

목 차

I. 실무매뉴얼의 이해 · 1

- 1. 매뉴얼 개발배경 및 목적 1
- 2. 주요구성내용 3

II. 한방의료관광의 이해 · 4

- 1. 한방의료서비스의 개념 4
- 2. 한방의료관광산업현황 7
 - 1) 해외한방의료관광 현황개요 7
 - 2) 주요 국가별 한방의료관광산업 8
 - 3) 국내한방의료관광 현황 10
- 3. 타켓 국가별 의료시장 특성 12
 - 1) 일본 12
 - 2) 러시아 13
 - 3) 베트남 14
- 4. 한방의료서비스 용어 16

III. 한방의료관광 상품개발 · 24

- 1. 한방의료관광 상품기획 24
 - 1) 한방의료관광 상품기획 컨셉 및 방향 24
 - 2) 한방의료관광 상품기획전략 26
 - 3) 한방의료관광 상품기획 사례 28
- 2. 한방의료관광상품사례 37
 - 1) 국내한방의료관광상품 37
 - 2) 해외한방의료관광상품 49

IV. 한방의료관광 단계별 운영실무 · 57

1. 서비스 프로세스별 진행실무	57
1) 입국 전 단계	57
2) 입국 후 진행 단계	68
3) 출국 후 단계	93
2. 협력업체의 관리실무	99
1) 유치업체 및 여행사	99
2) 보험사	100
3) 호텔	104
3. 고객 유형별 이해와 관리실무 사례	104
4. 한방의료분쟁 예방	106

V. 규정 · 지침 · 가이드라인 서식 · 109

1. 조직 및 업무분장 규정	109
1) 유치업체의 조직 및 업무	109
2) 한방의료기관의 조직 및 업무	110
2. 유치업체와 의료기관의 협력방안 가이드라인	112
1) 유치업체의 역할과 활동 가이드라인	112
2) 의료기관과 유치업체의 단계별 협업내용	113
□ 부록 및 참고문헌	114

【표목차】

【표 2-1】	일본 의료시장 일반 현황 및 다빈도 질환	12
【표 2-2】	러시아 다빈도 질환순위	13
【표 2-3】	해외치료환자 일반현황	13
【표 2-4】	주요해외치료목적지	14
【표 2-5】	베트남 주요 다빈도 질환	14
【표 2-6】	주요 해외 의료여행 대상국가 분석	15
【표 2-7】	데스크 용어	16
【표 2-8】	한방 기본용어	18
【표 2-9】	진료 용어	19
【표 2-10】	침구 용어	23
【표 3-1】	한방의료관광상품 홍보물(브로셔) 제작 기획(안)	30
【표 3-2】	한방의료관광상품 홍보물 내용구성 요청서	31
【표 3-3】	중국 북경 동인당병원 조사개요	49
【표 3-4】	중국 북경 동인당 병원 한방의료관광 대표상품	50
【표 3-5】	태국 통합의학센터 TRIA 조사개요	51
【표 3-6】	태국 통합의학센터 TRIA 대표상품 개요	51
【표 3-7】	태국 St. Carlos Medical Center 조사 개요	53
【표 3-8】	태국 St. Carlos Medical Center 대표상품 개요	54
【표 4-1】	비자종류 및 구분	66
【표 4-2】	의료분쟁 리스크관리 체크리스트	107

【그림목차】

【그림 2-1】 한방 웰니스관광 개발 모델	5
【그림 2-2】 한방+웰니스+관광 연계구조	6
【그림 3-1】 한방의료관광 개별상품개발 프로세스	25
【그림 3-2】 한방의료관광 패키지상품개발	25
【그림 3-3】 한방의료관광객 유형별 흐름도	27
【그림 3-4】 상품기획개념 도입(안)	29
【그림 3-5】 한방의료관광브로셔 레이아웃 A	32
【그림 3-6】 한방의료관광브로셔 레이아웃 B	33
【그림 4-1】 해외환자 단계별 업무 Flow	57
【그림 4-2】 해외환자 시술문의서_현대메디스 제공	59
【그림 4-3】 해외환자 Facilitating Service_현대메디스 제공	60
【그림 4-4】 해외환자 이메일 응대 Sample	63
【그림 4-5】 해외환자 일본어 예약 웹사이트	64
【그림 4-6】 해외환자 CRM Tool	65
【그림 4-7】 호텔예약 확인서	67
【그림 4-8】 공항영접업무 예상 흐름도	68
【그림 4-9】 인천공항 영접 흐름도	69
【그림 4-10】 의료관광안내센터 위치 안내	70
【그림 4-11】 일본인환자 문진표	73
【그림 4-12】 외국인환자 초진 등록지	74
【그림 4-13】 외국인환자 초청 탕정원 투어	75
【그림 4-14】 한약 제조과정 체험프로그램 진행내용	76
【그림 4-15】 외국인환자 시술동의서	79
【그림 4-16】 외국인환자 입원 서약서	80
【그림 4-17】 봉침요법 설명서	81
【그림 4-18】 입원환자 준수사항	82
【그림 4-19】 외국인환자 영어영수증	83
【그림 4-20】 외국인환자 영수증	84
【그림 4-21】 한약복용법 안내	85
【그림 4-22】 처방약임을 증명하는 서류	88
【그림 4-23】 EMS 송장	89

【그림 4-24】 포장 Sample	89
【그림 4-25】 공항 출국수속 업무 흐름도	90
【그림 4-26】 인천공항 입·출국장 안내도	92
【그림 4-27】 P.R.M 매뉴얼 샘플 1	94
【그림 4-28】 P.R.M 매뉴얼 샘플 2	95
【그림 4-29】 P.R.M 매뉴얼 샘플 3	96
【그림 4-30】 P.R.M 매뉴얼 샘플 4	97
【그림 4-31】 고객관리 Flow	98
【그림 4-32】 보험서류 1	101
【그림 4-33】 보험서류 2	102
【그림 4-34】 보험서류 3	103
【그림 5-1】 유치업체 조직도 사례	109
【그림 5-2】 조직도 사례 _한의원급 조직	110
【그림 5-3】 조직도 사례 _한방병원급 조직	111

I. 실무매뉴얼의 이해

1. 매뉴얼 개발의 배경 및 목적

- 본 과업은 한방의료관광 상품기획 및 개발, 운영을 위한 표준화된 매뉴얼 개발을 목표로 하며 이를 위해 국내외 한방의료관광상품 사례조사, 운영프로세스, 유치관리 및 리스크관리 등에 관한 조사를 통해 관련기관의 한방의료관광사업 수행 지침에 관한 역할 제공을 목적으로 함.

1) 과업의 필요성

□ 한방의료관광 중요성 증대

- 세계적으로 보완의학 및 웰빙산업에 대한 관심이 증대되면서, 단순히 보는 관광에서 웰빙과 관련한 체험관광이 새롭게 대두되고 있음. 최근 의료관광 목적지로서 우리나라에 대한 잠재력이 입증되면서 치유를 겸한 웰빙체험과 연계한 한방의료관광의 필요성이 대두됨.

□ 한방의료관광 활성화 정책 추진

- 정부는 지역의 한방산업 인프라와 해당지역 클러스터 추진계획과 연동하여 한방의료관광 산업화를 추진하겠다고 발표했으며 아울러 전 세계적인 Healthcare 산업의 성장 흐름에 맞추어 국민건강증진법의 개정 등을 통해 Healthcare 산업을 전략적으로 육성하고 있음.
- 또한 의료법 부분개정안의 통과로 외국인 의료관광객에 대한 유치가 가능해 졌으며 양방과 한방의 협진이 가능해 짐에 따라 병원중심의 의료관광 뿐만 아니라 보다 폭 넓은 건강관리 서비스를 제공하는 한방의료관광의 활성화가 예상됨.

□ 한방의료관광 실무매뉴얼 개발의 필요성

- 우리나라 한방의료관광은 한방자원을 활용한 한방, 바이오 등 관련 인프라의 지속적인 확충과 함께, 세계적인 전통문화유산과 다양한 한방 및 문화자원을 보유하고 있는 상태임.

- 최근 전국 지자체를 중심으로 한방을 육성하고자 하는 지역 개발 사업이 추진 중에 있으며, 이러한 풍부한 한방자원과 관광자원을 토대로 체계적이고 지속가능한 실행 추진 매뉴얼 수립의 필요성이 대두됨.
- 글로벌 의료산업분야에 통합의학접목의 필요성이 증대하는 가운데 한방 의료관광 상품화에 대한 요구가 증대되고 있는 상황에서 관련 의료기관 및 해당기관들의 사업수행에 필요한 실무지침서 필요성이 대두됨.

2) 과업의 목적

□ 한방과 관광자원을 활용한 한방의료관광 실무 매뉴얼 수립

- 우수한 한방자원과 시설을 활용한 표준화된 한방의료관광 매뉴얼 작성을 통해 실행 가능한 한방의료관광 상품 도출로 경쟁력 강화
- 국내외 한방의료관광현황 조사 분석을 통한 선진화된 한방의료관광산업 운영매뉴얼 도출
- 한방의료관광의 타켓 고객 유형 분석과 관리 실무 내용정리를 통하여 고객관리 시스템 구축 및 고객만족도 제고를 위한 지침서 마련
- 환자유치 관리 및 리스크 관리방안의 수립으로 한방의료관광의 경쟁력을 제고하고 견고한 가이드라인을 수립하여 체계적인 운영 시스템을 구축

2. 주요 구성내용

- 본 과업은 문헌조사 및 사례 분석, 상품기획 및 개발, 단계별 운영프로세스 진행, 규정 및 지침/가이드라인 서식 등으로 진행하며, 특히 한방전문병원중심의 상품기획 및 운영사례, 실무 전문가 의견 수렴 등의 절차를 통해 한방의료관광사업 진행의 실무 매뉴얼을 구성하고자 함.

과업수행 Task		과업내용
1	국내외 한방의료관광 산업현황 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국내 한방의료산업 현황 ▪ 해외 한방의료관광산업 현황
2	한방의료관광상품 기획과정 프레임(frame)개발	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한방의료관광상품기획 컨셉도출 ▪ 상품기획과정 구조화 ▪ 기획과정 프레임 제시
3	한방의료관광상품 개발사례 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 태국, 중국 양·한방/한방의료상품 ▪ 국내 한방의료상품 개발사례
4	운영 단계별 진행실무 프레임 구성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객 동선별 서비스 프로세스 업무 ▪ 협력업체 관리 및 고객관리 ▪ 한방의료분쟁 예방관리
5	규정·지침·가이드라인 제시	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유치업체 및 한방의료기관 조직 및 업무분장규정

□ 과업의 범위

- 시간적 범위 : 착수일로부터 3개월(90일)
- 공간적 범위 : 한국, 중국, 태국
- 내용적 범위
 - 한방의료관광사례 및 운영현황 조사
 - 한방의료관광 단계별 운영프로세스 조사
 - 한방의료관광상품개발 및 리스크관리(현장 전문가 의견조사 반영)

Ⅱ. 한방의료관광의 이해

1. 한방의료 서비스의 개념

□ 한방의료관광 등장배경

- 선진사회 고령화 증가추세와 급성질환 위주에서 만성질환 위주로 질환의 기본구조가 변화함에 따라 향후 건강증진을 위한 관광수요가 급증하는 가운데 이미 태국, 싱가포르, 인도 등은 고유의 보완의학 및 한방을 접목한 의료산업 활성화로 의료관광 선두국가로 자리 잡고 있으며 기타 많은 국가들이 이러한 흐름에 맞추어 의료관광사업에 심혈을 기울이고 있음.
- 우리나라는 1999년 한방병원 및 한의원을 대상으로 보건관광사업(Health to Korea)제도를 마련하여 2000년대에 의료관광시대를 열었으며, 지역 내 보건관광자원의 상품화 및 한방의료 클러스터 기반구축 사업 등이 활발히 전개되고 있는 상황에서 한방산업과 의료관광이 융·복합화 된 한국형 한방의료관광 산업모델 개발이 중요한 과제로 대두되었음.

□ 서구사회의 보완/대체의료 서비스 수요증대와 산업의 발달

- 전 세계적으로 의료복지서비스에 대한 수요가 늘고 있는 가운데 특히, 서구사회에서는 천연물(Herb, 한약재 포함)을 이용한 보완/대체의료 서비스에 대한 관심도가 높아지고 있음.
- 화학적인 가공을 통한 의약품을 사용하는 서양의학에 대한 소비에서 한의학, 중의학과 같은 천연물을 이용한 보완/대체의학에 대한 관심도가 높아지면서 중국은 중의학 산업을 활성화시키는 정책을 채택하였고 일본에서는 한방약과 관련한 서비스산업이 발달하고 있음.
- 한방의학은 천연물을 가공시킨 약재를 사용하기 때문에 화학적인 가공을 통한 양약보다 인체에 미치는 부작용이 상대적으로 적은 것으로 나타나고 점진적인 신체기능 활성화 및 강화에 효과가 있어 웰빙시대의 트렌드에 부합하는 것으로 나타남.

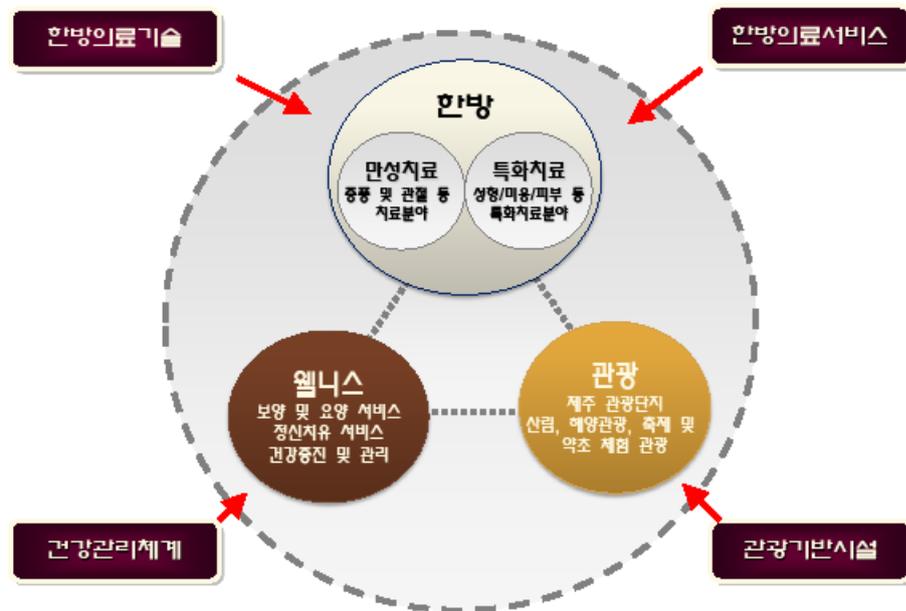
□ 한방산업의 고부가가치 산업화

- 세계 속의 한방의학으로 거듭나기 위하여 한방 의학을 관광산업과 연계시

켜 외국인 의료관광객을 유치하여야 하며, 또한 한방의료관광을 통해 세계에 한방의학의 우수성을 홍보하는 효과도 기대할 수 있음.

- 서구사회에서 증대되는 보완/대체의료서비스는 천연물과 밀접한 관련성을 갖고 있는데 천연물 시장은 중국, 일본, 한국, 미국, 유럽 등이 높은 비중을 차지하고 있음.
- 중국 중의학 의료서비스 수출 증대와 동남아 지역의 한의약 합법화 등으로 중국 문화권의 전통의약 시장 규모는 더욱 커질 것으로 전망됨.

【그림 2-1】 한방 웰니스관광 개발 모델



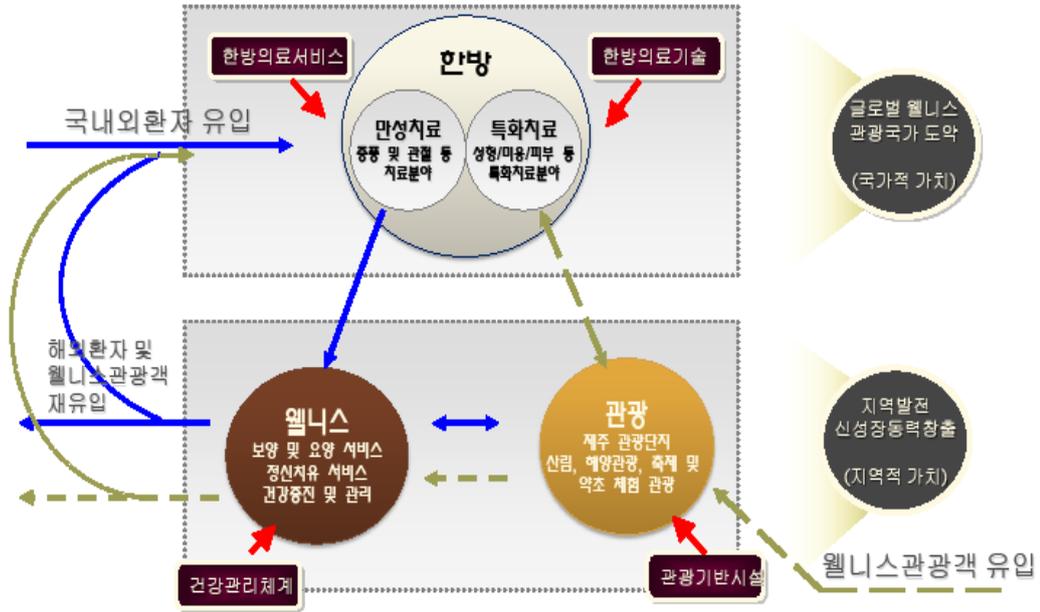
* 출처 : 한창현(2010). 「제주헬스케어타운內 한의Zone 구상」. 한국한의학연구원

□ 관광산업과 연계를 통한 한방의료관광산업의 활성화

- 한방의료관광산업이 성공적으로 형성되기 위해서는 우수한 한방의료기관과 한방의료인들의 적극적인 참여가 절대적으로 필요하며 우수한 한방자원의 상품화를 통한 경쟁력 있는 상품들을 개발하고 홍보 마케팅 하는 것이 중요한 과제임.
- 개발된 상품들을 외국인 관광객 및 잠재고객(환자)들에게 알리고 이를 경험한 관광객들이 만족하여 가족, 친지들에게 이용을 권유하게 되면 한방의료관광 산업의 기반이 성공적으로 구축될 것임. 따라서 한방의료관광산업과 상품을 홍보하고 관광상품의 질을 유지하고 향상하는 것 역시

필수적이라 할 수 있음.

