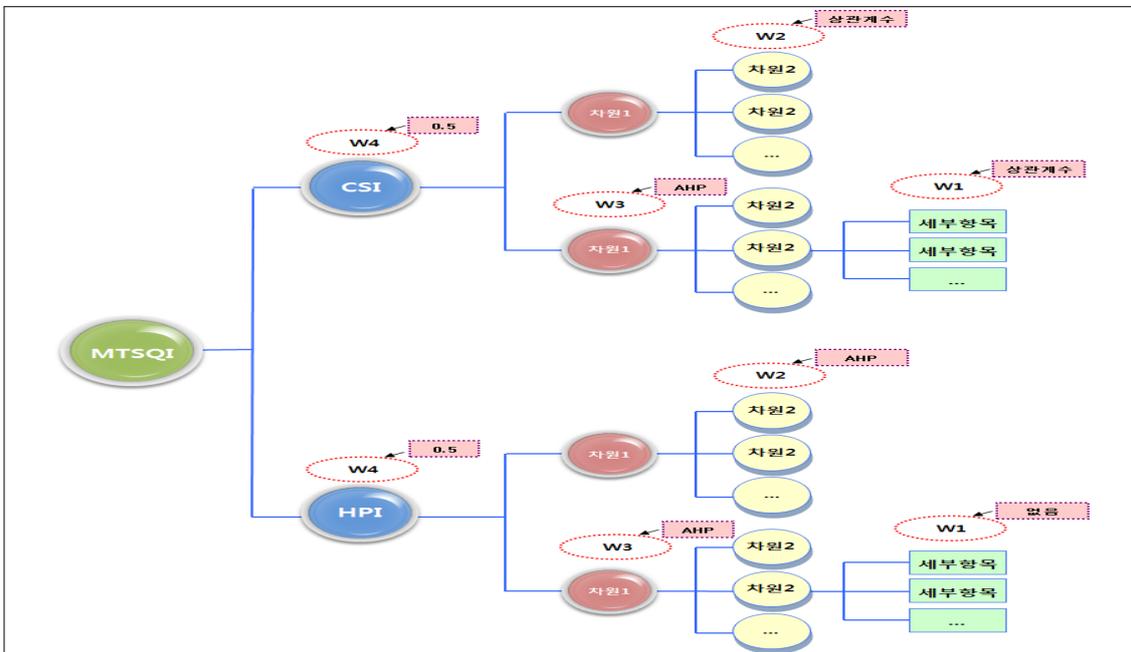
#### □ 의료관광 공급자와 수요자를 연계한 측정지표 개발

- 의료관광객의 만족도 지수(CSI, 수요자)<sup>59)</sup>에 영향을 미치는 의료기관 수용태세 지수<sup>60)</sup>(HPI, 공급자)를 조사·연계함으로써 수요자 만족도 제고를 위한 개선도구 혹은 서비스 제공 요인 식별도구로 활용하고자 함.

### 2 MTSQI 구성 및 산출절차

#### 가. MTSQI 구성 및 산출절차

- MTSQI는 의료관광객 만족도 지수(CSI)와 의료기관 수용태세 지수(HPI)를 각각 산출한 후, 이에 가중치를 적용하여 산출함.



[그림 4-1] MTSQI 산출 체계

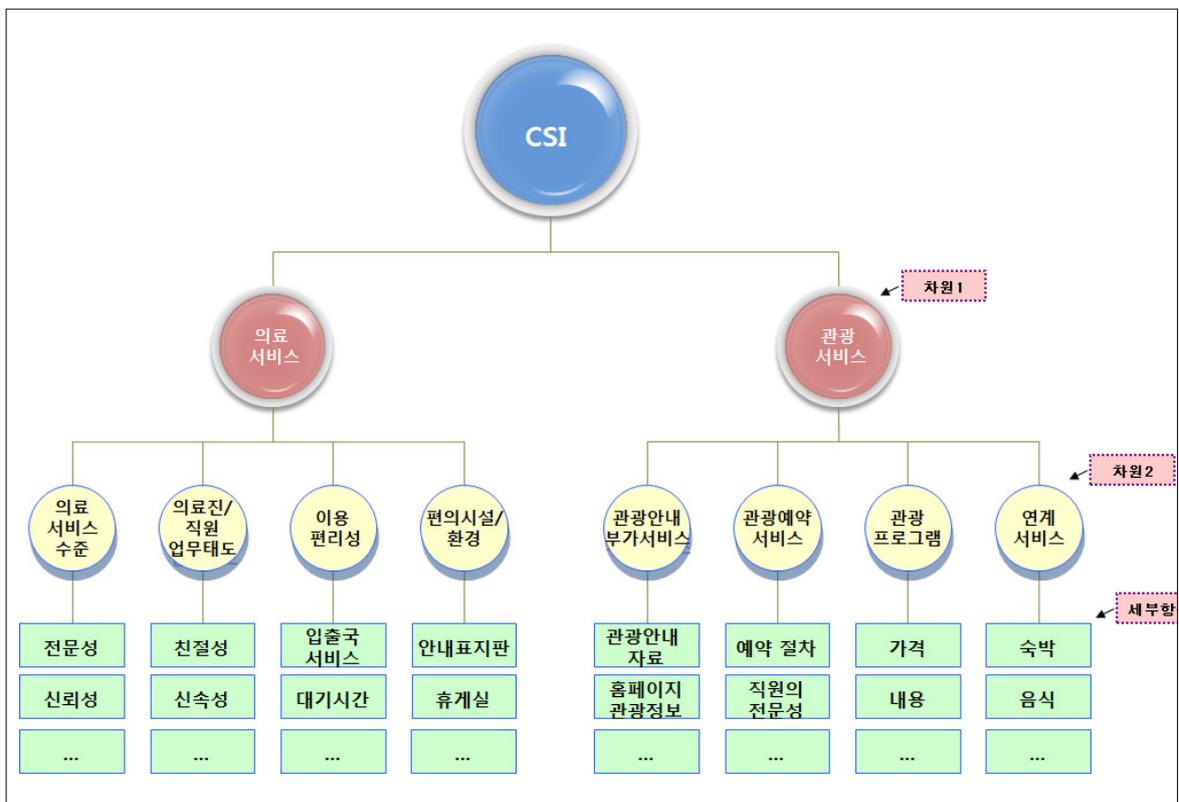
58) MTSQI(Medical Tourism Service Quality Index): 의료관광 서비스품질 지수

59) CSI(Customer Satisfaction Index): 고객 만족도 지수

60) HPI(Hospital Preparation Index): 의료기관 수용태세 지수

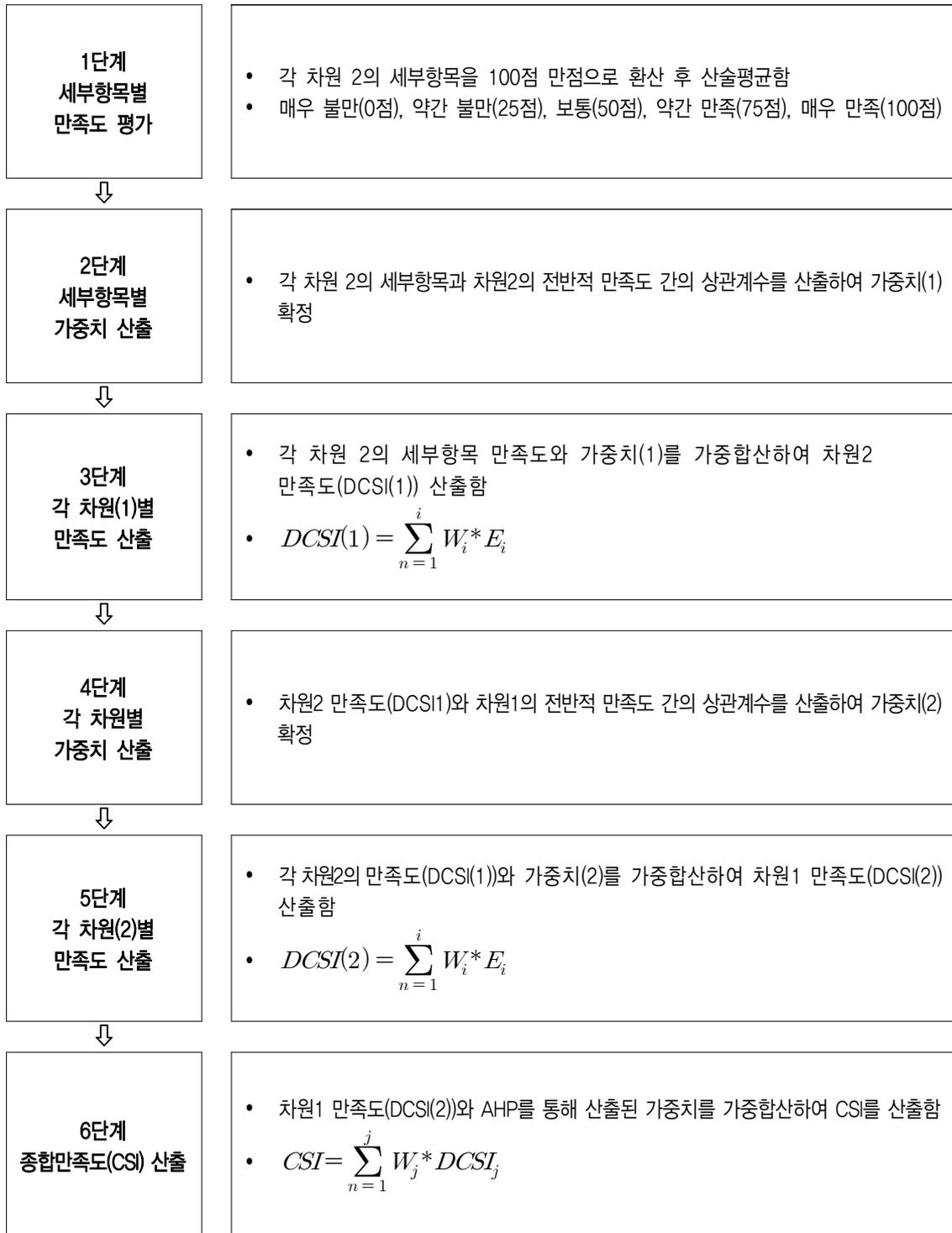
## 나. CSI 구성 및 산출절차

- 의료관광객 만족도 지수(CSI)는 의료서비스와 관광서비스의 2개의 차원으로부터 측정하며, 각각 차원은 다수의 요소로 구성되어 있음.
- 의료서비스는 의료서비스 수준, 의료진/직원 업무태도, 이용 편리성, 편의시설/환경으로 구성되고, 각각 1~7개의 세부항목으로 구성됨.
- 관광서비스는 관광안내 부가서비스, 관광예약 서비스, 관광프로그램, 연계서비스로 구성되고, 각각 1~7개의 세부항목으로 구성됨.



[그림 4-2] CSI 구성체계

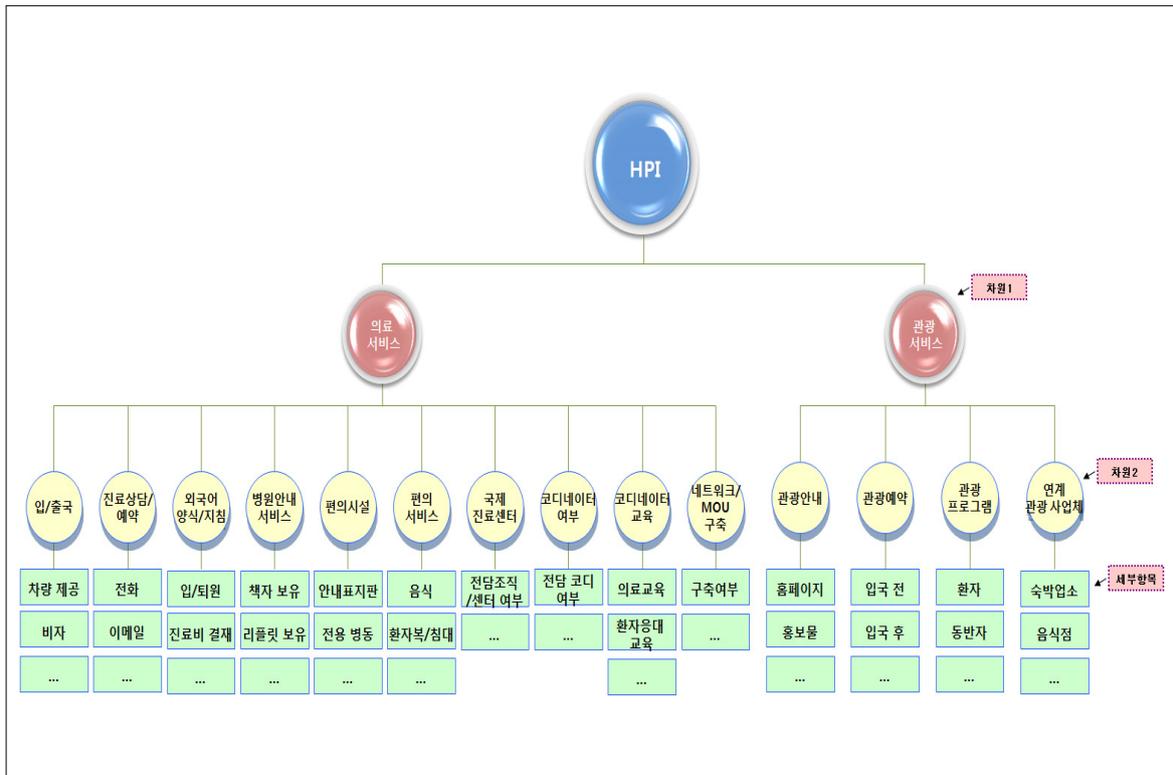
○ 의료관광객의 만족도 지수(CSI)의 산출방법 및 절차는 총 6단계로 구성되어 진행함.



[그림 4-3] CSI 산출방법 및 절차

### 다. HPI 구성 및 산출절차

- 의료기관 수용태세 지수(HPI)는 의료서비스와 관광서비스의 2개의 차원으로부터 측정하며, 각각 차원은 다수의 구성요소로 구성되어 있음.
- 의료서비스는 입/출국 서비스, 진료상담/서비스, 외국어 양식/지침 등으로 구성되며, 각각 1~22개의 세부항목으로 구성됨
- 관광서비스는 관광안내 부가서비스, 관광예약 서비스, 관광프로그램, 연계 관광사업체로 구성되며, 각각 1~7개의 세부항목으로 구성됨.



[그림 4-4] HPI 구성체계

○ 의료기관 수용태세 지수(HPI)의 산출방법 및 절차는 총 5단계로 구성하여 진행함.



[그림 4-5] HPI 산출방법 및 절차

## 제2절 MTSQI 결과

### 1 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI) 분석 결과

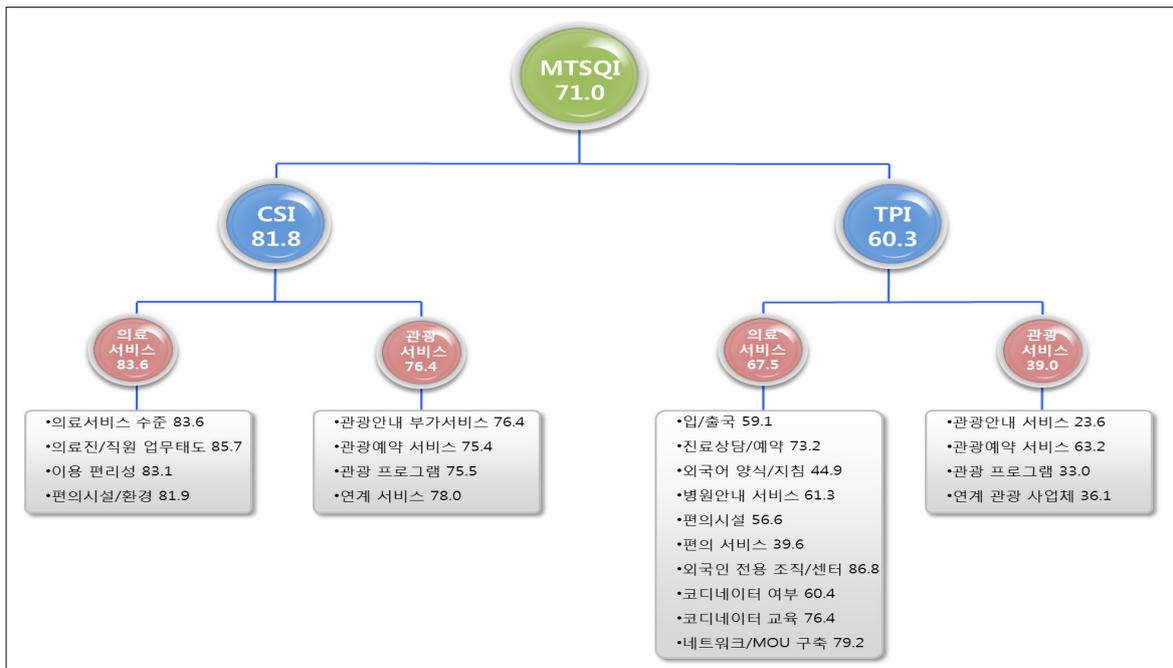
#### 가. 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI)

○ 2014 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI)는 71.0점으로 나타남.

- MTSQI는 의료관광객 만족도 지수(CSI)와 의료기관 수용태세 지수(HPI)에 가중치(각각 0.5)를 가중합산하여 산출함

$$\text{MTSQI}(71.0\text{점}) : \text{CSI}(81.8\text{점}) * 0.5 + \text{HPI}(60.3\text{점}) * 0.5$$

- 의료관광객 만족도 지수(CSI)의 의료서비스 지수와 관광서비스 지수의 차이는 폭이 작지만, 의료기관 수용태세 지수(HPI)의 관광서비스 지수는 39.0점으로 의료서비스 지수 대비 차이가 큼.
- 이는 응답기관의 60.4%(32개 병원)가 상대적으로 규모가 작은 병원, 의원급이기 때문으로 사료됨.

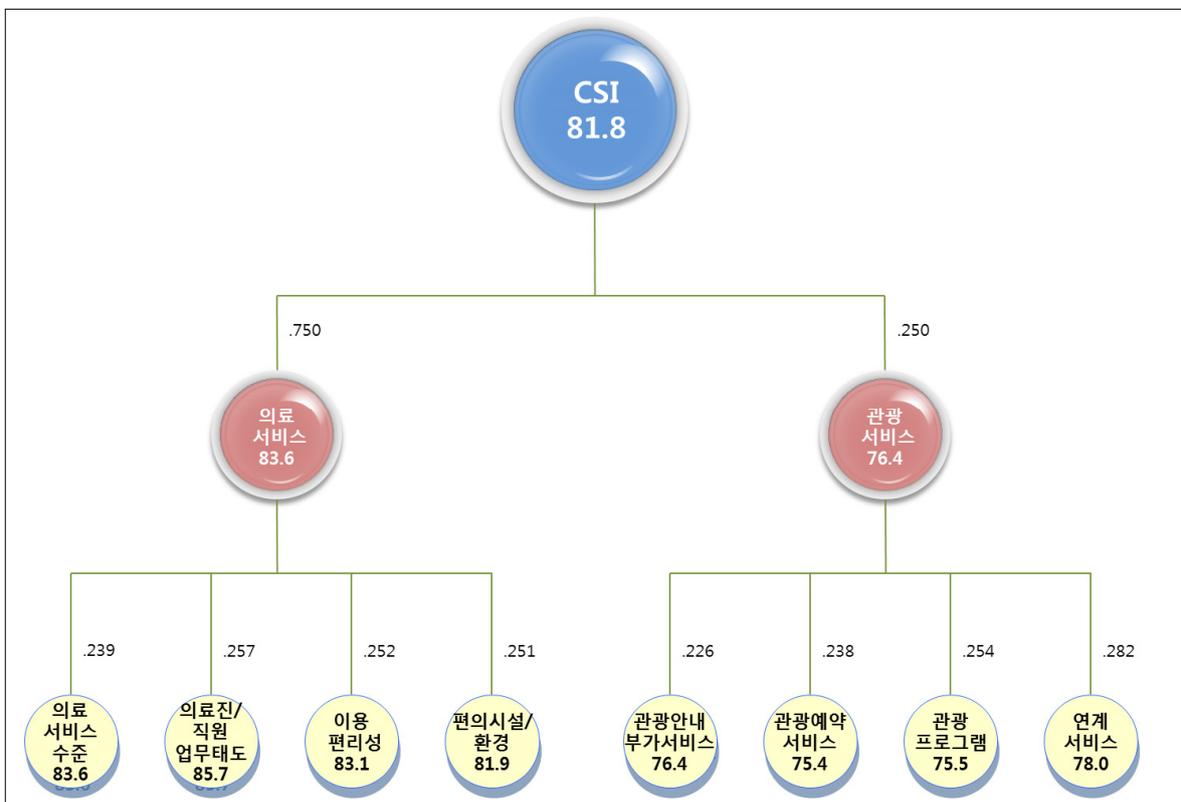


[그림 4-6] MTSQI 분석 결과

## 2 의료관광객 만족도 지수(CSI) 결과

### 가. 의료관광객 만족도 지수(CSI)

- 의료관광객 만족도 지수(CSI)는 81.8점으로 산출됨.
- 세부적으로 살펴보면 의료서비스 중에서 ‘의료진/직원 업무태도’가 85.7점으로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 ‘의료서비스 수준’ (83.6점), ‘이용 편리성’ (83.1점), ‘편의시설/환경’ (81.9점)으로 나타남.
- 관광서비스 중에서는 ‘연계서비스’가 78.0점으로 가장 높고 그 다음으로 ‘관광안내 부가서비스’ (76.4점), ‘관광프로그램’ (75.5점) 등 순으로 나타남.



[그림 4-7] CSI 분석 결과

## 나. 의료관광객 만족도 지수(CSI) 산출방법

- 의료관광객 만족도 지수(CSI)의 산출방법은 의료관광객 차원2 만족도 지수 산출, 의료관광객 차원1 만족도 지수 산출, 의료관광객 만족도 지수 산출로 구분됨
- 차원2 만족도 지수(DCSI(1))는 각 차원2 세부항목의 산술평균과 가중치를 가중합산하여 산출함

$$DCSI(1) = \sum_{n=1}^i W_i * E_i$$

- $W_i$  : 차원2의 세부항목과 차원2의 전반적 만족도 간의 상관계수
- $E_i$  : 각 차원 2의 세부항목의 산술평균

<표 4-1> 차원 2 만족도 지수(CSI) 산출방법

차원1	차원2	차원 2 만족도 지수 산출(CSI) 과정
의료 서비스	의료서비스 수준 (83.6점 )	(85.2점 * 0.259) + (81.5점 * 0.207) + (85.5점 * 0.262) + (82.0점 * 0.273)
	의료진/직원의 업무태도 (85.7점)	(85.9점 * 0.170) + (84.2점 * 0.161) + (84.7점 * 0.155) + (87.0점 * 0.161) + (86.3점 * 0.165) + (86.0점 * 0.187)
	이용 편리성 (83.1점)	(82.7점 * 0.133) + (82.3점 * 0.141) + (82.6점 * 0.152) + (83.7점 * 0.132) + (85.0점 * 0.138) + (83.3점 * 0.143) + (82.0점 * 0.162)
	편의시설 및 환경 (81.9점)	(80.8점 * 0.289) + (80.5점 * 0.323) + (83.8점 * 0.388)
관광 서비스	관광안내 등 부가서비스 (76.4점)	(75.6점 * 0.240) + (75.7점 * 0.240) + (75.1점 * 0.241) + (78.9점 * 0.279)
	관광 예약 서비스 (75.4점)	(74.9점 * 0.486) + (75.9점 * 0.514)
	관광 프로그램 (75.5점)	(75.9점 * 0.482) + (75.1점 * 0.518)
	병원 연계 서비스 (78.0점 )	(79.9점 * 0.119) + (78.9점 * 0.117) + (78.0점 * 0.118) + (77.8 점 * 0.114) + (78.2점 * 0.120) + (77.7점 * 0.128) + (77.3점 * 0.137) + (76.7점 * 0.147)

- 차원1 만족도 지수(DCSI(2))는 각 차원2 만족도 지수와 가중치를 가중합산 하여 산출함

$$DCSI(2) = \sum_{n=1}^i W_i * E_i$$

- $W_i$  : 차원2의 만족도 지수(DCSI(1))과 차원1의 전반적 만족도 간의 상관계수
- $E_i$  : 차원2의 만족도 지수(DCSI(1))

<표 4-2> 차원 1 만족도 지수(CSI) 산출방법

차원1	차원 1 만족도 지수(CSI) 산출 과정
의료 서비스 (83.6점)	[의료서비스 수준(83.6점) * 0.239] + [의료진/직원의 업무태도(85.7점) * 0.257] + [이용 편리성(83.1점) * 0.252] + [편의시설 및 환경(81.9점) * 0.251]
관광 서비스 (76.4점)	[관광안내 등 부가서비스(76.4점) * 0.226] + [관광 예약 서비스(75.4점) * 0.238] + [관광 프로그램(75.5점) * 0.254] + [병원 연계 서비스(78.0점) * 0.282]

- 의료관광객 만족도 지수(CSI)는 각 차원1과 AHP를 통해 도출된 가중치를 가중합산 하는 것임.

<표 4-3> 의료관광객 만족도 지수(CSI) 산출방법

구분	의료관광객 만족도 지수(CSI) 산출 과정
의료관광객 만족도 지수 (81.8점)	[의료 서비스의 전반적 만족도(83.6점) * 0.75] + [관광서비스의 전반적 만족도(76.4점) * 0.25]

## 다. 국적별 CSI 분석

- 러시아 의료관광객의 만족도 지수(CSI)가 84.6점으로 가장 높음.
- 세부적으로 살펴보면, 국적별 의료관광객의 만족도 지수는 러시아(84.6점) > 일본(84.2점) > 중국(82.1점) > 미국(80.9점) > 몽골(80.2점) > 동남아(78.9점) > 중동(71.6점) 순임.
- 평균 77.2점 이하의 만족도 지수(CSI)를 보이고 있는 국적은 중동(71.6점)임.

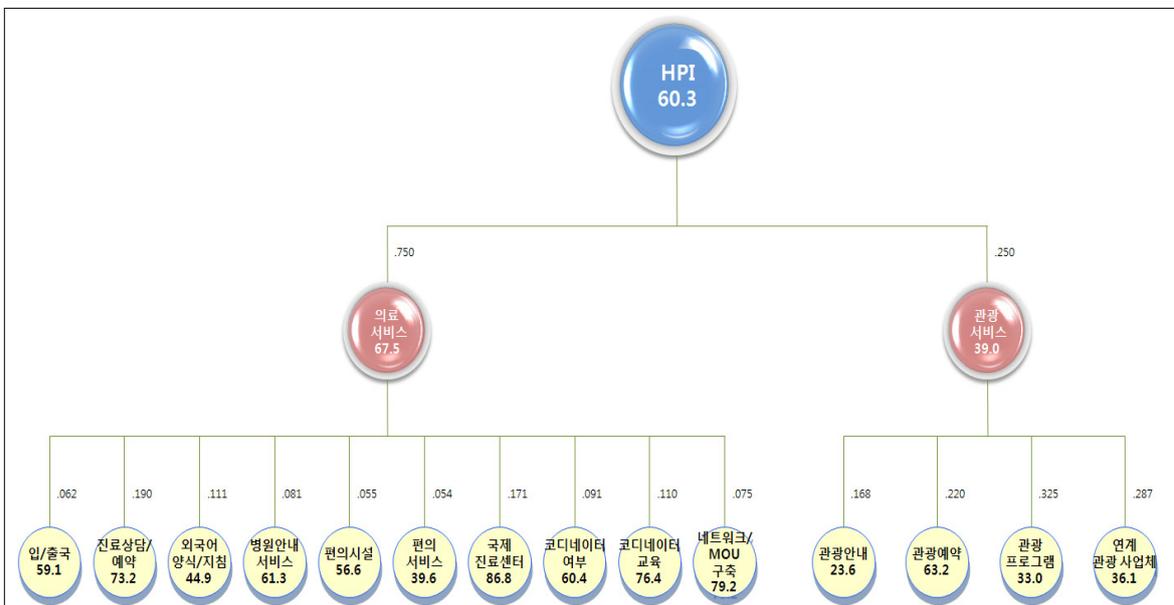


[그림 4-8] 국적별 CSI 분석 결과

### 3 의료기관 수용태세 지수(HPI) 결과

#### 가. 의료기관 수용태세 지수(HPI)

- 의료기관 수용태세 지수(HPI)는 60.3점임.
- 의료기관 수용태세 중 의료서비스는 67.5점으로 나타났고, 그 중에서 ‘국제진료센터’가 86.8점으로 가장 높았으며 ‘네트워크/MOU 구축’ (79.2점) > ‘코디네이터 교육’ (76.4점) 등의 순으로 나타남.
- 관광 서비스는 39.0점으로 낮게 나타났으며 ‘관광예약’ (63.2점) > ‘연계관광사업체’ (36.1점) > ‘관광프로그램’ (33.0점) 등의 순으로 나타남.



[그림 4-9] 의료기관 수용태세 지수(HPI) 결과

## 나. 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출방법

○ 의료기관 수용태세 지수(HPI)의 산출방법은 AHP를 통한 가중치 산출, 차원1 수용태세 지수 산출, 차원 2 수용태세 지수 산출, 의료기관 수용태세 지수 산출로 구분됨.

- 차원2 수용태세 지수(DHPI(1))는 각 차원2 세부항목을 산술평균하여 산출함.

$$DHPI(1) = \sum_{n=1}^i \bar{X}_i$$

·  $\bar{X}_i$  : 차원2의 산술평균

- 차원1 수용태세 지수(DHPI(2))는 각 차원2 수용태세 지수와 AHP를 통해 도출된 가중치를 가중합산 하는 산출함.

$$DHPI(2) = \sum_{n=1}^i W_i * E_i$$

·  $W_i$  : AHP를 통해 도출한 중요도

·  $E_i$  : 차원2의 수용태세 지수(DHPI(1))

<표 4-4> 차원 1 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출방법

차원1	차원 1 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출 과정
의료 서비스 (67.5점)	[입/출국 서비스(59.1점) * 0.062] + 진료상담 및 예약 서비스(73.2점) * 0.190] + [각종 양식 및 지침 제공 서비스(44.9점) * 0.111] + [병원안내 서비스(61.3점) * 0.081] + [편의시설 제공 서비스(56.6점) * 0.055] + [편의 서비스(39.6점) * 0.054] + [국제진료센터(86.8점) * 0.171] + [코디네이터 여부(60.4점) * 0.091] + [코디네이터 교육(76.4점) * 0.110] + [네트워크/MOU 구축 여부(79.2점) * 0.075]
관광 서비스 (39.0점)	[관광안내 서비스(23.6점) * 0.168] + [관광예약 서비스(63.2점) * 0.220] + [관광 프로그램(33.0점) * 0.325] + [연계 관광사업체(36.1점) * 0.287]

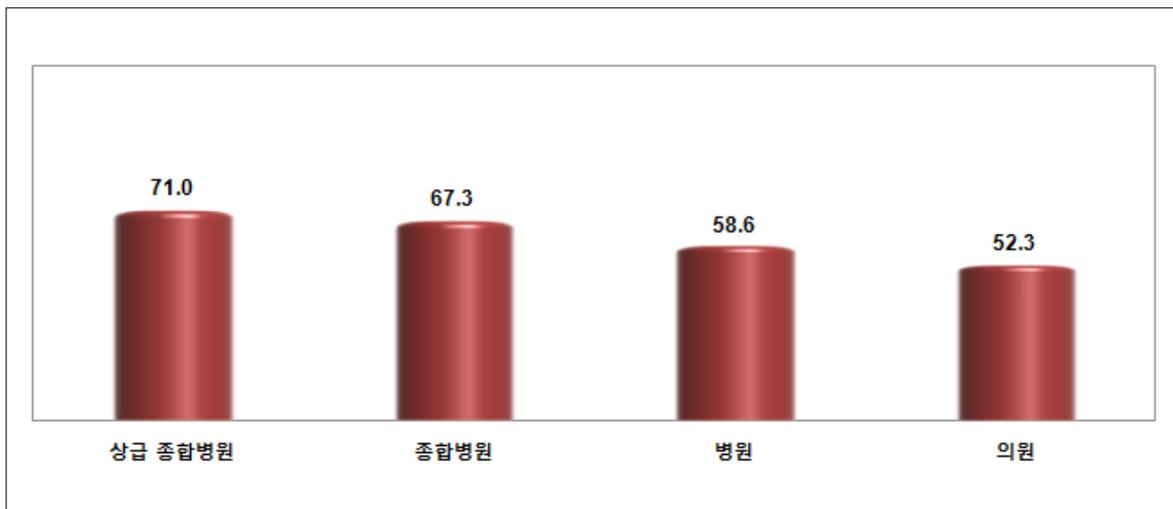
- 의료기관 수용태세 지수(HPI)는 각 차원1과 AHP를 통해 도출된 가중치를 가중합산 하는 것임.

<표 4-5> 의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출방법

구분	의료기관 수용태세 지수(HPI) 산출 과정
의료기관 수용태세 지수 (60.3점)	[의료서비스 수용태세 지수(67.5점) * 0.75] + [관광서비스의 수용태세 지수(39.0점) * 0.25]

## 다. 의료기관 종별 HPI 분석

- 상급 종합병원의 의료기관 수용태세 지수(HPI)가 71.0점으로 가장 높음.
  - 세부적으로 살펴보면, 상급 종합병원(71.0점) > 종합병원(67.3점) > 병원(58.6점) > 의원(52.3점) 순으로 나타남.
  - 평균 60.3점 이상의 의료기관 수용태세 지수(HPI)를 나타내고 있는 병원 종별은 상급 종합병원, 종합병원이고, 평균 60.3점 이하의 의료기관 수용태세 지수(HPI)를 보이고 있는 병원 종별은 병원(58.6점)과 의원(52.3점)임.



[그림 4-10] 의료기관 종별 HPI 분석 결과

## 4 의료관광 AHP(Analytic Hierachy Process) 분석

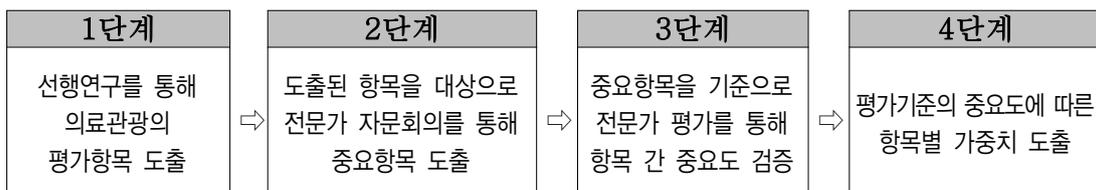
### 가. 분석목적

- 의료관광의 중요성이 높아짐에도 불구하고 현재 주무 부처별로 각기 다른 의견들을 보이고 있어 현실적인 상황 파악 및 발전 방향을 모색하기 어려운 실정임.
- 본 연구에서는 의료관광 서비스 부분에 대한 보다 합리적인 평가를 수행하기 위해 각 서비스 부문별 상대적 중요도를 파악하고 이 조사 결과에 적용하여 의료서비스와 관광서비스를 모두 아우르는 종합적인 의료관광 서비스 수준을 진단해보고자 함.
- 분석의 일환으로 의료관광 서비스 차원의 다양한 상위 및 하위계층의 평가기준을 분석하고 상대적 가중치를 도출하여 해당 결과를 (가칭) MTSQI(Medical Tourism Service Quality Index)로 개발함으로써 지역별, 국적별 등 다양한 차원에서 고객만족지수(CSI) 및 의료기관 수용태세지수(HPI)를 정교하게 도출하고자 함.

### 나. 분석과정

#### 1) 의료관광의 항목별 가중치 도출과정

- 의료 및 관광서비스의 항목별 가중치를 도출하기 위한 단계는 총 4단계로 구성하여 진행함.
  - 1단계 : 기존에 의료 및 관광서비스에 대한 다양한 문헌고찰을 통해 의료관광 서비스를 구성하고 있는 항목 도출
  - 2단계 : 도출된 항목을 대상으로 1차 전문가 자문회의를 통해 우선순위가 높은 항목을 추출하고 최종 평가지표 구성
  - 3단계 : 최종 구성된 평가지표를 바탕으로 학계, 업계 등 의료관광 전문가를 대상으로 항목 간 중요도 조사
  - 4단계 : 분석된 결과를 바탕으로 의료관광 서비스의 상위지표 및 하위지표의 상대적 중요도 도출



[그림 4-11] 의료관광 항목별 가중치 도출과정

## 2) 전문가 조사

- 의료관광 서비스에 대한 세부 항목별 우선순위를 도출하기 위해 아래와 같은 평가 기준에 근거하여 항목별 우선순위를 도출함.
- 본 연구에서는 우선순위 사업 도출을 위해 2개의 상위지표와 14개의 하위지표를 기준으로 평가 항목을 구성하였으며, 상위지표를 기준으로 각각의 평가기준을 적용하여 전문가 18명을 대상으로 조사를 실시함.

<표 4-6> 의료 및 관광서비스의 지표 설명

상위지표	하위지표	설명자료
의료 서비스	입국 및 출국	입출국 차량서비스, 전담부서 담당자, 비자 발급 등
	진료상담/예약	전화, 이메일 상담, 외국어 홈페이지 예약, SNS 이용
	각종 양식/지침	외국어로 된 각종 안내문, 진단서, 확인서, 청구서 등
	병원안내 서비스	외국어로 된 책자, 리플릿, 입·퇴원 설명서 등
	편의시설	외국인 환자 별도병실, 대기실, 환전, 로밍 서비스 등
	편의 서비스	다양한 크기 침대, 환자복, 식단, 퇴원 기념품 등
	국제진료센터	외국인 환자 전용 국제진료센터 보유 현황
	코디네이터 수	외국인 환자 담당 코디네이터 수
	코디네이터 교육	의료교육 및 서비스 교육의 정기적 실시
	타 기관 네트워크 구축	다른 의료기관과의 정보, 시설 등의 MOU체결 현황
관광 서비스	관광안내 서비스	인터넷 관광안내, 외국어로 된 관광 홍보물 제공
	관광예약 서비스	입국 전·후 숙박, 음식, 쇼핑, 교통 등 예약 서비스
	관광 프로그램	병원에서 직접 기획, 제공하는 관광 프로그램
	연계 관광사업체	숙박, 음식, 쇼핑, 교통, 관광지 등 병원과 연계된 사업체

## 다. 분석결과

### 1) 상위지표 분석결과

#### □ 평가 예시

- 의료관광 서비스 차원에서 의료서비스와 관광서비스 가운데 어느 것이 더 중요한 지에 대한 상대적 중요도를 평가하기 위해 아래의 [평가 예시]와 같이 상위지표의 상대적 중요도를 측정함.

**[평가 예시]**

**: 의료관광 서비스 차원에서 의료와 관광의 상대적 중요도 비교**

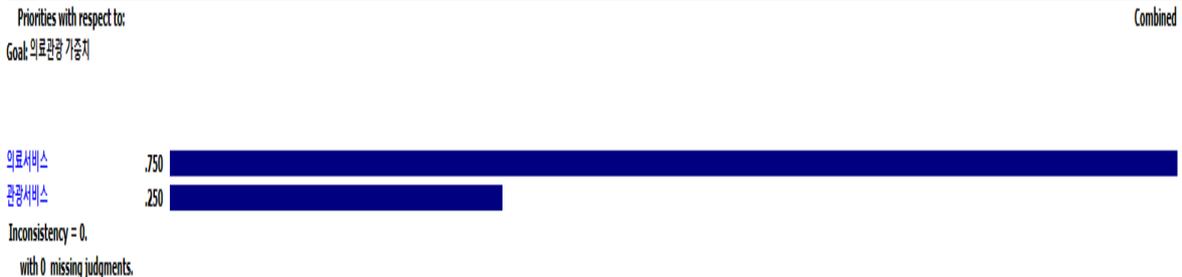
아래에 제시된 설문작성 예시는 의료관광의 상대적 중요도를 결정하는 평가기준으로 의료서비스가 관광서비스 보다 **매우 중요하다**고 생각하실 경우입니다.

①점 : 동등하게 선호      ②점 : 약간-동등하게의 중간      ③점 : 약간 중요  
 ④점 : 강하게-약간의 중간      ⑤점 : 강하게 중요      ⑥점 : 매우 강하게-강하게의 중간  
 ⑦점 : 매우 강하게 중용      ⑧점 : 매우 강하게-극단의 중간      ⑨점 : 극단적으로 중요

평가 항목	매우 강하게 더 중요							동등하게 중요	매우 강하게 더 중요							평가 항목		
의료 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광 서비스

#### □ 평가 결과

- 총 18명의 의료관광과 관련된 전문가가 의료서비스와 관광서비스의 상대적 중요도를 비교·평가한 결과 의료서비스의 중요도가 75%, 관광서비스의 중요도가 25%로 분석되어 의료관광 서비스에서는 의료분야 서비스의 중요도가 매우 높은 것으로 나타남.



[그림 4-12] 의료관광 서비스 상대적 중요도

## 2) 하위지표 분석결과

### [평가 예시]

: 관광서비스 차원에서 관광안내서비스와 예약서비스의 상대적 중요도 비교

아래에 제시된 설문작성 예시는 관광서비스 내 세부항목의 상대적 중요도를 결정하는 평가기준으로 안내서비스가 예약서비스 보다 **매우 중요하다**고 생각하실 경우입니다.

- ①점 : 동등하게 선호                      ②점 : 약간-동등하게의 중간                      ③점 : 약간 중요
- ④점 : 강하게-약간의 중간                      ⑤점 : 강하게 중요                      ⑥점 : 매우 강하게-강하게의 중간
- ⑦점 : 매우 강하게 중요                      ⑧점 : 매우 강하게-극단의 중간                      ⑨점 : 극단적으로 중요

평가 항목	매우 강하게 더 중요							동등하게 중요	매우 강하게 더 중요							평가 항목		
안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	예약 서비스

### □ 의료서비스 평가 결과

- 의료서비스 하위지표에 대한 상대적 중요도를 평가한 결과 ‘진료상담/예약’ 이 가장 높은 순위를 차지하였고, 그 다음으로는 국제진료센터 > 각종 양식/지침 > 코디네이터 교육 > 코디네이터 수 등의 순으로 상대적 중요도가 높게 나타남.

<표 4-7> 의료서비스 평가 결과

상위지표	가중치	하위지표	가중치((Local))
의료 서비스	.750	입국 및 출국	.062
		진료상담/예약	.190
		각종 양식/지침	.111
		병원안내 서비스	.081
		편의시설	.055
		편의 서비스	.054
		국제진료센터	.171
		코디네이터 수	.091
		코디네이터 교육	.110
		타 기관 네트워크 구축	.075

주1 : G : Global(상위계층의 값과 하위계층에의 값에 대한 가중치), L : Local(소분류의 값)

주2 : Ideal mode 적용, Overall Inconsistency=.01

### □ 관광서비스 평가 결과

- 관광서비스 하위지표에 대한 상대적 중요도를 평가한 결과 ‘관광프로그램’ 이 가장 높은 순위를 차지하였고, 그 다음으로는 연계 관광사업체 > 관광예약서비스 > 관광안내서비스 순으로 상대적 중요도가 높게 나타남.

<표 4-8> 관광서비스 평가 결과

상위지표	가중치	하위지표	가중치((Local))
관광 서비스	.250	관광안내 서비스	.168
		관광예약 서비스	.220
		관광 프로그램	.325
		연계 관광사업체	.287

주1 : G : Global(상위계층과 값과 하위계층에의 값에 대한 가중치), L : Local(소분류의 값)

주2 : Ideal mode 적용, Overall Inconsistency=.01

### 3) 종합지표 분석결과

- 의료서비스와 관광서비스의 종합지표를 기준으로 중요도를 평가한 결과, 진료상담 및 예약 > 국제진료센터 > 각종 양식 및 지침 = 코디네이터 교육 > 관광프로그램 > 연계관광사업체 순으로 나타남에 따라 의료서비스 못지않게 관광서비스의 하위지표 또한 중요하다는 것을 알 수 있음.

<표 4-9> 종합지표 분석 결과

상위지표	가중치	하위지표	가중치((Global))	우선순위
의료 서비스	.750	입국 및 출국	.046	11
		진료상담/예약	.143	1
		각종 양식/지침	.083	3
		병원안내 서비스	.061	8
		편의시설	.041	13
		편의 서비스	.041	13
		치료 국제센터	.128	2
		코디네이터 수	.069	7
		코디네이터 교육	.083	3
		타 기관 네트워크 구축	.056	9
관광 서비스	.250	관광안내 서비스	.042	12
		관광예약 서비스	.055	10
		관광 프로그램	.081	5
		연계 관광사업체	.072	6

주1 : G : Global(상위계층과 값과 하위계층에의 값에 대한 가중치), L : Local(소분류의 값)

주2 : Ideal mode 적용, Overall Inconsistency=.01

# 제5장 의료관광 수요 및 파급효과 추정

- ① 의료관광 수요추정
- ② 의료관광 파급효과 추정



## 제1절 의료관광 수요추정

### 1 수요추정 전제

- 본 장에서는 의료관광 수요추정 및 경제적 파급효과를 분석하기 위하여 문화체육관광부의 ‘외래관광객 실태조사’<sup>61)</sup> 데이터를 활용함.
- ‘외래관광객 실태조사’에서는 방문목적 및 경험활동 등을 통해 의료관광객의 규모를 추정할 수 있음.
- 기존조사 항목과 별개로 2012년도부터 ‘외래관광객 실태조사’는 한국을 방문한 외래관광객을 대상으로 의료관광에 관한 문항을 추가하는 방식으로 의료관광객 수 및 지출 규모 등을 파악하기 위한 별도의 조사를 실시함.
- 조사 결과는 관광차원에서 의료관광객의 수요 및 지출액을 추정할 수 있는 자료로 활용 가능함.
- 외래객 실태조사는 외래관광객에 대한 심층적인 조사라는 특성상 의료관광 총량과 의료관광과 연관된 활동 정보와 협의의 의료관광뿐만 아니라 광의의 의료관광을 파악할 수 있다는 점에서 정책적으로 매우 중요함.<sup>62)</sup>
- 본 연구에서는 해당 조사 데이터를 활용하여 의료관광객 수요를 추정하기 위한 다양한 접근방식을 적용하였으며 총 3가지의 추정방식을 통해 의료관광 수요 및 지출액을 추정함.

<표 5-1> 의료관광 수요 추정 전제

구분	문항	비고
추정방식 1	[문7] 이번 한국 방문의 주된 목적을 하나만 선택해 주십시오. ② 뷰티, 건강 및 치료	협의
추정방식 2	[문13] 한국 방문 중 경험한 활동에 대한 질문입니다. 아래 보기에서 선택하여 주십시오. ⑤ 뷰티관광(마사지샵, 헤어샵, 네일케어 등) ⑥ 의료관광(피부과, 성형외과, 건강검진, 한방 등 병의원 방문)	광의
추정방식 3 <sup>63)</sup>	[문22] 이번 한국 여행에서 병원 및 의원을 방문하여 상담 내지 치료와 같은 의료서비스를 받으셨습니까? 여기서 의료서비스에는 피부과, 성형외과, 안과, 치과, 한방, 건강검진, 수술 치료 등이 모두 포함됩니다. ① 예	협의

61) 우리나라를 방문한 외래관광객의 한국 여행실태, 한국 내 소비실태 및 한국 여행평가를 조사하여 외래관광객 한국 여행성향을 파악하고 연도별 변화추이를 비교·분석한 보고서.

62) 박상곤(2012), 「의료관광 통계 산출」, 문화체육관광부

63) 본 문항에 대한 결과는 내부자료로만 쓰이고 있으나 의료관광의 직접적인 문항으로써 제일 근접한 자료라고 할 수 있음.

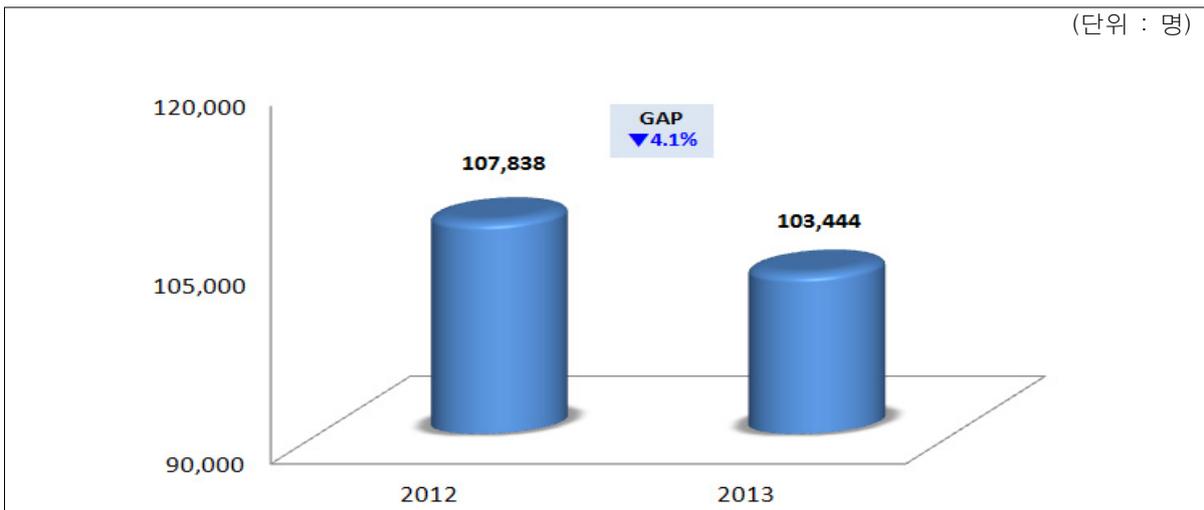
## 2 의료관광객 수요 추정<sup>64)</sup>

### 가. 추정방식 1

#### □ 뷰티, 건강 및 치료 목적

문7. 이번 한국 방문의 주된 목적을 하나만 선택해 주십시오.  
 ① 여가, 위락, 개별휴가 ② 뷰티, 건강 및 치료 ③ 종교 및 순례 ④ 쇼핑 ⑤ 친구, 친지 방문  
 ⑥ 사업 또는 전문 활동 ⑦ 교육(어학연수프로그램, 연수 등) ⑧ 기타( )

- [추정방식 1]에서는 한국 방문 목적 가운데 ② ‘뷰티, 건강 및 치료’ 를 응답한 표본을 의료관광객으로 정의함.
- 2013년 ‘외래관광객 실태조사’ 전체 응답자 가운데 뷰티, 건강 및 치료를 목적으로 방문한 외래관광객은 약 1% 수준으로 나타남.
- 2012년 기준 ‘외래관광객 실태조사’ 전체 응답자 가운데 뷰티, 건강 및 치료가 목적인 외래관광객 비율은 1.1%로 나타남.
- 뷰티, 건강 및 치료를 목적으로 방한한 외래관광객은 비율을 기준으로 전체 의료관광객 수를 추정한 결과 2012년 107,838명(9,803,439명×0.011)에서 2013년 103,444명(10,344,418명×0.01)으로 소폭 감소한 것으로 나타남.



[그림 5-1] 뷰티, 건강 및 치료 목적의 외래관광객 수(2012-2013)

64) 2012년, 2013년 외래관광객 실태조사 모집단은 총 입국자 중 교포 및 승무원을 제외한 입국자 수를 기준으로 함.

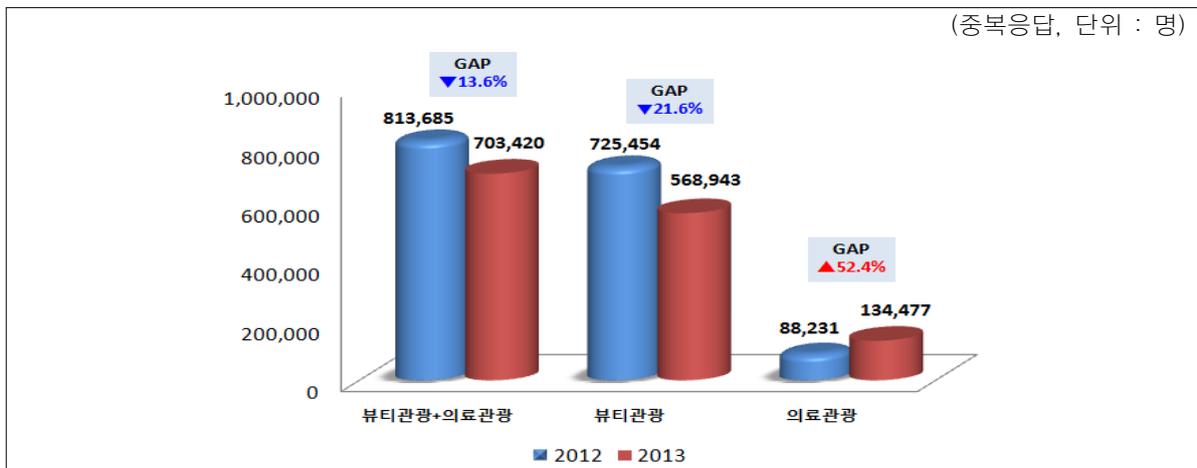
## 나. 추정방식 2

### □ 한국 방문 중 경험한 활동(뷰티관광, 의료관광)

문13. 다음은 한국 방문 중 경험한 활동에 대한 질문입니다. 아래 보기에서 선택하여 주십시오. (중복응답)

① 쇼핑 ② 식도락 관광 ③ 온천, 스파 ④ 휴양, 휴식(리조트) ⑤ 뷰티관광(마사지샵, 헤어샵, 네일케어 등)  
 ⑥ 의료관광(피부과, 성형외과, 건강검진, 한방 등 병원 방문) ⑦ 유흥/오락(나이트라이프) ⑧ 카지노 ⑨ 테마파크  
 ⑩ 스포츠활동(스키, 수영, 골프 등) ⑪ 레포츠활동(캠핑, 동반, 래프팅, 하이킹 등) ⑫ 직업적 스포츠 활동  
 ⑬ 사찰(산업시설 등) ⑭ 연수, 교육, 연구 ⑮ 미팅, 회의, 학술대회, 박람회 참가 ⑯ 업무 수행 ⑰ 고궁/역사 유적지 방문  
 ⑱ 자연경관 감상 ⑲ 공연, 민속행사, 축제참가 및 관람 ⑳ 박물관, 전시관 방문 ㉑ 시티투어  
 ㉒ 전통문화체험(템플스테이, 태권도, 김치 등 한국 음식 만들기 등) ㉓ 기타(구체적으로 기재: )

- [추정방식 2]는 한국 방문 중 경험한 활동 가운데 ⑤ ‘뷰티관광’ 과 ⑥ ‘의료관광’ 을 경험한 표본을 의료관광객으로 정의함.
- 외래관광객 실태조사 문13 ‘한국 방문 중 경험한 활동’ 문항은 광의의 의료관광으로 볼 수 있으며 본 문항을 통하여 광의의 의료관광객을 추정할 수 있음.
- 한국 방문 중 뷰티관광 및 의료관광을 경험한 외래관광객 수는 2012년에는 약 8.3%에서 2013년에는 약 6.8%로 약 1.5%p 감소한 것으로 나타남.
- 세부적으로 살펴보면 ⑤뷰티관광을 경험한 외래관광객의 비율은 2012년에 7.4%에서 2013년에는 5.5%로 1.9%p 감소한 반면 ⑥의료관광을 경험한 비율은 2012년 0.9%에서 2013년 1.3%로 0.4%p 증가한 것으로 나타남.
- 뷰티관광과 의료관광 경험활동 비율을 기준으로 의료관광객 수요를 추정한 결과 2013년 기준 약 703,420명(10,344,418명×0.068)의 의료관광객이 한국에서 뷰티관광과 의료관광을 경험한 것으로 나타남.



[그림 5-2] 뷰티 및 의료관광을 경험한 외래관광객 수(2012-2013)

### 다. 추정방식 3

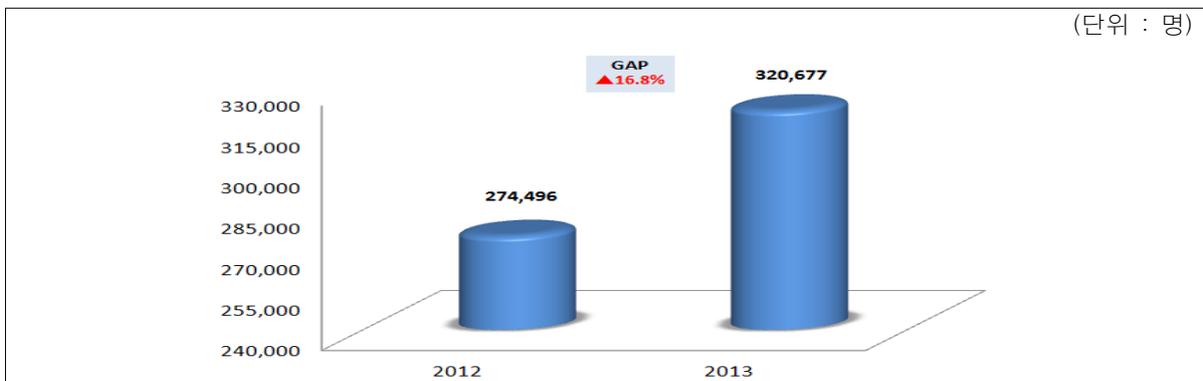
#### □ 병원 및 의원 방문을 통한 의료서비스 경험 여부

문22. 귀하께서는 이번 한국 여행에서 병원 및 의원을 방문하여 상담 내지 치료와 같은 의료서비스를 받으셨습니까?  
여기서 의료서비스에는 피부과, 성형외과, 안과, 치과, 한방, 건강검진, 수술 치료 등이 모두 포함됩니다.

① 예

② 아니오

- [추정방식 3]은 병원 및 의원 방문을 통한 의료서비스 경험 여부 가운데 ① ‘예’ 를 응답한 표본을 의료관광객으로 정의함.
- 「외래관광객 실태조사」를 활용하여 의료관광객 수를 추정하는 또 다른 방법으로 별도 의료관광 항목을 활용하여 의료관광객 수를 추정할 수 있음.
- 본 문항을 통하여 의료관광객 수를 도출함으로써 의료관광객이 의료서비스를 위해 지출한 지출규모를 파악함.
- 본 문항에 대한 결과는 비공개이지만 의료관광과 관련하여 가장 직접적인 문항으로 볼 수 있으므로 제일 근접한 자료라고 할 수 있음.
- 문22 문항에 따라 의료관광객 수를 추정해 보면 의료서비스를 받은 경험이 있다고 응답한 비율은 2012년에는 약 2.8%에서 2013년 3.1%로 약 0.3%p 증가한 것으로 나타남.
- 이에 따른 의료관광객 수는 2012년 274,496명( $9,803,439 \times 0.028$ )에서 2013년 320,677명( $10,344,418 \times 0.031$ )으로 증가된 것으로 추정됨.



[그림 5-3] 병원 및 의원 방문을 통한 의료서비스 경험이 있는 외래관광객 수(2012-2013)

## 제2절 의료관광 파급효과 추정

### 1 의료관광객 지출액 추이

#### 가. 추정방식 1

##### □ 뷰티, 건강 및 치료 목적

문7. 이번 한국 방문의 주된 목적을 하나만 선택해 주십시오.

- ① 여가, 위락, 개별휴가 ② 뷰티, 건강 및 치료 ③ 종교 및 순례 ④ 쇼핑 ⑤ 친구, 친지 방문  
 ⑥ 사업 또는 전문 활동 ⑦ 교육(어학연수프로그램, 연수 등) ⑧ 기타( )

- [추정방식 1]을 기준으로 도출된 의료관광객의 1인당 평균 지출액은 2012년 US\$2,137에서 2013년 US\$3,224로 약 50.9% 증가된 것으로 나타남.



[그림 5-4] 뷰티, 건강 및 치료 목적의 외래관광객 평균 지출액(2012-2013)

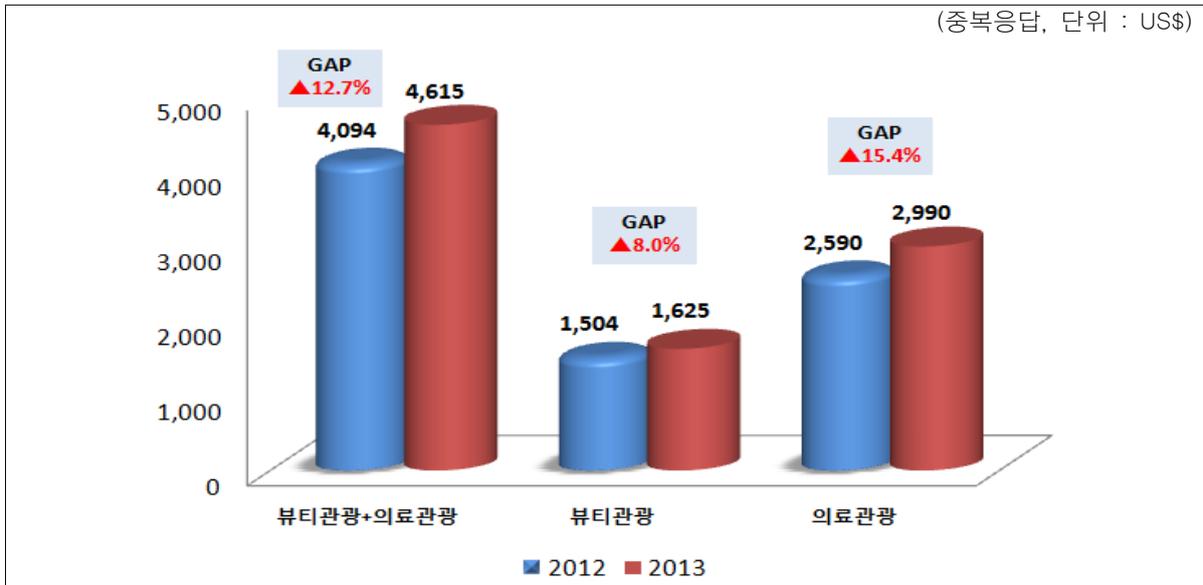
## 나. 추정방식 2

### □ 한국 방문 중 경험한 활동(뷰티관광, 의료관광)

문13. 다음은 한국 방문 중 경험한 활동에 대한 질문입니다. 아래 보기에서 선택하여 주십시오. (중복응답)

- ① 쇼핑 ② 식도락 관광 ③ 온천, 스파 ④ 휴양, 휴식(리조트) ⑤ 뷰티관광(마사지샵, 헤어샵, 네일케어 등)
- ⑥ 의료관광(피부과, 성형외과, 건강검진, 한방 등 병원 방문) ⑦ 유흥/오락(나이트라이프) ⑧ 카지노 ⑨ 테마파크
- ⑩ 스포츠활동(스키, 수영, 골프 등) ⑪ 레포츠활동(캠핑, 동반, 래프팅, 하이킹 등) ⑫ 직업적 스포츠 활동
- ⑬ 사찰(산업시설 등) ⑭ 연수, 교육, 연구 ⑮ 미팅, 회의, 학술대회, 박람회 참가 ⑯ 업무 수행 ⑰ 고궁/역사유적지방문
- ⑱ 자연경관 감상 ⑲ 공연, 민속행사, 축제참가 및 관람 ⑳ 박물관, 전시관 방문 ㉑ 시티투어
- ㉒ 전문문화체험(템플스테이, 태권도, 김치 등 한국 음식 만들기 등) ㉓ 기타(구체적으로 기재: )

- [추정방식 2]를 기준으로 도출된 의료관광객의 1인당 평균 지출액은 2012년 US\$4,094에서 2013년 US\$4,615로 약 12.7% 증가하였음.
- 각각을 살펴보면 ⑤ ‘뷰티관광’ 을 경험한 의료관광객의 1인당 평균 지출액은 2012년 US\$1,504에서 2013년에는 약 8% 증가하여 US\$1,625로 나타남.
- ⑥ ‘의료관광’ 을 경험한 의료관광객의 1인당 평균 지출액은 2012년 US\$2,590에서 2013년 US\$2,990로 약 15.4% 증가함.



[그림 5-5] 뷰티 및 의료관광 경험이 있는 외래관광객 평균 지출액(2012-2013)



## 2 의료관광객 지출액에 따른 파급효과 추정(2013년 기준)

### 가. 의료관광 파급효과 추정

- 의료관광 파급효과는 2009년 산업연관표를 활용하여 관광산업의 유발승수효과 및 경제적 파급효과를 분석한 한국문화관광연구원(2011), 「관광산업의 경제효과 분석」에서 제시된 관광산업의 승수효과를 근거로 도출하였음.
- 「관광산업의 경제효과 분석」 보고서에 따르면 2009년 기준 관광산업의 생산유발승수효과는 1.6526, 고용유발승수는 12.8848/10억원, 부가가치유발승수효과는 0.8331인 것으로 추정됨.

<표 5-2> 관광산업의 승수효과(2009년)

구분	생산유발승수	부가가치유발승수	고용유발승수(명/10억 원)
2009	1.6526	0.8331	12.8848

자료: 이강욱(2011), 「관광산업의 경제효과분석: 2009년 산업연관표 기준」, 한국문화관광연구원

### 나. 의료관광 수요 및 지출액(2012-2013)

- [추정방식 1]을 기준으로 도출된 의료관광객의 총 지출액은 2012년 약 2억 3천만달러에서 2013년 약 3억 3천만달러로 약 44.7% 증가함.
- [추정방식 2]를 기준으로 도출된 의료관광객의 총 지출액은 2012년 약 33억 3천만달러에서 2013년 약 32억 4천만달러로 약 2.5% 감소함.
- [추정방식 3]을 기준으로 도출된 의료관광객의 총 지출액은 2012년 약 5억 5천만달러에서 2013년 약 10억 9천만달러로 약 95.8% 증가함.

<표 5-3> 의료관광 수요 및 지출액 추정(2012-2013)

구분	의료관광 수요(명)		1인당 평균지출액(US\$)		총 지출액(US 천 달러)	
	2012년	2013년	2012년	2013년	2012년	2013년
추정방식 1	107,838	103,444	2,137	3,224	230,450	333,504
추정방식 2	813,685	703,420	4,094	4,615	3,331,226	3,246,285
추정방식 3	274,496	320,677	2,040	3,419	559,972	1,096,395

주1: 총 지출액(US 천달러)=의료관광 수요(명)×1인당 평균 지출액(US\$)

## 다. 의료관광 파급효과(2013년 기준)

- [추정방식 1]을 근거로 2013년 기준 의료관광 생산유발효과는 5,511억 원, 부가가치유발효과는 2,778억원, 고용유발효과는 4,297명에 이룸.
- [추정방식 2]를 근거로 2013년 기준 의료관광 생산유발효과는 53,648억 원, 부가가치유발효과는 27,045억 원, 고용유발효과는 41,828명에 이룸.
- [추정방식 3]을 근거로 2013년 기준 의료관광 생산유발효과는 18,119억 원, 부가가치유발효과는 9,134억 원, 고용유발효과는 14,127명에 이룸.