【그림 2-2】 한방+웰니스+관광 연계구조



* 출처 : 한창현(2010). 「제주헬스케어타운內 한의Zone 구상」. 한국한의학연구원

□ 한방의료서비스의 기대효과

- 세계 전통의학시장의 빠른 성장과 함께 소비자 중심의 의료서비스시장 확대에 따라 한방산업의 세계시장 진출 및 선점가능성이 높아지고 있으며 한방관련 상품 및 서비스의 개발을 통한 국민의료비 절감 효과가 예상되고 1, 2, 3차 산업이 서로 밀접하게 연계되어 있어 관련 산업 파급효과가 큼.
- 한방의료관광 산업은 저비용-고효율의 산업으로 지방과 국토의 균형발전, 삶의 질 향상, 고령화 사회대응, 의료양극화 해소, 높은 고용창출 등 국민정서에 부응하는 종합산업이며 예방의학의 트렌드에 중심에 선 의료 산업분야라고 할 수 있음.

2. 한방의료관광산업현황

1) 해외 한방의료관광 현황 개요

□ 전 세계 보완대체의료 시장규모의 급속한 성장세

- '92년 미국 국립보건원에서 The Office of Alternative Medicine(OAM)을 신설하고 보완대체 의학을 포함한 이래 관련 의료시장은 급속히 성장함.
- 세계 보완대체의료시장 : '93년 497억불 → '08년 2000억불로 5배 가까이 성장함(한국한의학연구원, 2007).
- 보완대체의학(Complementary & Alternative Medicine : CAM)은 전통의학에 포함되지 않는 다양한 종류의 치료법, 건강관리시스템, 제품 등을 포함하는 개념임(NCCAM).

□ 글로벌 시장동향

- 전세계 보완대체의학시장은 미국 35%, 유럽 30%, 일본 20%, 중국 10%, 한국 5%를 차지하고 있음(한국한의학연구원, 2007).

□ 전통의료를 중심으로 고부가가치 의료관광객 유치에 위한 세계 각국의 경쟁 치열

- 인도, 필리핀, 태국 등 아시아 각국에서는 지역 관광자원과 전통치료, 마사지, 식이요법, 각종 테라피 등을 결합한 복합의료관광 사업이 활성화 됨.

□ 한방과 관광의 연계성을 통해 의료관광의 핵심 고부가가치 영역 창출

- 한방의료관광은 기존 의료관광과 차별화되는 우리나라의 특색 있는 의료관광 분야
- 최근 동의보감의 유네스코 세계기록유산 등재로 전통한의학의 독자성, 체계성 등이 전 세계적으로 알려지는 계기가 됨.
- 한방은 관광과 다양한 연계가 가능하며, 의료사고의 위험성이 낮다는 장점이 있음.
- 세계적으로 점차 경쟁이 심화되고 있는 양방 의료관광에 대응하여 한국형 의료관광의 고부가가치 상품으로 한방의료관광 상품을 전략적으로 개발할 필요성이 큼.

2) 주요 국가별 한방의료관광산업

- 주요 국가별 한방의료관광산업의 현황을 살펴보면 한의학이나 중의학처럼 순수 한방의료 분야만 적용한 사례가 아닌 자국 고유의 보완/대체의학에 통합의학차원에서 부분적으로 한방의료서비스를 접목하여 활용함.
- 치료적, 기술적 개념 부분에서 한방고유 내용의 원리와 적용을 통해 융·복합 개념의 의료관광사업분야를 산업화 하고 있음.
- 주요 국가별 고유 보완/대체의학 상품자원의 형태로는 메디컬스파, 전통요법 마사지, 천연약재, 수치료, 기치료 요법등이 있음.

□ 태국

- 1,000년 전통의 민간 생활건강법인 타이 마사지를 종합병원, 리조트에서 예방적 건강관리 프로그램 또는 통증 치료법으로 적용하여 외국인 관광객들에게 패키지 상품으로 판매, 운영하고 있음.
- 방문객의 건강검진과 아울러 적합한 메디컬 스파를 제공해주는 패키지 상품이 세인트 루이스병원 (Saint Louis hospital) 치바솜 리조트(Chiva som) 세인트 칼로스(St. Carlos)등에서 제공되고 있음.
- 치바솜 리조트(Chiva-som Resort)의 경우 상담을 거친 후 고객에게 맞는 치료법을 선택할 수 있으며 고객에 따라 추천되는 패키지는 3가지로 Foundation, Discovery, Transformation이며 리조트에 전문 간호사, 의사, 물리치료사, 치료전문가 등이 환자 및 관광객들을 케어 함.

□ 필리핀

- Cebu Health and Wellness Council (CHWC): 세부시티 정부로부터 지원을 받아서 세부시티를 헬스와 웰리스 단지로 개발시키기 위해서 공기업과 민간 기업이 만든 협회로 현재 3곳의 병원과 호텔리조트, 스파 여행업자등이 파트너로 활동을 하고 있음.
- 더 팜 산 베니토 리조트(The Farm at San Benito)는 우수한 의료기술과 자연환경을 바탕으로 필리핀식 메디컬 스파의 원형으로 전문의료진에게 건강검진을 받고 이에 맞는 스파와 마사지 ,쑥, 뜸 등 20여 가지의 프로그램을 선택 할 수 있음. 내부 주요시설로는 숙박시설, 레스토랑, 스파시설, 천연정원 등이 있음.
- 세부 상그릴라 리조트(Shangri-La Resort)는 기 스파(Chi Spa)와 전통중의

학 (TCM), 히말라야 치료법의 조화에 중점을 두고 전문가 팀에 의해 개발된 기 테라피를 바탕으로 명성을 획득해 가고 있는 것이 특징

□ 인도

- 인도의 전통의학인 아유르베다(Ayurveda), 시다(Siddha), 요가(Yoga), 동종요법(Homeopathy)은 WHO에 의해 전통의학(Traditional Medicine)으로 인정되었음. 아유르베다는 4~5천년전부터 내려오는 인도의 대표적인 전통 의학으로 개인의 체질을 파악하고 개인에게 맞는 치료법을 통해 몸의 균형을 이루는 것을 중점을 두는 치료법임. 인도에는 약 50만명의 아유르베다 치료사가 있음.
- 대표적 치유프로그램 리조트인 아난다 스파리조트(Ananda Spa Resort)는 '홀리스틱 웰니스' 철학을 중심으로 아유르베다 혹은 현대의학방식으로 신체 및 정신건강을 검진함. 검진 후, 철저한 개인별 프로그램이 제공되는데 아유르베다, 요가, 명상, 운동, 해독 등을 이용한 치료요법을 제공함. 아울러 5가지 종류의 숙박시설, 레스토랑, 정원, 골프시설, 래프팅 시설 등이 갖춰져 있음.

□ 독일

- 보완대체의학(CAM)시장 인기가 매우 높은 독일에는 40여개 이상의 CAM 협회가 있음.
- 의료진의 75%가 CAM을 사용하고 통증치료전문 병원 중의 77%가 침술을 치료 방법 중 하나로 제공하고 있으며 국민의 2~30%가 CAM치료를 받음.
- 가장 선호하는 치료요법으로는 동종요법, 침술, 식물요법, 마사지 등이며 40,000명에 달하는 의사들이 침술을 시행하고 있고, 약으로 간주되는 한약제는 약국에서만 판매가 되고 있음.
- 독일최초의 TCM(Traditional Chinese Medicine)병원인 kotzting TCM에는 진료, 교육, 연구를 담당하는 18명의 TCM의사들이 있음.

3) 국내 한방의료관광 현황

- 한방육성정책이 실제 소득을 창출하는 정책으로 전환 필요성 대두
 - 한방의료관광은 새로운 관광테마로 매력성을 갖추고 있으며, 지역의 한방자원을 활용한 고부가가치 시장 가능성이 높음.
 - 국내에서는 제천, 산청, 대구, 영천, 장흥 등은 한방의료관광사업과 관련한 내용을 중심으로 지역의 특색을 반영한 한방클러스터 및 명소화 작업을 추진 중에 있음.

- 국내 한방병원 및 한의원의 신시장·신수요 창출
 - 한방의료기관의 양산으로 새로운 블루오션 개발이 필요함에 따라 사업다각화 차원에서 한방식품, 한방화장품, 한방피부미용, 한방마사지 등 아이템 개발 활성화가 이루어짐.
 - 외국 시장수요의 트렌드에 따른 맞춤형, 패키지형 한방건강관광상품 개발이 필요함.
 - 한의약과 한의학, 대체의학의 해외진출 장려에 의해 한방의료인력의 수급조절과 외화획득의 기회로 작용할 수 있음.

- 한류 붐 확산 유도
 - '대장금' 등 한류 영향이 강한 드라마에서 한방에 대한 소개를 계기로 '글로벌 한방코리아'에 대한 이미지 구축의 기회와 이를 통한 한방의료관광상품의 전략적 홍보 마케팅 효과가 높아짐.
 - 건강, 미용 중심의 한방 의료관광상품 홍보 강화를 통해 한방의료관광목적지로서의 브랜드 제고효과가 나타남.

- 국내 한방의료관광 경쟁력
 - 강점(Strength)
 - 주요 잠재 도시와 지리적 근접성
 - 독창적인 전통의학 치료요법
 - 우수한 한방 인적자원과 병의원
 - 풍부한 한방, 생태, 문화자원
 - 기회(Opportunity)
 - 대체의학 및 자연치료에 대한 관심고조

- 동의보감의 세계기록유산 등재
- 치료중심에서 예방관리중심으로 인식 전환
- 웰빙 등 고품질 생활욕구 증가
- 건강지향형 관광활동 증대
- 약점(Weakness)
 - 세계적인 인지도 미흡
 - 한방자원과 산업인프라의 관광연계 미흡
 - 한방병원의 수용태세 미흡
 - 한방서비스, 한약재 관리체계 미흡
- 위협(Threat)
 - 지자체간 치열한 경쟁
 - 한방·한약재 품질관리 미흡
 - 한약방, 침구사 등 관련 직종 대립
 - 의료서비스 시장개방

□ 성장요인

- 미국, 유럽, 중국, 일본, 한국 등 고령화 사회에서 건강증진 및 만성질환 요법으로 CAM의 치료법과 제품에 대한 수요 증가. (전 세계적인 그린소비 흐름과 자연주의적 치료에 대한 선호 등을 바탕으로 향후 관련 수요가 더욱 확대될 것으로 예상됨.)
- 한방의료의 검증 가능한 과학화와 한약의 품질관리체계 구축을 통한 시장친화적인 환경 조성.
- 의료시장 개방 가속화로 양·한방 협진 진료 추진.
 - 2010.2월부터 시행된 환자 중심의 양·한방 협진으로 환자의 편의와 질병의 상태를 고려하여 진료 실시하고 있으며 전문코디네이터를 통해 환자에게 다양하고 적합한 과를 선택하고 진료비 절감효과 등 다양한 의료서비스를 제공하고 있음.
- 기존 지역별 한방관광자원에 특화(치료, 관광, R&D, 체험, 유통, 명상 등)된 관광자원을 상호 연계하여 한방산업의 집적화와 시너지효과 창출에 의한 지속적인 한의약산업 성장엔진 역할이 가능함.

3. 타켓 국가별 의료시장 특성

1) 일본

- 일본시장의 경우 원칙적으로는 치료목적으로 해외를 방문하여 의료서비스를 받은 경우 자국의 보험혜택을 받지 못하고 있으나 그 밖의 경우(해외체류 중에 상해를 입고 치료를 받았을 경우)발생한 의료비는 귀국 후에 신청하여 해외요양비로 환급받을 수 있음.
- 보험 적용범위 관련 내용으로는 다음과 같음. ① 실제 소요된 비용이 보험기관이 정해놓은 표준금액을 초과할 경우와 표준금액을 기준으로 환급하여 미달할 경우에 실비를 기준으로 환급함. ② 일본국내에서 보험적용이 되지 않는 항목은 적용대상에서 제외됨. ③ 해외전출 신청을 한 경우 적용대상에서 제외되며 청구기한이 정해져 있음. ④ 진료를 받은 의료기관에서 치료내용 증명서(진료내용명세서)와 의료비 증명서(영수명세서)를 기재 받아 귀국 후에 각 청구에 신청서를 작성하여 제출함.

【표 2-1】 일본 의료시장 일반 현황 및 다빈도 질환

항목	내용	
GDP대비	7.2%(1달러=120엔)	
의료비 비율	(2007년 일본GDP총액-\$3,943,754million)	
1인당 평균	267,800엔	
의료비 지출		
100명당 의사 수	0.2245명	
100명당 병상 수	1.25개	
다빈도 질환 (10순위)	1	고혈압성질환
	2	이와 잇몸질환
	3	당뇨병
	4	악성신생물(암)
	5	뇌혈관질환
	6	백내장
	7	천식
	8	허혈성심질환(관상동맥질환)
	9	정신분열증 및 편집성인격장애
	10	위궤양 및 십이지장궤양
평균수명	남성79.29세 여성86.05세	

* 출처 : KOTRA, 주요국 의료제도이해와 해외치료 현황, 2010

2) 러시아

- 러시아 및 중앙아시아 지역은 기후 및 음식으로 인해 심혈관계, 관절계 등의 질환이 많고 자국의 의료시설 및 수준이 낙후 되어 있으므로 부유층을 중심으로 해외로 나가 의료치료를 받는 상황이 일반적임.
- 모스크바를 중심으로 한방에 대한 수요가 늘어나고 있으며 모스크바 현지에 한방의료기관 설립 등에 높은 관심을 보이고 있음. 아래 표는 러시아 의료관광시장의 일반적인 현황을 나타내고 있음.

【표 2-2】 러시아 다빈도 질환순위

순위	남성질환	비중(%)	순위	여성질환	비중(%)
1	심장혈관질환	26.1	1	심장혈관질환	31.2
2	비의도적 손상	20.6	2	신경 정신 질환	16.5
3	신경 정신 질환	11.6	3	비의도적 손상	9.3
4	의도적 손상	11.5	4	악성 종양	9.3
5	악성 종양	6.9	5	소화기 질환	5.1
6	전염병과 기생충	6.5	6	감각기관 질환	4.9
7	소화기 질환	4.3	7	근골격 질환	4.9
8	감각기관 질환	2.4	8	의도적 손상	3.7
9	호흡기 질환	2.4	9	전염병과 기생충	2.2
10	근골격 질환	1.8	10	호흡기 질환	2.3

* 출처 : KOTRA, 주요국 의료제도이해와 해외치료 현황, 2010

【표 2-3】 해외치료환자 일반현황

항목	2008	2009
연간 해외치료 환자 수	10,000명	15,000명
연간 해외치료 비용	US \$225,000,000	
평균일정	1-3주	
평균비용/1회	US\$ 10,000-30,000	
치료국 정보 습득 주경로	여행사의 광고	

* 출처 : KOTRA, 주요국 의료제도이해와 해외치료 현황, 2010

【표 2-4】 주요해외치료목적지

순위	국가명	주요질환	해외치료사유	
			국내요인	해외요인
1	이스라엘	외과, 산부인과, 비뇨기과, 암, 구강질환, 어린이	고급의료서비스와 높은수준의 의료진 부족	국제적으로 인정받는 특수 의사들
2	독일	외과, 산부인과, 비뇨기과, 암	고급의료서비스와 높은수준의 의료진 부족	높은 의학 수준, 현대화된 의료 기술
3	프랑스	안과	고급의료 서비스와 높은 수준의 의료진 부족	높은 의학 수준
4	중국	구강질환, 질병예방	높은수준의 의료진 부족	중국 전통 치료
5	스위스	외과, 산부인과, 비뇨기과, 암	고급의료서비스와 높은수준의 의료진 부족	높은 수준의 의료 서비스

* 출처 : KOTRA, 주요국 의료제도이해와 해외치료 현황, 2010

3) 베트남

- 2009년 Vietnam Economic News 내 Ministry of Health of Vietnam에 따르면 연간 약 3만 명의 베트남 국내 상류층이 치료를 위한 외국행을 택할 것으로 추정되며, 이들이 사용한 총 지출규모는 약 10억 달러에 이를 것이라 함. 베트남 국민의 의료관광의 대표적 주요 목적지는 싱가포르, 태국, 중국임.