<표 5-4> 2013년 기준 의료관광 파급효과 추정

	생산유발효과(억 원)	부가가치유발효과(억 원)	고용유발효과(명)
추정방식 1	5,511	2,778	4,297
추정방식 2	53,648	27,045	41,828
추정방식 3	18,119	9,134	14,127

주1: 생산유발효과(억 원)=총 지출액×생산유발승수, 부가가치유발효과(억 원)= 총 지출액×부가가치유발승수, 고용유발효과(억 원)= 총 지출액×고용유발승수(명/10억원)

주2: 의료관광 파급효과 분석 지표는 <표 5-2>를 토대로 관광산업 승수를 적용하였음.

주3: 총 지출액(US 천 달러)은 천원으로 환산하여 계산하였음.



## 제6장 결론 및 제언

- ① 결론
- ② 시사점 및 제언



## 제1절 결론

- 의료관광은 자국의 높은 의료비, 낮은 의료수준, 긴 진료대기시간 등으로 인하여 의료 관광산업이 발생하게 되었고 점차 소득·고용·부가가치를 창출하는 차세대 성장산업으로 관심과 기대를 모으며 꾸준한 성장세에 있음.
- 세계 여러 국가에서 언어차이, 문화차이, 거리차이, 국가브랜드 등을 극복하고 해외 환자를 유치하기 위해 지속적으로 노력하고 있으며 우리나라도 2013년도에 총 21만여 명의 해외환자 유치 목표를 달성하며 이에 따른 진료수입은 약 4천억 원에 달하는 것으로 나타남.
- 현재 우리나라 의료관광산업의 세계 경쟁력은 꾸준히 증가하는 추세이기는 하나 아직까지 선진국 수준에 이르지 못하는 것이 사실임.
- 본 연구에서는 의료관광객을 대상으로 의료서비스와 의료서비스 연계차원에서의 관광 서비스에 대한 만족도를 조사를 실시함.
  - 젊은 의료관광객 계층의 경우 의료서비스와 관광을 함께 즐기고자 하는 비율이 높았고 의료관광객의 의료서비스 외 활동으로는 쇼핑이 가장 높게 나타남.
  - 의료관광객의 절반이상이 평균 2.9명의 동반자와 함께 방한하는 것으로 조사됨에 따라 의료관광객 1명이 평균 2명 정도의 추가 관광의 수요를 발생시킨다고 할 수 있음.
  - 의료관광객이 의료기관에서 제공받길 원하는 한국 관광정보는 ‘음식’ 과 ‘교통’ 의 비율이 높았음.
  - ‘과거 한국 의료관광 경험이 있다’ 고 응답한 비율은 20.9%에 그쳐 재방문율은 낮은 편이었고 치료 후 계획으로 ‘조금 더 체류한다’ 는 응답이 28.1%로 낮게 나타남.
  - 의료서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 4.1점(5점 기준)으로 비교적 높게 나타났으나 병원 내 관광서비스에 대한 전반적 만족도는 평균 3.9점(5점 기준)으로 나타나 의료서비스 대비 연계차원에서의 관광서비스는 취약한 것으로 나타남.
  - 한국 의료관광 서비스에 대한 전반적 만족도는 4.05점(5점 기준)으로 나타남.<sup>65)</sup>

65) 한국 의료관광의 전반적 만족도는 의료서비스의 전반적 만족도와 관광서비스의 전반적 만족도를 AHP 조사를 통해 도출된 가중치와 가중합산 한 값임.

- 의료관광객 만족도 조사와 더불어 의료관광의 실질적인 서비스 제공기관인 의료기관들을 대상으로 수용태세 조사를 실시하여 현 상황을 파악하고자 하였음.
  - 의료기관에서 제공 중인 안내서비스 중 ‘외국어로 된 병원안내 리플릿’은 81.1%로 높은 보유율을 보였으나 ‘치료/수술 절차 설명자료’는 의료관광 진행 시 중요한 항목임에도 불구하고 54.7%로 비교적 낮게 나타남.
  - 의료서비스와 연계된 관광프로그램 중 의료관광객을 위한 프로그램은 34.0%, 동반자를 위한 프로그램은 32.1%에 그쳐 관광프로그램 보유율은 매우 낮게 나타남.
  - 병원 내에서 제공 중인 관광관련 안내 서비스는 ‘관광안내 홍보물’ (47.2%)이 가장 높게 나타났으나 관광안내 서비스 자체를 제공하지 않는 병원도 조사대상 병원 중 49.1%로 조사되어 조사대상의 거의 절반이 관광정보를 제공하지 않음.
- 의료관광 공급자와 수요자를 연계한 측정 지표를 위하여 MTSQI를 개발하였으며 이는 의료관광객 만족도 지수(CSI)와 의료기관 수용태세 지수(HPI)를 각각 산출한 후, 이에 가중치를 적용하여 산출함.
  - 의료관광 서비스품질 지수(MTSQI)는 71.0점으로 나타났으며 세부적으로는 의료관광객 만족도 지수(CSI) 81.8점, 의료기관 수용태세 지수(HPI) 60.3점으로 나타남.
  - 만족도 지수(CSI)는 의료서비스 부문에서 ‘편의시설/환경’이 81.9점으로 가장 낮았고, 관광서비스 부문에서는 ‘관광예약 서비스’ (75.4점)가 가장 낮게 나타남.
  - 수용태세 지수(HPI)는 의료서비스 부문 중에서 입/출국 서비스(59.1점), 외국어 양식/지침(44.9점), 편의 서비스(39.6점)부문에 낮은 점수를 보임.
  - 특히 관광서비스 부문에서 관광프로그램이 33.0점, 관광안내 서비스가 23.6점 등 최하위 점수가 도출됨에 따라 의료기관에서 제공되고 있는 관광서비스 부문의 개선이 시급한 시점임.
- 의료관광 관련 전문가들을 대상으로 의료서비스와 관광서비스에 대한 AHP 분석을 실시하여 상대적 중요도를 평가한 결과 의료분야 서비스의 중요도가 관광서비스의 중요도보다 매우 높은 것으로 나타남.
  - AHP 분석 결과 종합지표 우선순위는 진료상담/예약 > 국제진료센터 > 코디네이터 교육 = 각종양식지침 > 관광프로그램 > 연계 관광사업체 등 1위부터 12위까지 순위가 도출됨.
  - 특히 관광서비스의 하위 지표 중 관광프로그램과 연계 관광사업체는 종합지표 우선순위로 각각 5,6위를 차지하며 비교적 높은 순위로 분석됨.

## 제2절 시사점 및 제언

### □ 국내 의료관광의 전문화 및 차별화된 상품개발 필요

- 한국 의료서비스를 선택한 이유로 ‘우수한 의료기술 수준’이 가장 높은 것으로 조사됨에 따라 미용, 성형 외에도 암 치료, 외과적 수술 및 진단, 방사선과 같이 우수한 국내 의료 기술을 활용한 고부가가치 의료관광 상품화 노력이 필요함.
- 의료관광객의 재방문을 유도하기 위해서는 한국의 선진의료시설과 우수한 의료기술과 함께 의료관광 경쟁국가와 차별화 할 수 있는 우리나라만의 고유한 의료관광 상품개발이 필요함.
- 체류기간 증대와 함께 경제활성화를 이룰 수 있도록 주요 목표 국가 및 소비계층을 설정하고 적정 방문일수, 체류비용, 자원비율을 책정하여 의료서비스 연계 관광상품을 개발하도록 함.
- 의료서비스 연계 상품개발 시 쇼핑과 관련된 복융합 관광상품 개발이 필수적이며 성공적인 상품개발 필요사항, 상품개발 관련 자유의견에 대한 명확한 규정을 통해 상품화하는 방안을 도출할 필요가 있음.
- 의료관광객 1명이 방한할 시 평균 2명 정도의 추가관광 수요를 발생하는 것으로 판단됨에 따라 의료관광객은 물론 의료관광객의 동반 입국객을 위한 차별화된 상품개발이 함께 이루어져야 함.

### □ 물적 인프라 개선을 통한 편의시설 및 환경 개선

- 의료관광객을 위한 전용시설과 현대적인 고급 진료시설을 구축하여야 하며 특히 의료관광객을 위한 의료관광 호텔 인프라 구축을 위한 노력이 필요함.
- 실질적인 편의를 도모할 수 있도록 체류 편의시설을 연계하거나 제공하고 동반인 숙박시설을 제공하며 안전하고 비밀이 보장되는 장소를 구비하는 것이 필요함.
- 시설물, 표지판 등을 국제적 기준에 맞추어 다양한 언어로 설치하여 정보를 제공함으로써 최대한 불편함을 없애도록 하여야함.

## □ 인적 인프라개선을 통한 전문 인력 양성 및 서비스 향상

- 향후 의료관광 환자가 증가할 경우, 국제의료관광코디네이터의 수요도 동시에 증가할 것으로 예상됨에 따라 자격증 취득 및 관련 교육과정에 있는 인력들이 충분하게 현장에 투입될 수 있도록 함.
- 예비 코디네이터들의 현장적응을 위해 다양한 실습교육프로그램(인턴쉽 등)제공과 취업 중심의 교육과정 및 강사진을 구성하여 일자리 창출 효과를 가져 올 필요가 있음.
- 국제의료관광 코디네이터 의무고용제 도입을 검토하여 유치의료기관 및 유치업자의 등록 요건으로 전담인력을 두고 전문인력을 활용하도록 하는 방안을 연구하여야함.
- 기존 국제의료관광 코디네이터들의 재교육 및 인력관리 프로그램 운영을 위하여 전문 강사를 확보하고 코디네이터들의 교육 동기 및 목적을 고려하는 교육과정을 개발하여 실무중심의 인력을 양성함.

## □ 전략적 홍보 및 정확한 의료관광 정보 제공 필요

- 현재 별도의 검증 없이 다양한 채널로 무차별적 광고가 진행됨에 따라 정확한 정보제공 및 정보의 정확도 검증이 미흡한 상태임.
- 정보제공의 정확도 검증 및 시정명령 요구를 위한 체계가 마련되어야 하며 정확한 의료관광 정보를 제공할 수 있는 체계 마련이 필요함.
- 의료기관은 병원 홈페이지 구성 시 해당 의료기관의 시설내용, 가격, 시설기간 등을 자세히 소개하고 의료관광객 유치 대상에 따라 이동경로와 소요시간 등을 각 국 언어로 자세하고 명확하게 제시하며 예약, 픽업, 비자 업무 등 실시간으로 정확한 정보를 전달함.
- 병원 소개와 함께 해당 지역을 소개하고 주요 관광지, 숙박시설, 음식, 관광상품 등 관광 정보도 함께 소개하며 의료관광객들의 후기 및 만족도에 대한 자료도 함께 제공하여 참고할 수 있도록 함.
- 구전을 통한 홍보효과가 크기 때문에 해외 교포 및 비즈니스 방문자에게 적극적인 홍보 및 유치를 위한 노력이 필요함.
- 의료관광객들의 만족도 제고 및 관광 활동 증진을 위해서는 중앙정부 차원에서의 종합적 관광정보 제공을 위한 브로셔 개발 및 배포, 관련 교육 및 업계와의 연결 노력이 필요함.

- 특히 음식과 교통에 대한 통합 브로슈어 개발이 필요하며 가능할 경우 병원과 예산 매칭을 통한 WIN-WIN 전략을 통하여 정부-의료기관간 브로셔 개발 및 배포가 이루어져야함.
- UCC 홍보영상 제작, 트위터, 페이스북, 블로그를 포함한 SNS 홍보 등의 활동을 통해 지속적인 온라인 홍보마케팅을 전개할 수 있도록 해야함.

#### □ 적절한 가격선정을 통한 국내 의료관광산업의 경쟁력 강화

- 현재 의료비, 관광상품비, 통역비, 보험료 등 개별적으로 지급하는 비용을 통합패키지를 통하여 수수료 투명성을 확보할 수 있음.
- 의료수가 및 체류비용에 대한 표준가격을 책정에 따른 타깃국가별, 시기별 가격변동에 관한 실시간 정보 제공, 웹사이트 운영 등 진료 및 연계상품에 대한 가격 정보를 적극적으로 제공하는 서비스를 구축함.

#### □ 의료관광 에이전시 업체의 관리감독 필요

- 현재 에이전시를 통해 의료관광의 많은 문제점이 발생함에 따라 에이전시 사전등록제, 관리, 규제, 감독 등을 통하여 의료관광 안정화를 위한 노력이 필요함.
- 중소 에이전시들이 증가함에 따라 의료통역의 전문성 부족 문제가 의료관광객 증가에 걸림돌로 작용 될 수 있으므로 이에 대한 해결방안을 마련하여야 함.

#### □ 다문화 존중 및 이해를 통한 국가별 만족도 향상 모색

- 병원시설, 식사, 문화 등 다문화를 존중하며 그 시선에 맞추는 등 더욱 세심한 노력을 기울여야 하는 국가에 대하여 문화와 특징에 맞는 마케팅 전략을 수립하여야 함.



## ■ 참고문헌

- 곽대영(2013). “외국인 환자의 국내 의료관광 상품만족도에 관한 연구: 의료서비스 분야별 차이 검증을 중심으로”, 『컨벤션연구』, 한국컨벤션학회 제13권 제1호, pp.83~100
- 김사영(2013). “외국인관광객의 의료관광 만족지표와 척도개발연구”, 『한국산학기술학회논문지』, 제14권 제4호, pp.1663-1674
- 경기개발연구원(2014). 「메디컬한류육성방안」
- 노정철(2009). “관광산업의 블루오션 창출을 위한 의료관광 활성화 방안에 관한 연구: 대구 지역을 중심으로”, 『관광연구』, 한국관광학회, 23(4)
- 박대한·김영규(2012). “의료관광의 서비스 프로세스 모델 및 서비스 매뉴얼 개발 연구”, 『문화관광연구』, 한국문화관광학회, 제14권 제1호
- 박상곤(2012). 「의료관광 통계 산출」. 문화체육관광부
- 보건복지부(2014.05.20). ‘2013년 해외환자 21만명(연환자 65만명) 유치’. 보도자료.
- 부산발전연구원(2008). 「부산지역 보건의료관광산업 육성방안 연구」
- 산업연구원(2013). 「의료관광산업의 국제경쟁력 분석과 정책과제」
- 성동효·진기남·김장목(2012). “서울시 의료기관의 외국인환자 유치 준비실태: 병·의원을 중심으로”, 『한국병원경영학회』, 한국병원경영학회지, 17권, 4호
- 이강욱(2011). 관광산업의 경제효과 분석. 2009년 산업연관표 기준. 한국문화관광연구원.
- 이황·이원재·최광일(2013). “외국인 환자의 국내 병원 서비스 이용 만족도”, 『한국콘텐츠학회논문지』, Vol. 13, No.9
- 전국경제인연합회(2013). 「의료관광 활성화를 위한 의견」
- 한국관광공사(2009). 「2009년 의료관광 경험자 만족도 조사」
- 한국관광공사(2012). 「2012년 한국 의료 및 관광서비스 만족도 조사」
- 한국관광공사(2013). 「한국의료관광 총람-전략편」
- 한국관광공사(2014). 「2014 러시아 의료관광객 수용태세 조사」
- 한국보건산업진흥원(2002). 「보건관광자원 조사 및 상품화 방안 연구」
- Frost & Sullivan. Forbes(2014.08.09). ‘Medical Tourism Gets a Facelift and Perhaps a Pacemaker’
- Grail research(2009). 「The Rise of Medical Tourism」
- KPMG(2011). 「Issues Monitor」

McKinsey&Company(2008).「Mapping the Market for Medical Travel」

McKinsey&Company(2013).「Beyond Korea style:shaping a new growth formula」

Medical Tourism Association(2013).「MTA Medical Tourism Survey」

OECD(2013).「OECD Health at a Glance」

RNCOS(2013).「Asian Medical Tourism Market Forecast to 2015」

# 부록

- ① 의료관광 선행연구 검토
- ② 의료관광객 만족도 설문지
- ③ 의료기관 수용태세 설문지
- ④ AHP 설문지



## 부록 1: 의료관광 선행연구 검토

---



## 1 의료관광 만족도 조사

### 가. 한국관광공사(2009)<sup>66)</sup>

- 한국관광공사는 선진 의료기술을 활용한 외국인 관광객 유치를 위한 객관적 자료 확보를 목적으로 한국관광공사가 지정한 의료관광 기관 21개 병원의 의료관광 체험자를 대상으로 한국 의료관광에 대한 인지도 및 만족도 조사를 실시함.
- 주요 조사내용은 의료관광 참가자들의 참가 목적 및 참여 프로그램 분석, 의료관광 참가자들의 참여경로 및 동반자 유형, 의료관광 참가자들의 의료서비스 및 관광서비스 만족도 분석, 의료관광 참가자들의 재방문 및 추천의도 등과 같음.
- 조사 결과 중 한국 방문의 주요 목적으로는 의료서비스와 관광활동 둘 다 관심을 가지고 방문하였다는 응답이 가장 높았고 서비스만족도에 대한 평가로는 의료서비스 평가에 비해 관광서비스 평가가 비교적 낮게 나타남.

### 나. 노정철(2009)<sup>67)</sup>

- 대구지역을 중심으로 의료서비스에 대한 외국인 환자들의 사전 중요도와 사후 만족도를 평가하기 위해 퍼지모형을 활용하여 조사를 실시함.
- 조사 결과 외국인 환자들은 의료진과의 원활한 소통, 의료진의 전문성에 높은 가치를 두고 있으며, 의료비용의 경쟁력과 접근의 용이성도 비교적 중요시 하는 것으로 나타남.
- 동 조사 결과는 의료관광 부문의 경쟁력 평가와 주요 기준 설정 시 중요한 자료로 활용될 수 있음.

66) 한국관광공사(2009), 「2009년 의료관광 경험자 만족도 조사」

67) 노정철(2009), “관광산업의 블루오션 창출을 위한 의료관광 활성화 방안에 관한 연구: 대구지역을 중심으로”, 『관광연구』, 한국관광학회, 23(4).

### 다. 한국관광공사(2012)<sup>68)</sup>

- 2012년 7월 16일부터 12월 31일까지 의료 및 관광을 목적으로 단기 방한한 외국인환자를 대상<sup>69)</sup>으로 의료서비스 이용정보, 한국의료서비스 만족도, 한국 관광활동, 한국 의료관광서비스 종합만족도를 조사함.
- 조사 결과 중 ‘의료서비스 이용 및 의료서비스 이용과 함께 관광’ 을 목적으로 방한한 외국인환자가 가장 많았으며 의료서비스 이용을 위해 한국을 선택한 이유로는 우수한 의료기술 수준이 가장 많았음.
- 외국인환자의 지출금액을 조사한 결과 총 지출금액, 의료비, 숙박비, 쇼핑비 등 모든 부문에서 ‘US 1,000\$-5,000\$ 미만’ 의 지출 비율이 가장 높았음.
- 관광서비스 항목별 만족도-중요도 분석 결과 ‘관광정보 및 안내시설’ , ‘현지 가이드 및 에이전시 전문성’ 이 가장 우선적으로 개선이 필요한 것으로 나타남.
- 의료관광서비스 항목별 적합도 및 중요도를 분석한 결과 ‘편리한 외국어 서비스’ , ‘고급병실’ , ‘차별화된 관광지’ 개선이 필요함.

### 라. 광대영(2013)<sup>70)</sup>

- 국내 의료기관의 의료관광 상품(의료서비스)을 경험한 외국인들을 대상으로 의료관광상품으로서의 의료서비스에 대한 전체 만족도 및 구성요인 만족도의 분야별 차이와 그 정도를 조사·분석하였음.
- 국내 의료서비스 체험분야 및 시기(체험분야, 체험시기), 의료서비스 구성 요인에 대한 만족도(의사, 간호사, 직원, 진료절차, 의료설비, 진료비, 병원시설, 의사소통), 그리고 응답자의 일반적 특성에 관한 문항으로 구성됨.
- 외국인 환자들의 국내 의료서비스에 대한 전체 만족도는 체험 분야에 따라 차이가 있는 것으로 나타남.
- 국내 의료서비스(의료관광 상품) 구성요인 만족도에 있어서는 ‘의료진’ , ‘의료설비 및 병원 시설’ , ‘의사소통’ , ‘진료절차’ 등 네 개 항목에서 체험 분야별 차이가 있는 것으로 나타남.

68) 한국관광공사(2012), 「2012년 한국 의료 및 관광서비스 만족도 조사」

69) 국내 거소 신고자 또는 한국의료보험 가입자는 제외되고 미군을 포함하였음.

70) 광대영(2013). “외국인 환자의 국내 의료관광 상품만족도에 관한 연구: 의료서비스 분야별 차이 검증 중심으로”, 『컨벤션연구』 , 한국컨벤션학회 제13권 제1호, pp.83~100.

- 향후 의료관광 선진국들과 경쟁 및 성장세를 이어가기 위해서는 환자유치 노력과 함께 의료기관들의 전반적 서비스 수준의 제고 및 상향평준화가 필요하다고 주장함.
- 본 조사는 의료서비스 제공자인 국내 의료기관에 대한 시사점을 제공함.

#### 마. 김사영(2013)<sup>71)</sup>

- 외국인 환자의 의료관광 만족을 측정하기 위한 지표와 척도 개발을 목적으로 전문가를 대상으로 2차 예비지표 항목 설정 후 외국인관광객을 대상으로 의료관광 만족을 측정하기 위한 지표를 조사함.
- 의료관광 만족을 측정하기 위한 지표로는 7개의 요인이 추출되었으며 이를 의료서비스의 질, 대응성, 관광연계성, 공감성, 편리성, 신뢰성, 경제성으로 명명함.
- 본 조사는 국내 의료관광에 관심과 의도를 가지고 있는 영어, 일본어, 중국어 등 다양한 언어권의 관광객을 대상으로 의료관광 만족도에 대한 신뢰도와 타당도를 검증한 척도 개발 연구라는 점에서 의의를 가짐.

#### 바. 이황·이원재·최광일(2013)<sup>72)</sup>

- 외국인 환자 유치 활동을 통해 내원한 외국인 환자들의 데이터를 바탕으로 그들의 특성을 조사, 분석하여 차후 국가별 마케팅 전략 수립 시 필요한 근거자료로 사용하기 위한 목적으로 외국인 환자의 만족도 조사를 실시함.
- 조사내용은 사회인구학적 특성, 방문목적, 한국 체류기간, 총 한국 방문횟수, 동반자, 치료계획여부, 병원선택이유, 의료비용, 총 한국 체류비용 등을 분석함.
- 결과로는 외국인 환자들의 국적에 따라 방문동기, 의료 및 의료 외 서비스에 대한 이용 행태와 만족도에 대한 차이가 나타남.
- 한국을 방문한 횟수가 많거나 혹은 한국 방문 이전에 치료계획을 세운 외국인 환자, 진료비에 대해 적정하다고 생각한 외국인 환자들의 만족도가 높게 나타남.

71) 김사영(2013), “외국인 관광객의 의료관광 만족지표와 척도개발연구”, 『한국산학기술학회논문지』, 제14권 제4호, pp.1663-1674

72) 이황·이원재·최광일(2013), “외국인 환자의 국내 병원 서비스 이용 만족도”, 『한국콘텐츠학회논문지』, Vol.13, No.9

## 2 의료기관 수용태세 조사

### 가. 박대한·김영규(2012)<sup>73)</sup>

- 임상과목별 의료관광 서비스 프로세스 및 표준화된 매뉴얼 개발을 목적으로 전문가 자문조사, 전문가 의견조사를 병행하여 조사가 실시됨.
- 2011년 2월 15일부터 3월 15일까지 건강검진, 한방, 성형외과, 피부과 각 5명씩 총 20명의 의료관광 업계 종사자(코디네이터 9명, 의사 3명, 행정직원 8명)들을 대상으로 조사함.
- 조사결과를 통해 임상과목별 의료관광 서비스 프로세스에 따른 코디네이터의 업무 내용을 각각 도출하였고 병·의원에 구비되어 있는 환자용 서식을 조사하여 실태를 파악하였음.
  - 실태조사 결과 건강검진센터는 타겟에 따라 의료관광 상품 개발이 필요하고 뉴스레터 등 정기적인 사후상담서비스가 효과적인 마케팅 수단이 될 수 있음.
  - 한방진료 환자의 경우 고국에서 추가로 약 처방을 원하는 경우를 대비하여 서비스를 제공하는 것도 사후관리의 효과적인 방법이 될 수 있음.
  - 성형외과는 성형상품을 홍보하는 사전준비가 매우 중요하고 외국인 환자들이 원하는 성형수술별로 의료상품 개발 및 적정한 의료수가를 책정하여 마케팅을 하는 과정이 환자 유치에 가장 중요한 단계임.
  - 피부과의 경우 환자가 입국하기 전 환자가 원하는 시술에 대한 자세한 상담이 이루어지고 1회로 효과를 보기 어려운 경우가 많으므로 환자가 재입국 할 수 있도록 관리를 하는 것이 중요함.
  - 외국인 환자용 서식의 종류와 언어권별 번역서식 구비도 등은 임상과목별로 차이가 있는 것으로 나타남.
  - 이를 통해 임상과목별로 타겟 마켓이 다르므로 환자에게 제공되는 서비스 내용 및 서비스 매뉴얼 등 차이가 있는 것으로 나타남.

73) 박대한·김영규(2012), “의료관광의 서비스 프로세스 모델 및 서비스 매뉴얼 개발 연구”. 『문화관광연구』, 한국문화관광학회, 제14권 제1호

	사전준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>질환별 수가산정</li> <li>병원 브로셔 준비</li> <li>온라인/오프라인 홍보</li> </ul>	
입국 전	상담단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>질환상담</li> <li>담당의 배정</li> <li>진료계획 수립</li> <li>수가산정</li> <li>진료일정, 수가전달</li> </ul>	
	예약단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>서류요청(여권사본, 예약확인서)</li> <li>초대장 발송</li> <li>숙소예약</li> <li>차량예약</li> <li>관광예약</li> </ul>	
	예약확인단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>예약확인서비스</li> <li>진료 시 주의사항 전달</li> </ul>	
국내	입국단계	공항픽업서비스	
	병원	진료	<ul style="list-style-type: none"> <li>진료상담</li> <li>기초검진</li> <li>진료 or 수술</li> <li>약처방</li> <li>회복</li> </ul>
		수납	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제영수증발급</li> <li>진료기록발급</li> <li>보험청구서발급</li> </ul>
	관광단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행업체 인계</li> <li>관광지소개 및 안내</li> </ul>	
	출국단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>공항 샌딩 서비스</li> <li>기념품전달</li> </ul>	
	사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후상담</li> <li>경과확인</li> <li>현지네트워킹병원연결</li> </ul>	

자료: 박대한·김영규(2012), “의료관광의 서비스 프로세스 모델 및 서비스 매뉴얼 개발 연구”. 『문화관광연구』, 한국문화관광학회, 제14권 제1호

[그림] 의료관광 서비스 프로세스

<표> 외국인 환자 서식 구비

업무영역	서식
입국전 홍보단계	병원홍보 리플렛
	병원소개서
입국전 상담단계	의료관광 선택사항 체크리스트
	예상견적서
	시술 전(검진 전) 주의사항
예약단계	진료예약확인서
진료단계	외국어문진표(외국어초진기록지)
	시술(수술)전 동의서
	마취동의서
	입원동의서
수납단계	검사결과지
	시술(수술)후 주의사항
	국제계산서

자료: 박대한·김영규(2012), “의료관광의 서비스 프로세스 모델 및 서비스 매뉴얼 개발 연구”. 『문화관광연구』, 한국문화관광학회, 제14권 제1호

### 나. 성동호 외(2012)<sup>74)</sup>

- 의료관광 유치 등록기관 중 서울시 소재 병·의원의 의료관광 준비실태 파악을 통해 해외환자 유치를 위한 병원의 유형별 전략수립을 제안함.
- 외국인환자 관련서비스는 병원과 의원 모두 전화 및 온라인 상담 서비스를 가장 많이 갖추고 있었으며, 국가별 특색에 부합하는 서비스나 영접, 예약, 환송 등의 서비스에 대해서는 제공하는 기관이 많지는 않은 것으로 나타남.
- 조직적 차원의 지원에 대해서는 대부분의 병원이 전담부서를 가지고 있는 것으로 나타나긴 했으나 의료관광 관련 부서에 대해 교육, 매뉴얼, 체크리스트 등을 제공하는 기관은 그 수가 줄어들음.

74) 성동호·진기남·김장목(2012), “서울시 의료기관의 외국인환자 유치 준비실태: 병·의원을 중심으로”, 『한국병원 경영학회』, 한국병원경영학회지, 17권, 4호

## 다. 한국관광공사(2014)<sup>75)</sup>

- 증가하고 있는 러시아권 환자 유치를 위한 수용태세를 살펴보는 것을 목적으로 2014년 2월 24일부터 3월 14일까지 설문조사를 진행함.
- 조사 대상 집단은 한국국제의료협회, 대한의료관광협회의 회원기관 중 지난 2년간 러시아환자 유치 실적이 우수한 의료기관 중에서 30개 기관을 임의로 선정함.
- 의료기관 유형별로는 1차 의료기관 9곳, 2차 의료기관 9곳, 3차 의료기관 12곳이며 지역별로는 서울 20개, 경기 2개, 인천 2개, 대전 1개, 부산 5개임.
- 의료관광 담당 실장들과의 Focus group interview를 통하여 의료기관의 기본사항(의료기관 인증, 네트워크 실태), 전담부서(물적, 인적자원), 업무 프로세스, 홍보마케팅, 애로사항과 요구도를 분석함.
  - 수용태세 조사 결과 대부분의 의료기관들은 유치업체, 여행업체, 대행업체 등의 다양한 업체나 기관들과 협업 관계를 맺고 있는 것으로 나타남.
  - 의료사고배상책임보험 가입은 전체 30기관 중 14개로 다소 낮은 가입률을 보이고 있으며 의원이 병원과 종합병원보다 보험가입이 높은 것으로 조사됨.
  - 의료기관 유형별 전담부서 실태 결과로는 대부분 러시아 전담을 위한 부서로 운영되고 있긴 하나 전반적으로 종합병원과 병원이 의원에 비해 물리적/인적자원을 잘 갖추고 있는 것으로 나타남.
  - 러시아환자를 위한 업무 프로세스에 대해서는 기관 특성별로 맞는 업무프로세스에 대한 보강이 필요하며 특히 사후관리, 관광상품 소개 등에 대한 노력이 필요함.
  - 대부분의 의료기관들은 SNS 마케팅이 미약하게 조사되어 SNS를 통한 지속적인 온라인 홍보가 필요하며 정부에서도 홍보/마케팅, 전문 인력 확보 등 러시아 의료시장발전을 위한 다양한 정책지원이 필요함.

75) 한국관광공사(2014), 「2014 러시아 의료관광객 수용태세 조사.



## 부록 2: 의료관광객 만족도 설문지

---







## II 한국 방문 활동

### 한국 방문 목적

**문8** 이번에 한국을 방문한 주된 목적은 무엇입니까? **1**가지만 선택해 주십시오.

1. 의료서비스 이용 → **문8-1**로 가세요.
2. 의료서비스의 이용과 함께 관광(향후 관광활동 계획 포함) → **문8-1**로 가세요.
3. 다른 목적으로 방문하였으나 의료서비스를 이용하게 됨

**문8-1** **문8**에서 '1번 의료서비스 이용 또는 2번 의료서비스 이용과 함께 관광' 응답자만 의료서비스 이용을 위해 한국을 방문한 주된 이유는 무엇입니까? **1**가지만 선택해 주십시오.

1. 한국 의료기관/의료진의 인지도
2. 우수한 의료기술 수준
3. 상대적으로 저렴한 가격
4. 관광, 쇼핑, 의료 등 복합서비스
5. 최첨단 의료장비 및 시설
6. 지리적 접근성
7. 기타( )

### 진료/치료/시술 외 활동

**문9** 이번 한국 방문 기간 동안 진료/치료/시술 이외에 어떤 활동을 하셨습니까? 해당되는 활동을 모두 골라 주십시오.

1. 다른 활동을 하지 않음
2. 고궁·박물관 등 역사유적지 방문
3. 자연 및 풍경 감상
4. 문화(한류)체험
5. 쇼핑
6. 테마파크·놀이시설 등 방문
7. 지방여행
8. 공연/전시시설 관람
9. 기타( )

동반자 여부

문10 함께 오신 일행이 있습니까?

※ 단, 에이전시 모집을 통해 일정만을 같이 하고, 모르는 사람은 일행에 포함되지 않습니다.

1. 예 → 문10-1)로 가세요.

2. 아니오

문10-1

문10)에서 '1번 예' 응답자만

함께 오신 일행은 귀하를 제외하고 몇 명입니까?

▪ \_\_\_\_\_명

체류기간

문11 이번 여행의 예상 체류기간은 총 몇 일입니까?

▪ \_\_\_\_\_박 \_\_\_\_\_일

이용 숙박시설

문12 이번 여행에서 귀하가 이용하였거나 또는 이용 예정인 숙박시설을 모두 선택하여 주십시오.

- 1. 호텔
- 2. 유스호스텔, 게스트하우스, 여관, 모텔
- 3. 콘도, 펜션, 레지던스 인
- 4. 친척 또는 친구집
- 5. 학교/회사 기숙사, 연수원
- 6. 사찰
- 7. 홈스테이(외국인도시민박업)
- 8. 기타( )

### 한국 의료관광 정보 획득 경로

**문13** 어떤 경로를 통해 한국 의료관광에 대한 정보를 얻으셨습니까? 해당되는 것은 모두 골라 주십시오.

1. 친구, 친지, 동료 등 주위사람의 의견
2. 여행사, 의료관광 에이전시 등 여행 업체
3. (TV, 라디오 등) 방송매체의 광고나 뉴스를 통해
4. 인터넷 검색 → **문13-1**로 가세요
5. 잡지, 신문 등 인쇄매체의 광고나 기사를 통해
6. 기타( )

**문13-1** **문13**에서 '4번 인터넷 검색' 응답자만  
어떤 인터넷 사이트를 주로 이용하셨습니까?

1. 포털사이트
2. 방문한 병원 홈페이지
3. 한국 정부기관 홈페이지
4. 자국 정부기관 홈페이지
5. 트위터, 페이스북 등 Social Network Service(SNS)
6. 여행사 홈페이지
7. 기타( )

### 병원 내 한국관광에 대한 정보 획득 경험 여부

**문14** 현재 방문하신 병원에서 한국관광에 대한 정보를 제공 받은 경험이 있습니까?

1. 예
2. 아니오

### 병원에서 제공받길 원하는 한국 관광정보

**문15** 한국관광에 대한 정보 중 병원에서 어떤 정보를 제공받길 원하십니까? 모두 체크해 주십시오.

1. 숙박
2. 쇼핑
3. 음식
4. 교통
5. 오락/문화/운동
6. 기타( )







### Ⅲ 의료서비스 만족도

#### 의료서비스 수준

**문19** 다음은 병원의 의료서비스 수준에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원의 의료진(의사, 간호사)은 전문적이다	1	2	3	4	5	9
병원의 의료진(의사, 간호사)은 내 나라의 의식주관련 특성을 잘 이해하고있다	1	2	3	4	5	9
병원의 의료진(의사, 간호사)은 신뢰할 만하다	1	2	3	4	5	9
제공받은 의료서비스 수준 대비 의료비는 적절하다	1	2	3	4	5	9
이 병원의 의료서비스 수준은 전반적으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

#### 의료진/직원의 업무태도

**문20** 다음은 병원에서 근무하는 의료진/직원의 업무태도에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원의 의료진(의사, 간호사)은 친절하게 응대한다	1	2	3	4	5	9
병원의 의료진(의사, 간호사)은 치료 및 검사 등에 대해 알기 쉽게 설명한다	1	2	3	4	5	9
병원의 의료진(의사, 간호사)은 도움을 요청할 때 신속하게 해결해준다	1	2	3	4	5	9
코디네이터(통역, 수납, 퇴원 등 업무를 하는 직원)는 친절하게 응대한다	1	2	3	4	5	9
코디네이터(통역, 수납, 퇴원 등 업무를 하는 직원)는 절차에 대해 알기 쉽게 설명한다	1	2	3	4	5	9
코디네이터(통역, 수납, 퇴원 등 업무를 하는 직원)는 도움을 요청할 때 신속하게 해결한다	1	2	3	4	5	9
병원 의료진/코디네이터(직원)의 업무태도가 전반적으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

**이용 편리성**

**문21** 다음은 병원의 **이용 편리성**에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원에서 제공하는 입출국 서비스가 잘 되고 있다	1	2	3	4	5	9
병원의 대기시간은 적절하다	1	2	3	4	5	9
병원의 치료받는 시간은 적절하다	1	2	3	4	5	9
병원의 입원 및 퇴원 절차가 간편하다	1	2	3	4	5	9
병원에서 제공하는 통역서비스의 수준이 높다	1	2	3	4	5	9
병원은 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다	1	2	3	4	5	9
병원에서 주변지역으로 이동할 때 교통이 편리하다	1	2	3	4	5	9
병원의 이용 편리성은 <b>전반적</b> 으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

**편의시설 및 환경**

**문22** 다음은 병원의 **편의시설 및 환경**에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원에는 외국어 안내표지가 다양하게 설치되어 있다	1	2	3	4	5	9
병원에는 외국인 환자를 위한 대기실, 휴게실 등 편의시설이 잘 구비되어 있다	1	2	3	4	5	9
병원은 청결하고 위생적이다	1	2	3	4	5	9
병원의 편의시설 및 환경은 <b>전반적</b> 으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

**의료서비스에 대한 전반적 만족도**

**문23** 지금까지 평가해 주신 의료서비스 수준, 근무직원의 업무태도, 이용 편리성, 편의시설 및 환경을 모두 고려할 때, 지금 방문하신 병원의 의료서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?



## IV 병원의 관광서비스 만족도

### 관광안내 등 부가서비스

**문24** 다음은 병원에서 제공하는 관광안내 서비스에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원 내에서 주변 관광지 등 기타 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있다	1	2	3	4	5	9
병원에 비치되어 있는 관광안내 자료(사진, 리플렛 등)는 유용하다	1	2	3	4	5	9
병원 홈페이지에서 관광 등 기타정보를 쉽게 찾아볼 수 있다	1	2	3	4	5	9
병원에서 관광안내 등 기타정보 제공을 담당하는 직원은 친절하다	1	2	3	4	5	9
병원의 관광안내 등 부가 서비스가 전반적으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

### 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등) 예약 서비스

**문25** 다음은 병원에서 제공하는 관광예약 서비스에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원에서 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등) 예약 지원을 담당하는 직원은 전문적이고 친절하다	1	2	3	4	5	9
병원의 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등) 예약 지원을 절차는 간편하다	1	2	3	4	5	9
병원에서 제공하는 관광(숙박, 식당, 쇼핑장소 등) 예약 지원서비스가 전반적으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

숙박, 식당, 쇼핑장소 등 관광상품(프로그램)

문26 다음은 병원에서 제공하는 관광 상품에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함
병원에서 제공하는 숙박, 식당, 쇼핑장소 등 관광상품 (프로그램)의 가격이 만족스럽다	1	2	3	4	5	9
병원에서 제공하는 숙박, 식당, 쇼핑장소 등 관광상품 (프로그램)의 내용이 만족스럽다	1	2	3	4	5	9
병원에서 제공하는 숙박, 식당, 쇼핑장소 등 관광상품 (프로그램)이 전반적으로 만족스럽다	1	2	3	4	5	

병원과 연계된 서비스

문27 다음은 병원과 연계된 서비스에 대한 질문입니다. 각 항목별로 어느 정도 동의하시는지 말씀해주시시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다	경험하지 못함	
숙박	병원에서 소개한 숙박업소의 직원은 친절하다	1	2	3	4	5	9
	병원에서 소개한 숙박업소의 시설은 쾌적하다	1	2	3	4	5	9
음식	병원에서 소개한 음식점의 직원은 친절하다	1	2	3	4	5	9
	병원에서 소개한 음식점은 맛이 좋다	1	2	3	4	5	9
쇼핑	병원에서 소개한 쇼핑시설의 직원은 친절하다	1	2	3	4	5	9
	병원에서 소개한 쇼핑시설의 상품은 품질이 좋다	1	2	3	4	5	9
여행사	병원에서 소개한 여행사의 직원은 친절하다	1	2	3	4	5	9
	병원에서 소개한 여행사의 상품이 만족스럽다	1	2	3	4	5	9
병원과 연계된 서비스가 전반적으로 만족스럽다		1	2	3	4	5	

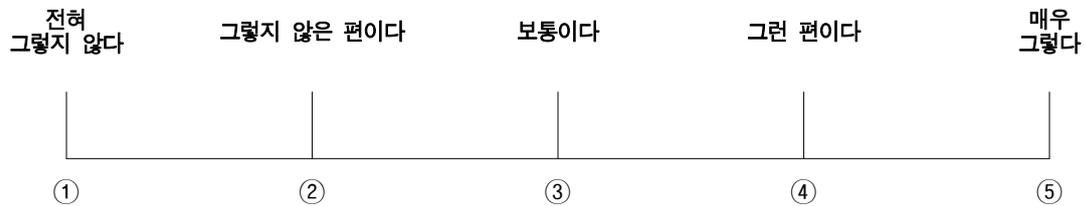
### 병원의 관광서비스에 대한 전반적 만족도

**문 28** 지금까지 평가해 주신 관광안내 서비스, 관광예약 서비스, 의료관광 상품, 병원과 연계된 서비스를 모두 고려할 때, **지금 방문하신 병원의 관광서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?**



### 한국 의료관광 추천 의향

**문 29** 한국에서 경험한 의료관광 서비스를 타인에게 추천할 의향이 있습니까?



- 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. -





Visa Issuance

Q7 Were you issued a medical visa (i.e. G-1-M, C-3-M)?

- 1. Yes
- 2. No

II. Activities while Visiting Korea

Purpose of Visiting Korea

Q8 What was your main reason for visiting Korea? Please select ONE of the following

- 1. To use medical services → **Go to Q8-1**
- 2. To use medical services and go sightseeing (includes future sightseeing plans). → **Go to Q8-1**
- 3. Visited for other reasons, but ended up using medical services.

**Q 8-1** Only for respondents who indicated 1) "To use medical services" OR 2) "To use medical services and go sightseeing" in Q8

What is the main reason you visited Korea for medical services? Please select **ONE** of the following

- 1. Highly recognized Korea medical institutions/medical staff
- 2. High level of medical technology
- 3. Relatively inexpensive prices
- 4. Combination of sightseeing, shopping, medical care, and other services
- 5. State-of-the-state medical equipment and facilities
- 6. Geographical accessibility
- 7. Other( )







Total amount spent		\$
--------------------------	--	----



**Q17-1-2** Please divide up your total expenses using the categories below  
For categories with no expenditures, please write "0".

A. Medical expenses (i.e. treatment, surgery, plastic surgery, skincare, medical checkups, etc.)		\$
B. Non-medical Expenses	• Accommodations	\$
	• Shopping	\$
	• Transportation	\$
	• Food/beverage	\$
	• Entertainment/culture/activities	\$
	• Other ( )	\$

**Q17-2-1** Only for those who answered 2) "Through an agency" to **Q17**

Up until now, approximately how much have you spent visitir Korea?

Please fill in the **TOTAL** amount, including medical fee accommodations, shopping, sightseeing, etc. ※ **Please do NC include airfare.**

Total amount spent		\$
--------------------------	--	----



**Q17-2-2** Please divide up your total expenses using the categories below  
For categories with no expenditures, please write "0".

※ Agency (travel agency) fees typically cover the cost of

accommodations, shopping, and activities; please list any additional expenditures you made using the categories listed below.

A. Medical expenses (i.e. treatment, surgery, plastic surgery, skincare, medical checkups, etc.)		\$
	• Agency (travel agency) fees	\$
	• Accommodations	\$
	• Shopping	\$
B. Non-medical Expenses	• Transportation	\$
	• Food/beverage	\$
	• Entertainment/culture/activities	\$
	• Other ( )	\$

### Post-treatment Plans & Expected Expenditures

**Q18** Do you plan to leave the country **immediately after** you receive treatment? Or, do you plan to **stay longer**?

1. I plan to leave right away

2. I plan to stay a little longer → **Go to Q18-1-1**

**Q18-1-1** Only for those who answered 2) "Stay a little longer" in **Q18**

What kind of activities do you plan to do? Please select **ALL** activities that apply.

1. I do not have any plans
2. Visit cultural heritages (imperial palaces, museums, etc.)
3. Enjoy nature/the landscape
4. Cultural (Hallyu) experiences
5. Shopping
6. Visit to theme parks/amusement facilities, etc.
7. Travel to the Korean countryside

- 8. Watch performances/visit exhibits
- 9. Other( )

**Q18-1-2** Only for those who answered 2) "Stay a little longer" in **Q18**

**How much more do you plan on spending during your stay?** Please write your **TOTAL AMOUNT** including agency/travel agency fee (which includes medical expenses), accommodations, shopping, and other sightseeing expenses.

Total		\$
-------	--	----



**Q18-1-3** Please divide up your total expenses using the categories below. For categories with no expenditures, please write "0".

※ If you plan on using any additional medical services, please write these plans in the "other" category.

• Agency (travel agency) fees	\$
• Accommodations	\$
• Shopping	\$
• Transportation	\$
• Food/beverage	\$
• Entertainment/culture/activities	\$
• Other( )	\$

### III. Level of Satisfaction with Medical Services

#### Level of Medical Services

**Q19** The following are statements regarding the **level of medical services** provided at the hospital. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement	Strongly Disagree	Somewhat disagree	Neutral	Somewhat Agree	Strongly Agree	No experience
The hospital medical staff (doctors, nurses) are very knowledgeable.	1	2	3	4	5	9
The hospital medical staff (doctors, nurses) are understanding of the unique characteristics specific to my country.	1	2	3	4	5	9
The hospital medical staff (doctors, nurses) are trustworthy and reliable.	1	2	3	4	5	9
The medical fees are reasonable given the level of medical services provided.	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with the level of medical services provided at this hospital.	1	2	3	4	5	

**Attitude of Medical Professionals/Staff**

**Q20** The following are statements regarding the **attitude** of the **medical professionals/staff** at the hospital. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement

Statement	Strongly Disagree	Somewhat disagree	Neutral	Somewhat Agree	Strongly Agree	No experience
The hospital medical staff (doctors, nurses) treated me kindly.	1	2	3	4	5	9
The hospital medical staff (doctors, nurses) explained medical treatments and examinations in a way that was easy to understand.	1	2	3	4	5	9
The hospital medical staff (doctors, nurses) were quick to assist me when I asked for help.	1	2	3	4	5	9
Coordinators (staff providing translation, billing, hospital discharge & other services) treated me kindly.	1	2	3	4	5	9
Coordinators (staff providing translation, billing, hospital discharge & other services) explained procedures in a way that was easy to understand.	1	2	3	4	5	9
Coordinators (staff providing translation, billing, hospital discharge & other services) were quick to assist me when I asked for help.	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with the professional attitude of hospital medical staff and other personnel.	1	2	3	4	5	

### Convenience of Use

**Q21** The following are statements regarding the hospital's **convenience of use**. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement	Strongly Disagree	Somewh at disagree	Neutral	Somewh at Agree	Strongly Agree	No experien ce
The hospital arrival and departure services are well established.	1	2	3	4	5	9
The wait time at the hospital is reasonable.	1	2	3	4	5	9
The time needed for treatment at the hospital is reasonable.	1	2	3	4	5	9
The hospital admittance and discharge procedures are simple and convenient.	1	2	3	4	5	9
The translation services provided at the hospital are of a high level.	1	2	3	4	5	9
The hospital is located at a place that is easy to find.	1	2	3	4	5	9
Transportation from the hospital to the surrounding area is convenient and easy to use	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with the convenience of using this hospital.	1	2	3	4	5	

### Amenities & Environment

**Q22** The following are statements regarding the hospital's **amenities and environment**. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement	Strongly Disagree	Somewh at disagree	Neutral	Somewh at Agree	Strongly Agree	No experien ce
There is a variety of signage in foreign languages at the hospital.	1	2	3	4	5	9
The waiting rooms, rest areas, and other amenities for foreigners at the hospital are well equipped.	1	2	3	4	5	9
The hospital is clean and sanitary.	1	2	3	4	5	9
I am satisfied overall with the hospital's amenities and environment.	1	2	3	4	5	



**Tour (Accommodations, Restaurants, Shopping, etc.)  
Reservation Services**

**Q25** The following are statements regarding the hospitals' **tour reservation services**. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement	Strongly Disagree	Somewh at disagree	Neutral	Somewh at Agree	Strongly Agree	No experien ce
Staff in charge of tour reservations (accommodations, restaurants, shopping, etc.) were professional and courteous.	1	2	3	4	5	9
Procedures for receiving assistance making tour reservations (accommodations, restaurants, shopping, etc.) were simple and convenient.	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with the tour (accommodations, restaurants, shopping, etc.) reservation assistance services provided at the hospital.	1	2	3	4	5	

**Tourism Products/Programs**  
**- Accommodations, Restaurants, & Shopping (etc.)**

**Q26** The following are statements regarding the **tourism products** provided at the hospital. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement	Strongly Disagree	Somewh at disagree	Neutral	Somewh at Agree	Strongly Agree	No experien ce
I am satisfied with the price of the tourism products/programs —accommodations, restaurants, shopping (etc.)—provided at the hospital	1	2	3	4	5	9
I am satisfied with the content of the tourism products/programs —accommodations, restaurants, shopping (etc.)—provided at the hospital	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with the tourism products/programs —accommodations, restaurants, shopping (etc.)—provided at the hospital	1	2	3	4	5	

### Hospital Affiliated Services

**Q2** The following are statements regarding hospital affiliated services. Please indicate to what degree you agree/disagree with each statement.

Statement		Strongly Disagree	Somewh at disagree	Neutral	Somewh at Agree	Strongly Agree	No experience
Accommodation	The staff at the accommodations recommended by the hospital were kind and courteous.	1	2	3	4	5	9
	The amenities at the accommodations recommended by the hospital were pleasant and comfortable.	1	2	3	4	5	9
Food/Dining	The staff at the restaurant(s) recommended by the hospital were kind and courteous.	1	2	3	4	5	9
	The food at the restaurant recommended by the hospital was good.	1	2	3	4	5	9
Shopping	The staff at the shopping facilities recommended by the hospital were kind and courteous.	1	2	3	4	5	9
	The goods sold at the shopping facilities recommended by the hospital were of good quality.	1	2	3	4	5	9
Travel Agencies	The staff at the travel agencies recommended by the hospital were kind and courteous.	1	2	3	4	5	9
	I am satisfied with the quality of the products offered by the travel agency recommended by the hospital.	1	2	3	4	5	9
I am satisfied <b>overall</b> with hospital affiliated services.		1	2	3	4	5	





## 2014 韩国医疗观光满意度调查

ID

您好

这是韩国政府针对外国人医疗观光进行的满意度调查.

本次调查目的是为了为了更好的改善针对外国人的医疗观光服务水平

十分感谢您对于这次调查的配合.

韩国观光公社 / 韩国文化观光研究院

### I. 应答者特点

性别

1 您的性别?

1. 男性

2. 女性

国籍

2 您的国籍?

1. 美国

2. 中国

3. 日本

4. 俄罗斯

5. 蒙古

6. 东南亚

7. 中东

年龄

3 您的年龄?

■ \_\_\_\_\_岁



## II. 韩国访问活动

### 韩国访问目的

8) 这次访问韩国的主要目的是什么? 只选择一个(单选).

1. 接受医疗服务 → **回答8-1问题.**
2. 接受医疗服务以及旅行观光(有旅行观光的计划) → **回答8-1问题.**
3. 处于其他目的访问韩国, 顺便接受医疗服务

8-1) 8) 中选择1和2选项的人进行回答

为什么选择来韩国接受医疗服务? 请只选择一个(单选).

1. 韩国医疗机构/医疗行业的高认知度
2. 优秀的医疗水平
3. 相对便宜的价格
4. 观光、购物、医疗等综合性一体化服务
5. 尖端的医疗设备
6. 从地理位置上看, 来韩国比较方便
7. 其他( )

### 诊断/治疗/手术以外的活动

9) 这次来韩国除了诊断/治疗/手术等, 您还进行了哪些其他的活动, 请选择您所进行过的全部活动(多选).

1. 没有进行其他活动
2. 参观了历史建筑以及历史遗迹
3. 观赏了自然风光
4. 文化/韩流体验
5. 购物
6. 访问了主题公园, 游乐园等
7. 去首尔之外的其他地方城市旅游
8. 观看演唱会/演出/展览等
9. 其他( )



### 韩国医疗观光信息获取途径

**13** 您通过什么渠道获得关于韩国医疗观光的相关信息? 请选出所有途径(多选).

1. 周边亲朋好友的意见
2. 旅行社等相关的中介机构
3. (电视/广播等)媒体广告信息
4. 网上搜索/网站浏览 → **回答13-1问题**
5. 杂志报纸等印刷广告信息
6. 其他( )

**13-1** 13)中选择4选项的人进行回答 您主要浏览的网站?

1. 综合性门户网站
2. 所访问的医院主页
3. 韩国政府机构的主页
4. 自己国家的政府相关主页
5. 微博等社交媒体(SNS)
6. 旅行社的官网
7. 其他( )

### 在医院内是否获取过关于韩国观光的相关信息

**14** 您在现在访问的这家医院内, 是否收到过关于韩国观光的相关信息?

1. 有
2. 无

### 在医院内您想获取什么样的观光信息

**15** 在您访问的医院内, 您想获得关于韩国观光哪方面的信息, 请选出您所有想获取的(多选).

1. 住宿
2. 购物
3. 美食
4. 交通
5. 娱乐/文化/运动
6. 其他( )

以前的韩国医疗观光经历

16 您之前是否有过来韩国接受医疗服务的经历?

- 1. 有过 → 回答16-1问题.
- 2. 没有

16-1 16中选择1选项的人进行回答 到目前为止, 为了接受医疗服务您一共来过韩国几次?

■ 共计 \_\_\_\_\_次

医院的预约以及旅行经费

17 为了接受医疗服务, 是您亲自进行医院的预约还是通过中介机构联系相关的业务?

- 1. 亲自预约 → 回答17-1-1的问题
- 2. 通过中介机构 → 回答17-2-1的问题
- 3. 其他( ) → 回答17-1-1的问题

17-1-1 17)中选择1选项或者3选项的人进行回答 到目前为止, 您来韩国旅游观光的消费金额大概是多少? 包括医疗费用、食宿、旅游、购物等全部支出 ※ 但是机票的费用除外。

消费金额		元
------	--	---



17-1-2 上面各项的消费支出分别是多少, 请在下面写出每一项的消费支出, 对于没有消费出的项目, 请标注为'0'.

A. 医疗费用 (例如: 治疗、手术、整容、皮肤、健康检查等)		元
B. 医疗费用之 外的支出	• 住宿费	元
	• 购物	元
	• 交通费	元
	• 餐饮	元
	• 娱乐/文化/运动	元
	• 其他 ( )	元

**17-2-1** 17)中选择2选项的人进行回答 到目前为止, 您来韩国旅游观光总的消费金大概是多少? 包括医疗费用、中介费用、食宿、旅游、购物等全部支出.

消费支出	元
------	---



**17-2-2** 上面各项的消费支出分别是多少, 请在下面写出每一项的消费支出, 对于没有消费支出的项目, 请标注为‘0’.

※ 其中支付给旅行社或中介的费用中可能会包括医疗费用、住宿餐饮交通等费用, 这种情况下只需标注总的中介费用即可, 不需要重复填写.

A. 医疗费用 (例如: 治疗、手术、整容、皮肤、健康检查等)		元
B. 医疗费用之 外的支出	• 支付给中介(旅行社)的费用	元
	• 住宿费	元
	• 购物	元
	• 交通费	元
	• 餐饮	元
	• 娱乐/文化/运动	元
	• 其他 ( )	元

### 治疗后的计划以及预期的消费支出

**18** 在医院治疗结束后是马上回国还是有继续在韩国停留的计划?

1. 马上回国

2. 稍作停留 → **回答18-1-1的问题**



### III. 医疗服务满意度

#### 医疗服务水平

19 针对下面关于医疗服务水平的各项进行评价.

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
医院的护士医生很专业	1	2	3	4	5	9
医院的护士和医生对于我所在国家的衣食住等相关的特点很了解	1	2	3	4	5	9
医院的护士和医生值得信赖	1	2	3	4	5	9
相对于医疗服务来说, 医疗费用比较合理	1	2	3	4	5	9
对于这家医院的整体医疗水平比较满意	1	2	3	4	5	

#### 医院工作人员的业务态度

20 下面是关于医院职员的业务态度的评价, 根据下面所述的各项进行评价.

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
医院的医生护士对待顾客都很亲切	1	2	3	4	5	9
医院的医生护士能够很容易的让顾客了解诊断治疗相关的信息, 能够言简意赅的进行说明	1	2	3	4	5	9
医院的医生护士在顾客需要的时候能够及时地提供所需帮助, 迅速解决顾客的问题	1	2	3	4	5	9
辅助服务人员(翻译、办理接待、出院等业务的职员)对待顾客很亲切	1	2	3	4	5	9
辅助服务人员(翻译、办理接待、出院等业务的职员)简单明了的向顾客介绍说明服务的内容和流程	1	2	3	4	5	9
辅助服务人员(翻译、办理接待、出院等业务的职员)在顾客需要的时候能够及时地提供所需帮助, 迅速解决顾客的问题	1	2	3	4	5	9
对于医院的医生护士以及其他辅助服务人员整体比较满意	1	2	3	4	5	

**就诊便利性**

21 下面是关于就诊便利性的问题，针对各个问题进行回答。

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
医院提供的出入境服务,机场接送等服务比较好	1	2	3	4	5	9
在医院的等待时间比较合理	1	2	3	4	5	9
接受治疗的时间比较合理	1	2	3	4	5	9
住院/出院等手续环节比较简便	1	2	3	4	5	9
医院提供的翻译服务的水平质量较高	1	2	3	4	5	9
医院的位置很好找	1	2	3	4	5	9
从医院到附近景点的交通手段很便利	1	2	3	4	5	9
对于医院内整体的便利性很满意	1	2	3	4	5	

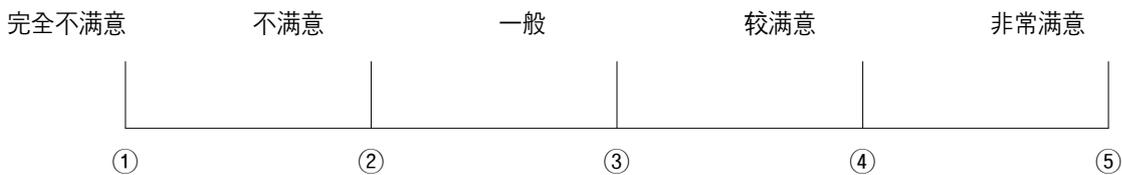
**设施以及环境**

22 下面是关于医院内设施和环境的问题，针对各个问题进行回答

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
医院内很好地设置了多种语言的就诊指南和相关的说明标识	1	2	3	4	5	9
医院内很好地提供了专门供外国人患者休息等待的空间和设施	1	2	3	4	5	9
医院比较清洁卫生	1	2	3	4	5	9
对于医院的整体设施和设备比较满意	1	2	3	4	5	

**对于医疗服务的整体满意度**

23 从医院的医疗服务水平，医护人员的职业素养态度，医院的就诊便利性，医院的设施环境等等综合考虑，对于医院的整体满意程度如何？



## IV. 医院的观光服务满意度

### 观光指南以及附加服务

24 下面是关于医院内观光旅游服务的相关问题, 请分类回答.

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
在医院内可以很方便的获得关于医院周边观光旅行等相关信息	1	2	3	4	5	9
医院内提供的关于旅游观光的资料(手册/地图/照片等)比较有帮助	1	2	3	4	5	9
在医院的网上主页上可以比较方便的搜索到关于旅游观光的相关信息	1	2	3	4	5	9
医院内担任旅游观光指导和咨询的工作人员比较亲切	1	2	3	4	5	9
对于医院内提供的观光服务等整体比较满意	1	2	3	4	5	

### 旅游观光(住宿, 餐饮, 购物)预约服务

25 下面是关于医院内观光服务等相关的问题, 请分类回答.

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
医院内提供旅游住宿、餐饮、购物场所等预约服务的工作人员比较专业和亲切	1	2	3	4	5	9
医院内提供旅游住宿、餐饮、购物场所等预约服务的流程和环节很简便	1	2	3	4	5	9
对于医院内提供旅游住宿、餐饮、购物场所等预约服务整体比较满意	1	2	3	4	5	

**旅游观光(住宿, 餐饮, 购物)项目**

26 下面是关于医院提供的旅游观光项目的问题, 请分类回答.

分类	完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
对于医院提供的旅游观光(住宿, 餐饮, 购物)项目的价格比较满意	1	2	3	4	5	9
对于医院提供的旅游观光(住宿, 餐饮, 购物)项目内容比较满意	1	2	3	4	5	9
对于医院提供的旅游观光(住宿, 餐饮, 购物)项目整体比较满意	1	2	3	4	5	

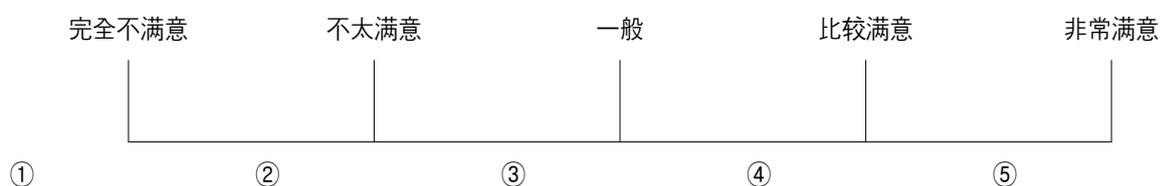
**与医院相关的服务**

27 下面是关于医院相关服务的问题, 请分类回答.

分类		完全不同意	不太同意	一般	比较同意	非常同意	经验无力
住宿	医院介绍的住宿场所的职员比较亲切	1	2	3	4	5	9
	医院介绍的住宿场所的设施环境比较好	1	2	3	4	5	9
餐饮	医院介绍的用餐场所的职员比较亲切	1	2	3	4	5	9
	医院介绍的用餐场所的餐饮味道比较好	1	2	3	4	5	9
购物	医院介绍的购物场所的职员比较亲切	1	2	3	4	5	9
	医院介绍的购物场所的商品品质比较好	1	2	3	4	5	9
旅行社	医院介绍的旅行社的职员比较亲切	1	2	3	4	5	9
	对于医院介绍的旅行社的旅行服务项目比较满意	1	2	3	4	5	9
对于与医院相关的衔接服务整体比较满意		1	2	3	4	5	

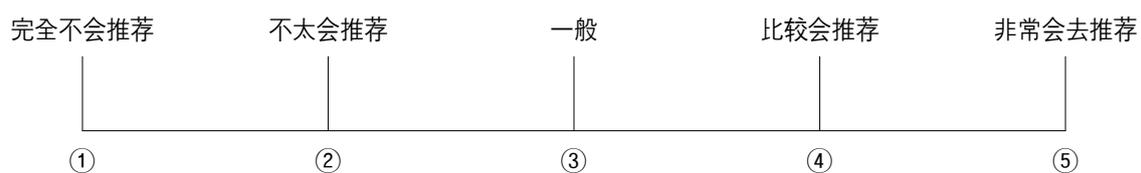
### 对于医院的旅游观光服务的整体满意度

28 综合考虑医院提供的旅游观光服务, 预约服务, 以及与医院相关的衔接服务来看, 您对于所在医院提供的旅游观光服务的整体满意度如何?



### 对于韩国医疗观光的推荐意向

29 您会向您的周边亲友推荐您在韩国体验过的医疗观光服务么?



— 感谢您的回答。 —



### 2014 韓國 醫療觀光 滿意度 調查

ID				
----	--	--	--	--

您好

這是韓國政府針對外國人醫療觀光進行的滿意度調查.

本次調查目的是爲了更好的改善針對外國人的醫療觀光服務水平

十分感謝您對於這次調查的配合.

韓國觀光公社 / 韓國文化觀光研究院

## I. 應答者特点

**性別**

1 您的性別?

1. 男性

2. 女性

**國籍**

2 您的國籍?

- 1. 美國
- 2. 中國
- 3. 日本
- 4. 俄羅斯
- 5. 蒙古
- 6. 東南亞
- 7. 中東

**年齡**

3 您的年齡?

■ \_\_\_\_\_ 歲

## 學歷

4 您的學歷?

1. 高中畢業
2. 大學畢業
3. 研究生以上

## 年收入

5 您的家庭年收入是多少? 請根据您所在國家地區的貨幣單位進行填寫.

※ 家庭年收入包括您和与您一起生活的家庭成員的全部收入, 請先選擇您所在國家和地區的貨幣單位在填寫您的家庭年收入

■ 貨幣單位: 貨幣單位數字 \_\_\_\_\_

■ 家庭年收入: \_\_\_\_\_

## 貨幣單位

- |              |           |            |
|--------------|-----------|------------|
| 1. 美元(USD)   | 2. 日元     | 3. 中國人民幣   |
| 4. 俄羅斯盧布     | 5. 蒙古圖格里克 | 6. 泰國泰銖    |
| 7. 馬來西亞令吉    | 8. 新加坡元   | 9. 台灣台幣    |
| 10. 香港港元     | 11. 約旦幣   | 12. 阿聯酋迪拉姆 |
| 13. 沙特阿拉伯里亞爾 | 14. 伊朗里亞爾 |            |

## 相應治療

6 您在医院里接受了什么治療?

1. 治療·手術(整形除外)
2. 整形
3. 皮膚美容/抗衰老
4. 健康檢查
5. 其他( )

## 護照簽證

7 是否持有 Medical Visa(例如: G-1-M, C-3-M)簽證?

1. 是
2. 否

II. 韓國訪問活動

韓國訪問目的

8 這次訪問韓國的主要目的是什麼？只選擇一個(單選).

- 1. 接受醫療服務 → 回答8-1問題.
- 2. 接受醫療服務以及旅行觀光(有旅行觀光的計劃) → 回答8-1問題.
- 3. 處于其他目的訪問韓國，順便接受醫療服務

8-1

8) 中選擇1和2選項的人進行回答

為什麼選擇來韓國接受醫療服務？請只選擇一個(單選).

- 1. 韓國醫療機構/醫療行業的高認知度
- 2. 優秀的醫療水平
- 3. 相對便宜的价格
- 4. 觀光、購物、醫療等綜合性一體化服務
- 5. 尖端的醫療設備
- 6. 從地理位置上看，來韓國比較方便
- 7. 其他( )

診斷/治療/手術以外的活動

9 這次來韓國除了診斷/治療/手術等，您還進行了哪些其他的活動，請選擇您所進行過的全部活動(多選).