【표 2-5】 베트남 주요 다빈도 질환

순위	질환명	순위	질환명
1	암 종류(간, 결장, 유방, 위, 폐, 자궁, 자궁경부)	6	편도선
2	순환기 질환	7	백내장
3	당뇨병	8	자궁근종
4	치질	9	관절염
5	복통	10	신장 질환 및 장애

* 출처 : EIU, 베트남 통계청 (GSO of Vietnam), KOTRA, 2010 재인용함

【표 2-6】 주요 해외 의료여행 대상국가 분석

순번	국가	주요 치료질환	선택요인	
1	싱가포르	암 심혈관 산부인과	서비스	국제수준에 부합하는 전문 의료 서비스 통역, 숙박 등 통합 서비스 제공 베트남 현지 내 부족한 의료 서비스 대체 가능
			교통	저렴하고 편리한 교통 :싱가포르-호치민 매일 8~10개 노선 싱가포르-하노이 매일 2개 노선 운영 저렴한 항공료 :Jetstar, Lion Air, Tiger Air 등 저가항공 비교적 가까운 항공 이동 거리 :싱가포르-호치민 2시간, 싱가포르-하노이 3.5시간
			비용	타 선진국에 비한 저렴한 비용
			기타	단기 체류시 비자 불필요 싱가포르계 은행의 베트남 지점/연락 사무소 운영으로 진료 예약 등 절차가 간편
2	태국	심혈관 성형외과, 성전환수술 산부인과	서비스	국제수준에 부합하는 전문 의료 서비스 통역, 숙박 등 통합 서비스 제공
			교통	저렴하고 편리한 교통 :태국-호치민 7개, 태국-하노이 3개 노선 운영 저렴한 항공료 :Air Asia 등 저가항공 비교적 가까운 항공 이동 거리 :태국-호치민 2시간, 태국-하노이 1.5시간
			비용	싱가포르보다도 저렴한 비용
			기타	성전환 수술의 경우 베트남 내에선 불법
3	중국	암 장기이식	서비스	중국 내 베트남인 다수 거주로 언어소통이 편리
			기타	음성적인 장기 매매거래로 인해 장기이식 수술가능 주로 말기 암환자들이 마지막 희망을 가지고 중국 전통 의료 서비스를 받으려 함 중국계 은행의 베트남 지점/연락 사무소 운영으로 진료 예약 등 절차가 간편

* 출처 : FIA (Foreign Investment Agency under MPI (Ministry of Planning & of Vietnam), 베트남 글로벌 의료여행 시장 한국병원 진출방안, KOTRA, 2010(베트남의료관광시장조사, 한국관광공사, 2011 재인용)

- 주요 다빈도 질환을 바탕으로 해외의료여행 대상 국가를 검토해본 결과 심혈관계 질환 및 관절염 등에 관한 질환치료 상품으로서 한방의료관광 상품을 구성하고 홍보마케팅을 할 경우 일정수준이상의 의료관광객수요 창출이 예상됨.

4. 한방의료서비스 용어

- 본 장에서 다루는 한방의료서비스 용어는 (사)한방의료관광협회에서 정리한 '한방의료관광용어집'과 세계보건기구에서 발간한 'WHO International Standard Terminologies On Traditional Medicine In the Western Pacific Region' 내용을 바탕으로 한방전문병원 현장에서 사용되는 용어들 중 핵심적으로 사용되는 용어를 발췌해서 정리함.
- 한방전문병원 및 외국인대상 전문 한의원 내 국제진료담당부서에서 주로 쓰이는 용어를 중심으로 정리하였으며, 총 데스크용어, 한방기본용어, 진료 시 사용용어, 침구용 용어 등 4개 파트로 나누어 정리하였음.
- 총 5개 언어로 정리하였으며 '한방의료관광용어집'에 수록되지 않은 용어에 대해서는 한방전문병원 전문가들로부터 의견을 참고하여 정리하였음.

□ 데스크 용어

- 한방전문병원 내 데스크에서 자주 쓰이는 표현으로 통역코디네이터로서는 반드시 익혀야 하는 기본언어

【표 2-7】 데스크 용어

한국어	중국어	일본어	영어	러시아어
초진	初診	初診	First medical examination	Первичный медицинский осмотр
재진	再診	再診	Second medical examination	Вторичный медицинский осмотр
예약	预约	予約	Reservation	Резервирование
외래	门诊	外来	Outpatient clinic	Клиника для амбулаторных больных
병동	病房	病棟	Ward	Отделение больницы
간호사 스테이션	护士站	ナースステーション	Nurse station	Отдел для медсестер
입원	住院	入院	Hospitalization	Госпитализация
퇴원	出院	退院	Discharge	Выписка
양식	样式	様式	Form	Форма
국민 건강보험	国民健康保險	国民健康保險	National health insurance	Государственное медицинское страхование
사회보험	社会保險	社会保險	Social insurance	Социальноестрахование

생명보험	生命保險	生命保險	Life insurance	страхование жизни
여행자보험	旅行者保險	旅行者保險	Travelers insurance	Туристическое страхование
진료비 영수증	诊疗费收据	診療費領収書	Receipt	Квитанция
진단서	诊断书	診斷書	Diagnos	Диагноз
소견서	介绍书	紹介状	Opinion	Мнение
진료신청서	诊疗申请书	診療申請書	Patient registration form	Регистрационная форма
동의서	同意书	同意書	Consent	Согласие
현금	現金	現金	Cash	Наличные деньги
신용카드	信用卡	クレジット 카드	Credit card	Кредитная карта
내과	内科	内科	Internal medicine	Внутренняя медицина
순환기내과	循环内科	循環器内科	Cardiology	Кардиология
호흡기내과	呼吸内科	呼吸器内科	Pulmonology	Пульмонология
소화기내과	消化内科	消化器内科	Gastroenterology	Гастроэнтерология
외과	外科	外科	General surgery	Отделение хирургии
흉부외과	胸部外科	胸部外科	Thoracic and cardiovascular surgery	Торакальная хирургия
신경외과	神经外科	神經外科	Neurological Surgery	Неврологическая хирургия
정형외과	骨外科	整形外科	Orthopedics	Ортопедия
성형외과	整形外科	形成外科	Plastic surgery	Пластическая хирургия
산부인과	妇产科	産婦人科	Obstetrics & Gynecology	Акушерство и гинекология
비뇨기과	泌尿外科	泌尿器科	Urology	Урология
소아과	小儿科	小兒科	Pediatrics	Педиатрия
피부과	皮膚科	皮膚科	Dermatology	Дерматология
정신과	精神科	精神科	Psychiatry	Психиатрия
한방과	韩方科	韓方科	Traditional oriental medicine	Традиционная восточная медицина
안과	眼科	眼科	Ophthalmology	Офтальмология
치과	牙科	齒科	Dentistry	Стоматология
이비인후과	耳鼻咽喉科	耳鼻咽喉科	Otolaryngology	Оториноларингология
가정의학과	家庭医学科	家庭医学科	Family medicine	Семейная медицина
재활의학과	康复科	リハビリ テーシ ョン科	Rehabilitation medicine	Реабилитационная медицина
영상의학과	放射线科	放射線科	Radiology	Радиология

건강문진표	健康問診表	健康問診表	Question list for medical examination	Опросник для пациента
팔강검사 (ABR)	平均比特率	八綱検査	Average Bit Rate	Бета обследование

* 출처 : (사)한방의료관광협회, '한방의료관광용어집', 2010.
 WHO, 'WHO International Standard Terminologies On Traditional Medicine In the Western Pacific Region', 2007.
 경희의료원 한방국제진료센터, 명동 미그린 美 한의원 현장 진행용어

□ 한방 기본용어

- 사상체질 구별내용을 기본으로 한방의료서비스 제공시 기본적으로 꼭 알아두어야 할 용어

【표 2-8】 한방 기본용어

한국어	중국어	일본어	영어	러시아어
사상체질	四象体质	四象体質	Sasang constitutional types	Медицина о четверых конституциональных типах человека
태양인	太阳人	太陽人	Taeyangin	Конституция человека с преобладанием "Ян"
태음인	太阴人	太陰人	Taeumin	Конституция человека с преобладанием "Инь"
소양인	少阳人	少陽人	Soyangin	Конституция человека с уменьшенной "Ян"
소음인	少阴人	少陰人	Soeumin	Конституция человека с уменьшенной "Инь"
체질침	体质針	体質針	Sasang constitutional medicine acupuncture	Акупунктура по конституции
뜸	灸	灸	Moxibustion	Моска
한방 다이어트	韩方減肥	韓方ダイエット	TKM weight loss program	Диета по восточной медицине
표준체중	标准体重	標準体重	Standard weight	Стандартный вес
수족냉증	四肢冰冷	手足の冷え症	Coldness extremity	Холодные руки и ноги
식은땀	冷汗	冷や汗	Cold sweat	Холодный пот
체질을 개선하다	改善体质	体質を改善する	To fortify someone's given constitutional health	Улучшение физической конституции
속이 더부룩하다	腹胀	お腹にガスが溜る	To feel dyspeptic	Страдать от расстройства пищеварения

과음	过饮	飲みすぎ	Heavy drinking	Много употреблять алкоголь
지방분해	分级脂肪	脂肪分解	Lipolysis	Расщепление жира
한약	韩药	韓藥	Herbal medicine	Фито препараты
피로감	疲劳感	疲劳感	Fatigue	Усталость
참선	坐禅	参禅	Zen meditation	Медитация Дзен
기공	气功	氣功	Qigong	Кигонг
단백한음식	蛋白质食物	淡泊な食べ物	Plain food	Белковая пища

* 출처 : (사)한방의료관광협회, '한방의료관광용어집', 2010.
 WHO, 'WHO International Standard Terminologies On Traditional Medicine In the Western Pacific Region', 2007.
 경희의료원 한방국제진료센터, 명동 미그린 美 한의원 현장 진행용어

□ 진료용어

- 진맥용어부터 외국인 대상 특화 진료시 가장 일반적으로 사용되는 진료 용어

【표 2-9】 진료 용어

한국어	중국어	일본어	영어	러시아어
진맥	诊脉	診脈	Pulse for diagnosis	Пульс для диагностирования
부맥	浮脉	浮脈	Floating pulse	Плавающий пульс
활맥	滑脉	滑脈	Slippery pulse	Скользящий пульс
현맥	弦脉	弦脈	Sting-like pulse	Струноподобный пульс
빈혈	贫血	貧血	Anemia	Анемия
경혈	經穴	經穴	Moodiness during menstruation	Меридианные точки
복진	腹诊	腹診	Abdominal examination	Обследование брюшной полости
어혈	淤血	淤血	Static blood	Застоявшаяся кровь
오장육부	五脏六腑	五臟六腑	The five viscera and six entrails	Пять плотных и шесть полостных органов
간	肝	肝臟	Liver	Печень
폐	肺	肺臟	Lung	Легкое

신장	肾脏	腎臟	Kidney	Почка
심장	心脏	心臟	Heart	Сердце
직장	直肠	直腸	Rectum	Прямая кишка
방광	膀胱	膀胱	Bladder	Мочевой пузырь
전립선	前列腺	前立腺	Prostate gland	Предстательная железа
갑상선	甲状腺	甲状腺	Thyroid gland	Щитовидная железа
체질개선	改善体质	體質改善	Improving one's physical constitution	Улучшение физической конституции
해독작용	解毒作用	解毒作用	Detoxification	Дезинтоксикация
순환장애	循环障碍	循環器障害	Circulatory disturbance	Нарушение циркуляции
손발저림	手脚麻木	手足の痺れ	Pins and needle in hands and feet	Онемение рук и ног
생리통	痛经	生理痛	Dysmenorrhea	Менструальные спазмы
불임	不孕	不妊	Infertility	Бесплодие
냉대하	冷帶下	白帶下	Leukorrhea	Лейкоррея
다크써클	黑眼圈	隈	Dark circle	Темные круги под глазами
피로	疲劳	疲労	Fatigue	Усталость
식욕부진	食欲不振	食欲不振	Anorexia	Анорексия
전신권태감	全身无力(倦怠感)	全身の倦怠感	Systemicmalaise	Общее недомогание
갱년기	更年期	更年期	Climacteric	Климакс
무기력증	无气力症	無氣力症	Enervation	Слабость
수면장애	睡眠障碍	睡眠障害	Sleep Disorders	Нарушение сна
천식	哮喘	喘息	Asthma	Астма
빈맥	频脉	頻脈	Tachycardia	Тахикардия
노폐물	老废物	老廢物	Bodily waste	Шлаки
혈액순환	血液循环	血液循環	Circulation	Циркуляция
피부질환	皮肤疾患	皮膚疾患	Skin Diseases	Кожные заболевания

상열감	上热感	上熱感	Upper body fever	Жар выше пояса
홍조	红潮	紅潮	Blush	Прилив крови к лицу
빈뇨	频尿	頻尿	Urinary frequency	Частое мочеиспускание
고혈압	高血压	高血圧	Hypertension	Артериальная гипертензия
저혈압	低血压	低血圧	Hypotension	Гипотензия
고지혈증	高血脂	高血脂症	Hyperlipidemia	Гиперлипидемия
당뇨병	糖尿病	糖尿病	Diabetes	Сахарный диабет
골다공증	骨质疏松症	骨粗鬆症	Osteoporosis	Остеопороз
중풍	中风	中風	Stroke	Паралич
부종	浮肿	浮腫	Edema	Отек
색소침착	色素沉着	色素沈着	Pigmentation	Пигментация
건망증	健忘症	健忘症	Forgetfulness	Забывчивость
알레르기	过敏	アレルギー	Allergy	Аллергия
변비	便秘	便秘	Constipation	Запор
설사	腹泻	下痢	Diarrhea	Диарея
결핵	结核	結核	Tuberculosis	Туберкулез
편도선	扁桃體	扁桃腺	Tonsil	Тонзиллит
화분증	花粉过敏	花粉症	Pollinosis	Поллиноз
비염	鼻炎	鼻炎	Rhinitis	Ринит
소화불량	消化不良	消化不良	Dispepsia	Диспепсия
위염	胃炎	胃炎	Gastritis	Гастрит
인공시술	人工施术	人工施術	Artificial surgery procedure	Искусственная процедура
눈충혈	眼充血	充血	Hyperemia	Гиперемия глаз
견통	肩痛	肩痛	Shoulder pain	Боль в плече
두통	头痛	頭痛	Headache	Головные боли

요통	腰痛	腰痛	Lumbago	Люмбаго
슬통	膝痛	膝通	Knee pain	Боль в коленном суставе
견비통	肩臂痛	肩臂痛	Shoulder Scapula pain	Боль в плече и в лопатке
지방간	脂肪肝	脂肪肝	Fatty liver	Жировая дистрофия печени
간열	肝热	肝熱	Liver heat	Жар в печени
스트레스	压力劳累综合症	ストレス	Stress	Стресс
팔자주름	法令文	八字の皺	Side lip wrinkles	Носогубные складки
모공	毛孔	毛孔	Pore	Поры
기미	黄褐斑	しみ	Chloasma	Хлоазма
화농	化脓	化膿	Pyopoesis	Пиопоз
각질	皮膚	角質、ケラチン	Dead skin cell	Омертвевшие клетки кожи
각화증	硬化症	角化症	Keratosis	Кератоз
식후복용	饭后服用	食後服用	Take pill after meal	Прием таблеток после еды
식간복용	饭时服用	食間服用	Take pill between meal	Прием таблеток между едой
재생효과	再生效果	再生効果	Regeneration effect	Омолаживающий эффект
위통	胃痛	胃痛	Stomachache	Боли в желудке
냉통	冷痛	冷痛	Cold pain	Холодовые боли
관절통	关节痛	關節痛	Arthralgia	Артрология
비만	肥胖	肥満	Obesity	Ожирение
공복	空腹	空腹	Empty stomach	Пустой желудок
아토피	特异性皮膚病	アトピー皮膚炎	Atopic dermatitis	Атопический дерматит
허증	虛症	虚症	Deficiency pattern	Синдром дефицита здоровой энергии "Ги"
역류성 식도염	逆流性食道炎	逆流性食道炎	Reflux esophagitis	Рефлюкс-эзофагит

* 출처 : (사)한방의료관광협회, '한방의료관광용어집', 2010.

WHO, 'WHO International Standard Terminologies On Traditional Medicine In the Western Pacific Region', 2007.

경희의료원 한방국제진료센터, 명동 미그린 美 한의원 현장 진행용어

□ 침구 용어

- 침 의료관광상품 진행시 필요한 침 관련 기본 용어.

【표 2-10】 침구 용어

한국어	중국어	일본어	영어	러시아어
침	針灸	針	Acupuncture	Иглокальвание
이침	耳針	耳針	Ear acupuncture	Аурикулотерапия
성형침	整形針	整形針	Plastic Acupuncture	Пластическая акупунктура
뜸	灸	灸	Moxibution	Мокса терапия (прижигание)
부종	浮腫	浮腫	Edema	Отек
부항(습부항, 건부항)	火罐	湿吸い玉 乾吸い玉	Cupping therapy	Баночная терапия
란셋(습부항용)	柳叶刀	ランセット	Lancet	Лансет
물리치료	物理療法	物理治療	Physical Therapy	Физиотерапия

* 출처 : (사)한방의료관광협회, '한방의료관광용어집', 2010.
 WHO, 'WHO International Standard Terminologies On Traditional Medicine In the Western Pacific Region', 2007.
 경희의료원 한방국제진료센터, 명동 미그린 美 한의원 현장 진행용어

Ⅲ. 한방의료관광 상품개발

1. 한방의료관광 상품기획

1) 한방의료관광 상품기획 컨셉 및 방향

(1) 맞춤형 한방의료관광상품

- 맞춤형 한방의료관광상품은 패키지화된 상품과 상대적인 개념으로, 관광객이 패키지 상품을 모국에서 사전에 구매하여 일정한 프로그램에 따라 관광을 하는 것과는 달리 관광객들이 개인적으로 한국을 방문한 후 관심 여부에 따라 개별적으로 이용 가능한 주문형 한방의료관광상품이라 할 수 있음.
- 맞춤형 한방의료관광상품은 패키지 상품을 구성하는 구성요소가 될 수 있으며, 아울러 독립적인 상품으로서 기능을 하게 됨. 맞춤형 한방의료관광상품의 구성요소로는 보건관광사업체의 체험서비스 프로그램, 약령시장/한의학박물관 등의 관람코스 및 체험, 한방관련 축제 및 한방차·음식·기념품 등으로 나눌 수 있음.
- 외국인들에게 한방체험 서비스 제공이 가능한 한방 병·의원은 한방관광상품을 구성하는 주요한 한방관광자원이 될 수 있으며 이러한 한방 병·의원이 한방의료관광상품으로 되기 위해서는 외국인을 맞이하기 위한 시스템과 프로그램을 갖추고 있어야함.
- 외국인을 대상으로 한방체험이 가능한 보건관광사업체를 한방의료관광상품으로 적극적으로 개발하고 지원해야할 것임. 다양한 체험형 프로그램을 준비하고 외국인을 맞이하기 위한 시스템을 갖춘 곳에서만이 양질의 서비스를 제공받을 수 있음.

□ 구매 가능한 다양한 상품 개발

- 한방 병·의원 등의 보건관광사업체에서 제공되는 서비스 외에 방문객들이 쉽게 구매할 수 있는 유형적인 상품의 개발이 필요함. 소포장 단위의 한약, 한약재를 활용한 작은 향낭 등의 기념품, 다양한 한방차 및 음식의 개발이 필요함.

【그림 3-1】 한방의료관광 개별상품개발 프로세스

개별상품 개발 Process	개발상품 구성(예시)
<div style="text-align: center;"> <p>시술명 시술가격 소요시간 특징점 시술대상</p> </div>	<p>한방 Traditional Korean Medicine</p> <ul style="list-style-type: none"> • 안티에이징 프로그램 • 시술과정: 진찰→순환침→복부핵육 테라피→동혈침스 테라피→황홀→민홍침→안면계봉 • 시술시간: 4시간 • 시술가격: ₩840,000 • 특징: <ul style="list-style-type: none"> - 신진대사 개선 및 순환 개선. - 특히 여성들에게 적합한 프로그램. • Anti-aging • Process: Consultation→Circulation acupuncture→Abdominal detoxification→Back reflex Moxibustion→Cosmetic acupuncture→Facial regeneration • Duration: 4hours • Price: US\$735 • Features: <ul style="list-style-type: none"> - Anti-aging and improvement in body circulation. - Well-designed anti-aging program, especially for women.

* 출처 : 현대메디스, 의료관광상품기획, 2011

(2) 패키지 상품개발

- 한방 패키지 관광상품의 구성은 일반 관광자원과 한방관광자원을 결합하여 구성하며, 패키지의 경우 일반관광자원을 주로 하고 부가적으로 한방 관광자원을 결합한 형태의 '한방웰니스관광 프로그램'과 한방관광자원에 일반관광자원을 부가한 '한방치료프로그램'으로 구분이 가능함.
- 한방관광은 일반관광자원을 위주로 하면서, 한방자원을 20~30% 부가한 형태로서, 우선적으로 우리나라의 우수한 한방관광자원의 체험 및 간단한 체험을 위주로 구성·운영을 기본으로 하는 것이 적절함.
- 단계적으로 한 단계 발전한 형태인 한방치료 프로그램(의료여행)으로 전환을 위한 기초 구축단계로서 접근하는 것이 바람직 함.

【그림 3-2】 한방의료관광 패키지상품개발

패키지상품 개발 Process	패키지상품 구성(예시)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 패키지 구매 대상자들 예상 가격 범위 2. 각 시술에 대한 주의 사항 파악 (시술 별 주의 사항 확인 필요) 3. 적절한 기간 선정 4. 검진 상품의 경우 검진 결과 확인일 파악 5. 대상별 선호 상품 파악 (국가별 선호 상품) 	

* 출처 : 현대메디스, 의료관광상품기획, 2011

2) 한방의료관광 상품기획 전략

(1) 방향성 정립

- 한방의료관광 상품의 구상 접근방향은 크게 소비자 니즈를 반영, 연계를 통한 부족기능 보완, 의료관광객 수요 확보 측면, 시설 연계측면에서 접근하여 현실적인 상품을 제안.
- 해외 주요 타겟 국가의 의료관광 니즈를 파악하여 이를 상품에 반영.

□ 연계를 통한 핵심기능의 강화

- 기존 외래방문객 밀집도가 높은 지역 대상 의료관광클러스터를 활용.
 - 쇼핑목적수요 흡입 : 명동, 동대문 등 쇼핑 스팟(spot)의 전략적 삽입.
 - 지역 내 특화된 한방의료관광명소 이용 : 서울 약령시, 대구 약령시, 제천, 산청 등의 지역내 한방의료관광명소 및 프로그램 적극 이용
- 명소마케팅(Destination Marketing)을 통한 개발대상지 집적효과 제고

□ 의료관광객 수요 확보 측면

- 기존 (일반) 관광객 수요를 (의료)관광객 수요로 흡입.
 - 기존 국내 인바운드 방한 외래객 대상 건강과 미용, 쇼핑과 엔터테인먼트개념을 반영한 상품으로 기존 관광수요를 한방의료관광수요로 끌어들이 수 있는 방안을 모색
 - 기업 인센티브, 팸투어 단체 고객을 유인할 수 있는 방안 모색
 - 해외 잠재수요자 중심의 패키지 상품이 아닌 당일 체험 프로그램 필요

(2) 상품 Positioning

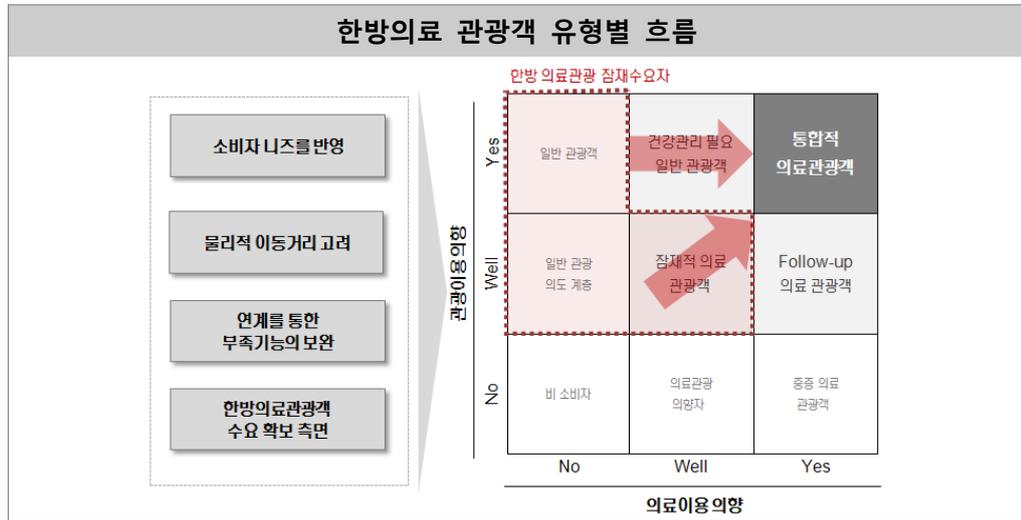
- 뒤에 제시될 상품(안)은 향후 최종 소비자에게 판매되기 이전에 국내외 에이전트 및 상품기획 전문가의 현장검증을 통하여 세부조정이 이루어져야 하며 향후 다양한 마케팅 수단을 통하여 최종적으로 통합적 한방의료관광객 수요를 창출하는 것이 목표임.

□ 한방의료관광객 수요확보의 관광객 유형별 흐름

- 도출되는 상품들은 모든 한방의료관광 잠재수요를 포괄하고 있지 않으며 기존 선행연구 분석과 부합되는 대상별 포지셔닝을 설정하여 타켓국가

및 소비자층에 소구할 수 있는 상품을 제시함.

【그림 3-3】 한방의료관광객 유형별 흐름도



* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 향후 상품 이용 가능성

- 현재 우리나라 한방의료관광의 잠재수요자 관광객 군은 일반관광객, 일반 관광의도 계층, 잠재적 의료관광객으로 판단되고 있으며 향후 이를 통합적 의료관광객으로 유입하기 위해서는 앞서 언급한 것과 같이 패키지형 상품을 통하여 의료서비스 및 프로그램을 체험하게 하는 것이 중요함.

(3) 잠재소비자 Needs 파악(예시)

□ 일본

- 소규모의 여성 방문객이 대부분을 차지하고 있는 일본은 안전을 중시하는 성향을 보이기 때문에, 비시술 치료에 국한되어야 하며, 미백, 피부개선, 테라피, 에스테틱, 동안피부 만들기, 한방성형 등의 상품과 기존 주요 선호 관광지(남이섬 등)를 연계하는 상품이 필요함.
- 체질감별(사상체질)에 따른 만성질환 치료 및 보약으로서 한약선호
- 20대~40대 경우 한방 에스테틱에 대한 선호도 증가 (동안프로그램 및 미백)
- 미용성형침, 티테라피(Tea therapy)등 비시술적 프로그램 선호

- 전문피부와 피부관리 프로그램과 한방을 이용한 에스테틱 선호
- 한방을 접목한 메디컬스파 프로그램 선호

□ 러시아

- 기후에 따른 음식문화로 인해 심혈관계, 관절계 질환치료를 선호하며 양·한방을 활용한 종합검진, 질환별 정밀검진프로그램을 선호하는 것으로 나타남.
- 태국 사례 조사를 통해 보았을 때 양·한방을 활용한 고도비만감소, 몸 해독 프로그램 등에 대해 매우 높은 선호도를 나타냄.
- 수치료 개념인 한방메디컬 스파, 타라소테라피등은 워터테마파크등과 연계해서 한방의료관광상품 소구력을 높일 수 있는 내용으로 파악됨.

□ 베트남

- 다빈도 질환 중 순환기 질환과 당뇨병, 관절염등에 관한 비수술적 치료법으로서 한방에 대한 관심이 증가하고 있으며, 여성층의 경우 한방에스테틱 및 한방스파 프로그램에 대해 높은 선호도를 나타냄.

3) 한방의료관광 상품기획 사례

(1) 한방브로셔 기획 사례

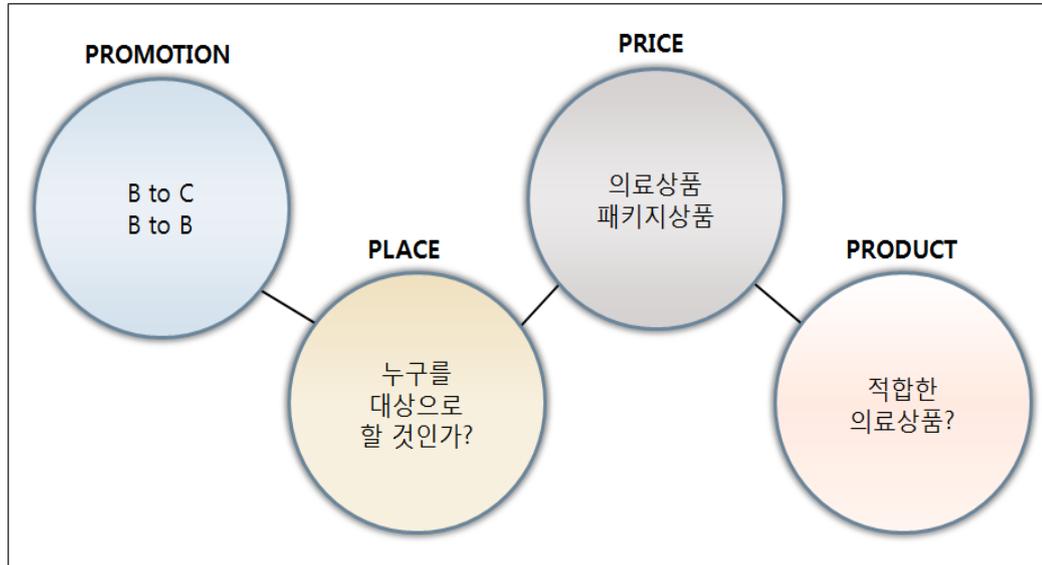
- 한방의료관광시장의 주된 타겟인 일본시장을 대상으로 한방의료관광 상품 홍보물(브로셔)을 기획·제작한 사례로서 시장조사를 바탕으로 한 홍보물 크기 선정부터 분량, 컨텐츠 수록 list, 단계별 진행과정 등에 관한 실제 사례를 제시함.

□ 기획컨셉

- 일본의 20~30대 젊은 여성층, 40~50대 중장년층을 대상으로 대표적으로 체험할 수 있는 한방 성형/미용, 해독프로그램, 사상체질, 한방메디컬스파 프로그램과 약선음식 및 스페셜 프로그램(Tea therapy, 한방음악치료)등을 통해 한방의료관광시장에 대한 심리적 접근성을 높이고 2차, 3차 고부가가치 한방의료상품에 대한 수요창출을 위해 구성됨.

□ 상품기획개념 도입(안)

【그림 3-4】 상품기획개념 도입(안)



* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 상품레이아웃 구상(안) - 4P를 기준으로

- Promotion
 - 최종 고객(환자)을 대상으로 한 상품
 - 기업고객을 대상으로 한 상품
 - 현지 에이전트를 대상으로 한 상품
- Place
 - 프로모션 대상 타켓 국가 설정 : ex) 러시아, 일본, 중국
 - 인바운드 대상 설정 : 국내방한 일반 관광객
 - 특정 고객군 대상 설정 : 해외 기업(법인) 및 협회 등 단체
- Price
 - 대상별 적정수준의 가격대 설정
 - 계절별, 시기별 프로모션 가격대 설정
- Product
 - 패키지/개별 형태의 한방의료관광상품
 - 체험위주의 한방의료관광상품

□ 한방 브로셔 기획안

【표 3-1】 한방의료관광상품 홍보물(브로셔) 제작 기획(안)

한방의료관광상품 홍보물(브로셔) 제작 계획(안)		
□ 홍보물 형태 : 소책자(Pocket Book) * 분량- 20page(겉표지 포함)		
□ 구성 목차 및 내용		
쪽수	항목	세부 구성내용
1	겉표지(앞면)	상품명, 회사로고(이름) 표기
2	목차, 인사말	why 한국의료관광? - 한방의료관광
3	대표상품 요약	성형/미용, 디톡스, 비만감소, 사상체질감별, 메디컬스파, 척추
4-11	시술분야별 상품	성형/미용, 디톡스, 비만감소, 사상체질감별, 메디컬스파, 척추
12-13	Special Therapy	Tea therapy, 한방음악치료, 뜸
14	한방음식/섭생	약선음식 & 발효음식
15	체험후기	대표상품 이용 체험후기
16-17	한방투어 일정표	기간별(당일, 1박2일, 2박3일), 대상별(office lady, 중장년층)
18-19	회사 소개	회사소개, 제공 Facilitating Service, 사업영역, 파트너쉽
20	겉표지(뒷면)	협력의료기관 표기, 회사 연락처, 관광공사로고
□ 시술분야별 구성항목		
- Why?		
- 시술명, 시술기간, 시술전후 주의사항, 특징점, 가격(원화)		
- 사진자료		
□ 진행일정 : 2010년 8월20일 인쇄완료(예정)		
기간	진행내용	
~7.23	- 상품브로셔 전체 기획(내용, 항목), 제작방향/형태/비용	
7.26 - 7.30	- 구성 컨텐츠 & 관련자료 수집 - 해당병원 방문 및 담당자 미팅 - 초안작성 - 제작 디자이너 미팅 & 브로셔 디자인 협의	
8.2 - 8.6	- 디자인 의뢰 및 feed back - 외국어 번역 & 감수	
8.9 - 8.13	- 내용 교정 및 디자인 수정(최종 수정)	
8.16 - 8.20	- 인쇄 및 납품	

* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 상품구성관련 의료기관 요청내용

【표 3-2】 한방의료관광상품 홍보물 내용구성 요청서

한방의료관광상품 홍보물(브로셔) 제작 관련 요청 내용

- ✓ 아래 내용은 국문, 영문, 일문으로 작성해 주십시오
- ✓ 시술 체험담(testimonial)은 각각의 시술별 해당 체험사례를 나타내 주십시오

시술(상품)분야별 구성항목

□ 시술명 :

- 시술기간

- 시술전후 주의사항

-

-

-

- 시술 특징점(특징 및 장점)

-

-

-

- 가격(원화)

- 관련사진(이미지 사진 포함)

* 최대한 해상도(화질)이 좋은 사진자료 부탁드립니다.