- 1. 沒有進行其他活動
- 2. 參觀了歷史建築以及歷史遺迹
- 3. 觀賞了自然風光
- 4. 文化/韓流體驗
- 5. 購物
- 6. 訪問了主題公園，游樂園等
- 7. 去首爾之外的其他地方城市旅游
- 8. 觀看演唱會/演出/展覽等
- 9. 其他( )

### 同伴者

**10** 有一起來的同伴么?

※ 這裡的同伴是指一起來韓國的朋友或親人, 不包括旅行團內或是在旅行中認識的人.

1. 有 → **回答10-1問題**

2. 沒有

**10-1**

10)中選擇1選項的人進行回答

除您之外, 和您一起來韓國的同伴有幾名?

■ \_\_\_\_\_名

### 滯留時間

**11** 這次旅行的預計在韓國滯留時間是幾天?

■ \_\_\_\_\_夜 \_\_\_\_\_白天

### 住宿

**12** 這次您來韓國您所選擇的, 或是您將要選擇的住宿設施是哪些? 多選.

1. 酒店
2. 青年旅館、民宅、汽車旅館、一般旅店
3. 酒店式公寓、度假中心等
4. 親友家
5. 學校/公司宿舍
6. 寺廟
7. 為外國人提供的家庭寄宿(homestay)
8. 其他( )

韓國医療觀光信息獲取途徑

13 您通過什么渠道獲得關於韓國醫療觀光的相關信息？請選出所有途徑(多選).

- 1. 周邊親朋好友的意見
- 2. 旅行社等相關的中介機構
- 3. (電視/廣播等)媒體廣告信息
- 4. 網上搜索/網站瀏覽 → 回答13-1問題
- 5. 雜誌報紙等印刷廣告信息
- 6. 其他( )

13-1

13)中選擇4選項的人進行回答

您主要瀏覽的網站？

- 1. 綜合性門戶網站
- 2. 所訪問的醫院主頁
- 3. 韓國政府機構的主頁
- 4. 自己國家的政府相關主頁
- 5. 微博等社交媒體(SNS)
- 6. 旅行社的官網
- 7. 其他( )

在醫院內是否獲取過關於韓國觀光的相關信息

14 您在現在訪問的這家醫院內，是否收到過關於韓國觀光的相關信息？

- 1. 有
- 2. 无

在醫院內您想獲取什麼樣的觀光信息

15 在您訪問的醫院內，您想獲得關於韓國觀光哪方面的信息，請選出您所有想獲取的(多選).

- 1. 住宿
- 2. 購物
- 3. 美食
- 4. 交通
- 5. 娛樂/文化/運動
- 6. 其他( )

### 以前的韓國醫療觀光經歷

**16** 您之前是否有過來韓國接受醫療服務的經歷?

1. 有過 → **回答16-1問題** 2. 沒有

**16-1** 16中選擇1選項的人進行回答 到目前為止，爲了接受醫療服務您一共來過韓國幾次?

■ 共計 \_\_\_\_\_ 次

### 医院的預約以及旅行經費

**17** 爲了接受醫療服務，是您親自進行医院的預約還是通過中介机构聯系相關的業務?

1. 親自預約 → **回答17-1-1的問題**  
 2. 通過中介机构 → **回答17-2-1的問題**  
 3. 其他( ) → **回答17-1-1的問題**

**17-1-1** 17)中選擇1選項或者3選項的人進行回答 到目前為止，您來韓國旅游觀光總的消費金額大概是多少?  
 包括醫療費用、食宿、旅游、購物等全部支出。  
 ※ 但是機票的費用除外。

消費金額  元



**17-1-2** 上面各項的消費支出分別是多少，請在下面寫出每一項的消費支出，對於沒有消費支出的項目，請標注爲‘0’。

A. 医療費用 (例如: 治療、手術、整容、皮膚、健康檢查等)		元
B. 医療費用之 外的支出	• 住宿費	元
	• 購物	元
	• 交通費	元
	• 餐飲	元
	• 娛樂/文化/運動	元
	• 其他 ( )	元

**17-2-1** 17)中選擇2選項的人進行回答 到目前為止, 您來韓國旅游觀光總的消費金額大概是多少? 包括醫療費用、中介費用、食宿、旅游、購物等全部支出.

消費支出		元
------	--	---



**17-2-2** 上面各項的消費支出分別是多少, 請在下面寫出每一項的消費支出, 對於沒有消費支出的項目, 請標注為'0'.

※ 其中支付給旅行社或中介的費用中可能會包括醫療費用、住宿餐飲交通等費用, 這種情況下只需標注總的中介費用即可, 不需要重复填寫.

A. 医療費用 (例如: 治療、手術、整容、皮膚、健康檢查等)		元
B. 医療費用之 外的支出	• 支付給中介(旅行社)的費用	元
	• 住宿費	元
	• 購物	元
	• 交通費	元
	• 餐飲	元
	• 娛樂/文化/運動	元
	• 其他 ( )	元

## 治療后的計劃以及預期的消費支出

**18** 在医院治療结束后是馬上回國還是有繼續在韓國停留的計劃?

1. 馬上回國
2. 稍作停留 → 回答18-1-1的問題

**18-1-1** 18)中選擇2選項的人進行回答 稍作停留的話,

您在韓國有什么計劃, 請選出您所有的計劃安排(多選).

1. 没有什么活動計劃
2. 游覽一些歷史遺迹
3. 游覽自然風光
4. 文化(韓流)體驗
5. 購物
6. 訪問主題公園、游樂園
7. 去除首爾之外的其他地方城市旅游
8. 觀看演出/演唱會/展覽等
9. 其他( )

**18-1-2** 18)中選擇2選項的人進行回答 之后停留的這几天內, 您的預計消費支出大概是多少 包括醫療費用、食宿、旅游、購物等全部支出預計支出計劃

消費計劃

元



**18-1-3** 上面各項預期的消費支出分別是多少, 請在下面寫出每一項的消費支出, 對於沒有預期消費計劃的項目, 請標注為'0'.

※ 除了這次接受的醫療服務之外, 如果有其他增加的醫療項目的話, 請在下面其他欄里進行回答.

• 支付給中介(旅行社)的費用	元
• 住宿費	元
• 購物	元
• 交通費	元
• 餐飲費	元
• 娛樂/文化/運動	元
• 其他( )	元

**III. 医療服務滿意度**

医療服務水平

19 針對下面關於醫療服務水平的各項進行評價.

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
医院的護士医生很專業	1	2	3	4	5	9
医院的護士和医生對於我所在國家的衣食住等相關的特点很了解	1	2	3	4	5	9
医院的護士和医生值得信賴	1	2	3	4	5	9
相對於醫療服務來說，醫療費用比較合理	1	2	3	4	5	9
對於這家医院的整体医療水平比較滿意	1	2	3	4	5	

### 医院工作人員的業務態度

20 下面是關於医院職員的業務態度的評價，根據下面所述的各项進行評價。

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
医院的医生護士對待顧客都很親切	1	2	3	4	5	9
医院的医生護士能够很容易的讓顧客了解診斷治療相關的信息，能够言簡意賅的進行說明	1	2	3	4	5	9
医院的医生護士在顧客需要的時候能够及時地提供所需帮助，迅速解決顧客的問題	1	2	3	4	5	9
輔助服務人員(翻譯、辦理接待、出院等業務的職員)對待顧客很親切	1	2	3	4	5	9
輔助服務人員(翻譯、辦理接待、出院等業務的職員)簡單明了的向顧客介紹說明服務的內内容和流程	1	2	3	4	5	9
輔助服務人員(翻譯、辦理接待、出院等業務的職員)在顧客需要的時候能够及時地提供所需帮助，迅速解決顧客的問題	1	2	3	4	5	9
對於医院的医生護士以及其他輔助服務人員整体比較滿意	1	2	3	4	5	

### 就診便利性

21 下面是關於就診便利性的問題，針對各个問題進行回答。

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
医院提供的出入境服務,机场接送等服務比較好	1	2	3	4	5	9
在医院的等待時間比較合理	1	2	3	4	5	9
接受治療的時間比較合理	1	2	3	4	5	9
住院/出院等手續環節比較簡便	1	2	3	4	5	9
医院提供的翻譯服務的水平質量較高	1	2	3	4	5	9
医院的位置很好找	1	2	3	4	5	9
從医院到附近景点的交通手段很便利	1	2	3	4	5	9
對於医院內整体的便利性很滿意	1	2	3	4	5	

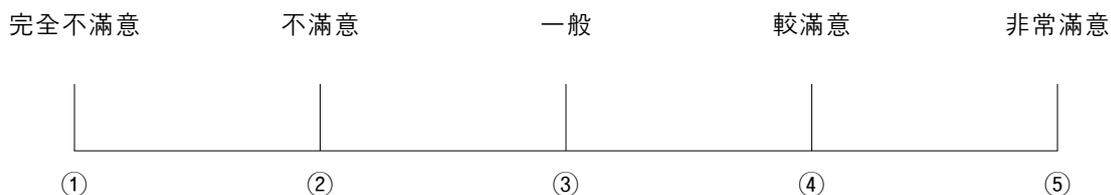
設施以及环境

22 下面是關於医院內設施和环境的問題，針對各个問題進行回答

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
医院內很好地設置了多种語言的就診指南和相關的說明標識	1	2	3	4	5	9
医院內很好地提供了專門供外國人患者休息等待的空間和設施	1	2	3	4	5	9
医院比較清潔衛生	1	2	3	4	5	9
對於医院的整体設施和設備比較滿意	1	2	3	4	5	

對於醫療服務的整体滿意度

23 從医院的醫療服務水平，醫護人員的職業素養態度，医院的就診便利性，医院的設施环境等等綜合考慮，對於医院的整体滿意程度如何？



## IV. 医院的觀光服務滿意度

### 觀光指南以及附加服務

24 下面是關於医院內觀光旅游服務的相關問題，請分類回答。

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
在医院內可以很方便的獲得關於医院周邊觀光旅行等相關信息	1	2	3	4	5	9
医院內提供的關於旅游觀光的資料(手冊/地圖/照片等)比較有幫助	1	2	3	4	5	9
在医院的网上主頁上可以比較方便的搜索到關於旅游觀光的相關信息	1	2	3	4	5	9
医院內担任旅游觀光指導和諮詢的工作人員比較親切	1	2	3	4	5	9
對於医院內提供的觀光服務等整体比較滿意	1	2	3	4	5	

### 旅游觀光(住宿, 餐飲, 購物)預約服務

25 下面是關於医院內觀光服務等相關的問題，請分類回答

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
医院內提供旅游住宿、餐飲、購物場所等預約服務的工作人員比較專業和親切	1	2	3	4	5	9
医院內提供旅游住宿、餐飲、購物場所等預約服務的流程和環節很簡便	1	2	3	4	5	9
對於医院內提供旅游住宿、餐飲、購物場所等預約服務整体比較滿意	1	2	3	4	5	

旅游觀光(住宿, 餐飲, 購物)項目

26 下面是關於医院提供的旅游觀光項目的問題, 請分類回答.

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力
對於医院提供的旅游觀光(住宿, 餐飲, 購物)項目的價格比較滿意	1	2	3	4	5	9
對於医院提供的旅游觀光(住宿, 餐飲, 購物)項目內容比較滿意	1	2	3	4	5	9
對於医院提供的旅游觀光(住宿, 餐飲, 購物)項目整體比較滿意	1	2	3	4	5	

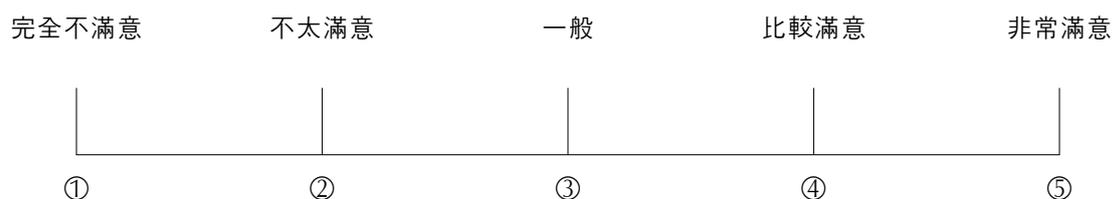
与医院相關的服務

27 下面是關於医院相關服務的問題, 請分類回答.

分類	完全不同意	不太同意	一般	比較同意	非常同意	經驗無力	
住宿	医院介紹的住宿場所的職員比較親切	1	2	3	4	5	9
	医院介紹的住宿場所的設施環境比較好	1	2	3	4	5	9
餐飲	医院介紹的用餐場所的職員比較親切	1	2	3	4	5	9
	医院介紹的用餐場所的餐飲味道比較好	1	2	3	4	5	9
購物	医院介紹的購物場所的職員比較親切	1	2	3	4	5	9
	医院介紹的購物場所的商品品質比較好	1	2	3	4	5	9
旅行社	医院介紹的旅行社的職員比較親切	1	2	3	4	5	9
	對於医院介紹的旅行社的旅行服務項目比較滿意	1	2	3	4	5	9
對於与医院相關的銜接服務整體比較滿意		1	2	3	4	5	

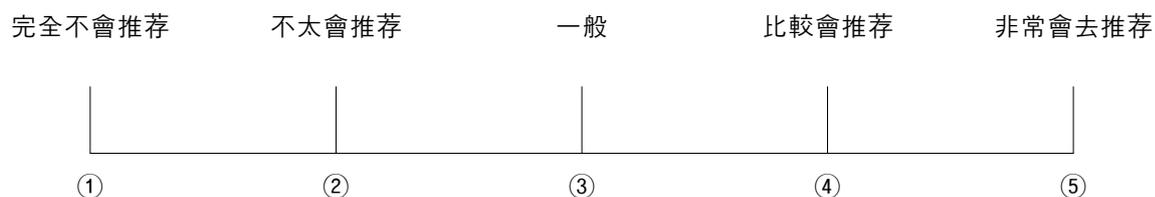
### 對於医院的旅游觀光服務的整体滿意度

- 28 綜合考慮医院提供的旅游觀光服務，預約服務，以及與医院相關的銜接服務來看，您對於所在医院提供的旅游觀光服務的整体滿意度如何？



### 對於韓國医療觀光的推荐意向

- 29 您會向您的周邊親友推荐您在韓國體驗過的医療觀光服務么？



- 感謝您的回答. -



年収

**問5** 家族を含め年収はいくらですか? 下記の貨幣単位を参考にして記入してください。

※ 本人及び同居家族の所得を含めて記入してください。まず貨幣単位に該当する番号を選び、年収を記入してください。

■ 貨幣単位：番号記入 \_\_\_\_\_ ■ 年収： \_\_\_\_\_

貨幣単位

- |                |              |                   |
|----------------|--------------|-------------------|
| 1. 米國ドル(USD)   | 2. 日本円       | 3. 中國人民元          |
| 4. ロシアルーブル     | 5. モンゴルトゥグルグ | 6. タイバーツ          |
| 7. マレーシアリングgit | 8. シンガポールドル  | 9. 台湾ドル           |
| 10. 香港ドル       | 11. イラクディナール | 12. アラブ首長國連邦ディルハム |
| 13. サウジアラビアリアル | 14. イランリアル   |                   |

該当診療

**問6** 病院でどのような診療を受けましたか?

1. 治療・手術(美容整形手術を除く)
2. 美容整形
3. 皮膚美容/老化防止
4. 健康診断
5. その他( )

ビザの発給

**問7** Medical Visa(例: G-1-M, C-3-M)の発給を受けましたか?

1. はい
2. いいえ

## II. 韓国訪問活動

### 韓国訪問の目的

問8 今回の韓国訪問の主な目的は何ですか？ **1つだけ**選んでください。

- 1. 医療サービス利用 → **問8-1)**へ
- 2. 医療サービスの利用と観光(今後の観光活動計画を含む) → **問8-1)**へ
- 3. 1.2以外の目的で訪韓し医療サービスを利用

**問8-問8)**で「1番医療サービス利用または2番医療サービスの利用と観光」の回答者のみ  
医療サービスの利用のため韓国を訪問した主な理由は何ですか。 **1つだけ**選んでください。

- 1. 韓国の医療機関/医療陣の認知度
- 2. 優秀な医療技術水準
- 3. 相対的に安い価格
- 4. 観光、ショッピング、医療などの複合サービス
- 5. 最先端の医療装備および施設
- 6. 地理的に近い
- 7. その他( )

### 診療/治療/施術以外の活動

問9 今回の韓国訪問期間中、診療/治療/施術以外にどのような活動をされましたか。該当する活動を**全て**選んでください。

- 1. 活動なし
- 2. 古宮・博物館など歴史遺跡地を訪問
- 3. 自然および風景の鑑賞
- 4. 文化(韓流)体験
- 5. ショッピング
- 6. テーマパーク・遊戯施設などを訪問
- 7. 地方旅行
- 8. 公演/展示施設の観覧
- 9. その他( )



韓国医療観光情報の獲得経路

問13 どのような経路を通じて韓国医療観光に対する情報を得ましたか。該当するものを全て選んでください。

- 1. 友達、親戚、同僚など周囲の人々の意見
- 2. 旅行社、医療観光エージェンシーなどの旅行業者
- 3. (TV、ラジオなど) 放送媒体の広告やニュースを通じて
- 4. インターネット検索 → 問13-1へ
- 5. 雑誌、新聞など印刷媒体の広告や記事を通じて
- 6. その他( )

問13-1 問13)で「4番インターネット検索」の回答者のみ

主にどのようなインターネットサイトを利用しましたか。

- 1. ポータルサイト
- 2. 訪問した病院のホームページ
- 3. 韓国政府機関のホームページ
- 4. 自国政府機関のホームページ
- 5. ツイッター、フェイスブックなどのSocial Network Service(SNS)
- 6. 旅行社のホームページ
- 7. その他( )

病院内の韓国観光に対する情報獲得経験の有無

問14 現在訪問している病院において韓国観光に対する情報提供を受けたことがありますか。

- 1. はい
- 2. いいえ

病院で提供してほしい韓国観光情報

問15 韓国観光に対する情報中、病院でどのような情報を提供してほしいですか。全てチェックしてください。

- 1. 宿泊 2. ショッピング 3. グルメ 4. 交通 5. 娯楽/文化/運動 6.その他( )



A. 医療費 (例: 治療、手術、整形、皮膚、健康診断など)		¥
B. 医療費以外	• 宿泊費	¥
	• ショッピング代	¥
	• 交通費	¥
	• 飲食費	¥
	• 娯楽/文化/運動	¥
	• その他 ( )	¥

**問17-2-1** **問17**で「2番エージェンシーを通じて予約」の回答者のみ 韓国に訪問して今まで大体どのくらいの支出がありましたか。医療費をはじめエージェンシー(旅行社)支給費、宿泊費、ショッピング代などの観光活動費全てを含めた**全体金額**を記入してください。

支出金額		¥
------	--	---



**問17-2-2** 上記にて回答された経費を次の項目別に区分して記入してください。支出がない項目は「0」と記入してください。

※エージェンシー(旅行社)支給費には医療費、宿泊費、ショッピング代など全ての観光活動費が含まれている場合があります、項目別に支出した金額の場合にはそれぞれ記載してください。

A. 医療費(例:治療、手術、整形、皮膚、健康診断など)		¥
B. 医療費以外	• エージェンシー(旅行社)支給費	¥
	• 宿泊費	¥
	• ショッピング代	¥
	• 交通費	¥
	• 飲食費	¥
	• 娯楽/文化/運動	¥
	• その他 ( )	¥



### Ⅲ. 医療サービス満足度

#### 医療サービス水準

問19 次は病院の医療サービス水準についての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう 思わない	どちらか いとそう 思わない	どちら とも いえ ない	どちら かと いと そう 思 う	と ても そ う 思 う	経験 でき ない
病院の医療陣(医師、看護師)は専門的である	1	2	3	4	5	9
病院の医療陣(医師、看護師)は日本の衣食住関連の特性を良く理解している	1	2	3	4	5	9
病院の医療陣(医師、看護師)は信頼できる	1	2	3	4	5	9
提供された医療サービスの水準に対し医療費は適切である	1	2	3	4	5	9
この病院の医療サービス水準は <b>全般的</b> に満足である	1	2	3	4	5	

#### 医療陣/職員の業務態度

問20 次は病院に勤務している医療陣/職員の業務態度についての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう 思わない	どちら かと いと そう 思 わ な い	どちら とも い え な い	どちら か と いと そ う 思 う	と ても そ う 思 う	経験 でき ない
病院の医療陣(医師、看護師)は親切に対応した	1	2	3	4	5	9
病院の医療陣(医師、看護師)は治療および検査などについてわかりやすく説明した	1	2	3	4	5	9
病院の医療陣(医師、看護師)は助けを求めたとき迅速に対応した	1	2	3	4	5	9
コーディネーター(通訳、会計、退院などの業務を行う職員)は親切に対応した	1	2	3	4	5	9
コーディネーター(通訳、会計、退院などの業務を行う職員)は手続きについてわかりやすく説明した	1	2	3	4	5	9
コーディネーター(通訳、会計、退院などの業務を行う職員)は助けを求めたとき迅速に対応した	1	2	3	4	5	9
病院医療陣/コーディネーター(職員)の業務態度は <b>全般的</b> に満足である	1	2	3	4	5	



## IV. 病院の観光サービス満足度

### 観光案内などの付加サービス

**問24** 次は病院で提供する観光案内サービスについての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう思 わない	どちらかと いうとそう 思わない	どちらとも いえない	どちらかと いうとそう 思う	とてもそう 思う	経験でき ない
病院内で周辺の観光地などの必要な情報を簡単に得ることができた	1	2	3	4	5	9
病院に備えられている韓国案内資料(写真、パンフレットなど)は役に立つ	1	2	3	4	5	9
病院のホームページで観光などの情報を簡単に得ることができた	1	2	3	4	5	9
病院で観光案内などの情報提供を担当する職員は親切である	1	2	3	4	5	9
病院の観光案内などの付加サービスが <b>全般的に</b> 満足である	1	2	3	4	5	

### 観光(宿泊、グルメ、ショッピング情報など)予約サービス

**問25** 次は病院で提供する観光案内サービスについての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう思 わない	どちらかと いうとそう 思わない	どちらとも いえない	どちらかと いうとそう 思う	とてもそう 思う	経験でき ない
病院に観光(宿泊、グルメ、ショッピングなど)予約・サポートを担当する職員は専門的で親切である	1	2	3	4	5	9
病院の観光(宿泊、グルメ、ショッピングなど)予約・サポートの手続きは簡単である	1	2	3	4	5	9
病院で提供する観光(宿泊、グルメ、ショッピングなど)予約・サポートサービスが <b>全般的に</b> 満足である	1	2	3	4	5	

宿泊、食堂、ショッピングの場所などの観光商品(プログラム)

問26 次は病院が提供する観光商品についての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう 思わない	どちらかと いうとそう 思わない	どちらとも いえない	どちらかと いうとそう 思う	とてもそう 思う	経験でき ない
病院で提供する宿泊、グルメ、ショッピングなどの観光商品(プログラム)の価格は満足である	1	2	3	4	5	9
病院で提供する宿泊、グルメ、ショッピングなどの観光商品(プログラム)の内容は満足である	1	2	3	4	5	9
病院で提供する宿泊、グルメ、ショッピングなどの観光商品(プログラム)は <u>全般的に</u> 満足である	1	2	3	4	5	

病院連携サービス

問27 次は病院連携サービスについての質問です。各項目別に該当する欄にチェックしてください。

項目	全くそう 思わない	どちらかと いうとそう 思わない	どちらとも いえない	どちらかと いうとそう 思う	とてもそう 思う	経験でき ない	
宿泊	病院で紹介された宿泊業者の職員は親切である	1	2	3	4	5	9
	≪病院で紹介された宿泊業者の施設は快適である	1	2	3	4	5	9
飲食	病院で紹介された飲食店の職員は親切である	1	2	3	4	5	9
	病院で紹介された飲食店の味は良い	1	2	3	4	5	9
ショッピ ング	病院で紹介されたショッピング施設の職員は親切である	1	2	3	4	5	9
	病院で紹介されたショッピング施設の商品は品質が良い	1	2	3	4	5	9
旅行社	病院で紹介された旅行社の職員は親切である	1	2	3	4	5	9
	病院で紹介された旅行社の商品は満足である	1	2	3	4	5	9
病院連携サービスは <u>全般的に</u> 満足である		1	2	3	4	5	









Активность за исключением лечения ухода / операции

**9** Во время Вашего текущего посещения какой дополнительной деятельностью Вы занимались помимо амбулаторного лечения/стационарного лечения/операции?  
 Выберите все подходящие наименования из предоставленного списка.

1. Не принимал участия ни в каких дополнительных активностях
2. Посещение дворцов, музеев и др. исторических достопримечательностей
3. Природа и пейзажи
4. Исследование культуры (Халлю)
5. Шоппинг
6. Тематические парки и парки аттракционов
7. Экскурсии в деревенской местности
8. Концерты и выставки
9. Другое( )

сопровождающее лицо

**10** Есть ли с Вами сопровождающий?  
 ※ За исключением людей, приехавших через одно с Вами агенство, но с которыми Вы не состоите в близких отношениях.

1. Да → **1** 2. Нет

Вопрос **10-1**  
 Только для участников, выбравших ответ под номером 1 на предыдущий вопрос **10**  
 За исключением Вас лично, сколько с вами приехало сопровождающих?  
 ■ \_\_\_\_\_ чеорвек

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРЕБЫВАНИЯ

**11** На какой срок Вы планируете остаться в Корее в этот раз?  
 ■ \_\_\_\_\_ ночей \_\_\_\_\_ дней

## РАЗМЕЩЕНИЕ

**12** Во время текущего путешествия услугами каких инфраструктур Вы уже воспользовались или собираетесь воспользоваться до Вашего отъезда?

1. Отель
2. Хостел, гест хаус (гостевой дом), гостиница(второго разряда), мотель
3. Кондо, пансионат, резиденция
4. Дом родственника или друга
5. Школьное/Офисное общежитие, исследовательский центр
6. Храм
7. Проживание в (Учреждение проживания иностранцев в городе)
8. Другое( )

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАНАЛЫ О МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

**13** Через какие каналы Вы узнали о медицинском туризме в Корее?  
Выберите все подходящие наименования из предоставленного списка.

1. От друзей, родственников, коллег или других знакомых
2. Туристическое агенство, медицинское учреждение или другое туристическая организация
3. (TV, радио и др.) Через СМИ (реклама или новости)
4. Через интернет → **13-1**
5. Через журнал, газету или другое печатное объявление
6. Другое ( )

Вопрос **13-1**

Только для участников, выбравших ответ под номером 4 на предыдущий Вопрос **13**  
Каким интернет сайтом Вы по большей части пользовались?

1. Портал
2. Домашняя страница больницы
3. Домашняя страница Корейского государственного учреждения
4. Домашняя страница отечественного государственного учреждения
5. Твитер, фейсбук и др. социальные сети
6. Домашняя страница туристического агенства
7. Другое ( )

## Опытполучения информации

## внутри больницы о туризме в Корее

**14** Получали ли Вы информацию о туризме в посещаемых больницах?

1. Да
2. Нет





Вопрос **17-1-2** Распишите, выше указанную Вами сумму на категории представленные в таблице

ниже. Отметьте 0 те, которые не входят в список Ваших расходов.

А. Медицинские расходы (лечение, мед. осмотр, пластическая хирургия, операция и др.)		рубль
В. Помимо медицинских расходов	• проживание	рубль
	• шоппинг	рубль
	• транспорт	рубль
	• еда и выпивка	рубль
	• развлечения/культура/спорт	рубль
	• другое ( )	рубль

Вопрос **17-2-1**

Только для участников, выбравших ответ под номером 2(через агенство) на

Вопрос **17**.

Сколько Вы примерно израсходовали денежных средств с момента Вашего приезда? Укажите, пожалуйста, общую сумму, включая расходы на медицинское обслуживание, комиссию агенства, затраты на проживание, питание, шоппинг и другие туристические развлечения.

Сумма	рубль
расходов	

Вопрос **17-2-2** Распишите, выше указанную Вами сумму на категории представленные в таблице ниже. Отметьте 0 те, которые не входят в список Ваших расходов.

А. Медицинские расходы( лечение, мед. осмотр, пластическая хирургия, операция и др.)		рубль
В.Помимо медицинских расходов	• комиссия агенства	рубль
	• проживание	рубль
	• шоппинг	рубль
	• транспорт	рубль
	• еда и Напитки	рубль
	• развлечения/культура/спорт	рубль
	• другое ( )	рубль

치료 후 계획 및 예정 지출액

**18** Вы планируете сразу же вернуться на родину по окончании лечения?  
Или планируете остаться подольше?

- 1. Возвращение по окончанию лечения
- 2. Пребывание в Корее после окончания лечения → **18-1-1)**

Вопрос **18-1-1**

Только для участников, выбравших ответ под номером 2(пребывание в Корее после окончания лечения) на предыдущий  
Вопрос **18)**

Чем Вы планируете заняться? Выберите все подходящие пункты из представленного списка.

- 1. не планирую никаких занятий
- 2. дворец, музей и другие исторические достопримечательности
- 3. природа
- 4. исследование культуры (Халлю)
- 5. шоппинг
- 6. тематические парки и парки аттракционов
- 7. экскурсии в деревенскую местность
- 8. представления и выставки
- 9. другое ( )

Вопрос **18-1-2**

Только для участников, выбравших ответ под номером 2(пребывание в Корее после окончания лечения) на предыдущий  
Вопрос **18)**

В течении оставшегося периода времени сколько Вы еще планируете потратить?

Укажите, пожалуйста, **общую сумму**, включая расходы на медицинское обслуживание, комиссию агентства, затраты на проживание, питание, шоппинг и другие туристические развлечения.

Сумма	рубль
-------	-------

↓

Вопрос **18-1-3** Распишите вышеуказанную сумму на категории, представленные ниже в таблице. Наименования, **не входящие в Ваш список расходов отметьте цифрой 0.**

※ Если у Вас имеются планы на дополнительные медицинские процедуры, помимо текущих, поместите их в разделе другого

• комиссия агентства	рубль
• Проживание	рубль
• Шоппинг	рубль
• Транспорт	рубль
• Еда и Напитки	рубль
• Развлечения/культура/спорт	рубль
• Другое( )	рубль

### III. Uдовлетворенность медицинским сервисом

#### УРОВЕНЬ МЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА

**19** Следующие вопросы связаны с качеством медицинского сервиса в корейских больницах. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособность опыта
Сотрудники больницы профессионалы (врачи, медсестры.)	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы относятся с пониманием к особенностям национальных различий	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы вызывают доверие	1	2	3	4	5	9
Качество медицинского сервиса соответствует ценам	1	2	3	4	5	9
Качество медицинского сервиса в этой больнице в целом удовлетворительное	1	2	3	4	5	

#### УРОВЕНЬ МЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА

**19** Следующие вопросы связаны с качеством медицинского сервиса в корейских больницах. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособность опыта
Сотрудники больницы профессионалы (врачи, медсестры.)	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы относятся с пониманием к особенностям национальных различий	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы вызывают доверие	1	2	3	4	5	9
Качество медицинского сервиса соответствует ценам	1	2	3	4	5	9
Качество медицинского сервиса в этой больнице в целом удовлетворительное	1	2	3	4	5	

Отношение больничных сотрудников

**20** Следующие вопросы связаны с отношением сотрудников больницы .  
Выберете насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средн е	Соглас ен	Очень соглас ен	Неспос обност ь опыта
Сотрудники больницы(врачи, медсестры...) выказывали вежливое обращение	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы объясняли процессы лечения и обследований простым понятным языком.	1	2	3	4	5	9
Сотрудники больницы оперативно отзывались на просьбу о помощи.	1	2	3	4	5	9
Координатор (работник, помогающий во время перевода, оплаты, выписки и др. процедур)выказывал вежливое отношение	1	2	3	4	5	9
Координатор (работник, помогающий во время перевода, оплаты, выписки и др. процедур) понятно и легко объяснял о процедуре лечения.	1	2	3	4	5	9
Координатор (работник, помогающий во время перевода, оплаты, выписки и др. процедур) оперативно отзывался на просьбу о помощи.	1	2	3	4	5	9
Отношение сотрудников больницы (врачей , медсестер..) и координаторов ( работников, помогающих во время перевода, оплаты, выписки и др. процедур) в целом было удовлетворительным.	1	2	3	4	5	

УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

21 Следующие вопросы связаны с удобством использования больничного сервиса. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средн е	Соглас ен	Очень соглас ен	Неспос обност ь опыта
Входы и выходы в больнице удобно расположены	1	2	3	4	5	9
Время ожидания в больнице удовлетворительно	1	2	3	4	5	9
Время прохождения лечения в больнице удовлетворительно	1	2	3	4	5	9
Процесс госпитализации и выписки из больницы довольно прост и удобен	1	2	3	4	5	9
Уровень перевода, предоставляемого в больнице довольно высок	1	2	3	4	5	9
Больница расположена в месте, легком для обнаружения	1	2	3	4	5	9
Для передвижения в окружающие рай оны, в больнице налажены транспортные средства	1	2	3	4	5	9
В целом, удобство использования больницы удовлетворительно.	1	2	3	4	5	

Окружающая среда и общественные инфраструктуры

22 Следующие вопросы связаны с оснащением в больнице общественных инфраструктур и окружающей средой. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средн е	Соглас ен	Очень соглас ен	Неспос обност ь опыта
В больнице установлено разнообразное количество указателей на иностранных языках.	1	2	3	4	5	9
Для иностранных посетителей в больнице хорошо подготовлены комната отдыха, зал ожидания и другие общественные инфраструктуры.	1	2	3	4	5	9
Здание больницы чистое, в соответствии санитарным требованиям.	1	2	3	4	5	9
В целом устрой ство и наличие общественных инфраструктур в больнице удовлетворительно.	1	2	3	4	5	

Целостная удовлетворенность медицинским  
сервисом

**25** До нынешнего момента вы оценили качество медицинского сервиса, отношение сотрудников больницы, удобство использования больничного сервиса и состояние общественных инфраструктур, а теперь оцените на сколько в целом Вы удовлетворены больничным сервисом?

Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен
①	②	③	④	⑤

#### IV. Удовлетворенность больнично-туристическим сервисом

Туристическая информация и дополнительный  
сервис

**24** Следующие вопросы связаны с туристическим сервисом, предоставляемым в больнице. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособностью опыта
В больнице предоставлено достаточно информации о туристических достопримечательностях	1	2	3	4	5	9
Выставленные в больнице туристические материалы(фото, буклеты...) полезны	1	2	3	4	5	9
На домашней странице больницы можно легко найти туристическую и другую информации	1	2	3	4	5	9
Больничный сотрудник, предоставляющий туристическую и другую информации, выказывает вежливое обращение.	1	2	3	4	5	9
Обустроенные в больнице туристический и другие дополнительные сервисы в целом удовлетворительны.	1	2	3	4	5	

Заказ туристических услуг

(проживание, питание, места шоппинга и др)

☑ Следующие вопросы связаны с предоставлением в больнице туристически-информационного сервиса. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособность опыта
Сотрудник, помогающий с бронированием и консультацией туристического сервиса(проживание, питание, места для шоппинга и др.) является профессионалом и выказывает вежливое обращение.	1	2	3	4	5	9
Процесс консультации и бронирования туристического сервиса в больнице удобен и прост. (проживание, питание, места для шоппинга и др.)	1	2	3	4	5	9
Туристический сервис(проживание, питание, места для шоппинга и др.), предоставляемый в больнице, <u>в целом</u> удовлетворителен.	1	2	3	4	5	

Проживание, питание, места шоппинга и другие туристические пакеты( программы)

☑ Следующие вопросы, касательно туристических пакетов, предоставляемых в больнице.

Выберете насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование	Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособность опыта
Стоимость проживания, питания, мест для шоппинга или туристических пакетов, предоставляемых в больнице удовлетворительна.	1	2	3	4	5	9
Содержание туристических пакетов, а именно проживание, питание, места для шоппинга удовлетворительны.	1	2	3	4	5	9
Предоставляемые в больнице туристические пакеты, проживание, питание и места для шоппинга <u>в целом</u> удовлетворительны.	1	2	3	4	5	

## Сервис, связанный с больницей

**2** Следующие вопросы, касательно поддержки и налаживания связи между больницей и дополнительным сервисом. Выберите насколько Вы согласны с каждым пунктом.

Наименование		Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен	Неспособность опыта
Проживание	Сотрудники места проживания, предоставленного в больнице, выказывают вежливое обращение	1	2	3	4	5	9
	Устройство проживания, предоставленного в больнице удовлетворительно	1	2	3	4	5	9
Питание	Сотрудники ресторанов, предоставленных больницей, выказывают вежливое обращение	1	2	3	4	5	9
	Еда в ресторанах, предоставленных больницей удовлетворительна.	1	2	3	4	5	9
Шопинг	Сотрудники в местах для шоппинга, предоставленных больницей, выказывают вежливое обращение.	1	2	3	4	5	9
	Качество туристических пакетов, предоставляемых в больнице удовлетворительное.	1	2	3	4	5	9
Туристическое агентство	Сотрудники туристического агентства, предоставленного в больнице, выказывают вежливое обращение.	1	2	3	4	5	9
	Туристические предложения агентств, предоставленных больницей удовлетворительны.	1	2	3	4	5	9
В целом, поддержка и налаживание связи между больницей и дополнительным сервисом удовлетворительны.		1	2	3	4	5	

Целостная удовлетворенность,  
туристическим сервисом, предоставленным  
больницей

28. Даньнешнего момента, Вы оценили туристически-информационный сервис, бронирование туристического сервиса, медицинские туристические предложения, поддержка и налаживание связи между больницей и доподнительными учреждениями, а теперь оцените как, в целом,  
Вы удовлетворены туристическим сервисом, предоставленном в больнице?

---

Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен
①	②	③	④	⑤

Стремление посоветовать медицинский туризм в  
Корее

29. Есть ли у Вас желание посоветовать близким корейское медицинское обслуживание?

---

Совсем не согласен	Не совсем	Средне	Согласен	Очень согласен
①	②	③	④	⑤

— Спасибо за участие в опросе —



## 2014 Солонгос улсын эрүүл

### мэндийн аялал жуулчлалын сэтгэл ханамжын талаарх судалгаа

ID				
----	--	--	--	--

Сайн байна уу?

БНСУ-ын засгийн газраас гадаадын эрүүл мэндийн аялал жуулчдын дунд явуулж буй судалгаа юм. С удалгааны эцсийн дүнг гадаадын эрүүл мэндийн аялал жуулчдад илүү сайжруулсан үйлчилгээ хүргэ хийн тулд ашиглах болно.

Цаг зав гаргасан танд маш их баярлалаа.

2014он. БНСУ-ын Аялал жуулчлалын байгууллага / БНСУ-ын Соёл аялал жуулчлалын судалгааны төв

## I. Хариулагчын онцлог

Хүйс

**Асуулт1** Таны хүйс?

1. Эрэгтэй                      2. Эмэгтэй

Харьяат улс

**Асуулт2** Таны харьяат улс?

1. Америк
2. Хятад
3. Япон
4. Орос
5. Монгол
6. Төв ази
7. Ойрх дорнод

Нас

**Асуулт3** Та хэдэн настай вэ?

■ \_\_\_\_\_ нас

Боловсрол

**Асуулт4** Та ямар боловсролтой вэ?

1. Дунд сургууль төгссөн болон түүнээс доош
2. Их сургууль төгссөн
3. Магистр ба түүнээс дээш

Жилийн орлого

**Асуулт5** Таны нэг жилийн орлого хэд вэ? Дараах хүснэгтэнд буй мөнгөний нэгжээс сонгон тоог тавьна уу.

※ Өөрийн болон Солонгост хамт ирсэн хүний орлогыг нийлүүлэн бичнэ үү. Эхлээд мөнгөний нэгжийн дугаарыг

тавиад дараа нь орлогын хэмжээг бичнэ үү.

■ Мөнгөний нэгж: Дугаар оруулах \_\_\_\_\_

■ Жилийн орлого : \_\_\_\_\_

Мөнгөний  
нэгж

- |                       |                    |                         |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|
| 1. Америк доллар(USD) | 2. Иен             | 3. Хятад юань           |
| 4. Орос рубль         | 5. Монгол төгрөг   | 6. Тайланд бат          |
| 7. Малайз рингит      | 8. Сингапур доллар | 9. Тайван доллар        |
| 10. ХонКонг доллар    | 11. Кувейт динар   | 12. Арабын Эмирт дирхам |
| 13. Саудын Араб рияль | 14. Иран риал      |                         |

Эмчилгээний чиглэл

**Асуулт6** Эмнэлэгт ямар эмчилгээ хийлгэж байгаа вэ?

1. Эмчилгээ, мэс засал(гоо сайхны мэс засал орохгүй)
2. Гоо сайхны мэс засал
3. Арьс гоо сайхан/Хөгшрөлтийн эсрэг эмчилгээ
4. Нэгдсэн шинжилгээ
5. Бусад ( )

Визний төрөл

**Асуулт7** Medical Visa(G-1-M, C-3-M)визтэй ирсэн үү?

1. Тийм
2. Үгүй

**II. Солонгост ирсэн зорилго**

Солонгост ирсэн зорилго

**Асуулт8** Таны Солонгост ирсэн гол зорилго юу вэ? **Зөвхөн нэг хариулт сонгоно уу.**

1. Эмчилгээ хийлгэх → **Асуулт 8-1г хариулах**
2. Эмчилгээ хийлгээд аялах(Эмчилгээний дараа аялалын төлөвлөгөө байгаа)→ **Асуулт 8-1г хариулах**
3. Өөр зорилготой ирсэн ч эмчилгээ хийлгэх шаардлагатай болсон

**Асуулт8-1**

**Асуулт8**аас '1.Эмчилгээ хийлгэх болон 2. Эмчилгээ хийлгээд аялах' гэж хариулсан хүн

Эмчилгээ хийлгэхийн тулд Солонгост ирсэн гол шалтгаан юу вэ? Зөвхөн нэг хариултыг сонгоно уу.

1. Солонгосын эрүүл мэндийн байгууллага/Эмнэлгийн эмч, ажилчдын талаарх ойлголт
2. Эрүүл мэндийн өндөр түвшний ур чадвар

- 3. Харьцангуй хямд үнэ
- 4. Аялал жуулчлал, шопинг, эрүүл мэнд болон бусад үйлчилгээ
- 5. Хамгийн сүүлийн үеийн эмнэлийн тоног төхөөрөмж болон тохижилт, тохь тухтай байдал
- 6. Эх оронтой ойр байрладаг
- 7. Бусад( )

**Оношилгоо/Эмчилгээ/Мэс заслаас гаднах үйл ажиллагаа**

**Асуулт9** Солонгост байх хугацаандаа оношилгоо, эмчилгээ, мэс заслаас гадна юу хийсэн бэ? Дараахаас бүгдийг нь сонгоно уу.

- 1. Өөр ямар нэг зүйл хийхгүй
- 2. Хааны ордон, музей гэх мэт түүхийн дурсгалт газраар аялах
- 3. Байгаль болон үзэсгэлэнт газар үзэх
- 4. Соёл(Солонгосын үндэсний)-той танилцах
- 5. Шопинг
- 6. Цэцэрлэгт хүрээлэн, тоглоомын паркаар орох
- 7. Хөдөө аялах
- 8. Тоглолт/үзэсгэлэн үзэх
- 9. Бусад( )

**Хүнтэй хамт ирсэн эсэх**

**Асуулт10** Та хэн нэгэнтэй хамт ирсэн үү?  
※ Зуучлалын байгууллагын хөтөлбөрийн дагуу хамт ирсэн танихгүй хүн хамаарахгүй.

- 1. Тийм → **Асуулт10-1г хариулах**
- 2. Үгүй

**Асуулт10-1** **Асуулт 10**аас '1.Тийм' гэж хариулсан хүн  
Танаас гадна хамт хэдэн хүн ирсэн бэ ?

- \_\_\_\_\_хүн

### Түр орших хугацаа

**Асуулт11** Та энэ удаад Солонгост хэд хоног байх төлөвлөгөөтэй байгаа вэ?

■ \_\_\_\_\_шөнө \_\_\_\_\_өдөр

### Байрлах байр

**Асуулт12** Солонгост байх хугацаанд таны байрлах байрыг сонгоно уу.

1. Буудал
2. Youth hostel, guest house, дэн буудал, motel
3. Хөлсний байр, хөлсний өрөө, хөлсний байшин
4. Хамаатан садан болон найзынхаа гэрт
5. Сургууль/байгууллагын дотуур байр, судалгааны байр
6. Сүмийн байр
7. Айлын хажуу өрөө(гэрийн эзэдтэй хамт байрлах)
8. Бусад( )

**Солонгосын тухай мэдээлэл авсан арга**

**Асуулт13** Ямар аргаар Солонгосын эрүүд мэндийн аялал жуулчлалын талаар мэдээллийг олж авсан бэ? Дараахаас сонгоно уу.

- 1. Найз, хамаатан садан, танидаг хүн гэх мэт ойр хавийн хүмүүсийн санал
- 2. Аялал жуулчлалын газар, эрүүл мэндийн аялал жуулчлалын агентлаг гэх мэт аялал жуулчлалын байгууллага
- 3. (TV, Радио гэх мэт) Нэвтрүүлгийн зар сурталчилгаа, мэдээгээр дамжуулан
- 4. Интернет → **Асуулт 13-1г хариулах**
- 5. Сэтгүүл, сонин гэх мэт хэвлэл мэдээллийн хэрэгсэл
- 6. Бусад( )

**Асуулт13-1 (Асуулт13)** аас '4. Интернет' гэж хариулсан хүн

Ихэвчлэн ямар интернет сайт ашигласан бэ?

- 1. Портал сайт
- 2. Ирсэн эмнэлгийн вэб сайт
- 3. Солонгосын засгийн газрын байгууллагын вэб сайт
- 4. Өөрийн улсын засгийн газрын байгууллагын вэб сайт
- 5. Twitter, Facebook гэх мэт Social Network Service(SNS)
- 6. Аялал жуулчлалын байгууллагын вэб сайт
- 7. Бусад( )

**Эмнэлэг доторх Солонгосын эрүүл мэндийн аялал жуулчлалын талаарх мэдээлэл**

**Асуулт14** Та одоо явж буй эмнэлгээсээ Солонгосын эрүүл мэндийн аялал жуулчлалын талаар мэдээлэл авсан удаа бий юу?

- 1. Тийм
- 2. Үгүй

**Эмнэлгээс авахыг хүсч буй аялал жуулчлалын талаарх мэдээлэл**

**Асуулт15** Эмнэлгээс Солонгосын аялал жуулчлалын талаарх ямар мэдээ мэдээлэл авахыг хүсч байна вэ? Тэмдэглэнэ үү.

- 1.Байр
- 2. Шопинг
- 3.Хоол
- 4. Зам тээвэр,унаа
- 5.Тоглоом/соёл/спорт
- 6. Бусад( )



A. Эмчилгээний зардал (мэс засал, гоо сайхны мэс засал, арьс гоо сайхан, нэгдсэн шинжилгээ гэх мэт)		төгрөг
B.Эмчилгээнээс гадуур зардал	• Байрны зардал	төгрөг
	• Шопингийн зардал	төгрөг
	• Унааны зардал	төгрөг
	• Хоол/ундааны зардал	төгрөг
	• Тоглоом/соёл/спорт	төгрөг
	• Бусад ( )	төгрөг

**Асуулт 17-2-1** **Асуулт 17**ээс '2. Зуучлалын газраас захиалга өгсөн' гэж хариулсан хүн

Солонгост ирээд одоог хүртэл нийт хэдий хэмжээний зардал гаргасан бэ? Эмнэлгийн зардыг оруулаад агентлаг (зуучлалын газар)-т төлсөн төлбөр, байрны үнэ, шопингийн зардал гэх мэт аялалын зарлагыг багтаасан **нийт зардлыг** бичнэ үү.

Нийт зардал	<b>төгрөг</b>
-------------	---------------



**Асуулт 17-2-2** Дээр бичсэн зардлыг дараах гарчигаас сонгон ялгаж өгнө үү.  
Зарлага гаргаагүй сэдэв нь '0'-р тэмдэглэнэ үү.

※ Агентлаг(зуучлалын байгуулага)-т өгсөн төлбөр нь эмнэлгийн зардал, байрны зардал, шопингийн зардал зэрэг бүх аялалын зардалд орж болох ба доорх гарчиг тус бүр дээр зардлыг бичнэ үү.

А.Эмчилгээний зардал (мэс засал, гоо сайхны мэс засал, арьс гоо сайхан, нэгдсэн шинжилгээ гэх мэт)		төгрөг
В.Эмчилгээнээс гадуур зардал	• Агентлаг(зуучлалын байгуулага)-т өгсөн төлбөр	төгрөг
	• Байрны зардал	төгрөг
	• Шопингийн зардал	төгрөг
	• Унааны зардал	төгрөг
	• Хоол/ундааны зардал	төгрөг
	• Тоглоом/соёл/спорт	төгрөг
	• Бусад ( )	төгрөг

**Эмчилгээний дараах төлөвлөгөө болон урдчилсан зардал**

**Асуулт 18** Та эмнэлгийн эмчилгээний дараа шууд буцах уу? Эсвэл дахиад хэд хоног байх уу?

- 1. Шууд буцах
- 2. Дахиад хэд хоног байх → **Асуулт 18-1-1г хариулах**

**Асуулт 18-1-1** **Асуулт 18**аас '2.Дахиад хэд хоног байх' гэж хариулсан хүн

Та юу хийхээр төлөвлөсөн бэ? Тохирох гарчиг дээр тэмдэглэнэ үү.

- 1. Төлөвлөсөн зүйл байхгүй
- 2. Хааны ордон, музей гэх мэт түүхэн болон дурсгалт газраар аялах
- 3. Байгаль болон үзэсгэлэнт газар үзэх
- 4. Соёл(Солонгосын үндэсний)-той танилцах
- 5. Шопинг
- 6. Цэцэрлэгт хүрээлэн, тоглоомын паркаар орох
- 7. Хөдөө аялах
- 8. Тоглолт/үзэсгэлэн үзэх
- 9. Бусад( )

**Асуулт 18-1-2** **Асуулт 18**аас '2. Дахиад хэд хоног байх' гэж хариулсан хүн

Эмчилгээний дараа байх хугацаандаа хэдий хэр хэмжээний зардал гаргах

төлөвлөлтэй байгаа вэ? Эмчилгээний зардлыг багтаан агентлаг(учлалын

байгуулага)-д төлсөн төлбөр, байрны зардал, шопингийн зард зэрэг

аялалын зарлагыг багтаасан **НИЙТ ДҮНГ** бичнэ ү

Нийт зардал	<b>төгрөг</b>
↓	
<p><b>Асуулт 18-1-3</b> Дээр бичсэн зардлыг дараах гарчигаас сонгон ялгаж бичнэ үү. Зарлага гаргаагүй сэдэв нь '0'-р тэмдэглэнэ үү.</p> <p>※ Одоо явж буй эмнэлгийн ажлаас гадна өөр эмнэлэгтэй холбоотой хөөцөлдөх жил байгаа бол Бусад дээр бичнэ үү.</p>	
• Агентлаг(зуучлалын байгуула га)-т өгсөн төлбөр	төгрөг
• Байрны зардал	төгрөг
• Шопингийн зардал	төгрөг
• Унааны зардал	төгрөг
• Хоол/ундааны зардал	төгрөг
• Тоглоом/соёл/спорт	төгрөг
• Бусад( )	төгрөг

### III. Эрүүл мэндийн үйлчилгээний сэтгэл ханамж

Эрүүл мэндийн үйлчилгээний түвшин						
<p><b>Асуулт 19</b> Дараах нь эмнэлгийн эрүүл мэндийн үйлчилгээний түвшний тухай асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.</p>						
Гарчиг	Ог тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээ р тийм	Туршлаг ачада5х гүй
Эмнэлгийн ажилчид (эмч, сувилагч) нь мэргэжлийн бөгөөд эелдэг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн ажилчид (эмч, сувилагч) нь манай улсын тухай сайн ойлголттой байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн ажилчид (эмч, сувилагч) нь итгэж даах үнэнч	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс авч буй эрүүл мэндийн үйлчилгээний түвшин нь үнэтэйгээ тохирсон	1	2	3	4	5	9
Энэ эмнэлгийн эрүүл мэндийн үйлчилгээнд <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

Эмнэлгийн эмч /ажилчдын ажлын хариуцлага

**Асуулт 20** Дараах нь эмнэлгийн эмч /ажилчдын ажлын хариуцлагын тухай асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлага гачаадаа 5 хгүй
Эмнэлгийн ажилчид (эмч, сувилагч) нь эелдэгээр хариулдаг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн ажилчид (эмч, сувилагч) нь эмчилгээ болон шинжилгээний талаар ойлгомжтой тайлбарладаг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн ажилчид(эмч, сувилагч) нь тусламж хүссэн үед хурдан шийдэж өгдөг	1	2	3	4	5	9
Координатор (орчуулга, тооцоо, эмнэлгээс гарах зэрэг ажил хариуцсан ажилтан) нь эелдэгээр хариулдаг	1	2	3	4	5	9
Координатор(орчуулга, тооцоо, эмнэлгээс гарах зэрэг ажил хариуцсан ажилтан) нь эмчилгээ явагдах дарааллын талаар ойлгомжтой тайлбарладаг	1	2	3	4	5	9
Координатор (орчуулга, тооцоо, эмнэлгээс гарах зэрэг ажил хариуцсан ажилтан) нь тусламж хүссэн үед хурдан шийдэж өгдөг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн эмч/координатор (ажилчид)-ын ажлын хариуцлагад <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

Хэрэглээний тав тух

**Асуулт 21** Дараах нь эмнэлгийн хэрэглээний тав тухийн талаарх асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлагачадаа хгүй
Эмнэлгээс үзүүлдэг тосох, хүргэх үйлчилгээ сайн байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн очер хүлээх цаг нь боломжийн	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн эмчилгээ хийх цаг нь боломжийн	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэгт хэвтэх болон эмнэлгээс гарах дараалал, явц нь амархан	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс үзүүлж буй орчуулгын үйлчилгээний түвшин өндөр	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэг нь олход амархан газар байрлалтай	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс ойролцоох өөр газар руу явахад унааны асуудал таатай	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэг болон эмнэлгийн орчин тойрны ашиглах тав тухтай байдалд <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

Тохьжилт ба хүрээлэн буй орчин

**Асуулт 22** Дараах нь эмнэлгийн тохь тух ба хүрээлэн буй орчны тухай асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлагачадаа хгүй
Эмнэлэгт гадаад хэлээр бичсэн танилцуулга, тайлбартай тэмдгүүд олон янз байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэгт гадаадын өвчтөнд зориулсан хүлээлгийн өрөө, амралтын өрөө зэрэг тохь тухтай орчин бэлтгэгдсэн байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэг дотор цэвэрхэн, эрүүл орчинтой	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн тав тухтай орчинд <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

Эмнэлгийн үйлчилгээний талаарх сэтгэл ханамжын ерөнхий үнэлгээ

**Асуулт 23** Энэ хүртэл дүгнэлт хийж өгсөн эмнэлгийн үйлчилгээний түвшин, ажилчдын ажлын хариуцлага, эмнэлгийн тохь тухтай байдал, тохьжилт болон хүрээлэн буй орчин бүгдийг бодоход, одоо я вж байгаа эмнэлгийн эрүүл мэндийн үйлчилгээний тал дээр бүхэлд нь хэр сэтгэл ханамжтай байна а вэ?



IV. Эмнэлгийн аялалын үйлчилгээний сэтгэл ханамж

Аялалын танилцуулга болон нэмэлт үйлчилгээ

**Асуулт 24** Дараах нь эмнэлгээс үзүүлж буй аялалын танилцуулгын үйлчилгээний тухай асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлагачадаа 5 хгүй
Эмнэлгээс эмнэлэгтэй ойрхон аялалын газар гэх мэт бусад хэрэгтэй мэдээллийг амархан авч болно	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэгт ил гаргаж тавьсан аялалын танилцуулгын материал(зураг, тараах материал гэх мэт)-г хэрэглэнэ	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн вэб сайтаас аялал зэрэг бусад мэдээллийг амархан авч болно	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс аялалын танилцуулга болон бусад мэдээллийг өгдөг ажилтан нь эелдэг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгийн аялалын танилцуулга зэрэг нэмэлт үйлчилгээнд <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

**Аялалын(байр хоолныгазар дэлгүүр гэх мэт) захиалгын  
үйлчилгээ**

**Асуулт 25** Дараах нь эмнэлгээс үзүүлж буй аялалын танилцуулгын үйлчилгээний тухай асуулт. Гар чиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлагачадаа хгүй
Эмнэлэгт аялал (байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт)-ын захиалгад тусалж хариуцдаг ажилтан нь мэргэжлийн бөгөөд эелдэг	1	2	3	4	5	9
Эмнэлэгт аялал (байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт)-ын захиалга өгөхөд дараалал нь амар	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс үзүүлдэг аялал (байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт)-ын захиалга өгөхөд туслах үйлчилгээнд <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	

**Байр, Хоолны газар, Дэлгүүр хэсэх гэх мэт аялалын  
хөтөлбөр(программ)**

**Асуулт 26** Дараах нь эмнэлгээс үзүүлж буй аялалын хөтөлбөрийн тухай асуулт. Гарчиг бүр дээр тэмдэглэнэ үү.

Гарчиг	Огт тийм биш	Тийм биш талдаа	Дунд зэрэг	Тийм талдаа	Үнэхээр тийм	Туршлагачадаа хгүй
Эмнэлгээс үзүүлж буй байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт аялалын хөтөлбөр (программ)-ийн үнэд сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс үзүүлж буй байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт аялалын хөтөлбөр (программ)-ийн агуулгад сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	9
Эмнэлгээс үзүүлж буй байр, хоолны газар, дэлгүүр гэх мэт аялалын хөтөлбөрт (программ)-д <b>бүхэлд</b> нь сэтгэл ханамжтай байна	1	2	3	4	5	



Солонгосын эрүүл мэндийн аялал жуулчлалыг  
санал болгох эсэх

**Асуулт 29** Та Солонгосын эрүүл мэндийн аялал жуулчлалын талаар өөр хүнд санал болгох уу? .....



**-Судалгаанд хариулсан танд баярлалаа-**



KOREA  
TOURISM  
ORGANIZATION

**KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH DU LỊCH  
Y TẾ ĐẾN HÀN QUỐC NĂM 2014**

ID

--	--	--	--	--

Xin gửi lời chào trân trọng nhất!

Bản khảo sát này được chính phủ Hàn Quốc thực hiện với đối tượng khách du lịch y tế người nước ngoài. Kết quả của bản khảo sát này dùng để cung cấp dịch vụ tốt hơn tới khách du lịch y tế người nước ngoài. Xin hãy dành chút ít thời gian phối hợp cùng chúng tôi, xin chân thành cảm ơn.

Năm 2014 Tổng cục du lịch Hàn Quốc/ Viện nghiên cứu du lịch văn hóa Hàn Quốc

## I. ĐẶC ĐIỂM CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI

**Giới tính**

**Câu 1** Xin hãy cho biết giới tính?

1. Nam

2. Nữ

**Quốc tịch**

**Câu 2** Xin hãy cho biết quốc tịch?

1. Mỹ

2. Trung Quốc

3. Nhật Bản

4. Nga

5. Mông Cổ

6. Đông Nam Á

7. Trung Đông

**Độ tuổi**

**Câu 3** Xin hãy cho biết độ tuổi của quý vị?

■ \_\_\_\_\_tuổi

**Học vấn**

**Câu 4** Xin cho biết học vấn của quý vị ở mức độ nào?

1. Chưa tốt nghiệp phổ thông trung học
2. Tốt nghiệp đại học
3. Sau đại học

**Thu nhập theo năm**

**Câu 5** Thu nhập của quý vị theo năm là bao nhiêu? Xin hãy tham khảo bảng **đơn vị tiền tệ** phía dưới và nhập thông tin.

※ Xin hãy ghi thu nhập bao gồm của cả bản thân và gia đình đang sinh sống cùng. Đầu tiên, lựa chọn đơn vị tiền tệ tương ứng và ghi số tiền thu nhập theo năm.

▪ Đơn vị tiền tệ : Ghi số thứ tự \_\_\_\_\_ ▪ Thu nhập theo năm : \_\_\_\_\_

**Đơn vị tiền  
tệ**

- |                          |                        |                                     |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| 1. Đô la Mỹ(USD)         | 2. Đồng yên Nhật       | 3. Nhân dân tệ Trung Quốc           |
| 4. Rup Nga               | 5. Đồng Tugrik Mông Cổ | 6. Bath Thái Lan                    |
| 7. Ringgit Malaysia      | 8. Đô la Singapore     | 9. Đô la Đài Loan                   |
| 10. Đô la Hongkong       | 11. Dinar              | 12. Dirham của tiểu vương quốc Arab |
| 13. Riyal của Arab Saudi | 14. Đồng Rial Iran     |                                     |

**Điều trị liên quan**

**Câu 6** Quý vị đã điều trị gì tại bệnh viện?

1. Điều trị · Phẫu thuật (Ngoại trừ phẫu thuật thẩm mỹ)
2. Phẫu thuật thẩm mỹ
3. Chăm sóc da/Phòng ngừa lão hóa
4. Kiểm tra sức khỏe
5. Khác ( )

**Cấp visa**

**Câu 7** Quý vị đã được cấp visa y tế (Medical visa) (Ví dụ: G-1-M, C-3-M) chưa?

1. Có
2. Không

## II. HOẠT ĐỘNG CHUYẾN THĂM HÀN QUỐC

### Mục đích chuyến thăm Hàn Quốc

**Câu 8** Mục đích chính tới thăm Hàn Quốc lần này là gì? Xin hãy chỉ lựa chọn **1 đáp án** phía dưới

1. Sử dụng dịch vụ y tế → **Chuyển đến trả lời câu 8-1.**
2. Sử dụng dịch vụ y tế và kết hợp du lịch (Bao gồm kế hoạch hoạt động du lịch sau đó) → **Chuyển đến trả lời câu 8-1.**
3. Đến thăm với mục đích khác nhưng lại phải sử dụng dịch vụ y tế

**Câu 8-1**

Chỉ dành cho những người chọn mục 1: sử dụng dịch vụ y tế và mục 2: Sử dụng dịch vụ y tế và kết hợp du lịch ở **câu hỏi 8.**

Lý do chính tới thăm Hàn Quốc để sử dụng dịch vụ y tế là gì? Xin hãy chỉ lựa chọn **1 đáp án** phía dưới

1. Do độ hiểu biết của tổ chức y tế/ cơ quan y tế Hàn Quốc
2. Những tiêu chuẩn kỹ thuật y tế tiên tiến
3. Do giá cả tương đối vừa phải
4. Các dịch vụ tổng hợp như y tế, shopping, du lịch
5. Trang, thiết bị y tế tối tân
6. Do gần về khoảng cách địa lý
7. Khác( )

### Các hoạt động ngoài điều trị/trị liệu/phẫu thuật

**Câu 9** Trong thời gian đến thăm Hàn Quốc lần này, quý vị có hoạt động nào khác ngoài việc điều trị/trị liệu/phẫu thuật không? Xin hãy lựa chọn **tất cả** các hoạt động quý vị đã làm.

1. Không có hoạt động nào khác
2. Thăm quan các di tích lịch sử như viện bảo tàng, cổ cung.
3. Thưởng ngoạn phong cảnh và thiên nhiên
4. Trải nghiệm văn hóa (hanllyu-làn sóng Hàn Quốc)
5. Shopping
6. Thăm quan khu vui chơi. công viên giải trí
7. Du lịch địa phương
8. Xem các chương trình biểu diễn/trưng bày triển lãm
9. Khác( )



Các kênh thu thập thông tin du lịch chữa bệnh Hàn Quốc

**Câu 13** Quý vị đã tiếp nhận thông tin về du lịch chữa bệnh Hàn Quốc thông qua kênh nào? Xin hãy chọn **tất cả** những kênh liên quan.

1. Ý kiến của những người xung quanh như bạn bè, bạn thân, đồng nghiệp
2. Công ty du lịch như đại lý du lịch, các agency trung gian về du lịch chữa bệnh
3. Thông qua tin tức quảng cáo trên truyền thông (như tivi, radio)
4. Tìm kiếm trên Internet → **Chuyển đến trả lời câu 13-1**
5. Thông qua các bài viết phóng sự, quảng cáo in trên báo, tạp chí.
6. Khác( )

**Câu 13-1**

Chỉ những người chọn "4.Tìm kiếm trên Internet" ở **câu 13.**

Quý vị đã chủ yếu sử dụng website internet nào?

1. Website cổng chính (portal site)
2. Trang chủ bệnh viện đã đến thăm
3. Trang chủ cơ quan chính phủ Hàn Quốc
4. Trang chủ cơ quan chính phủ của đất nước quý vị
5. Các mạng xã hội như facebook, twitter(SNS)
6. Trang chủ đại lý du lịch
7. Khác( )

Có hay không kinh nghiệm thu thập thông tin về du lịch chữa bệnh trong bệnh viện

**Câu 14** Quý vị có **kinh nghiệm đã từng được cung cấp thông tin** về du lịch Hàn Quốc ở **bệnh viện** hiện tại quý vị đến thăm không ?

1. Có
2. Không

Thông tin du lịch Hàn Quốc mong muốn được tiếp nhận tại bệnh viện

**Câu 15** Trong những thông tin về du lịch Hàn Quốc, quý vị có **mong muốn được tiếp nhận thông tin** nào tại **bệnh viện** ? Xin hãy chọn **tất cả** những thông tin quý vị muốn biết.

1. Nơi ăn ở
2. Shopping
3. Ẩm thực
4. Giao thông
5. Giải trí/Văn hóa/Thể dục
6. Khác( )

Đã từng có kinh nghiệm về du lịch y tế Hàn Quốc từ trước hay chưa

**Câu 16** Trước đây quý vị đã từng đến thăm Hàn Quốc và sử dụng dịch vụ y tế lần nào chưa?

1. Có → **Chuyển đến trả lời câu 16-1** 2. Không

**Câu 16-1** Chỉ dành cho người chọn "1.Có" ở câu 16. Nếu vậy thì quý vị đã đến Hàn Quốc bao nhiêu lần để sử dụng dịch vụ y tế?

▪ Tổng \_\_\_\_\_ lần

Phương thức đặt chỗ trước ở bệnh viện và kinh phí du lịch

**Câu 17** Việc đặt chỗ trước tại bệnh viện để sử dụng dịch vụ y tế do quý vị tự đặt? Hay quý vị đặt thông qua agency (đại lý trung gian)?