** 사진자료는 별첨방식으로 첨부해주셔도 좋습니다.

- 시술 체험담(Testimonial) *해당 시술 체험수기

* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 브로셔 작업기획(안) - 레이아웃 A

【그림 3-5】 한방의료관광브로셔 레이아웃 A

현대메디스 “동의보감” 브로셔 작업안			
(표지-앞) [1p]			
목차 및 인사말, 한방소개			
[2p] 목차+ 인사말	[3p] 한방소개	[4P] 대표상품	[5P] 대표상품
디톡스 메디컬스파 사상체질 성형/미용			
[6P] 디톡스	[7P] 메디컬스파	[8P] 사상체질	[9P] 성형/미용
척추 추나 Tea Therapy 미그린 프로그램 한약 프로그램			
[10P] 척추 추나	[11P] Tea Therapy	[12P] 미그린 프로그램	[13P] 한약 프로그램
음식 체험후기정리 서울 한방 투어 부산 한방 투어			
[14P] 음식	[15P] 체험후기정리	[16P] 서울 한방 투어	[17P] 부산 한방 투어
협력병원 현대메디스소개		[20P] 뒷커버	
[18P] 협력병원	[19P] 현대메디스소개		

* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 브로셔 작업기획(안) - 레이아웃 B

【그림 3-6】 한방의료관광브로셔 레이아웃 B

<p>분야별 대표 시술상품 소개</p> <div style="margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin-right: 10px;"></div> <div> <p>건강검진</p> <ul style="list-style-type: none"> • 빠른 예약 결과지 수령.. • 내용 2 • 내용 3 </div> </div> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin-right: 10px;"></div> <div> <p>성형 미용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 안전은락의 대가 • 내용 2 • 내용 3 </div> </div> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin-right: 10px;"></div> <div> <p>경증 증증</p> <ul style="list-style-type: none"> • 최소진술.. 빠른 회복 • 내용 2 • 내용 3 • 내용 3 • 내용 3 • 내용 3 </div> </div> </div> <div> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin-right: 10px;"></div> <div> <ul style="list-style-type: none"> • 내용 3 • 내용 3 </div> </div> </div>	<p>해외환자 유치 사업</p> <p>현대메디스는 의료관광전문 기업으로 해외환자 유치 사업을 중심으로 하고 있다 그래서 <u>우와우와우와우와우와우와우와</u></p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> • 브랜드파워를 바탕으로한 전문성과 신뢰성 • 전문 코디네이터 지원 • 전문 의료기관 네트워크를 활용한 병원소개 • 그리고 • 그리고 														
<p>의료연수 및 FAM 투어 사업</p> <p>현대메디스는 의료관광전문 기업으로 해외환자 유치 사업을 중심으로 하고 있다 그래서 <u>우와우와우와우와우와우와우와</u></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px;"></div> </div> <p>의료전산시스템 교류 사업</p> <p>현대메디스는 의료관광전문 기업으로 해외환자 유치 사업을 중심으로 하고 있다 그래서 <u>우와우와우와우와우와우와우와</u></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 60px; margin-top: 10px;"></div>	<p>현대메디스 네트워크 병원소개</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #00838f; color: white;"> <th style="width: 15%;">관공서</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>종합병원</td> <td></td> </tr> <tr> <td>성형</td> <td></td> </tr> <tr> <td>척추</td> <td></td> </tr> <tr> <td>한방</td> <td></td> </tr> <tr> <td>검진</td> <td></td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	관공서		종합병원		성형		척추		한방		검진		기타	
관공서															
종합병원															
성형															
척추															
한방															
검진															
기타															

* 출처 : 현대메디스 , 의료관광상품기획, 2011

□ 한방의료관광브로셔 제작 사례



(1) 한방의료관광상품 기획사례 - G20 Summit 홍보책자

- 2010년 G20정상회담 참가자 중 여성참가자를 대상으로 홍보안내책자 내 수록된 한방헬스투어상품 기획안 내용

G20 정상회담 VIP 한방 Health Tour 상품기획

- ✓ 상품컨셉 : 건강과 아름다움이 어우러진 젊어지기(10년 젊어지기!)
 - Beauty : 메디컬 힐링스파 & 한방에스테틱 체험
 - Health : 기본 건강검진 및 전통건강음식 체험
 - Fun : 명품 쇼핑 및 쇼핑 특화거리 관람 체험
- ✓ 프로그램 2안
 - 상품가 : ₩1,200,000
 - 기본일정 : 한방프로그램체험(한국여배우스타일 "the 后 story") → 점심(삼청각) → 쇼핑/관광(인사동) → 차박물관 관람 및 시음

지역	소요시간	주요일정	식사
강남 / 강북 / 강남	08:30-09:00	호텔출발 /광동한방병원 도착	점심 : 삼청각 (한정식) or 민가다현
	09:00-12:30	한국여배우스타일 "the 后 story" 체험 (3.5hrs)	
	12:30-13:00	병원출발 / 삼청각 도착	
	13:00-14:30	점심	
	14:30-15:00	삼청각 출발 /인사동 도착	
	15:00-16:00	쇼핑 및 거리문화체험(인사동 쌈지길 외)	
	16:00-17:00	인사동 차박물관 관람 및 전통차 시음	
	17:00-18:00	인사동출발 /호텔 도착	

*세부 내용은 상담 후 조정 가능 / *최소행사인원 : 2인

※ 한방체험프로그램 "the 后(후) story"

- 시술시간 : 4시간
- 시술내용 : 진찰/순환침치료/복부해독테라피/등릴렉스테라피/왕뜸/미용침/안면재생관리
- 시술 특장점(특징 및 장점)
 - 실제 내원하고 있는 한국의 톱클래스 여배우들이 즐겨하고 있는 한방치료 프로그램
 - 건강한 안티에이징을 꿈꾸는 여성을 위한 한방메디컬에스테 프로그램

○ 방문기관 및 식당소개

- 식당 : 삼청각 or 민가다현(<http://www.minsclub.co.kr>)
- 아름다운 차박물관(<http://www.tmuseum.co.kr>)
- 광동한방병원 : 양·한방을 협진 건강검진 프로그램 및 다양한 전문센터 운영
- ✓ 행사 담당 : HYUNDAI MEDIS <http://www.hyundaimedis.com>

✓ 문 의

- English :
- Chinese :
- Russian :
- Japanese :

□ G20 홍보책자 해당내용 수록 사례

VIP Health Tour 1

HEALTH AND BEAUTY CARE EXPERIENCE

Health screening at a major hospital equipped with high-tech equipments and facilities, tasting Hanjeonggi (traditional Korean full course meal), shopping, and receiving Holistic Queson Body Therapy

Commodity : ₩1,800,000 (Men) / ₩1,730,000 (Men)
 Vehicle: minivan
 Events Manager: HYUNDAI MEDS <http://www.hyundameds.com>
 Statement of - English: Aileen / Tel: 070 7727 0195 / aileen@hyundameds.com
 - Chinese: Linahua / Tel: 070 7727 0195 / linahua@hyundameds.com
 - Russian: Lilia / Tel: 070 7727 0195 / lilia@hyundameds.com
 - Japanese: Larry / Tel: 070 7727 0192 / larry@hyundameds.com

Time	Event	Remarks/Notes
07:30-09:30	Depart hotel, arrival Seoul St. Mary's Hospital	
09:30-12:00	Basic health screening	
12:00-12:30	Depart hospital, view of restaurant	
12:30-13:30	Lunch	
13:30-14:30	Shopping Galleria Department Store or Rodeo Street	
14:30-15:00	Arrival Spa Hyuril	
15:00-18:00	Holistic Queson Body Therapy*	
18:00-18:30	Arrive at hotel	

* The details can be adjusted after consultation / * minimum number of events 2
 tours are subject to change due to unavoidable circumstances



86 • 2010 Korea Tour Guide

SEOUL ST. MARY'S HOSPITAL

Participants will receive a basic **health screening*** at Seoul St. Mary's Hospital. The health screening will include checking blood pressure, obesity and hepatitis type B, chest radiography, ECG, abdominal ultrasonography, and gastroscopy. Dental check-up and gynecology consultation will be provided as well. (₩505 Bangpo-dong, Seocho-gu, Seoul (₩1588-1511) ☎ <http://www.seoulmco.kr> (Exit 7 of Seocho Station, Subway Line 2, Exit 2, 3, 4 or 7 of Express Bus Terminal Station, Subway Line 3 & 7)

GEUNSUBOKGUK (APGUEONG BRANCH)

Geunsubokguk is a restaurant specializing in blowfish dishes. With its 40-year-old history encompassing two generations, it offers a great array of blowfish delicacies. (₩627-13 Sinsaedong, Gyeongnam-gu, Seoul (₩3448-5487-8) ☎ www.kobos.com (Exit 3 of Apgyeong Station, Subway Line 3)

GALLERIA DEPARTMENT STORE

Galleria Department Store is one of the most noted luxury department stores in Korea. It is divided into two separate buildings, East and West. Galleria East offers selected high-end luxury products from around the world. Galleria West is relatively more affordable compared to the East, but high-end accessories. (₩1842-5 Apgyeong 2-dong, Gyeongnam-gu, Seoul (₩3449-4114) ☎ www.dept.galleria.co.kr (From Exit 2 of Apgyeong Station, Subway Line 2, take bus No. 143, 301 or 301, From Exit 4 of Gyeongnam-gu Office Station, Subway Line 7, take bus No. 301 or 2411 (₩10:30 - 20:30) Closed once a month)

RODEO STREET

The name Apgyeong originated from the pen name of Han Myeong-jo, a prime minister during the Joseon Dynasty. Today, the Apgyeong area is regarded as the "Beverly Hills" of Seoul, hence Rodeo Street was named after Rodeo Drive in Beverly Hills, California. As the leading fashion Mecca, Rodeo Street is a popular tourist district filled with unique shops and clothing boutiques. (₩1842-5 Apgyeong 2-dong, Gyeongnam-gu, Seoul (₩20-min. walk from Apgyeong Station, Subway Line 3)

SPA HYURIL

Pursuing communication with nature, Hyuril offers spa programs that shed new light on natural materials such as water, air, stone, soil, and fire with modern technology. Healing facial and body therapies are offered for people suffering from stress or environment related aches and pains. Massage to satisfy your five senses are also available. (₩3rd & 4th Fl., 707-7 Bangbae-dong, Seocho-gu, Seoul (₩2-515-1244) ☎ <http://www.hyuril.co.kr> (₩20-min. walk from Exit 7 of Namsang Station, Subway Line 7 (₩) weekdays 10:00 - 21:00, weekends & holidays 10:00 - 19:00)



VIP Health Tour 2

ORIENTAL MEDICINE AND TRADITIONAL CULTURE EXPERIENCE

Receive Oriental Medicine esthetic therapy get acquainted with Korean culture by savoring traditional Korean foods and stroll along a traditional street

Commodity : ₩1,500,000
 Vehicle: minivan
 Events Manager: HYUNDAI MEDS <http://www.hyundameds.com>
 Statement of - English: Aileen / Tel: 070 7727 0195 / aileen@hyundameds.com
 - Chinese: Linahua / Tel: 070 7727 0195 / linahua@hyundameds.com
 - Russian: Lilia / Tel: 070 7727 0195 / lilia@hyundameds.com
 - Japanese: Larry / Tel: 070 7727 0192 / larry@hyundameds.com

Time	Event	Remarks/Notes
08:30-09:00	Depart hotel, view of Kwangdong Oriental Hospital	
09:00-12:30	Ho Story	
12:30-13:00	Depart hospital, arrival Samcheongguk	
13:00-14:30	Lunch (Samcheongguk or Mingsadaheon)	
14:30-15:00	Depart Samcheongguk, view of Insa-dong	
15:00-16:00	Shopping and experiencing traditional craft (Insa-dong Samseonggi, etc.)	
16:00-17:00	Beautiful Tea Museum, Insa-dong tea sampling	
17:00-18:00	Depart Insa-dong, arrival hotel	

* The details can be adjusted after consultation / * minimum number of events 2
 tours are subject to change due to unavoidable circumstances



88 • 2010 Korea Tour Guide



KWANGDONG ORIENTAL HOSPITAL

Kwangdong Oriental Hospital offers a comprehensive Oriental medical treatment including acupuncture, moxibustion, Oriental physical therapy, Oriental herbal medicine, weight-loss treatment, and more. The health screenings offered at Kwangdong combine both Oriental and Western treatment, and the Health Promotion Center specializes in treatments like obesity, skin care, and mental disorders. (₩161 Sinsaeong-dong, Gyeongnam-gu, Seoul (₩2-2222-4888) ☎ www.kwangdong.co.kr (₩10-min. walk from Exit 7 of Sinsaeong Station, Subway Line 2)

SAMCHEONGGAK

Samcheongguk is a comprehensive traditional culture spot. It presents traditional performances and offers Korean culture experience programs such as traditional tea ceremony, women's craftwork, traditional musical instruments and songs. (₩330-115 Seongbuk 2-dong, Seongbuk-gu, Seoul (₩2-765-3700) ☎ <http://www.samcheongguk.co.kr> (₩ From Exit 5 of Jonggak Station, Subway Line 1, take a shuttle bus in front of Yeonggyeong Bookstore (₩) Korean restaurant lunch 12:00 - 15:00 / dinner 18:00 - 22:00 Lounge Dawnon 10:30 - 23:00)

MINGSADAHEON

Mingsadaheon was the first reformer Korea's traditional heart built in the early 20th century by architect Park Gil-yong and belonged to Min Ik-su, a relative of Queen Myeongyeong. Today it serves as a fusion restaurant and bathhouse. (₩66-7 Gyeongdong-dong, Jongno-gu, Seoul (₩3-733-2965) ☎ www.mingsadaheon.com (₩5-min. walk from Exit 5 of Anguk Station, Subway Line 3 (₩) 12:00 - 23:00)

INSA-DONG SAMSEONGGI

Samseonggi is acclaimed as a building successfully inhering traditional culture and modern sensibilities. Many visitors enjoy the cultural ambience of the traditional craft shops, book cafes, galleries, and cultural experience zones of Samseonggi. (₩ Gwanhwan-dong, Jongno-gu, Seoul (₩2-751-7763) ☎ www.insa-dong.com (₩5-min. walk from Exit 6 of Anguk Station, Subway Line 3 (₩) 08:00 - 22:00)

BEAUTIFUL TEA MUSEUM (AREUMDALIN CHA BANGMULGWAN)

The Beautiful Tea Museum presents everything related to tea. It displays over 110 teas from around the world, tea cups, and various other items. Inside is the beautiful Tea Cafe, a gallery and a washup. (₩193-1 Insa-dong, Jongno-gu, Seoul (₩2-735-6678) ☎ www.teamuseum.co.kr (₩20-min. walk from Exit 5 of 6 of Anguk Station, Subway Line 3 (₩) free



Themed Tours • 89

2. 한방의료관광 상품사례

1) 국내 한방의료관광상품

(1) 한방미용/에스텍틱 상품

□ 대한민국 연예인들이 즐겨하는 미(美)후(后) 스토리

- 스타들이 즐겨하는 건강한 안티에이징 프로그램 체험
- Duration: 4 hrs
- 진찰→순환침 치료→복부해독 테라피→등릴렉스 테라피→왕뜸→미용침→안면재생관리



□ TRADITIONAL KOREAN MEDICINE DIET

- 일본 유명 메이크업 아티스트가 추천한 프로그램
- 삼투압 원리를 이용한 노폐물 배출 다이어트
- Duration: 90 mins



□ BEAUTY & RELAX

- 스트레스 제거를 통한 등근육 이완과 몸 전체의 기혈순환 개선
- 한약팩을 활용한 얼굴 관리와 피부 릴렉스
- Duration: 3 hrs
- 진찰-순환침 치료-등 릴렉스 관리-통증관리(추나 또는 침)-안면재생관리



(2) 디톡스

□ DETOX YOUR BODY AND SOUL

- 비만, 변비, 원활하지 못한 몸속 순환으로 인해 발생하는 병의 원인을 찾아내어 치료
- 또한, 몸속의 독소를 배출
- Duration: 2 hrs
- 진찰-순환침 치료-복부해독테라피(변비 또는 비만) / 두한족열법(다리 부종 및 통증완화) / 등 릴렉스 관리(어깨결림 또는 전신피로회복) 중 택1-좌훈 또는 왕뜸



□ 세월을 디톡스하다. DETOX THE AGE

- 35세부터 노화가 진행되어 성인병에 노출되기 쉬운 연령대를 위한 프로그램.
- 안티에이징과 디톡스 동시 진행
- Duration: 3 hrs
- 진찰-체지방검사-침치료(복부지방분해+순환침)-태반약침-미용침-한방팩-왕뜸 또는 좌훈-복부해독관리-디톡스 한방약 1달



(3) 한방 메디컬 스파

□ HERBAL DETOX SPA

- 몸의 순환에 장애가 되는 노폐물을 배출시키는 약재를 혼합하여 만든 농축액 사용
- 전신 해독 스파를 통한 체내 열 제거 및 순환 개선
- Duration: 180 mins

□ RELAXING SCRUB SPA

- 자기장 사우나를 통해 체내 독소를 배출
- 5가지 한방바디스크럽중 체질별, 증상별에 따라 기흐름 방향으로 마사지
- Duration: 60 mins

(4) 사상체질

□ KNOW YOUR TYPE

- 사상체질은 이제마 선생이 기록한 것으로 한방발전에 많은 기여를 했음. 이제마는 사람의 성질과 체질에 따라 치료해야 한다고 보고 4가지 형으

로 분리했고, 각 체질에 맞는 치료법을 개발했음.

- 접수-사상체질 진단-상담-체질별 침 또는 뜸 체험
- Duration: 2~3 hrs

(5) 한방 침 성형/미용

□ 아름다운 변화-침 성형

- 성형침, 히아루론산, 미용침을 이용해 코와 입의 뾰티성형, 얼굴 축소, 리프팅, 입가, 팔자주름, 이마 주름살을 제거
- 시술 후 바로 활동이 가능하며 부종 없이 1회 시술로도 효과가 뛰어남.
- Duration: 90 mins

□ 아름다운 변화-매선요법

- 수술이나 약물을 사용하지 않고, 부작용이 없어 안전성이 높은 시술
- 일상으로의 빠른 복귀 가능
- Duration: 50 mins
- 안면 리프팅 / 잔주름 제거 / 팔자주름, 이마주름, 눈가주름 제거



(6) 척추 추나상품

□ CHUNA TREATMENT

- 양한방 협진을 통한 척추 치료법
- 비수술 요법인 추나요법과 침구요법으로 통증을 감소
- 한약 치료제를 통한 염증억제, 근육과 인대 강화 등으로 재발방지 및 근본치료
- Duration: 1 week~ / Price:

- Process :

1. 척추검진: 척추MRI-척추 X-Ray-골밀도 검사-동맥경화-혈액검사
2. 한방치료: 한의사 상담, 침치료, 추나
3. 척추보약: 1일 2회 이상 복용 1개월분 처방



(7) Tea Therapy

□ 차 그리고 건강

- 티테라피 전문가가 체질이나 증상을 진단하고 나만의 차를 처방
- 마음에 드는 맛을 정할 수 있으며 집에서 즐길 수 있도록 포장선물 (20회분)
- Duration: 30~60 mins



(8) Experience Traditional Korean Medicine

□ 한방차 첩약 만들기

- 개인의 몸 상태에 따라 한의사가 직접 한약 처방 상담
- 한의사가 정해진 약재를 직접 담아서 첩약을 만드는 체험 코스
- Duration: 20 mins
- 상담-한약재 추천-약효 설명 및 직접 선택-복용 방법 설명

□ 막걸리 미백

- 한국 전통 주류 막걸리를 이용한 미백관리 프로그램
- 개인의 사상체질검사에 따라 타입 별로 약재 활용
- 각질제거, 수분, 영양 공급에 미백 효과
- Duration: 30 mins
- 클렌징-막걸리케어(초음파 침투)-인삼 콜라겐 팩



□ 셀프 한방팩 만들기

- 피부 타입별 자신만의 한방팩 만들기
- 자기 피부에 맞게 구성된 세상에서 하나뿐인 천연 팩
- Duration: 20 mins
- 상담-한약재 추천-약효 설명 및 직접 선택-팩 사용방법 설명



(9) 한약프로그램

□ 건강을 느끼다

- 특공단-스트레스 해소 및 스테미너 강화
 - 효과: 만성피로, 노화방지, 신경쇠약
- 육공단-만성피로
 - 효과: 만성피로, 집중력 저하, 기억력 감퇴, 신경쇠약, 우울증
- 관절고-뼈 강화
 - 효과: 퇴행성 관절염, 무릎관절염, 류마티스
- 아토피, 피부 트러블
 - 효과: 아토피 피부, 트러블 피부 개선



(10) 상품 세부내용 사례

□ 상품 1 : 한국여배우 스타일 "The 后 Story"

□ 시술명 : 한국여배우스타일 "the 后 story"

韓国女優スタイル"the 后 story"

■ 시술기간

4시간 (4時間)

진찰/순환침 치료/복부해독테라피/등릴렉스테라피/왕뜸/미용침/안면재생관리

診察/循環鍼治療/腹部解毒テラピ/背中リラクステラピ/王灸/美容鍼/顔面再生管理

■ 시술전후 주의사항

- 시술 후 치료효과를 높이기 위해 따뜻한 음식물의 섭취를 부탁드립니다.

미용침 시술이 포함되어 있기 때문에 당일 안면마사지등은 피해주시기 바랍니다. 얼굴에는 많은 모세혈관이 분포되어 있어 가끔 멍이 드는 케이스가 있습니다. 멍은 1주일 정도면 없어지지만 그 점 양해 부탁드립니다.)

(施術後なるべく温かいものを摂取して下さい。また、美容鍼施術が含まれているために当日顔面マッサージなどは控えて頂きたいと思ます。顔には沢山の毛細血管があるために痣になる場合がございます。痣は1週間程度で消えますのでご了承下さい。)

■ 시술 특징점(특징 및 장점)

- 실제 내원하고 있는 한국의 탑클래스 여배우들이 즐겨하고 있는 한방치료 프로그램

(実際に当院に来院されている韓国トップ女優さんたちが好んでいる韓方美容治療プログラムです。)

- 건강한 안티에이징을 꿈꾸는 여성을 위한 한방메디컬 에스테틱프로그램

(健康なアンチエイジングを夢見る女性のために韓方メディカルエステプログラム)

■ 가격(원화) : (한약 처방시 약 처방 비용은 별도/韓方薬処方時、薬代は別途)

■ 관련사진(이미지 사진 포함.)

□ 시술 체험담(Testimonial) *해당 시술 체험수기

昨日、来院しました****です。

本当の親切にして頂いて嬉しかったです。ソウルSPA旅行最終日にふさわしい貴重な時間となりました。帰宅すると長女がママの顔が若くなったと言ってくれたんですよ。

スタッフのみなさんのプロ意識が高く、これからもっと人気がでそうですね。

お腹マッサージのおかげか、帰国後にすごい大物が出ました(〃▽〃)

ブログにのせたかったほどです

□ 상품 2 : 피부& 릴렉스 스타일

□ 시술명 : 피부&릴렉스 스타일

美肌&リラックススタイル

■ 시술기간 : 3時間

진찰/순환침 치료/등 릴렉스 관리/통증관리(추나 또는 침)/안면재생관리

■ 시술전후 주의사항

- 특별한 주의 사항은 없습니다.

特に注意事項はございません。

■ 시술 특징점(특징 및 장점)

- 직장에서의 스트레스와 만성 어깨결림으로 인해 경직되어 있는 등근육을 이완시키고 통증 부분의 교정을 통해 몸전체의 기혈순환을 좋게 함. 오더메이드 한약팩을 사용한 얼굴 관리로 건강한 피부로 가꾸어 주고 스트레스에 민감한 피부를 릴렉스 시켜줌.
職場でのストレスと慢性肩こりなどにより常に緊張感がある背中の筋肉をリラックスさせて疼痛部分の矯正により体全体の気血の循環をよくさせる。オーダーメイド韓方パックを用いた顔面管理で健康な肌を作り上げストレスに敏感な肌をリラックスさせる。

■ 가격(원화) : (한약 처방시 약 처방 비용은 별도/韓方薬処方時、薬代は別途)

■ 관련사진(이미지 사진 포함)

□ 시술 체험담(Testimonial) *해당 시술 체험수기

廣東韓方病院、国際医療チーム成真様

こんにちは^^.

昨日はありがとうございました。大満足で帰る事が出来ました^^

恥ずかしながら・・・ 30代後半の二人ですが、なんとか若さを保ちたいと日々頑張っています(笑)・・・が、やはり 体の内側から改善しないとなかなか難しいですよね・・・

鍼は思ったより痛くなく足の痛みもとってもよくなりました。

背中のマッサージは、一回でもホント体が軽くなり楽になり コリコリだった肩や足のムクミもとれて、すご〜〜く感動しています^^何回も韓国で色々なマッサージを受けていますが 一番良かったです^^

(前日にマンジュンマクで全身マッサージもしたんですが、なんか余計に疲れた気がしてて・・・)それから、韓方パック後は何と肌のトラブルもすっきりです^^

次回韓国に行くときにもぜひお邪魔させて頂きたいと思います。^^

□ 상품 3 : 디톡스 스타일

□ 시술명 : 디톡스 스타일

"DETOXスタイル"

■ 시술기간 : 2時間

진찰/순환침 치료/복부해독테라피(변비 또는 비만)or두한족열법(다리 부분의 부종 및 통증완화)or등릴렉스 관리(어깨결림/전신피로회복) 중 택1/좌훈 또는 왕뜸
診察/循環鍼治療/腹部解毒テラピ(便秘又は肥満)、頭寒足熱兩方(足のむくみ又は疼痛改善)、背中リラックス管理(肩こり/全身疲労回復)中1つ選択/座薫又は王灸

■ 시술전후 주의사항

- 치료 후 활발한 신진대사로 인해 소변과 대변의 양이 많아 질 수 있습니다.
治療後活発な新陳代謝により小便や大便の量が多くなるのが御座います。
- 치료후 치료효과를 높이기 위해 가능한 따뜻한 음식을 드시기 바랍니다.
治療後、治療効果を高めるためになるべく温かいものを召し上がって下さい。

■ 시술 특징점(특징 및 장점)

- 현대병이라고 할 수 있는 비만이나 변비, 원활한 독소배출을 하지 못하여 생기는 병의 원인을 찾아내어 치료하고 몸안의 독소를 배출하는 프로그램
肥満や便秘、円滑な毒素排出ができないために起きる疾患の原因を探して治療する。
また体の中にある毒素を解毒テラピを通して排出させる治療プログラム。
- 가격(원화) : (한약 처방시 약 처방 비용은 별도/韓方藥処方時、薬代は別途)
- 관련사진(이미지 사진 포함)

□ 시술 체험담(Testimonial) *해당 시술 체험수기

先週金曜日に 常盤夫妻とお世話になりました本徳です。メールをわざわざ ありがとうございました。もうあれから 1週間も経つのですね、早いですね。

施術の後は せっかくだったので COEXを散策し コスメなどを購入して 漢江クルーズをすべく ヨイドに移動し ソウルの夜景を船から楽しみました♪

そちらの病院で施術を受けてから 韓国にいる間 いつもより尿の量が増えました。そして体も軽く 気分的に本当に晴れやかに過ごすことができました。帰国してからも いつもより体の調子が良く 朝の目覚めも普段よりすっきりしています。

本当にありがとうございました。

このお値段だったら エステに支払うより ちゃんと自分の体をわかってくれる そちらの病院を選択すると思います。時間ができたら ソウルナビにクチコミを書きますね。

帰宅後 母にそちらの話をしたら 是非行ってみたいとのことでした。次回は 母も連れて そちらで診療を受けたいと思います。わたしは 美容鍼で(笑)。

では 皆様もお元気で。

□ 상품 4 : 나만의 차 처방받기

□ 시술명 : 나만의 차 처방받기

「ナマネチャ(自分だけのお茶という意味)」の調合してもらうこと。

■ 시술기간 : 30분-1시간 (상담+시음+포장)

30分~1時間(カウンセリング+試飲+約20回分のお持ち帰り用のお茶)

■ 시술전후 주의사항

- 약을 처방하는 것이 아니라 체질에 맞는 차를 처방하는 것입니다.
- 정확한 몸 상태나 체질감별을 위해서 체크리스트 작성을 잘 해주시는 것이 좋습니다.
- お薬ではなく、体質に合わせたお茶を調合してもらうことでもあります。
- より正確な体の状態や体質の鑑別のためにチェックリストの作成をお願いしています。

■ 시술 특징점(특징 및 장점)

- 티테라피 전문가에게 체질이나 증상에 맞게 나만의 차를 처방받을 수 있습니다.
- 직접 맛을 보고 마음에 드는 맛을 정할 수 있습니다.
- 마음에 드는 차를 포장해 드리므로 집에서도 즐길 수 있다. (약 20회분)
- ティーセラピーの専門家に体質や症状などに合わせて自分に合ったお茶を調合してもらうことができます。
- その場でお茶を作ってもらい、味見をして苦手な味がございましたら、レシピを変えてもらうこともできます。
- 気に入った味のお茶が決まりましたら、お持ち帰り用として約20回分用意します。

■ 가격(원화) : 3万ウォン

■ 관련사진(이미지 사진 포함) : 사진첨부

■ 시술 체험담(Testimonial) *해당 시술 체험수기

大阪、Hさん。

私は漢方が好きで、色々な国のお茶や漢方薬を飲んだことがありますが、今回「ナマネチャ」で調合していただいたそれぞれお茶は本当に素材自体がとてもいいにおいで味もとっても美味しかったです。しかも専門家に私に合ったお茶を作ってもらっているので、とても安心して飲めると思います。毎日楽しくいただいています。これからも続けたいと思いますのでよろしくお願いします。

□ 상품 5 : 산삼약침 테라피

□ 시술명 : 산삼약침 테라피 / 山参薬針セラピー)

- 시술시간 : 전신 1회 시술 - 50분 국소 1회 시술 - 30분
全身1回施術 - 50分 局所 1回 施術 - 30分

- 시술전후 주의사항

- 침 시술 당일에는 음주나 사우나, 스파 등을 삼가하셔야 합니다.
- 침 시술 당일에 과도한 운동을 하시면 안됩니다.
- また施術当日の過度な運動も禁物です。
- 針施術当日の飲酒やサウナ、スパなどはお控えください。

- 시술 특징점(특징 및 장점)

- 부작용이 없고 일반침에 비해 재생 및 면역증강효과가 월등히 높음.
- 만성피로개선/ 면역기능조절/여드름흉터개선/혈액순환개선
- 慢性疲労改善/ 免疫機能調節/ニキビ跡改善/血液循環改善
- 副作用がなく一般の針に比べ再生・免疫増強効果が高い。

- 가격(원화) : 전신) 1회 (국소) 1회

1회 5万ウォン/10회 40万ウォン (局所) 1회 3万ウォン/10회 20万ウォン

□ 상품 6 : 한방성형

□ 시술명 : 한방성형 漢方整形

- 시술기간 : 정안침- <총 60분 總 60分>, 매선요법- < 총 50분 總 50分 >

- 시술전후 주의사항

- 침 시술 후 2-3일간은 음주, 사우나를 하시면 안 됩니다.
- 침 시술 당일에는 과도한 운동을 하시면 안 됩니다.
- 針施術後2-3日間は飲酒、サウナはお控えください。
- 施術当日の過度な運動も禁物です

- 시술 특징점(특징 및 장점)

- 안면리프팅/잔주름제거/팔자주름, 이마주름, 눈가주름제거
- 수술이나 특정약물을 사용하지 않아 부작용이 없고 위험 요소가 전혀 없음.
- 시술 후 빠른 시간 내에 효과가 나타나며 일상생활 복귀가 가능함.
- フェイスラインリフティング/顔の小じわ・タルミ除去/
- 手術や特定薬物を使用しないため副作用や危険要素が全くない。
- 施術後効果が出るまでの時間が短く日常生活への復帰可能。

- 가격(원화) : 정안침 (1회 20만원) /매선요법 (1회 10-20만원 / 1부위당

2) 해외 한방의료관광상품

(1) 중국 한방의료관광상품

□ 북경 동인당의원 한방의료관광상품

- 대외적으로 대표적인 한방의료관광상품 판매명소로 고급 한약재를 바탕으로 치료 및 약재(생약재/가공품 포함)판매를 대표적으로 하는 중의원

【표 3-3】 중국 북경 동인당병원 조사개요

기관명	중국북경동인당(Beijing Tongrentang)	
기관유형	약방과 병원	
주소	중국 북경시서문구전문서대가 12호	
홈페이지	www.tongrentang.com	
특화진료 분야 및 특색	전문센터	• 중국 민족특색에 맞는 인테리어로 중국 전통의학의 분위기를 연출함.
	건강상품판매센터 (지하1층)	• 지하에 위치해 있으며 처방전 없이 자유롭게 건강 식품이나 건강기기를 구매할 수 있음.
	한약 조제실	• 의사의 처방이나 약사의 안내에 따라 각 질환에 맞게 조제된 약품을 구입할 수 있음.
	외환센터(1층)	• 외국 환자의 편의성을 위해 1층에 외환센터를 마련해 환전이나 관련 업무를 편하게 할 수 있도록 함.
	특화진료항목 상담센터	• 신경계, 소화계, 소화과, 부인과, 내과, 외과 등 각 분야의 전문의들이 상담을 통해 질병의 원인과 치료 방향을 컨설팅 함.
	한약 조제실 및 진료실	• 조제된 한약과 한약재를 판매하는 곳으로 특히 인삼과 천마 등 고급 약제를 선물용으로 상품화 함. • 동인당중의원에서 처방받은 한약을 이곳에서 다려 포장해 국제 택배로 발송하는 서비스도 제공하고 있음.
	침과 기공체험	• 진료 후, 중국 전통의복을 입고 침 치료를 받을 수 있으며 기의 흐름을 다스리는 기공체험도 체험 가능함.
기관소개	<ul style="list-style-type: none"> • 베이징에 위치한 '동인당'은 중약업체 중에서도 오랜 전통을 자랑하고 있음. 청나라 강희8년(1669년)에 창건되어 300여년의 역사를 거치면서 "제조가 복잡하다 하더라도 인력을 아끼지 말고, 재료가 비싸다 하더라도 물력을 아끼지 않는다."는 원칙으로 그 이름을 지켜옴. • 높은 품질의 한약과 뛰어난 치료 효과로 동인당은 세계에 이름을 알리게 되었고 중국의 첫 지명 브랜드로 등록되었음. 현재 동인당 브랜드는 마드리드 협약국과 파리 공약국에 등록되어 있으며 동시에 세계 50여개 국가와 지역에서 등록을 진행하였음. 또한 대만에서 첫 중국브랜드로 등록되었음. • 동인당은 매년 20%의 속도의 성장률을 보이고 있으며, 2005년 자산총액은 70억원, 판매액은 54억원에 도달함. 현재 동인당은 400여개의 분점과 전 세계에 20여개의 해외합작회사가 설립되어 있는 상태임. • 모든 국가에서 GMP인증을 받았음. 	