1. Trực tiếp đặt chỗ → **Chuyển đến trả lời câu 17-1-1**  
 2. Đặt chỗ thông qua agency → **Chuyển đến trả lời câu 17-2-1**  
 3. Khác( ) → **Chuyển đến trả lời câu 17-1-1**

**Câu 17-1-1** Chỉ dành cho người chọn "1.Trực tiếp đặt chỗ" và "3.Khác" ở câu 17. Từ lúc đến thăm Hàn Quốc đến thời điểm hiện tại quý vị đã chi t khoảng bao nhiêu tiền? Xin hãy điền **tổng số tiền** bao gồm tất cả các chi phí ho động thăm quan như chi phí ăn ở, mua sắm...và chi phí y tế.  
 ※ **Tuy nhiên không tính tiền vé máy bay**

Chi phí chi trả		VND
--------------------	--	-----

↓

**Câu 17-1-2** Xin hãy điền tổng chi phí trên chia theo phân loại từng hạng m sau. **Hạng mục không chi tiền** thì điền "0" vào ô trống

A. Chi phí y tế (VD: Điều trị, phẫu thuật, thẩm mỹ, chăm sóc da, khám sức khỏe ...)		VND
	• Chi phí ăn ở	VND
	• Chi phí mua sắm	VND
B. Ngoại trừ chi phí y tế	• Phí giao thông	VND
	• Chi phí đồ ăn/đồ uống	VND
	• Giải trí/Văn hóa/Thể dục	VND
	• Khác ( )	VND

**Câu 17-2-1**

Chỉ dành cho người chọn "Đặt chỗ thông qua agency" ở trên **câu 17**

Từ lúc đến thăm Hàn Quốc **đến thời điểm hiện tại quý vị đã chi trả khoảng bao nhiêu tiền?** Xin hãy điền **tổng số tiền** bao gồm tất cả các chi phí hoạt động thẻ quan như chi phí ăn ở, mua sắm, chi phí cho đại lý (agency)...và chi phí y tế.

Chi phí chi trả		VND
-----------------	--	-----



**Câu 17-2-2** Xin hãy điền tổng chi phí trên chia theo phân loại từng hạng m sau. **Hạng mục không chi tiền** thì điền "0" vào ô trống

※ Trong trường hợp số tiền chi cho đại lý (agency) đã bao gồm tất cả chi phí du lịch như chi phí mua sắm, tiền ăn ở, chi phí y tế...cũng rất mong quý vị điền the từng khoản mục .

A. Chi phí y tế (VD: Điều trị, phẫu thuật, thẩm mỹ, chăm sóc da, khám sức khỏe ...)		VND
	• Chi phí trả cho agency(công ty du lịch)	VND
B. Ngoại trừ chi phí y tế	• Chi phí ăn ở	VND
	• Chi phí mua sắm	VND
	• Phí giao thông	VND
	• Chi phí đồ ăn/đồ uống	VND
	• Giải trí/Văn hóa/Thể dục	VND
	• Khác ( )	VND

Chi phí dự kiến và kế hoạch sau khi điều trị

**Câu 18** Sau khi điều trị tại bệnh viện, quý vị có **kế hoạch trở về nước ngay** không? Hay có kế hoạch **lưu trú thêm?**

1. Về nước ngay

2. Lưu trú thêm → **Chuyển đến trả lời câu**

**18-1-1.**

**Câu18-1-1** Chỉ dành cho người chọn "2. Lưu trú thêm" ở câu 18

Quý vị có kế hoạch sẽ làm những việc gì? Hãy chọn **tất cả** những hoạt động quý định làm.

- 1. Không có hoạt động nào khác
- 2. Thăm quan các di tích lịch sử như viện bảo tàng, cổ cung.
- 3. Thưởng ngoạn phong cảnh và thiên nhiên
- 4. Trải nghiệm văn hóa (hanllyu-làn sóng Hàn Quốc)
- 5. Shopping
- 6. Thăm quan khu vui chơi. công viên giải trí
- 7. Du lịch địa phương
- 8. Xem các chương trình biểu diễn/trưng bày triển lãm
- 9. Khác( )

**Câu 18-1-2** Chỉ dành cho người chọn "2. Lưu trú thêm" ở câu 18 **Quý vị**

**có kế hoạch chi thêm bao nhiêu tiền trong thời gian lưu trú tiếp theo?** Xin hãy điền **tổng số tiền** bao gồm tất cả các chi phí hoạt động thăm quan như chi phí ăn ở, mua sắm, chi phí cho đại lý (agency)...và chi phí y tế.

Chi phí		VND
chi trả		



**Câu 18-1-3** Xin hãy điền tổng **chi phí trên** chia theo phân loại từng hạ mục sau. **Hạng mục không dự kiến chi tiền** thì điền "0" vào ô trống

※ Nếu có kế hoạch thực hiện dịch vụ y tế thêm ngoài dịch vụ hiện tại thì điền vào ô "Khác"

• Chi phí trả cho agency(công ty du lịch)	VND
• Chi phí ăn ở	VND
• Chi phí mua sắm	VND
• Phí giao thông	VND
• Chi phí đồ ăn/đồ uống	VND
• Giải trí/Văn hóa/Thể dục	VND
• Khác( )	VND

### III. ĐỘ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ Y TẾ

#### Tiêu chuẩn dịch vụ y tế

**Câu 19** Sau đây là câu hỏi về **tiêu chuẩn dịch vụ y tế** của bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) rất chuyên nghiệp	1	2	3	4	5	9
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) hiểu rõ đặc điểm về ăn mặc sinh hoạt của đất nước tôi.	1	2	3	4	5	9
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) đáng tin cậy.	1	2	3	4	5	9
Chi phí điều trị phải trả tương xứng với tiêu chuẩn dịch vụ y tế được cung cấp	1	2	3	4	5	9
<b>Hài lòng mọi mặt</b> về tiêu chuẩn dịch vụ y tế của bệnh viện này	1	2	3	4	5	

**Thái độ làm việc của nhân viên/đội ngũ y tế**

**Câu 20** Sau đây là câu hỏi về **thái độ làm việc của nhân viên/đội ngũ y tế** của bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) đối xử một cách thân thiện	1	2	3	4	5	9
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) giải thích một cách dễ hiểu về việc điều trị và kiểm tra	1	2	3	4	5	9
Đội ngũ nhân viên của bệnh viện (bác sỹ, y tá) giải quyết nhanh chóng khi được yêu cầu sự trợ giúp.	1	2	3	4	5	9
Nhân viên hỗ trợ (nhân viên làm các công việc như phiên dịch, thu ngân, xuất viện) đối xử một cách thân thiện.	1	2	3	4	5	9
Nhân viên hỗ trợ (nhân viên làm các công việc như phiên dịch, thu ngân, xuất viện) giải thích một cách dễ hiểu về các thủ tục	1	2	3	4	5	9
Nhân viên hỗ trợ (nhân viên làm các công việc như phiên dịch, thu ngân, xuất viện) giải quyết nhanh chóng khi được yêu cầu sự trợ giúp.	1	2	3	4	5	9
<b>Hài lòng mọi mặt</b> về thái độ làm việc của nhân viên hỗ trợ (nhân viên)/ đội ngũ y tế của bệnh viện	1	2	3	4	5	

**Sự thuận tiện sử dụng**

**Câu 21** Sau đây là câu hỏi về **Sự thuận tiện sử dụng** ở bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Dịch vụ xuất nhập cảnh được cung cấp ở bệnh viện sử dụng tốt	1	2	3	4	5	9
Thời gian chờ đợi ở bệnh viện vừa phải	1	2	3	4	5	9
Thời gian điều trị ở bệnh viện phù hợp	1	2	3	4	5	9
Việc nhập viện và xuất viện đơn giản, dễ dàng.	1	2	3	4	5	9
Tiêu chuẩn dịch vụ phiên dịch được cung cấp ở bệnh viện rất tốt.	1	2	3	4	5	9
Bệnh viện nằm ở vị trí dễ tìm	1	2	3	4	5	9
Giao thông thuận tiện khi di chuyển đến khu vực xung quanh bệnh viện	1	2	3	4	5	9
<b>Hài lòng mọi mặt</b> về tính thuận tiện sử dụng của bệnh viện	1	2	3	4	5	



## IV. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG DỊCH VỤ DU LỊCH CỦA BỆNH VIỆN

### Dịch vụ thêm như hướng dẫn du lịch

**Câu 24** Sau đây là câu hỏi về **dịch vụ hướng dẫn du lịch** được cung cấp tại bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin cần thiết khác như địa điểm du lịch xung quanh ở trong bệnh viện	1	2	3	4	5	9
Tài liệu hướng dẫn du lịch (ảnh, tờ rơi) được bố trí trong bệnh viện rất hữu dụng	1	2	3	4	5	9
Có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin khác như du lịch ở trang chủ của bệnh viện	1	2	3	4	5	9
Nhân viên đảm nhận cung cấp thông tin khác như hướng dẫn du lịch trong bệnh viện rất nhiệt tình	1	2	3	4	5	9
Hài lòng <b>mọi mặt</b> về dịch vụ hỗ trợ như hướng dẫn du lịch của bệnh viện	1	2	3	4	5	

### Dịch vụ đặt chỗ du lịch (Nơi ăn ở, nhà hàng, địa điểm shopping)

**Câu 25** Sau đây là câu hỏi về **dịch vụ hướng dẫn du lịch** của bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Nhân viên đảm nhận hỗ trợ đặt chỗ du lịch (như nơi ăn ở, nhà hàng, địa điểm shopping) chuyên nghiệp và nhiệt tình	1	2	3	4	5	9
Thủ tục hỗ trợ đặt chỗ du lịch (như nơi ăn ở, nhà hàng, địa điểm shopping) đơn giản, thuận tiện.	1	2	3	4	5	9
Hài lòng <b>mọi mặt</b> dịch vụ hỗ trợ đặt chỗ du lịch (như nơi ăn ở, nhà hàng, địa điểm shopping) được cung cấp trong bệnh viện.	1	2	3	4	5	

### Sản phẩm du lịch (chương trình) như địa điểm du lịch, nhà hàng, nơi ăn ở

**Câu 26** Sau đây là câu hỏi về **sản phẩm du lịch** của bệnh viện. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm
Hài lòng với giá cả các sản phẩm du lịch (chương trình) như địa điểm du lịch, nhà hàng, nơi ăn ở được cung cấp ở bệnh viện	1	2	3	4	5	9
Hài lòng với nội dung các sản phẩm du lịch như địa điểm mua sắm, nhà hàng, nơi ăn ở được cung cấp tại bệnh viện.	1	2	3	4	5	9
<b>Hài lòng mọi mặt</b> về sản phẩm du lịch như địa điểm du lịch, nhà hàng, nơi ăn ở được cung cấp tại bệnh viện.	1	2	3	4	5	

### Dịch vụ liên kết với bệnh viện

**Câu 27** Sau đây là câu hỏi về **dịch vụ liên kết với bệnh viện**. Xin hãy cho biết đồng ý ở mức độ nào ở từng hạng mục.

Hạng mục	Yếu	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	bất kỳ kinh nghiệm	
Nơi ăn ở	Nhân viên ở nơi ăn nghỉ do bệnh viện giới thiệu rất thân thiện	1	2	3	4	5	9
	Tiện nghi ở nơi ăn nghỉ do bệnh viện giới thiệu rất thoải mái	1	2	3	4	5	9
Món ăn	Nhân viên ở quán ăn do bệnh viện giới thiệu rất thân thiện	1	2	3	4	5	9
	Quán ăn do bệnh viện giới thiệu rất ngon	1	2	3	4	5	9
Shopping	Nhân viên nơi mua sắm do bệnh viện giới thiệu rất nhiệt tình	1	2	3	4	5	9
	Sản phẩm nơi mua sắm do bệnh viện giới thiệu chất lượng tốt	1	2	3	4	5	9
Đại lý du lịch	Nhân viên đại lý du lịch do bệnh viện giới thiệu nhiệt tình	1	2	3	4	5	9
	Hài lòng với sản phẩm của đại lý du lịch do bệnh viện giới thiệu	1	2	3	4	5	9
Hài lòng <b>mọi mặt</b> về dịch vụ liên kết với bệnh viện.		1	2	3	4	5	





## 2014 KOREA TOURISM MEDICAL SURVEY

ID

Welcome,

South Korea, ang mga banyagang turista medical surveyed, ang resulta ay iniharap sa ulat na ito, banyagang turista medical na magbibigay ng isang mahusay na serbisyong ginagamit. At mayroong oras upang maghintay at pahahalagahan ang iyong pakikipagtulungan.

2014 KOREA TOURISM ORGANIZATION/  
KOREA KULTURA AT TOURIST INSTITUTE

### I. MGA KATANGIAN NG MGA SUMASAGOT

#### Sex/Kasarian

#1 Ano ang iyong kasarian.

1. male/lalaki

2. female/babae

#### Country/Nasyonalidad

#2 Ano ang iyong nasyonalidad?

1. America

2. China

3. Japan

4. Russia

5. Mongolia

6. Timog Silangang Asia

7. Gitnang Silangan

#### Year/taon

#3 Ano ang iyong edad?

▪ \_\_\_\_\_ Age/edad

**Education/Edukasyon**

**#4 Educational Attainment**

- 1. high school/vocational course
- 2. Universal graduate
- 3. Bachelors degree

**Yearly income/taunang kita.**

**#5** Ang taunang kita ay ang iyong sambahayan kung magkano ang halaga nito? Punan ang iyong kita upang Ipakita sa amin.

※ Natira sa iyo at sa iyong pamilya, mangyari punan ang kita. Una piliin ang mga numero na tumutugon sa pera at maaaring isulat ang iyong taunang kita.

▪ pera : bilang punan \_\_\_\_\_ ▪ taunang kita: \_\_\_\_\_

money  
rate

- |                       |                     |                                 |
|-----------------------|---------------------|---------------------------------|
| 1. US dollar (USD)    | 2. yen              | 3. China remninde               |
| 4. Russia ruble       | 5. mongolia tugrik  | 6. thai baht                    |
| 7. Malaysia ringgit   | 8. Singapore dollar | 9. taiwan dollar                |
| 10. Hong Kong dollar  | 11. Dinar           | 12. united Arab Emirates Dirham |
| 13. Saudi Arabia rial | 14. Iran rial       |                                 |

**Angkop na pagaalaga**

**#6** Tumanggap ng anumang medical na pag-aalaga sa hospital.

- 1. Paggamot ng operasyon ( maliban sa plastic surgery ).
- 2. Paghubog
- 3. Skin care/anti-aging
- 4. check kalusugan
- 5. atbp ( )

**Visa**

**#7** Medical Visa(yes: G-1-M, C-3-M) upang matanggap ang nagbibigay.

- 1. yes/oo
- 2. no/hindi

## II. BISITAHIN KOREA GAWAIN

### Hanggarin ang pagbisita sa korea

**#8** Ano ang unang pangunahing layunin ang pagbisita sa korea? maaaring pumili ng isang bagay.

1. medical tulong → **pumunta sa #8-1**
2. Sa paggamit ng mga site kalusugan (kabilang ang pagplano sa hinaharap turismo gawain) → **pumunta sa #8-1**
3. Ngunit para sa iba pang mga layunin, pangangalagang medical magagamit upang maghanap laban sa taglamig.

**#8-1** #8. Medical na tulong turismo ngunit sa mga sumasagot.

Bisitang korea para sa mga medical na tulong, ano ang unang dahilan? maaring pumili ng isang bagay.

1. korea health care/ kamalayan medical
2. Antas ng superior teknolohiya medical
3. Relatibong mababa ang presyo
4. Sightseeing, shopping, serbisyong medical
5. maaring ihayag ot the art na mga medical na kagamitan
6. geograhic accessibility
7. atbp( )

### Pangangalaga/ Paggagamot

**#9** Pamamaraan sa iba pang gawain, medical na pahayag pagbisita, paggamot, pamamaraan ng ginagawaang anumang aktibidad. Pumili lahat ng naaangkop sa mga gawain.

1. wala iba pang aktibidad
2. pambansang palace, bisitahin ang makasaysayanv land mark
3. nature and landscape
4. kultura (korean history)
5. shopping
6. mga pagbisita sa theme park, at iba pa
7. mga local na paglalakbay
8. pagganap/ exhibition facility paglilibot
9. atbp( )

**Kahit na kasamaha**

**#10** Dumalo ako sa isang party?

※ Ngunit, tulad ng pare-parehas s pamamagitan ng ahensya ng pangangalap ay hindi kasama sa mga partido ay hindi alam.

- 1.yes → pumunta sa **#10-1** 2. no

**#10-1** #10 halika na may party na may pagbubukod

isang pares ng isang tao.

for example `1` lamang sa mga sumasagot?

- \_\_\_\_\_tao

**Tagal ng pananatili**

**#11** ang mga pahayag na ito ay ang kabuuang bilang ng mga paglalakbay araw ay inaasahan na manatili?

- \_\_\_\_\_gbi/night \_\_\_\_\_araw/day

**Accommodation na magagamit**

**#12** Sa trip na ito na iyong ginagamit o plano upang ang lahat ng accommodation na napili?

1. hotel
2. kabataan hotel, guest bahay, inn's, mga hotel
3. condo, b&b, residence inn
4. kamag-anako kaibigan na bahay
5. dormitoryo ng paaralan/kumpanya at pagsasanay
6. templo
7. host (foreign lungsod apartment
8. atbp( )

### South Korea medical acquisition impormasyon o landas

**#13** sa pamamagitan ng path upang makakuha ng impormasyon tungkol sa mga medical turismo. maaaring piliin lahat ng naaangkop.

1. mga kaibigan, kamag-anak, mga kasamahansa paligid at opinyon ng mga tao
2. paglalakbay medical turismo, mga kumpanya, mga ahensya ng paglalakbay
3. (TV, radyo atbp) sa pamamagitan ng pagbroadcast ng media, advertising at mga balita
4. mga internet oaghanap → pumanta sa **#13-1**
5. mga Magazine, diaryo, mga advertisement at mga artikulo na media
6. atbp( )

**#13-1** #13 `4` beses pag-goole ngunit sa sumasagot

**gamitinba ng anumang mga internet site, higit sa lahat.**

1. postal site
2. mga pagbisita sa hospital home page
3. website korea gobyerno
4. pamahalaan home pag
5. twitter, facebook at Social Network Service (SNS)
6. travel home page
7. atbp( )

### Karanasan Hospital, kung sa pagkuha ng impormasyon tungkol sa sightseeing sa korea

**#14** Bumibisita sa hospital korea ay nagbibigay ng impormasyon tungkol sa karanasan ng mga turista?

1. yes
2. no

### korea hospital ang mga bagay ay magbibigay sa mga kinakapos.

**#15** impormasyong panturista hospital sa korea kaylangan magbigay ng mahalagang impormasyon ukol sa?

maaaring suriin ang lahat.

1. mga hotel
2. shopping
3. pagkain
4. trapiko
5. aliwan/kultura/sports
6. atbp( )



A. medical na gastusin (yes; tulad ng mga medical na paggamot, operasyon, cosmetic, skin care, kalusugan screening)		PHP
B. iba pang mga gastos	• accommodation	PHP
	• shopping	PHP
	• transportation	PHP
	• pagkain/inumin	PHP
	• libangan/kultura/sports	PHP
	• atbp ( )	PHP

**#17-2-1** #17 naibook sa pamamagitan ng ahensya '2' pagbisita sa souvenir sa ngayon ay mong gastusin? kabilang ang pangangalaga ng kalusugan ahensiya (agency) na nagbabayad ng bayad panuluyan, bayad shopping, aktibidad turismo nagsasama ng lahat ng bayad. maaring isulat ang kabuuang halaga.

paggastos		PHP
-----------	--	-----



**#17-2-2** hinati-hati ang gastos upang banggitin mga item na hindi ginagastos r`0` pakipaliwanag

※ agency (ahensya) ay binabayaran ang isang hindi medical na gastos, pagkain, bahay tuluyan, pamimili, atbp. ang lahat ng mga bagay na bayaran non-aktibidad ay maaring maisama sa halaga ng nagastos para sa bawat item na nakalista.

A. medical na gastusin (tulad ng mga medical na paggamot, oprasyon, cosmitec, skin care, jalusugan screening		PHP
B. iba pang mga gastos	• ahensiya (agency magbayad ng isang	PHP
	• accommodation	PHP
	• shopping	PHP
	• transportation	PHP
	• pagkain/Inumin	PHP
	• libangan/kultura/sports	PHP
• atbp ( )	PHP	

**Pagkatapos ng paggamot inaaasahang plano sa gagastosin.**

**#18** Ang hospital agad pagkatapos ng paggamot? sigurado pagplano upang iwanan o manatili ng kaunting o mgabang oras.

- 1. mag-iwan lamang
- 2. maiwan o nantili ng kaunting o mahaba - **pumunta sa #18-1-1**

**#18-1-1** #18) manatili ng kaunting oras `2` Ano ang mga aktibidad pinaplano. maaaring piliin ang mga aktibidad na pareho.

1. huwag magplano ng anumang aksyon
2. pambansang palace museo, bisitahin ang makasaysayang landmark
3. nature at landscape pagtingin
4. kultura (korean) history
5. shopping
6. mga pagbisita sa theme park, atbp aktibidad
7. mga local na paglalakbay
8. pagganap/exhibition facility paglilibot
9. atbp( )

**#18-1-2** #18 manatili ng kunting oras `2` Paano upang manatili sa hibaharap plano mong gumastos na higit pa? kabilang ang pangangalaga n kalusugan ahensya na nagbabayad panuluyan, bayad shopping, aktibidad turismo ay kasama ang lahat ng pagbabayad. maaaring isulat ang buong halaga.

paggastos		PHP
-----------	--	-----



**#18-1-3** Sa tugon ng pahayag, ang kabuuang halaga maaaring isulat sa sumusunod na itemize. mga item ba hindi pagpunta sa isang gastusin.

※ ang iba pang mga kasalukuyang medical sa pagsasanay kung mayroon kang anumang iba pang mga karagdagang mga medical na pagkiplano upang banggitin.

• ahensiya (agency magbayad ng isang	PHP
• accommodation	PHP
• shopping	PHP
• transportation	PHP
• food/drinks	PHP
• libangan/kultura/sports	PHP
• atbp( )	PHP

### III. KASIYAHAN MEDICAL SERBISYO

#### Antas ng mga serbisyo ng pangangalaga sa kalusugan

**#19** Ang sumusunod ay isang statement sa antas ng hospital sa tanong pag-aalaga. para sa bawat isa. maaring sabihin sa amin kung ilan ang sumang-ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya o	anuman gkaranasan
medical staff ng hospital ( mga doctor, mga nurse) ay isang propesyonal	1	2	3	4	5	9
medical staff ng hospital ( mga doctor, mga nurse) sa aking bansa ay may isang mahusay na pag-unawa pagkain, pananamit at mga katangian.	1	2	3	4	5	9
medical staff ng hospital (mga doctor, mga nurse) ay maasahan	1	2	3	4	5	9
na natanggap ng antas ay naaangkop na mga serbisyo ng pangangalagang medical.	1	2	3	4	5	9
pangkalahatang kasiya-siya sa antas ng hospital ng mga serbisyo ng pangangalaga sa kalusugan.	1	2	3	4	5	

**Staff/empleyado saloobin trabaho**

**#20** Ang sumusunod ay isang pahayag mula sa nagtatrabaho sa hospital medical staff ang mga tanong saloobin ng mga empleyado. para sa bawat isa, maaaring sabihin sa amin kung iilan ang sumang-ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anuman gkaransan
medical staff ng hospital na ( mga doctor, mga nurse) ay pinapayuhang tumugon sa kasama.	1	2	3	4	5	9
medical staff ng hospital na ( mga doctor, mga nurse) para sa paggamot at pag-iinspection at malinaw na ipinaliwanag	1	2	3	4	5	9
medical staff ng hospital na (mga doctor, mga nurse) kapag paghingi ng tulong mabilis na malulutas nito.	1	2	3	4	5	9
coordinator (interpretasyon, imbakan,at naglalabas naturang mga tungkulin sa mga tauhan ) ay mga friendly na tumutugon niito	1	2	3	4	5	9
coordinator (interpretasyon, imbakan at naglalabas naturang mga tungkulin sa mga tauhan) ay malinaw na ipinapaliwanag ang mga pamamaraan para	1	2	3	4	5	9
coordinator (interpretasyon, imbakan at naglalabas naturang mga tungkulin sa mga tauhan) ay mabilis na malutas kapag ang tawag para sa tulong	1	2	3	4	5	9
hospital medical/coordinator (mga empleyado) sa pangkalahatan ay kasiya-siya wa trabaho saloobin	1	2	3	4	5	

**Dali ng paggamit**

**#21** Ang sumusunod ay isang pahayag ng mga hospitalay humihingi ng kadahilanan ng paggamit. pra sa bawat isa maaaring sabihinsa aminkung ilan ang sumasang-ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anuman gkaranasan
mga serbisyo RDC ibinibigay ng hospital upang maging mahusay	1	2	3	4	5	9
tama lng sa oras ng paghihintay sa hospital	1	2	3	4	5	9
ang naaangkop na oras upang makakuha ng mga hospital paggagamot	1	2	3	4	5	9
hospital admission at naglalabas ng mga pamamaraan ay simpleng upang	1	2	3	4	5	9
ang antas ng serbisyo na ibinigay ng mga interprete hospital ay mataas	1	2	3	4	5	9
ang Isang hospital na matatagpuan sa isang madaling -to-mahanap	1	2	3	4	5	9
hospital sa nakapalibot na lugar kapag ang transportation ay maginhawa upang ilipat	1	2	3	4	5	9
convenience ng paggamit ng pangkalahatang kasiya-siya ang hospital	1	2	3	4	5	

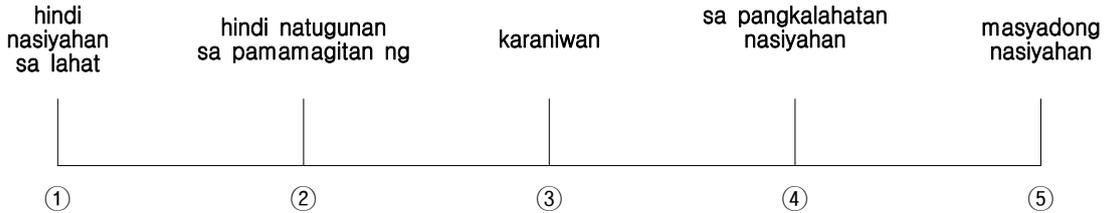
**Kasama sa mga kagamitan sa kapaligiran**

**#22** Ang sumusunod ay isang pahayag ng mga kagamitan sa hospital at mga tanong sa kapaligiran. Para sa bawat item. maaring sabihin sa amin kung ilan ang sumang -ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anuman gkaranasan
May hospital ang isang malawak na ibat-ibang mga palatandaan impormasyon banyagang wika ay installed.	1	2	3	4	5	9
Hospital para sa mga dayuhang pasyente stay sa kuwarto, lounge na may amenities tulad ng isang mahusay na kagamitan.	1	2	3	4	5	9
Hospital ang malinis at mabuti sa kalusugan.	1	2	3	4	5	9
Kasama sa mga amenty at kapaligiran ng hospital ay kasiya-siya pangkalahatang.	1	2	3	4	5	

**Pangkalahatang kasiyahan para sa mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan**

**#23** Hanggang ngayon antas ng serbisyo medical na pagsusuri, empleyado saloobin ang trabaho, bilisanng paggamit, kapag isinaalang-alang ang lahat ng mga aminitiasat mga kapaligiran, ngayon bisitahinang iyong pangangalaga ng kalusugansa pangkalahatan hospital kung gaano ka nasiyahan?



**IV. TOUR NG KASIYAHAN SERBISYO HOSPITAL**

**Mga dagdag na serbisyo, tulad ng gabay paglilibot**

**#24** Susunod hospital para sa mga serbisyo na ibinigay ng mga tanong gabay sa tour, para sa bawat isa. mangyaring sabihin sa amin kung iilan ang sumasang-ayon

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anumang karanasan
Iba pang mgamalalapitna atraksyon tulad ng hospital ay maaring madaling mahanap ang impormasyon na kailangan mo	1	2	3	4	5	9
Best tour sa data hospital (mga larawan, leaflets atbp) ay kapaki-pakinabang	1	2	3	4	5	9
hospital at iba pang impormasyong panturista website ay madaling matagpuan	1	2	3	4	5	9
magbigay ng impormasyong panturista at iba pang impormasyong mula sa mga kawani ng hospital ay madalinggamitin at responsible	1	2	3	4	5	9
ttour ng hospital ay sa pangkalahatanay kasiya-siya. subalit idinagdag mga serbisyo.	1	2	3	4	5	

**Turismo (accommodation, restaurant, shopping area atbp)  
araw-araw**

**#25** Ang susunod ay isangpahayag na ibinibigay ng hospital ay humihingi ng tourist serbisyong impormasyon. para sa bawat isa mangyaring sabihin sa amin kung iilan ang sumasang-ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anuman gkaransan
turista sa hospital (accommodation, restaurant, shopping area atbp) ay responsable para sa mga papapareserba at mga kawani ng suporta ay professional T matulongin	1	2	3	4	5	9
tour ng hospital (accommodation, restaurant, shopping area atbp) ay suporta para sa pamamaraan ng reservation ay simple upang	1	2	3	4	5	9
Ibinibigay ng tour hospital (accommodation, restaurant, shopping area atbp) mga serbisyong suporta reservation kasiya-siya pangkalahatang.	1	2	3	4	5	

**Mga hotel, restaurant, shopping venue tulad ng mga produkto turismo (program)**

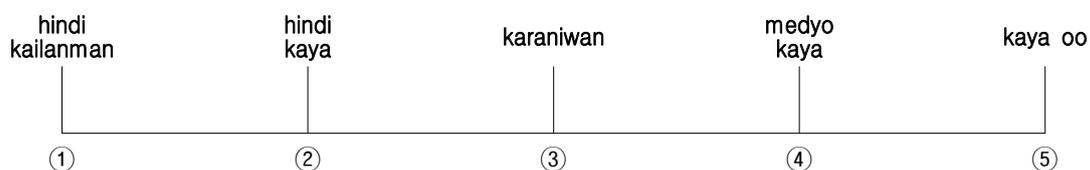
**#26** Ang sumusunod ay isang pahayag na ibinibigay ng hospital ay humihingi ng tour. Para sa bawat item, maaring sabihin sa amin kung iilan ang sumang-ayon.

bagay	hindi kailanman	hindi kaya	karaniwan	medyo kaya	kaya oo	anuman gkaransan
Accommodation ibinigay ng hospital, restaurant, shopping venue tulad ng mga produkto turismo (mga programa) ay kasiya-siya na presyo.	1	2	3	4	5	9
Accommodation ibinigay ng hospital, restaurant, shopping venue tulad ng mga produkto turismo (mga program) ang mga nilalaman ng kasiya-siya	1	2	3	4	5	9
Accommodation ibinigay ng hospital, restaurant, shopping venue tulad ng mga produkto turismo (mga program) sa pangkalahatanay kasiya-siya.	1	2	3	4	5	



## south korea medical turismo ay laging handa

#29 Karanasan sa south korea serbisyong medical turismo nilayon kong irekomenda sa iba?



– SALAMAT SA IYO PARA SA PAGKAKATAON NG  
TUMUGON SA SURVEY –


  
**مسح عام 2014 على**  
**السياحة الطبية الكورية**

ID					
----	--	--	--	--	--

التحيات.

تجري الحكومة الكورية مسح على الأجانب خلال الجولات الطبية. وستستخدم نتائج هذا المسح إلى توفير خدمات أفضل للأجانب في الجولات الطبية. ونحن نقدر لك تعاونك معنا في تخصيص جزء من وقتك لملء هذا المسح. شكرا لك.

2014 المنظمة الكورية للسياحة / المعهد الكوري للثقافة & و السياحة

**1. خصائص المجيب**

**النوع**

**س 1** ما هو نوعك ؟

1. ذكر      2. أنثى

**الجنسية**

**س 2** ما هي جنسيتك ؟

1. أمريكي
2. صيني
3. ياباني
4. روسي
5. منغولي
6. جنوب شرق آسيا
7. عربي (الشرق الأوسط)

**العمر**

**س 3** ما هو عمرك ؟

سنة \_\_\_\_\_

الخلقية الأكاديمية

س 4 ما هي خلفيتك الأكاديمية

1. خريج مدرسة ثانوية أو أقل
2. خريج جامعة
3. كلية دراسات عليا

الدخل السنوي

س 5 ما هو الدخل السنوي لأفراد أسرتك؟ يرجى الرجوع إلى وحدة العملة أدناه.  
 ※ يرجى تضمين دخلك ودخل أفراد عائلتك المقيمين معك. بداية، يرجى تحديد رقم وحدة العملة تم الإشارة إلى الدخل السنوي.

■ وحدة العملة: أشر إلى الرقم \_\_\_\_\_ ■ الدخل السنوي: \_\_\_\_\_

وحدة العملة

- |                     |                   |                  |
|---------------------|-------------------|------------------|
| 1. دولار أمريكي     | 2. ين             | 3. يوان صيني     |
| 4. روبل روسي        | 5. توغريك منغولي  | 6. بات تيلاندي   |
| 7. رينجيت ماليزي    | 8. دولار سنغافورة | 9. دولار تايواني |
| 10. دولار هونج كونج | 11. دينار عراقي   | 12. درهم إماراتي |
| 13. ريال سعودي      | 14. ريال إيراني   |                  |

المعالجة ذات الصلة

س 6 ما هو نوع العلاج الذي تتلقاه في المستشفى؟

1. المعالجة • الجراحة (باستثناء الجراحة التجميلية)
2. الجراحة التجميلية
3. جماليات / مكافحة الشيخوخة
4. الفحوص الطبية
5. أخرى ( )

إصدار تأشيرة

س 7 هل تم إصدارها مع الفيزا الطبية من النوع (Ex. G-1-M, C-3-M)؟

1. نعم
2. لا

## 2. أنشطة أثناء الزيارة إلى كوريا

### الغرض من زيارة كوريا

**س8** ما هو الغرض الرئيسي لزيارتك إلى كوريا؟ يرجى تحديد اختيار واحد فقط

1. لإستعمال الخدمات الطبية ← **يرجى الإنتقال إلى س 1-8**
2. سياحة مع الخدمات الطبية (متضمنة خطط مستقبلية للسياحة) ← **يرجى الإنتقال إلى س 1-8**
3. زيارة كوريا لأغراض أخرى ولكن تم استخدام الخدمات الطبية

### س8-1

للمستجيبين الذين اختاروا رقم 1 لاستخدام الخدمات الطبية أو رقم 2 للسياحة جنبا إلى جنب مع الخدمات الطبية" في س 8.