* 출처 : 북경 동인당 현지 실사조사 정리, 현대메디스, 2011

【표 3-4】 중국 북경 동인당 병원 한방의료관광 대표상품

주력상품	간파상품(健魄)
비용	600위안
필요시간	2-3시간
상품포함내용	<동인당 투어> • 한방진맥 및 전통침구 체험- 한약을 처방받은 후 전통 의상으로 갈아입고, 전통기공체험, 음식 및 오행학문에 따른 생활지도 체험, 처방받은 기본 중약 3일분 처방.
옵션판매	투어 중 약재, 중약, 전통의상 등 구입 가능

주력상품	다이어트상품
비용	3000위안
필요시간	2-3시간
상품포함내용	<동인당 투어> • 한방진맥 및 전통침구 체험- 한약을 처방받은 후 전통 의상으로 갈아 입고 전통기공체험, 음식 및 오행학문에 따른 생활지도 체험, 처방받은 기본 중약 30일분 처방.
옵션판매	투어 중 약재, 중약, 전통의상 등 구입 가능

* 출처 : 북경 동인당 현지 실사조사 정리, 현대메디스, 2011



한약재(가공품/생약재)판매 매장



북경시내 변화한 관광명소 거리에 위치



중의원 약제실, 국제택배실 연결로



병원내 환전센터. 한약 구매 영수증이 있으면 환전수수료 면제

(2) 태국 한방의료관광상품

□ 트리아(TRIA *방콕소재 피아벳 병원에서 운영하는 통합의학센터)

- 병원 본원 뒤 별도건물에서 운영되는 전문 스파센터로서 7개 분야의 전문의를 두고 의료진 처방에 따른 통합적 치료를 진행하는 태국 내 대표적 치유센터
- 일본인 침구사 등 외국인 대체/보완의학 전문가를 포함한 7명의 전문가(한국인 전문의 포함)가 양한방 협진체계형태의 통합적 치유프로그램을 운영

【표 3-5】 태국 통합의학센터 TRIA 조사개요

기관명	TRIA Integrative Medical Institute	
주소	TRIA Integrative Wellness 998 Rimklongsamsen Road, Bangkapi Huay Kwang Bangkok 10310 Thailand	
전화번호	+66(0) 2660-2600	
홈페이지	http://www.triaintegrativewellness.com	
특화진료분야 및 특색	Integrative medical treatment and program (통합의학치료 & 프로그램)	의료 컨설팅, 체중관리, 출산 전후 프로그램, 안티에이징, 건강상태, 심리치료 등의 카테고리로 나뉨. 특히 의료 컨설팅에는 통합 약학, 동종요법, 자연요법, 일본 전통요법, 척추치압교정, 중국전통요법, 영양, 아유르베다요법 등을 포함하고 있음.

출처 : 태국 현지 실사조사 및 홈페이지 자료 정리, 현대메디스, 2011

【표 3-6】 태국 통합의학센터 TRIA 대표상품 개요

(1Baht = 약 ₩37)

주력상품	통합 의학 컨설팅
비용	3,000 Baht
필요시간	60분
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 통합의학컨설팅은 악화된 건강문제를 조절하기에 완벽한 프로그램임. • 기능적인 의학과 CAM테라피를 결합해 센터의 전문의들이 진단 컨설팅을 수행하고, 종합적인 고객 맞춤 치료 계획을 제시함. • 환자가 더 나은 건강 상태를 유지할 수 있도록 사후 서비스를 제공.

* 출처 : 태국 현지 실사조사 및 홈페이지 자료 정리, 현대메디스, 2011

【표 3-6】 계속

주력상품	동종요법 컨설팅
비용	4,000 Baht
필요시간	80분
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 동종요법은 세계에서 두 번째로 인기 있는 치료법으로 급성, 만성, 유전적인 질병에 매우 탁월함. • 동종요법은 본질적으로 적은 양의 약초와 광물 추출물을 사용해 몸 자체의 회복능력을 촉진시키는 안전하고 자연적인 형태의 치료법임. • 기본적으로, 질병의 모든 증상은 환자 안의 불균형의 표현이기에 동종요법은 모든 사람에게 본인의 개성, 라이프스타일, 유전 요인, 질병의 역사를 아울러 치료하는데 목적을 둬. • 환자의 모든 증상 패턴은 고유하기 때문에 동종요법 치료법은 신중하게 환자의 개인 상태에 맞는 처방을 하고 있음.
주력상품	Naturopathic Consultation (허브와 영양상태의 균형을 통한 자연치료법)
비용	2700 Baht
필요시간	50 min
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 상담은 허브 및 영양치료와 함께 현재 건강상태를 체크하는 것으로 진행됨. • 영양학과 허브의학은 신체와 장기 내의 독소를 제거하고, 균형을 맞추는데 효과적으로 사용될 수 있으며, 건강과 활력을 높은 수준으로 끌어올리는 것을 주목적으로 함. • TRIA의 복합약국은 환자에게 가장 잘 맞는 허브 또는 영양 상태를 환자의 특정 필요에 따라 조절할 수 있는 허브 약초 조제실을 유지하고 있음.
주력상품	Japanese Wisdom (일본 전통 의학을 결합한 상품)
비용	2,200 Baht
필요시간	75 min
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • TRIA의 전문적인 일본 테라피스트, Satoshi는 침술, 뜸, 지압과 신체 운동요법 (관절 맞추기, 암마 마사지)등 일본의 전통적이고 광범위한 방법을 활용하고 있음. • 따라서 환자 몸, 맥박, 몸의 이상 징후와 같은 건강상태를 측정하는 것을 시작으로 안마, 마사지로 스트레스와 긴장을 풀어주면서 치료를 끝맺음.

* 출처 : 태국 현지 실사조사 및 홈페이지 자료 정리, 현대메디스, 2011

□ 세인트 칼로스병원(St. Carlos Medical center) 한방의료관광상품

- 양한방 협진을 이용한 프로그램 형태로 대표적인 상품으로는 해독프로그램, 고도비만감소 프로그램으로 주요 외국인환자는 러시아, 유럽 국적
- 러시아코디네이터를 상주시키며, 한방을 접목한 메디컬스파 프로그램과 섭생의 원리를 적용한 식단체공 등을 차별화된 상품요소로 진행

【표 3-7】 태국 St. Carlos Medical Center 조사 개요

기관명	Saint Carlos Medical Center)
기관유형	의료기관(병원)
주소	5/84 Moo 2 Tiwanon Road, Banklang, Amphur Muang, Phathumthani 12000
전화번호	(662)975-6700
홈페이지	http://www.saintcarlos.com
기관소개	<ul style="list-style-type: none"> • 1994년 설립된 Krung Siam St. Carlos Medical Centre는 최신식의 의료기계를 갖춘 의료 센터로 방콕 교외에 위치하고 있음. • 방콕에서 27km떨어진 Pathumhtani지역의 Banklang, Amper 무앙의 14,000 평방미터의 부지에 위치해 있는 본 센터는 성 카를로스 의료서비스 그룹의 본원이며 아시아 최초의 의료스파, 헬스 센터를 갖추고 있으며, 현대적인 10층짜리 건물로 최대 200대를 수용하는 주차시설과 300개의 침대를 보유하고 있음. • 20년간 서양의학과 대체의학의 결합에 있어 최고 수준을 자랑하는 성 카를로스 메디컬 센터는 아시아에서 가장 유명한 센터 중 하나로 알려져 있음. • 센터 고유의 의료진단시스템과 첨단 기술과 최신장비를 사용함. • 아시아 최고의 의료스파로, "Best Medical Spa in Asia"를 수상한 St. Carlos 의료스파센터는 의료건강관리와 스파프로그램을 결합한 종합적인 접근을 계속해 나가고 있음. 몸과 마음의 균형에 대한 인지를 가장 중요시 여기며 이 원칙이 모든 의료스파 치료과정에 반영되어 있는 것이 특징임. • 환자 치료에 있어 센터의 첫 번째 원칙은 "First do no harm" 로 치료자체가 몸에 해를 끼쳐서는 안 된다는 것임. 두 번째로는 치료는 반드시 환자가 안심하고 평온한 상태에서 수반되어야 한다는 것임. 셋째로 치료는 삶의 질을 고양하기 위해 환자의 감정과 심리적 상태를 비롯해 환자 그 자체에 집중되어야 한다는 것임. • 이러한 성 카를로스의 철학은 병의 근원, 동시에 증상을 치료하는 것에 목적을 두고 있는 것임. 서양의학과 동양의 대체 의학을 결합함으로써 병의 원인과 증상을 지체 없이 바로 해결할 것이며, 환자의 건강을 최적의 수준으로 돌려놓는데 의의를 두고 있음. • 성 카를로스 센터는 또한 웰빙을 찾는 모든 환자들의 요구에 맞는 여러 프로그램을 보유하고 있음.

* 출처 : 태국 현지 실사조사 및 홈페이지 자료 정리, 현대메디스, 2011

【표 3-8】 태국 St. Carlos Medical Center 대표상품 개요

(1Baht=약 ₩37)

주력상품	The Ultimate Tropical Escape Package
비용	62,540 Baht
소요기간	6박7일
상품포함내용	건강검진(혈액, 소변, 폐활량, 골밀도, 체력검사 등)+Spa
주력상품	Relaxation and Diagnostic for Women/Man Package
비용	여성 36,735 Baht / 남성34,820 Baht
소요기간	2박3일
상품포함내용	건강검진, 전신 테라피, 얼굴마사지, 휴식
주력상품	Smoke Toxin Release Package
비용	35,925 Baht
소요기간	2박3일
상품포함내용	훈련을 통한 독소 배출
주력상품	Post Natal Package
비용	62,540 Baht
소요기간	6박 7일
상품포함내용	출산 후 몸매 교정 및 체중관리 프로그램과 스파 포함
주력상품	Check Up Package
비용	7,950 Baht
소요기간	하루
상품포함내용	건강검진 + 의료스파
주력상품	St. Carlos Detoxifying and Fasting Package
비용	61,085 Baht
소요기간	6박 7일
상품포함내용	해독작용 프로그램 + 회춘 프로그램
주력상품	The St. Carlos Integrated Health Package
비용	94,620 Baht
소요기간	6박 7일
상품포함내용	만성적이거나 심각한 질환 (암, 뇌졸중, 알레르기, 자가면역질환)을 중심으로 진행되는 프로그램으로 건강검진과 신체 상태 측정을 위한 특별한 대체 의학 프로그램으로 진행됨
주력상품	St. Carlos Intensive Medislim Package
비용	62,540 Baht
소요기간	6박 7일
상품포함내용	독소 배출에 중점을 둔 다이어트 프로그램으로 의사가 환자에 맞는 개별적인 교육이 함께 진행됨.

【표 3-8】 계속

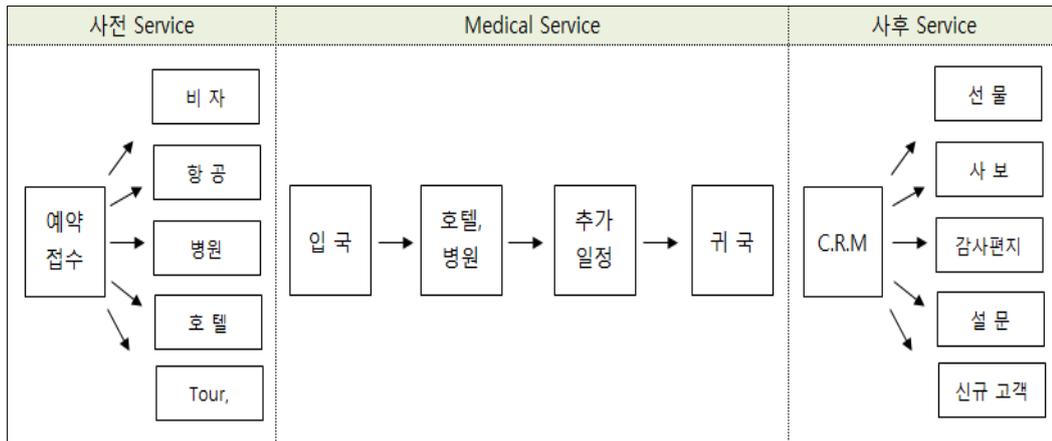
주력상품	척추지압마사지
비용	2,500 Baht
필요시간	30 min
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 잘못된 자세에서 모든 움직임은 뼈와 관절의 운동 신경 기능을 저하시키고, 통증이나 질병을 발생시킬 수 있기에 TRIA의 지압사는 아주 사소한 불균형의 신경계통 시스템까지도 검사하고 있음. • 효과적이고 안전하게 필요한 교정만을 하고, 뼈의 부드러운 본연의 탄력성을 이용해 올바른 자리에 돌려줌.
주력상품	침 치료를 수반한 중국 전통 치료법
비용	3,000 Baht
필요시간	60min
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 중국 전통의학에서 자오선, 맥박, 혀 그리고 다른 기타신호로 신체 전반에 걸친 에너지 불균형을 확인함. • 제나라때부터 내려오는 잘 알려진 전통요법 중 하나는 얇은 바늘을 머리에 꽂아 불임, 천식으로부터의 만성 고통, 허약, 소화장애 등을 해결하는 것임. • 침술이나 다른 치료의 자세한 과정은 필요한 경우 추가 처방되기도 함.
주력상품	영양 상담 프로그램
비용	2,700 Baht
필요시간	50min
상품포함내용	<ul style="list-style-type: none"> • 섭취하는 영양소를 이해함으로써 건강과 웰빙을 배우는 프로그램 • 개별 영양 사항은 크게 질병, 스트레스, 생활 식습관에 따라 달라짐. • 이 프로그램은 영양 상담을 통해 개인에게 맞는 조언을 얻어 건강한 식생활을 달성하는 방법을 얻을 수 있고, 건강을 유지하는 방법에 대해 최신 교육 정보를 배울 수 있는 기회도 제공하고 있음.

* 출처 : 태국 현지 실사조사 및 홈페이지 자료 정리, 현대메디스, 2011

IV. 한방의료관광 단계별 운영실무

- 본 장에서는 한방의료관광을 진행하는데 있어서 입국 전 상담 단계부터 출국 후 사후관리까지 상황별 진행 실무에 대한 내용을 나타냄.
- 아울러 효율적인 업무진행을 위해 협력업체의 관리 및 개발에 관한 내용으로 업무협약 진행흐름, 기타 수배, 예약 업무 등을 나타냄.
- 고객 유형별 이해와 관리실무부분에 있어서는 한방전문병원에서 다뤄졌던 고객 유형별 사례조사를 통해 만족도제고를 위한 보호자(동반자)관리, 신규 프로그램 개발에 대한 필요성 등에 대해 나타냄.

【그림 4-1】 해외환자 단계별 업무 Flow



* 출처 : 현대메디스, Facilitating Service 운영매뉴얼, 2011

1. 서비스 프로세스별 진행실무

1) 입국 전 단계

- 입국 전 해당병원에 잠재 고객이 궁금해 하는 치료/시술 부분에 대해 기본적인 상담 및 예약, 기타 관련 수배업무를 진행하는 단계를 가리킴.
- 일정 부분 이상의 관련 정보를 갖고 있는 상태에서 문의하는 고객의 경우와 전혀 해당병원의 한방관련 상품을 모르고 문의하는 고객을 구분하여 상담업무를 진행해야 함.
- 상담 성공률은 해당 기관의 매출에 직결되는 부분이기에 기관별 상담성

공률을 높이기 위한 신규 상품기획 및 프로모션내용에 대한 전문적인 교육이 이루어져야 함.

- 자체 교육 및 외부 전문교육의 병행을 통해 유선상 또는 이메일 등 비대면 접촉 커뮤니케이션 수단에서 상담 성공률을 최대한 높일 수 있어야 하며 결정된 고객에 대해서는 신속하고 정확한 수배업무(차량, 통역, 숙박 등)를 진행 함.

(1) 예약접수

- 단순 상담에서 실제 내원 결정을 하는데 있어서는 보다 신속하고 정확한 상담이 절대적으로 필요한 사항으로 각각의 내용은 다음과 같음.

□ 신속성

- 신속한 응답으로 이메일 및 유선을 이용하여, 환자가 원하는 부분을 중심으로 설명함.
- 무엇보다 병원에 직접 질의를 한 경우는 대부분 진료과 담당의사로부터 고객 요청사항에 대한 답변을 최대한 빨리 수신해 응답을 드려야하며, 기타 관련 문의사항에 대해서도 하루를 넘기지 않는 상황에서 신속하게 응답해야 함. 대부분의 국제병원들은 시차를 감안하더라도 24시간 이내 답변을 해주고 있음.

□ 정확성

- 환자가 요청하는 정보들은 대부분 비슷한 케이스의 경우가 많으므로 기본적인 양식 및 병원 Tool을 이용하여 한 번에 **정확한 정보**를 제공함.
- 치료가능여부, 진료금액, 진행과정, 소요시간, 가능시기 등 요점위주로 설명함. 불필요한 많은 내용을 전달하기보다는 고객이 궁금하게 여기는 핵심사항 위주로 정리된 표를 활용하는 것이 효과적 방법임.
- 예약완료시 유선 및 이메일을 통해 최종 확인을 거치며 환자 문의사항에 대해 정확한 내용을 재확인 함.

【그림 4-2】 해외환자 시술문의서_현대메디스 제공

HYUNDAI MEDIS			
현대메디스 해외환자 시술문의서(중증) MEDICAL INFORMATION INQUIRY FORM(ADVANCED DISEASE)			
날짜 / DATE			
작성자 CONTACT PERSON	담당자 NAME		E-MAIL
			휴대폰 CELL
환자명 PATIENT NAME			국적 NATIONALITY
			생년월일 BIRTHDAY
환자성별 GENDER	<input type="checkbox"/> 남성 Male	<input type="checkbox"/> 여성 Female	
시술분야 MEDICAL DEPT.	<input type="checkbox"/> 류마티스 Rheumatism	<input type="checkbox"/> 비뇨기과 Urology	<input type="checkbox"/> 산부인과 Obstetrics&Gynecology
	<input type="checkbox"/> 정형외과 Orthopedics	<input type="checkbox"/> 소아과 Pediatrics	<input type="checkbox"/> 심혈관 Heart&Vascular
	<input type="checkbox"/> 안과 Ophthalmology	<input type="checkbox"/> 치과 Dentistry	<input checked="" type="checkbox"/> 한방 Oriental medicine
구체 질병명 DISEASE NAME			
환자상태 PATIENT CONDITION			
기타 질병 OTHER DISEASE	<i>ex) 당뇨, 간염, 고혈압 등 (diabetes, hepatitis, high blood pressure, etc)</i>		
이전/현재 진료정보 PREVIOUS / CURRENT MEDICATION HISTORY			
환자요청사항 PATIENT REQUESTS			
알레르기 여부	<input type="checkbox"/> 있음 YES		<input type="checkbox"/> 없음 NO
	세부내용 DETAIL		
<i>의무기록 및 영상 기록이 있는 경우 첨부 부탁드립니다. Please, attach any medical records(doctor diagnosis, X-ray, C.I, etc) you have.</i>			
현대메디스 담당자: 이틀 (연락처) Thank you for referring to Hyundai Medis!			