ما هو السبب الرئيسي لزيارة كوريا لاستخدام الخدمات الطبية؟ الرجاء تحديد اختيار واحد فقط

1. التعرف على المعاهد الكورية الطبية / و الفرق الطبية
2. المعيار المتميز للتكنولوجيا الطبية
3. أسعار معقولة نسبيا
4. خدمات متكاملة مثل السياحة والتسوق، والطبية وغيرها
5. المعدات الطبية والمرافق ذات التقية العالية
6. إمكانية الوصول الجغرافي
7. أخرى ( )

### أنشطة أخرى غير التشخيص/العلاج/الجراحة

**س9** ما هي الأنشطة التي انعمست أو شاركت فيها خلال هذه الزيارة إلى كوريا بخلاف التشخيص / العلاج / الجراحة؟ يرجى تحديد كافة الأنشطة ذات الصلة.

1. لا توجد أنشطة أخرى
2. زيارة المواقع التاريخية مثل القصور والمتاحف وغيرها
3. أقدّر الطبيعة والمناظر الطبيعية
4. الخبرات الثقافية (الموجة الكورية)
5. التسوق
6. زيارة الحدائق والمتنزهات
7. السفر إلى المحافظات
8. شاهدت العروض المسرحية / والمعارض
9. أخرى ( )

المراققين

**س 10** هل أنت هنا مع مراقبين؟  
 ✖ ومع ذلك، لا يتم تضمين الناس الذين لا تعرفهم أو المجموعات التي تم تجميعها بواسطة الوكالات.

- اذهب إلى س 10-1)**
1. نعم
  2. لا

**س 1 - 10**

للمستجيبين الذين اختاروا 'رقم 1- نعم' في س 10

كم عدد الناس الآخرين بإستثنائك كانوا في المجموعة ؟ ( )  
 أشخاص .

مدة البقاء

**س 11** كم عدد الأيام قضيتها في رحلتك؟

■ \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ D

مرافق الإقامة

**س 12** يرجى اختيار كافة مرافق الإقامة التي استخدمتها أو التي تخطط لاستخدامها أثناء رحلتك.

1. فندق
2. نزل للشباب، دار الضيافة، نزل، موتيل
3. شقق مشتركة، نزل المعائنات التعاونية، نزل الإقامة
4. منزل قريب أو صديق
5. مهجع المدرسة / الشركة، معهد للتدريب
6. معبد
7. الإقامة (منازل خاصة بالمدينة للأجانب)
8. أخرى ( )

الحصول على معلومات عن السياحة الطبية في كوريا

**س 13** كيف قمت بالحصول على معلومات عن السياحة الطبية في كوريا؟ يرجى اختيار كافة العناصر ذات الصلة.

1. آراء من الأصدقاء والأقارب والزملاء... الخ
2. شركات السفر مثل وكالات السفر ووكالات السياحة الطبية وغيرها
3. من خلال الإعلانات أو الأخبار في وسائل البث (التلفزيون، الراديو، الخ)
4. البحث على الإنترنت ← **يرجى الانتقال إلى س 13-1**
5. من خلال الإعلانات أو المقالات في وسائل الإعلام المطبوعة مثل المجلات والصحف وغيرها
6. أخرى ( )

**س 13-1** للمستجيبين الذين اختاروا رقم 4 - بحث الإنترنت<sup>1</sup> في س 13 ما هو موقع الإنترنت الذي تستخدمه عادة؟

1. موقع بوابة
2. موقع المستشفى التي قمت بزيارتها
3. الصفحة الرسمية لمعهد الحكومة الكورية
4. الصفحة الرسمية لمعهد الحكومة في بلدك
5. خدمة الشبكة الاجتماعية (SNS) مثل تويتر، الفيسبوك وغيرها
6. الصفحة الرسمية لوكالة السفريات
7. أخرى ( )

الحصول على معلومات عن السياحة في كوريا داخل المستشفيات

**س 14** هل تم إمدادك بالمعلومات عن السياحة في كوريا من المستشفى التي كنت تزورها حالياً؟

1. نعم
2. لا

نوع المعلومات السياحية التي ترغب في إمدادك بها من المستشفيات

**س 15** ماهي نوع المعلومات التي ترغب في الحصول عليها أثناء تجوالك في كوريا من المستشفيات؟ يرجى مراجعة الجميع

1. الإقامة
2. التسوق
3. الطعام
4. النقل والمواصلات
5. وسائل الترفيه / الثقافة / الرياضة
6. أخرى ( )

التجربة السابقة عن السياحة الطبية في كوريا

**س 16** هل قمت بزيارة كوريا في الماضي لتلقي خدمات علاجية؟

1. نعم ← **يرجى الانتقال إلى س 1-16** 2. لا

**س 1-16** للمستجيبين الذين اختاروا 'نعم' في س 16  
إذا كان الأمر كذلك، كم عدد المرات التي زرت فيها كوريا في الماضي لتلقي الخدمات الطبية؟

■ الإجمالي \_\_\_\_\_ مرات

طريقة حجز المستشفى ونفقات السفر

**س 17** هل قمت بإجراء حجز بالمستشفى بصفة شخصية لتلقي الخدمات الطبية؟ هل قمت بالحجز عن طريق وكالة؟

1. حجز شخصي ← الإنتقال إلى **(G17-1-1)**
2. الحجز عن طريق وكالة ← الإنتقال إلى **(G17-2-1)**
3. أخرى ( ) ← الإنتقال إلى **(G17-1-1)**

**س 17-1-1** للمستجيبين الذين اختاروا "رقم 1 - حجز شخصي" أو رقم 3 - آخرون" في س 17 كم المدة التي قضيتها تقريبا في زيارتك إلى كوريا حتى الآن؟ يرجى الإشارة إلى المبلغ الإجمالي بما في ذلك الرسوم الطبية، وتكاليف الإقامة، ونفقات التسوق وما إلى ذلك

« ومع ذلك، يرجى استبعاد تكاليف الرحلة.

\$	المبلغ الإجمالي
----	-----------------

**س 17-1-2** يرجى الإشارة إلى مبلغ الخاص بكل بند فيما يتعلق بالنفقات المذكورة أعلاه. يرجى الإشارة إلى '0' للمجالات الخالية من أي نفقات.

\$	أ. التكاليف الطبية (مثلا: العلاج، والفحص، وجراحة التجميل، والجدد، والفحص الصحي وغيرها)
\$	• تكلفة الإقامة
\$	• تكلفة التسوق
\$	• تكلفة النقل والمواصلات
\$	ب. تكاليف أخرى غير التكاليف الطبية
\$	• الطعام & المشروبات
\$	• الترفيه/الثقافة/الرياضة
\$	• أخرى ( )

**س17-2-1** للمستجيبين الذين اختاروا "رقم - 2 الحجز عن طريق وكالة" في س17 كم المدة التي قضيتها تقريبا في زيارتك إلى كوريا حتى الآن؟ يرجى الإشارة إلى المبلغ الإجمالي بما في ذلك الرسوم الطبية، ورسوم الوكالة (وكالة السفر)، وتكاليف الإقامة ونفقات التسوق وما إلى ذلك

\$	المبلغ الإجمالي
----	-----------------



**س17-2-2** يرجى الإشارة إلى المبلغ الخاص بكل بند فيما يتعلق النفقات المذكورة أعلاه. يرجى الإشارة إلى "0" للمجالات الخالية من أي نفقات.

※ ويمكن أن تشمل رسوم الوكالة (وكالة السفر) جميع الأنشطة السياحية مثل الخدمات الطبية، وتكاليف الإقامة، ونفقات التسوق وغيرها و في حال أنه تم إنفاق المبلغ لكل بند، يرجى الإشارة إليه بشكل منفصل.

	\$	أ. التكاليف الطبية (مثلا: العلاج، والفحص، وجراحة التجميل، والجد، والفحص الصحي وغيرها)
ب. تكاليف أخرى غير التكاليف الطبية	\$	• رسوم الوكالة (وكالة السفر)
	\$	• تكلفة الإقامة
	\$	• تكلفة التسوق
	\$	• تكلفة النقل والمواصلات
	\$	• الطعام & المشروبات
	\$	• الترفيه/الثقافة/الرياضة
	\$	• أخرى ( )

**النفقات المخطط لها والمتوقعة بعد العلاج**

**س 18** هل تخطط للرحيل مباشرة بعد الإنتهاء من العلاج في المستشفى؟ أو هل تخطط للبقاء لفترة أطول؟

1. المغادرة فوراً  
2. البقاء لفترة أطول ← الذهاب إلى **س18-1-1**

**س18-1-1** للمستجيبين الذين اختاروا رقم 2 - البقاء لفترة أطول في **س18** ما هي الأنشطة التي تخطط للمشاركة فيها؟ الرجاء اختيار كافة الأنشطة ذات الصلة.

1. لا يوجد أنشطة مخطط لها.
2. زيارة القصور والمتاحف وغيرها
3. أقدّر الطبيعة والمناظر الطبيعية
4. الخبرات الثقافية (الموجة الكورية)
5. التسوق
6. زيارة الحدائق والمتنزهات
7. السفر إلى المحافظات
8. شاهدت العروض المسرحية / والمعارض
9. أخرى ( )

**س18-1-2** للمستجيبين الذين اختاروا رقم 2 - البقاء لفترة أطول في **س18** كم كنت تخطط لقضاء المزيد من الوقت في الأيام المقبلة؟ يرجى الإشارة إلى المبلغ الإجمالي الذي يشمل جميع الأنشطة السياحية مثل رسوم الوكالة (وكالة السفر) وتكاليف الإقامة ونفقات التسوق وما إلى ذلك

\$	المبلغ الإجمالي
----	-----------------



**س18-1-3** يرجى الإشارة إلى المبلغ الإجمالي المذكور أعلاه من خلال تصنيفهم في كل بند. يرجى الإشارة إلى "0" للنفقات التي لم يتم التخطيط لإتقانها.  
\* إذا كان لديك خطط لأنشطة علاجية إضافية أخرى غير الأنشطة الطبية الحالية، يرجى الإشارة إليها تحت "أخرى".

\$	• رسوم الوكالة (وكالة السفر)
\$	• تكلفة الإقامة
\$	• نفقات التسوق
\$	• تكلفة التنقلات
\$	• الطعام & المشروبات
\$	• وسائل الترفيه/الثقافة/الرياضة
\$	• أخرى ( )

## 3. رضا على الخدمات الطبية

## مستوى الخدمة الطبية

س 19 الأسئلة التالية تتعلق بمستوى الخدمات الطبية. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

البند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	عادي	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) مهني محترف.	1	2	3	4	5	9
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) يفهم خصائص ثقافة بلدي جيدا.	1	2	3	4	5	9
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) متوقف به.	1	2	3	4	5	9
الرسوم الطبية معقولة مقارنة بالخدمات الطبية المقدمة.	1	2	3	4	5	9
مستوى الخدمات الطبية في هذا المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

## طريقة تعامل الفريق الطبي / وطاقم العاملين

س 20 الأسئلة التالية تتعلق بطريقة تعامل الفريق الطبي / وطاقم العاملين الذين يعملون في المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

البند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	عادي	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) الذي اعتني بي كان ودودا.	1	2	3	4	5	9
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) يوضح العلاج والفحوصات لتبسيط التقاهم.	1	2	3	4	5	9
فريق المستشفى الطبي (الطبيب، الممرضة) يحل المشاكل على الفور عند الطلب.	1	2	3	4	5	9
المنسق (الموظف المسؤول عن التوضيح ودفع الرسوم وخروج المرضى وغيرها) الذي اعتني بي كان ودودا.	1	2	3	4	5	9
المنسق (الموظف المسؤول عن التوضيح ودفع الرسوم وخروج المرضى وغيرها) يوضح الإجراءات من أجل تبسيط التقاهم.	1	2	3	4	5	9
منسق (الموظف المسؤول عن تفسير ودفع الرسوم وخروج المرضى الخ) يحل المشاكل عند الطلب.	1	2	3	4	5	9
طريقة تعامل فريق المستشفى الطبي / والمنسق (الموظف) مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

## راحة المستخدم

س 21 الأسئلة التالية تتعلق براحة المستخدم في المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

البند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	عادي	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
خدمات الهجرة التي يقدمها المستشفى منظمة تنظيماً جيداً.	1	2	3	4	5	9
وقت الانتظار في المستشفى معقول.	1	2	3	4	5	9
مدة العلاج في المستشفى معقولة.	1	2	3	4	5	9
إجراءات القبول والخروج في المستشفى بسيطة.	1	2	3	4	5	9
خدمات الترجمة الشفوية المقدمة من قبل المستشفى ذات جودة عالية.	1	2	3	4	5	9
يقم المستشفى في مكان يسهل الوصول إليه.	1	2	3	4	5	9
التنقل والمواصلات إلى الأماكن المجاورة للمستشفى مريحة.	1	2	3	4	5	9
راحة المستخدم من المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

## المرافق والبيئة

س 22 الأسئلة التالية تتعلق بمرافق وبيئة المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

البند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	عادي	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
العلامات متعددة اللغات في المستشفى متنوعة.	1	2	3	4	5	9
المرافق مثل صالة الانتظار، وبقية المتطقة وغيرها للمرضى الأجانب مجهزة تجهيزاً جيداً في المستشفى.	1	2	3	4	5	9
المستشفى نظيفة وصحية.	1	2	3	4	5	9
مرافق وبيئة المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

## الرضا العام عن الخدمات الطبية

س 23 عند النظر في مستوى الخدمات الطبية، وطريقة تعامل الموظفين، وراحة المستخدم والمرافق والبيئات التي قمت بتقييمها حتى الآن، ما مدى رضاك بشكل عام عن الخدمات الطبية بالمستشفى الذي تزوره الآن؟

غير راضي إطلاقاً      غير راضي      عادي      راضي بشكل عام      راضي للغاية



#### 4. الرضا عن الخدمات السياحية للمستشفى

##### الخدمات الإضافية مثل المعلومات السياحية

س 24 الأسئلة التالية تتعلق بخدمات المعلومات السياحية التي تقدمها المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

بند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	على	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
معلومات عن المواقع السياحية المحيطة بها وغيرها من المعلومات الضرورية يمكن سهولة الحصول عليها داخل المستشفى .	1	2	3	4	5	9
المواد الإعلانية السياحية (الصور والمنشورات الخ) المخصصة في المستشفى مفيدة.	1	2	3	4	5	9
المعلومات الأخرى مثل السياحة يمكن العثور عليها بسهولة على الصفحة الرئيسية للمستشفى.	1	2	3	4	5	9
الموظف المسؤول عن تقديم معلومات أخرى مثل المعلومات السياحية في المستشفى وودود.	1	2	3	4	5	9
الخدمات الإضافية مثل المعلومات السياحية في المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

##### خدمات الحجز السياحية (الإقامة، المطاعم، أماكن التسوق وغيرها)

س 25 الأسئلة التالية تتعلق بخدمات المعلومات السياحية التي تقدمها المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

بند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	على	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
يوجد موظف مسؤول عن السياحة (الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق، وغيرها) في المستشفى.	1	2	3	4	5	9
الموظف المسؤول عن خدمات الحجز السياحي (الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق، وغيرها) محترف وودود.	1	2	3	4	5	9
إجراءات الحجز والدعم السياحي (الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق، وغيرها) في المستشفى بسيطة.	1	2	3	4	5	9
خدمات الحجز والدعم السياحي (الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق، وغيرها) التي تقدمها المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

##### الحزمة (البرامج) السياحية مثل الإقامة، المطاعم، أماكن التسوق....الخ

س 26 الأسئلة التالية بشأن الحزم (البرامج) السياحية التي يقدمها المستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

بند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	على	نعم	نعم للغاية	عدم الخبرة
أسعار الحزم (البرامج) السياحية مثل الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق وغيرها التي يقدمها المستشفى مرضية.	1	2	3	4	5	9
محتويات الحزم (البرامج) السياحية مثل الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق وغيرها التي يقدمها المستشفى مرضية.	1	2	3	4	5	9
الحزم (البرامج) السياحية مثل الإقامة، المطاعم، وأماكن التسوق وغيرها التي يقدمها المستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

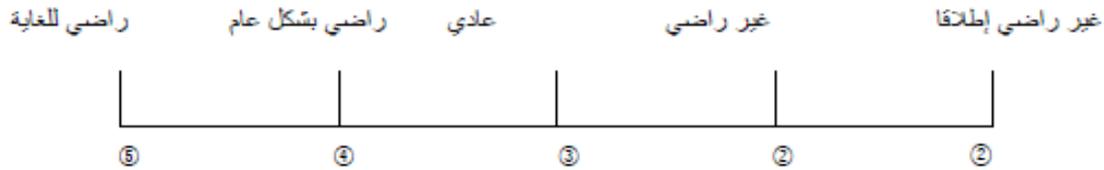
## الخدمات المرتبطة بالمستشفى

س 27 الأسئلة التالية تتعلق بالخدمات المرتبطة بالمستشفى. يرجى الإشارة إلى مدى التوافق مع كل بند.

البند	لا على الإطلاق	ليس كذلك	على	نعم	نعم للغاية	عدم الضرر
الإقامة	1	2	3	4	5	9
Accommodation	1	2	3	4	5	9
الطعام	1	2	3	4	5	9
Food	1	2	3	4	5	9
التسوق	1	2	3	4	5	9
Shopping	1	2	3	4	5	9
وكالة السفر	1	2	3	4	5	9
Travel Agency	1	2	3	4	5	9
الخدمات المرتبطة بالمستشفى مرضية بشكل عام.	1	2	3	4	5	

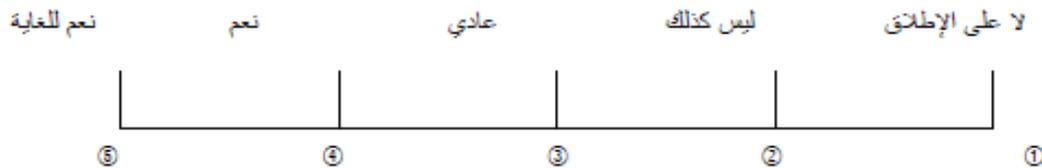
## الرضى العام عن الخدمات السياحية للمستشفى

س 28 عند النظر في خدمات المعلومات السياحية، وخدمات الحجز السياحية، وحزم السياحة الطبية، والخدمات المرتبطة بالمستشفى، ما هو مدى رضاك بشكل عام عن الخدمات السياحية للمستشفى التي كنت تزورها الآن؟



## النية للتوصية باستخدام السياحة الطبية الكورية

س 29 هل تنوي التوصية باستخدام الخدمات السياحية الطبية التي جربتها في كوريا إلى الآخرين؟



– شكراً على مشاركتك في هذا المسح –

## 부록 3: 의료기관 수용태세 설문지

---





## 2014 국내 의료기관 수용태세 조사

ID

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 조사에 참여해 주심을 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 한국관광공사 '의료관광안내홍보센터'에 가입한 의료기관을 대상으로 국내 의료관광 서비스 부문에 대한 수용태세 점검과 서비스 실태 파악을 통해 향후 외국인 의료관광객을 위한 고객 서비스 경쟁력 강화에 기여하는데 목적을 두고 있습니다.

본 조사가 좋은 결과를 도출할 수 있도록 적극 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다. 감사합니다.

2014년 한국관광공사 / 한국문화관광연구원

### 기본 정보

1. 현재 방문한 병원명과 병원 No.는 무엇입니까? ( )

병원 No.

주) 병원명과 No.는 배포된 리스트 참조

2. 현재 방문한 병원에 해당하는 **종별** 형태를 선택하여 주십시오.

1. 상급종합병원
2. 종합병원
3. 병원
4. 의원

3. 현재 방문한 병원이 위치한 **지역**은 어디입니까?

1. 서울
2. 경기
3. 인천
4. 강원
5. 대구
6. 대전
7. 부산
8. 제주

# I 의료서비스

## 입국 및 출국

**문1** 다음은 입/출국 서비스에 대한 질문입니다. 이와 관련하여 병원에서 제공하고 있는 것을 모두 선택해 주십시오.

1. 외국인 환자 입/출국시 차량 서비스 제공(예: 렌트카, 리무진, 앰블란스, 헬리콥터 등)
2. 병원내 입/출국 서비스를 전담하는 부서 또는 담당자 배치
3. 비자 발급 및 연장 지원 서비스 제공

## 진료상담 / 예약

**문2** 다음은 진료상담/예약에 대한 질문입니다. 이와 관련하여 병원에서 제공하고 있는 것을 모두 선택해 주십시오.

1. 전화를 통한 외국어 상담 서비스 가능 -
2. 이메일을 통한 외국어 상담 서비스 가능 (사진자료 확보)
3. 외국어 홈페이지를 통한 진료상담/예약 서비스 가능 (사진자료 확보)
4. 카카오톡, 트위터 등 SNS를 이용한 실시간 상담/예약 서비스 가능 (사진자료 확보)
5. 병원 홈페이지내 간편예약을 통한 진료상담/예약 가능 (사진자료 확보)

주) 간편예약 : 홈페이지 내에 연락처와 이름을 기재하면 병원 측에서 고객에게 전화를 걸어 상담 및 예약을 하는 서비스

### 외국인 환자를 위한 각종 양식 / 지침

**문3** 다음은 외국인 환자를 위한 각종 양식/지침에 대한 질문입니다. 이와 관련하여 병원에서 제공하고 있는 것을 모두 선택해 주십시오.

구 분	항 목
예약	1. 외국어로 된 진료예약 확인서 (증빙자료 확보)
입/출국	1. 외국인 환자 입/출국 서비스를 위한 지침(예: 미팅포인트 선정, 응대 요령 등) (증빙자료 확보)
입원 및 퇴원	1. 외국어로 된 병원입원 안내문 (증빙자료 확보) 2. 외국어로 된 입원 동의서 (증빙자료 확보) 3. 외국어로 된 입원진단서 발급 (증빙자료 확보) 4. 외국어로 된 의무기록지 발급 (증빙자료 확보) 5. 외국어로 된 검사 결과지 발급 (증빙자료 확보) 6. 각종 검사 자료를 CD사본으로 제공 - 7. 외국어로 된 시술 후 주의사항 (증빙자료 확보) 8. 외국어로 된 입원 확인서 발급 (증빙자료 확보)
진료비 결제	1. 외국어로 된 진료비 청구서 (증빙자료 확보) 2. 외국어로 된 영수증 발급 (증빙자료 확보)
치료 및 수술	1. 외국어로 된 치료(수술) 전 주의사항 (증빙자료 확보) 2. 외국어로 된 문진표(초진기록지) (증빙자료 확보) 3. 외국어로 된 각종 수술 동의서 (증빙자료 확보) 4. 외국어로 된 마취 동의서 (증빙자료 확보) 5. 외국어로 된 투약 기록지 (증빙자료 확보) 6. 외국인 의료사고에 대비한 매뉴얼 (증빙자료 확보) 7. 외국인환자에 대한 국제수가 기준 공개(홈페이지, 병원 안내자료 등) (증빙자료 확보) <b>주) 국제수가 기준 공개 : 홈페이지 혹은 병원 안내자료에 명시</b> 8. 외국인환자를 위한 의료사고 배상책임보험 가입 (증빙자료 확보)
불만 처리	1. 외국인 환자 불만사항 처리 지침 (증빙자료 확보) 2. 외국어로 된 불편불만 신고카드 구비 (증빙자료 확보)

### 병원안내 서비스

**문4** 다음은 병원안내 서비스에 대한 질문입니다. 이와 관련하여 병원에서 제공하고 있는 것을 모두 선택해 주십시오.

1. 외국어로 된 병원안내 책자 보유 (증빙자료 확보)
2. 외국어로 된 병원안내 리플릿 보유 (증빙자료 확보)
3. 외국어로 된 입원/퇴원 절차 설명자료 (증빙자료 확보)
4. 외국어로 된 치료/수술 절차 설명자료 (증빙자료 확보)











## 부록 4: AHP 설문지

---



## 의료관광 세부항목의 상대적 중요도 의견 조사

본 연구원은 문화관광과 관련한 정책을 연구하는 문화체육관광부 산하 국책연구기관입니다. 본 연구원에서는 한국관광공사의 의뢰를 받아 『2014 국내 의료기관 수용태세 조사』 연구를 수행하고 있습니다. 연구의 일환으로 한국관광공사 ‘의료관광안내홍보센터’에 가입한 의료기관을 대상으로 국내 의료관광 서비스 부분에 대한 수용태세 점검 및 서비스 실태파악을 실시하고 있습니다.

본 연구에서는 보다 객관적인 수용태세 평가를 위해 평가 항목에 대한 상대적 중요도를 파악하여 최종 평가결과에 반영하고자 합니다. 이에 전문가 분들께서는 의료관광의 지속적인 발전을 고려하여 의견을 제시하여 주시면 감사하겠습니다. 응답해주신 내용은 본 연구 수행에 유용하게 사용될 것입니다.

아울러 개인의 정보는 대외적으로 절대 공개하지 않을 것을 약속드리며, 귀하가 작성해 주신 응답은 본 연구와 정책방안 도출에 매우 중요한 사항임을 다시 한 번 생각하시고, 주의 깊게 생각하여 작성해 주시면 감사하겠습니다.

### 설문 관련 문의 및 회신처

주 소 : (우) 157-857 서울 강서구 금남화길 148 방화3동 한국문화관광연구원 301호

전 화 번 호 : (02-2669-8434

팩 스 번 호 : 02-2669-8430

연 구 책 임 : 권태일 부연구위원

이 메 일 : tikwon@kcti.re.kr

### 응답자 정보

응답자 성명			종사분야	
직장 및 소속			직 위	
응답자 연락처	주 소			
	전화번호		휴대전화	
	팩스번호		이 메 일	
응답자 성별	남 ( )	여 ( )	최종학력	

### [설명]

1. 의료관광의 중요성이 높아짐에도 불구하고 현재 주무 부처별로 각기 다른 의견들을 보이고 있어 현실적인 상황 파악 및 발전 방향을 모색하기 어려운 실정임
2. 본 연구에서는 의료관광 서비스 부분에 대한 보다 객관적인 평가를 수행하기 위해 각 서비스 차원의 상대적 중요도를 파악하고 이를 평가 결과에 적용하여 현재 의료관광 병원의 수용태세를 진단하고자 함
3. 분석의 일환으로 의료관광 서비스 차원의 다양한 상위 및 하위계층의 평가기준을 분석하고 상대적 가중치를 도출할 예정임

[SAMPLE] AHP를 통한 의료관광 서비스의 대한 상대적 중요도 측정

[평가 예시]

: 의료관광 서비스 차원에서 의료와 관광의 상대적 중요도 비교

아래에 제시된 설문작성 예시는 의료관광의 상대적 중요도를 결정하는 평가기준으로 의료서비스가 관광서비스 보다 **매우 중요하다**고 생각하실 경우입니다.

- ①점 : 동등하게 선호      ②점 : 약간-동등하게의 중간      ③점 : 약간 선호
- ④점 : 강하게-약간의 중간      ⑤점 : 강하게 선호      ⑥점 : 매우 강하게-강하게의 중간
- ⑦점 : 매우 강하게 선호      ⑧점 : 매우 강하게-극단의 중간      ⑨점 : 극단적으로 선호

평 가 항 목	매우 강하게 더 중요							동등하게 중요	매우 강하게 더 중요							평 가 항 목		
의료 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	관광 서비스

[설명자료] 의료 및 관광서비스의 세부지표 설명

상위지표	하위지표	설명자료
의료 서비스	입국 및 출국	입출국 차량서비스, 전담부서 담당자, 비자 발급 등
	진료상담/예약	전화, 이메일 상담, 외국어 홈페이지 예약, SNS 이용
	각종 양식/지침	외국어로 된 각종 안내문, 진단서, 확인서, 청구서 등
	병원안내 서비스	외국어로 된 책자, 리플릿, 입·퇴원 설명서 등
	편의시설	외국인 환자 별도병실, 대기실, 환전, 로밍 서비스 등
	편의 서비스	다양한 크기 침대, 환자복, 식단, 퇴원 기념품 등
	국제진료센터	외국인 환자 전용 국제진료센터 보유 현황
	코디네이터 수	외국인 환자 담당 코디네이터 수
	코디네이터 교육	의료교육 및 서비스 교육의 정기적 실시
관광 서비스	관광안내 서비스	인터넷 관광안내, 외국어로 된 관광 홍보물 제공
	관광예약 서비스	입국 전후 숙박, 음식, 쇼핑, 교통 등 예약 서비스
	관광 프로그램	병원에서 직접 기획, 제공하는 관광 프로그램
	연계 관광사업체	숙박, 음식, 쇼핑, 교통, 관광지 등 병원과 연계된 사업체

1. 의료관광 서비스 차원에 대한 상대적 중요도를 고려할 때,

평가 항목	매우 강하게 더 중요								동등하게 중요	매우 강하게 더 중요								평가 항목
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
의료서비스																		관광서비스

1-1. 의료서비스의 세부평가 기준에 대한 중요도를 고려할 때,

평가 항목	매우 강하게 더 중요								동등하게 중요	매우 강하게 더 중요								평가 항목
	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
입/출국 서비스																		진료상담/예약 서비스
입/출국 서비스																		외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공
입/출국 서비스																		병원안내 서비스
입/출국 서비스																		편의시설 서비스
입/출국 서비스																		편의 서비스
입/출국 서비스																		외국인 환자 전용 국제진료센터
입/출국 서비스																		의료관광 코디네이터 수
입/출국 서비스																		의료관광 코디네이터 교육
입/출국 서비스																		타 의료기관 네트워크 구축
진료상담/예약 서비스																		외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공
진료상담/예약 서비스																		병원안내 서비스
진료상담/예약 서비스																		편의시설 서비스
진료상담/예약 서비스																		편의 서비스
진료상담/예약 서비스																		외국인 환자 전용 국제진료센터
진료상담/예약 서비스																		의료관광 코디네이터 수

진료상담/예약 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
진료상담/예약 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	병원안내 서비스
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	편의시설 서비스
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	편의 서비스
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외국인 환자 전용 국제진료센터
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 수
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
외국인환자를 위한 각종 양식/지침 제공	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	편의시설 서비스
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	편의 서비스
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외국인 환자 전용 국제진료센터
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 수
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
병원안내 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
편의시설 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	편의 서비스
편의시설 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외국인 환자 전용 국제진료센터
편의시설 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 수

편의시설 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
편의시설 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
편의 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	외국인 환자 전용 국제진료센터
편의 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 수
편의 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
편의 서비스	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
외국인 환자 전용 국제진료센터	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 수
외국인 환자 전용 국제진료센터	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
외국인 환자 전용 국제진료센터	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
의료관광 코디네이터 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	의료관광 코디네이터 교육
의료관광 코디네이터 수	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축
의료관광 코디네이터 교육	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	타 의료기관 네트워크 구축

1-2. 관광서비스의 세부평가 기준에 대한 중요도를 고려할 때,

평가 항목	매우 강하게 더 중요								동등하게 중요	매우 강하게 더 중요								평가 항목
	9	8	7	6	5	4	3	2		2	3	4	5	6	7	8	9	
관광안내 서비스	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광예약 서비스
관광안내 서비스	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광 프로그램
관광안내 서비스	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광관련 연계사업체
관광예약 서비스	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광 프로그램
관광예약 서비스	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광관련 연계사업체
관광 프로그램	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	관광관련 연계사업체

## 참여연구진

---

연구책임   ● ● ● 권 태 일   한국문화관광연구원

연구진   ● ● ● 김 태 희   한국문화관광연구원

## 자문위원

---

권봉헌   백석대학교 관광학부 교수  
김근중   건양대학교 호텔관광학과 교수  
김윤경   영산대학교 호텔경영학과 교수  
김형곤   세종대학교 호텔관광대학 교수  
문성종   제주 한라대학교 관광경영학과 교수  
서병로   대림대학교 호텔관광학과 교수  
성진   광동한방병원 국제의료팀 팀장  
신은규   동서대학교 보건행정학과 교수  
신재기   가천의과학대학교 컨벤션산업과 교수  
오영희   청심국제병원 수석 디자이너  
이석호   한국방송통신대학교 관광학과 교수  
이영아   한호전 의료관광 코디네이터과 교수  
임상택   동아대학교 관광경영학과 교수  
조승아   대구가톨릭대학교 의료경영서비스학과 교수  
최미선   경북대학교 국제관광과 교수  
최승묵   청운대학교 관광경영학과 교수  
한지숙   강원지역사업평가원 선임연구원  
홍규선   동서울대학교 항공서비스과 교수



## 2014 방한 의료관광객 만족도 및 국내 의료기관 서비스 수용태세 조사

---

발	행	일	2014년 11월	
발	행	처	한국관광공사 서울특별시 중구 청계천로 40 <a href="http://www.visitkorea.or.kr">www.visitkorea.or.kr</a>	
담	당	부	서	의료관광센터
연	구	기	관	(재)한국문화관광연구원
인	쇄	인		크리홍보주식회사