* 출처 : 현대메디스, Facilitating Service 운영매뉴얼, 2011

【그림 4-3】 해외환자 Facilitating Service_현대메디스 제공

HYUNDAI MEDIS	
현대메디스 해외환자 FACILITATING SERVICE HYUNDAI MEDIS FACILITATING SERVICE INQUIRY FORM	
이름 NAME	
국적 NATIONALITY	
항공권예약 FLIGHT RESERVATION	<input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No 선호 항공사:
공항 픽업/샌딩 AIRPORT TRANSPORT	픽업 P/up: <input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No 샌딩 D/off: <input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No
숙박예약 ACCOMMODATION	예상가격 PRICE RANGE: _____ 투숙인원 No. OF GUESTS: _____ 객실타입 ROOM TYPE: <input type="checkbox"/> 싱글 SINGLE <input type="checkbox"/> 더블 DOUBLE <input type="checkbox"/> 트윈 TWIN <input type="checkbox"/> 킹 KING 요청사항 REQUESTS
비자 초청장 VISA INVITATION	<input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No (진료예약시 병원 발급 Issued by hospital upon treatment reservation)
코디네이터 MEDICAL COORDINATOR	<input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No 통역 언어 Language: _____ 기타 Others: _____
관광예약 TOUR RESERVATION	<input type="checkbox"/> 필요 Yes <input type="checkbox"/> 불필요 No 예상비용 PRICE RANGE: _____ 희망 관광지 TOUR SITE TO VISIT
현대메디스 담당자: 이름/연락처 Thank you for referring to Hyundai Medis!	

* 출처 : 현대메디스, Facilitating Service 운영매뉴얼, 2011

□ 진정성

- 해외환자의 진료전반에 대해 환자의 입장에서 생각하고 행동할 수 있는 컨설턴트의 입장으로 노력한다면 보다 신뢰감을 줄 수 있음.
- 단순 시술비용에 대한 비교설명보다 기간대비 최적의 치료방법 및 치료 효과 등에 비중을 둔 정성어린 설명이 필요함.

□ 편의성

- 해외에서 치료를 위해 입국한 환자의 경우는 문화적인 부분으로 여러 가지 사소한 불편함이 많을 수 있음. 먼저 묻고 행동하여 불편함이 없도록 함.
- 이메일상담 및 전화 상담에 관한 신속한 접속 및 응대에 있어서 시간 및 언어소통 등에 있어서 편의성 제고에 불편함이 없도록 함.

(2) 상담, 수배, 예약, 발급지원 업무

□ 전화 응대

- 상대방의 얼굴이나 처한 상황을 모르므로 세심한 주의를 요함.
- 해당 언어의 직통번호인 경우, 한국어와 해당언어를 함께 응대하는 것이 좋음.
(Ex: 00 한방병원 000입니다. How can I help you?)
- 해외전화일 경우 환자의 비용부담을 생각하여, 통화가 길어질 것 같으면 병원 측에서 다시 전화를 걸어주는 것이 좋음.
- T.P.O(시간, 장소, 상황)에 맞지 않는 상담은 결과에 악영향을 미침.
 - 전화벨이 한참 울린 후 수신시 또는 시간 지연 후 전화 바꿀시
 - 이른 아침이나 늦은 시각 통화 시
 - 상대방의 말투가 무뚝뚝하거나 불멘소리일 때
 - 상대방이 아주 작은 소리로 소곤거리거나 간단한 답변만 할 때
 - 잠시 후에 전화하겠다고 하거나 빨리 끊어주기를 바라는 것 같을 때
- 전화기 3미터 이내의 소리는 상대방에게 전달되므로 각별한 주의를 요함.
- 간결하고 정확한 통화를 위한 준비가 필요함.
 - TPO 고려, 용건 구상(What, When, Where, Who, Why, How), 성명/전화번호를 확인 함.

- 자신의 마음가짐 및 몸가짐이 목소리를 통해 전달됨을 유의함.
- 고객응대 중 전화 왔을 시에는 "지금 손님이 계십니다. 죄송합니다만 제가 잠시 후 전화 드리겠습니다." 하고 전화를 끊도록 유도함. 단, 급한 전화일 시에는 응대중인 고객에게 충분한 양해를 얻어야만 함.
- 전화의 끝맺음이 좋지 못하면 상대방에게 불쾌감을 줄 수 있으므로 유의해야 함.

□ 이메일 응대

- 문서에는 감정이나 느낌이 없으므로, 오해의 여지가 없도록 정확하고 간결한 문장으로 송부함.
- 이메일의 특성상 수신오류가 있을 수 있으므로, 상황에 맞춰 확인전화를 하거나 답장을 요청함.
- 한번 발송한 메일은 수정이나 발송취소가 불가능하기에 여러 번의 검토를 거쳐 실수가 없도록 함. 특히, 담당자의 실수로 비용이나, 일정 등의 주요내용을 잘못 기입하여 송부하는 경우에는 전반적인 신뢰도가 하락하는 수가 있음.
- 증상 및 치료 관련 부분은 의료진과 상담 후 정확하게 알려줘야 함. 단, 의료진이 직접 상담한 경우가 아니므로 보편적인 케이스의 경우라는 것을 안내하고, 실제 상담에 따라 달라질 수 있다는 내용을 꼭 기입함.
- 중요한 부분은 다른 색이나 굵은 글씨로 시각적인 효과를 높여줌.
- 메일 마지막에는 회신정보를 기입하여 담당자의 정보를 공개함.
- 교통편의 경우는 병원위치 안내뿐 아니라 환자의 교통편에 맞게 개별적으로 안내하여 환자에게 신뢰도를 높일 수 있음.
- 해당 의료기관에서 진료 가능한 증상이 아니라면 환자가 상담해 볼 수 있는 다른 연락처를 알려줌.
- 일본 환자의 경우 반드시 PC메일을 통해(핸드폰 메일의 경우 전달되지 않는 경우가 잦으므로 주의) 최종예약 일정 확인서를 보내드림.
- 최종확정 이후 CRM을 통해 세부 내역을 입력하거나 예약대장을 정리함.

【그림 4-4】 해외환자 이메일 응대 Sample



* 출처 : 명동 미그린 美 한의원 , 2011

□ D/B 구축

- 자체 CRM Tool이나 상담일지를 작성하여 고객 상담에 관한 D/B를 구축함.
- 지속적이고 체계적인 고객관리를 위한 매우 중요한 작업임.

【그림 4-5】 해외환자 일본어 예약 웹사이트

廣東韓方病院

五行韓方メディカルエステプログラム 五行デトックスダイエット 五行ビューティ鍼 スペシャル 韓薬 病院案内 ご予約 & Q&A

ご予約&Q&A

ご予約 HOME > 病院案内 > ご予約

予約確認

お名前	性別	年齢	身長	体重
パスワード				
生年月日	(ex : 2011-01-01)			
予約希望日1				
予約希望日2				
予約時間	--	:	--	
連絡先(電話)				
住所				
メールアドレス			<input checked="" type="checkbox"/> メールを受信同意	
内容				

特に気になる症

現在服用中のお薬/治療中の病気

過去の病

下記の項目について記入、もしくは該当する□に✓印を付けて下さい。

食欲、食生活の習慣

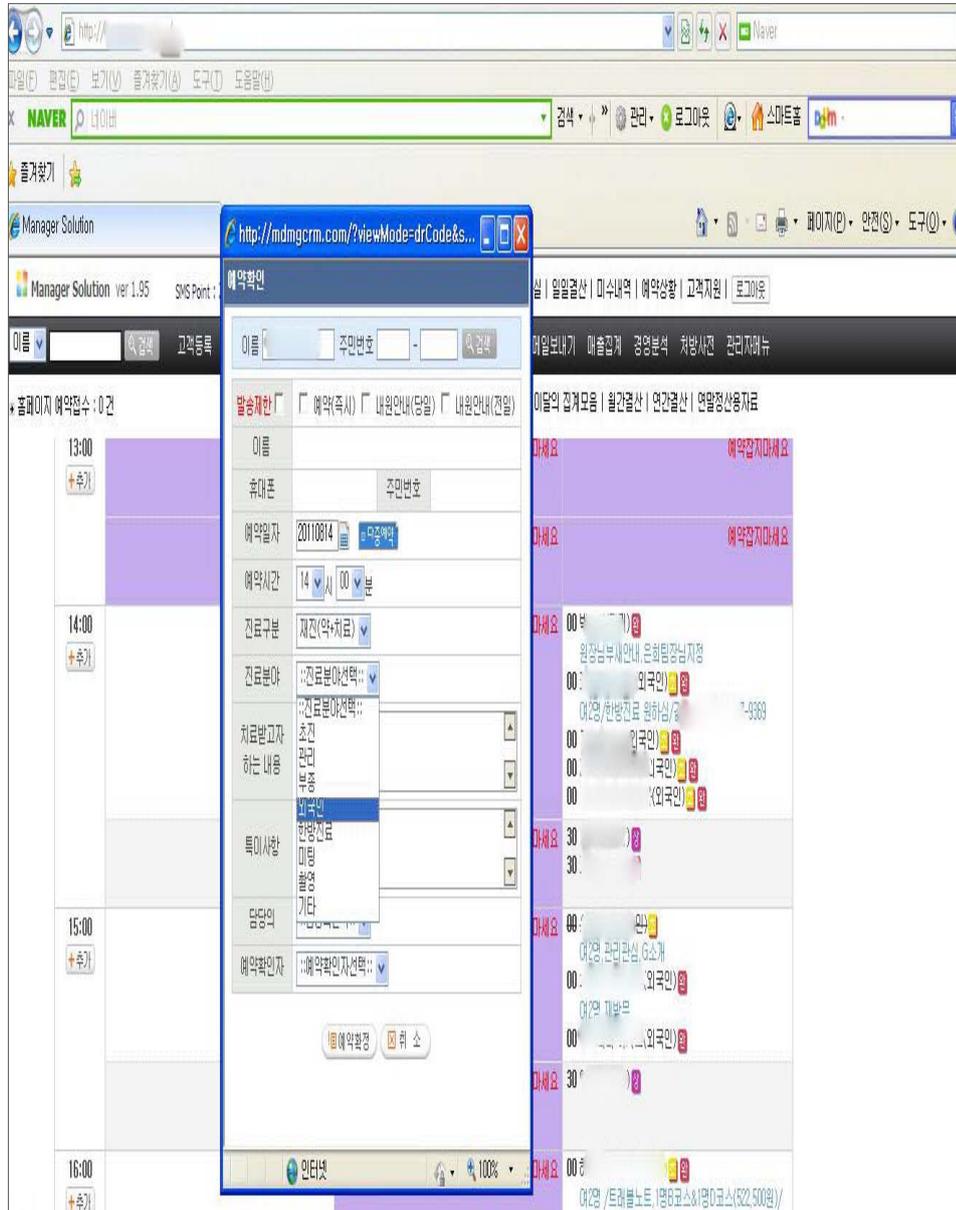
<input type="checkbox"/> 食欲旺盛	<input type="checkbox"/> 過食せずよく食べる
<input type="checkbox"/> 一回に食べる量が多い	<input type="checkbox"/> 食欲がない
<input type="checkbox"/> 空腹は耐えられない	<input type="checkbox"/> 少し食べてもすぐ満腹感を感じる
<input type="checkbox"/> 最近体重が増えている	<input type="checkbox"/> 最近やせ気味である
<input type="checkbox"/> 好きな味(食べ物)は?	
(<input type="checkbox"/> 甘味 <input type="checkbox"/> 辛味 <input type="checkbox"/> 苦味 <input type="checkbox"/> 酸味 <input type="checkbox"/> 塩味 <input type="checkbox"/> 肉 <input type="checkbox"/> 野菜)	
<input type="checkbox"/> 喫煙する	<input type="checkbox"/> 飲酒
(一日あたり <input type="checkbox"/> 箱)	(週に <input type="checkbox"/> 回、酒量: <input type="checkbox"/>)

消化

<input type="checkbox"/> 良好	<input type="checkbox"/> あまりよくない
	(<input type="checkbox"/> いつも <input type="checkbox"/> たまに)
<input type="checkbox"/> よく胸焼けする	
<input type="checkbox"/> よく胸焼けする	
(<input type="checkbox"/> 空腹時 <input type="checkbox"/> 食後 <input type="checkbox"/> ストレスを受けた時)	
<input type="checkbox"/> 胃もたれする	<input type="checkbox"/> けっふが出やすい
<input type="checkbox"/> 舌を嚥ぐときよく吐き気がする	<input type="checkbox"/> よく吐く
<input type="checkbox"/> よく吐き気がする	<input type="checkbox"/> 胃が痛い
<input type="checkbox"/> 重酔いをする	<input type="checkbox"/> よくお腹が鳴る
<input type="checkbox"/> 胃液が出やすい	

* 출처 : 광동한방병원, www.ekwangdong.jp, 2011

【그림 4-6】 해외환자 CRM Tool



* 출처 : 명동 미그린 美 한의원, 2011

□ 비자 발급지원

- 해외환자들의 대부분은 특수한 상황을 제외하고는 일반 관광비자를 통해 입국함. 수속절차가 간편하고 별도의 서류가 필요하지 않으므로 주로 관광비자를 이용하는 경향이 있음.
- 메디컬 VISA 발급의 경우는 비자발급 필요시 해당언어로 된 진료확인서 및 서류를 구비하여 환자의 예약 및 진료 예정에 대한 확인서 등을 발급하여 드림. 그러나 특정 국가의 경우에는 국내 입국 후 불법체류가 발생

할 수 있으므로 이에 따르는 각 병원들의 대비책이 필요함.

- 개요: 의료목적으로 국내에 입국하고자 하는 외국인은 외국인환자 전용 비자를 발급받을 수 있음.
- 종류: 90일 이하 단기체류 C-3-M, 90일 이상 장기체류 G-1-M
- 신청: 출입국관리사무소에 사증발급 인정서를 신청함.
- 소요시간: 7일 이내
- 금액

【표 4-1】 비자종류 및 구분

구 분	단수비자		복수비자	재입국비자
	90일 이하	90일 이상		
비 용	₩45,000	₩63,000	₩95,000	₩16,000

* 출처 : 출입국 외국인 정책본부, 재구성, 2011

□ 주의사항

- 간병 등을 위해 동반 입국의 필요성이 인정되는 배우자, 가족 등에 대해서는 외국인환자와 동일한 내용의 사증발급 인정서를 신청할 수 있음.
- 다음과 같은 사유에 해당하는 초청자에게는 외국인환자 초청을 위한 사증발급인정서 발급이 제한됨.
 - 신청일로부터 최근 2개월 간 3명 이상 불법체류발생
 - 신청일로부터 최근 3개월 간 5명 이상 불법체류발생
 - 신청일로부터 최근 6개월 간 7명 이상 불법체류발생
 - 신청일로부터 최근 1년 간 10명 이상 불법체류발생
 - 불법체류 발견 시 24시간 내 즉시 신고, 가산점 부여

□ 기타

- 추가적으로 체크할 사항
 - 여권 유효기간: 여권 만료일, 비자 만료일
 - 일정 및 수속기간
 - 환자 개인정보에 관리에 유의해야 함.
 - 환자 개인에 따른 보증금 및 계약금 요청 등

□ 호텔수배 및 예약

- 환자(고객)의 요청에 따라 호텔등급, 위치, 가격을 고려하여 수배.
- 치료 및 시술목적으로 방문한 고객의 경우 해당 의료기관에 가능한 가까운 거리에 있는 호텔을 수배
- 호텔예약 시 주의사항
 - 정확한 예약자 명단(영어철자)
 - 룸 타입 구분(Single, Double, Twin, Triple, Suite, Connection)
 - 예약자 기호, 조식 및 부대시설 포함여부, 객실 조망
 - 항공편명과 도착시간 : 이른 아침 도착 시 체크인 시간 확인
 - 체크인/ 체크아웃 시간 : 체크아웃 최대 연장시간 확인 *출발이 늦어질시
 - 특수 국가 음식제공 여부(이슬람, 중동권 환자), 변경 및 취소 규정/제도

【그림 4-7】 호텔예약 확인서

서울 특별시 마포구 공덕동 467번지 롯데캐슬 오피스텔 101동 1804호Tel.070-7727-0192 Fax:02-712-0792 Email: hyundaimedis@hotmail.com	
◆ 수신 :	(TEL : Fax :)
◆ 발신 :	(주)현대메디스 의료관광 전문 예약팀
◆ 예약접수일 :	
◆ 제목 :	예약 의뢰건 / 예약 변경 건 / 예약 취소 건
- [예약 정보건] 을 다음과 같이 확인하여 주시기 바랍니다.	
◆ 예약번호 :	
◆ 예약자명 :	
◆ 체크인 :	2010-04-04
◆ 체크아웃 :	2010-04-05
◆ 객실 타입 :	트윈 (2인 1실)
◆ 투숙인원 :	150 / 0 / 0 (성인/소인/유아)
◆ 추가 예약사항 :	*
◆ 고객 요구사항 :	*
◆ 총 이용금액 :	[원]
◆ 단체 성격 :	
메디스 전달내용	예약 확인 담당자 이름과 예약 확정 여부를 기재하여 RE-FAX 부탁드립니다.
발송 담당자	
주식회사 현대메디스	

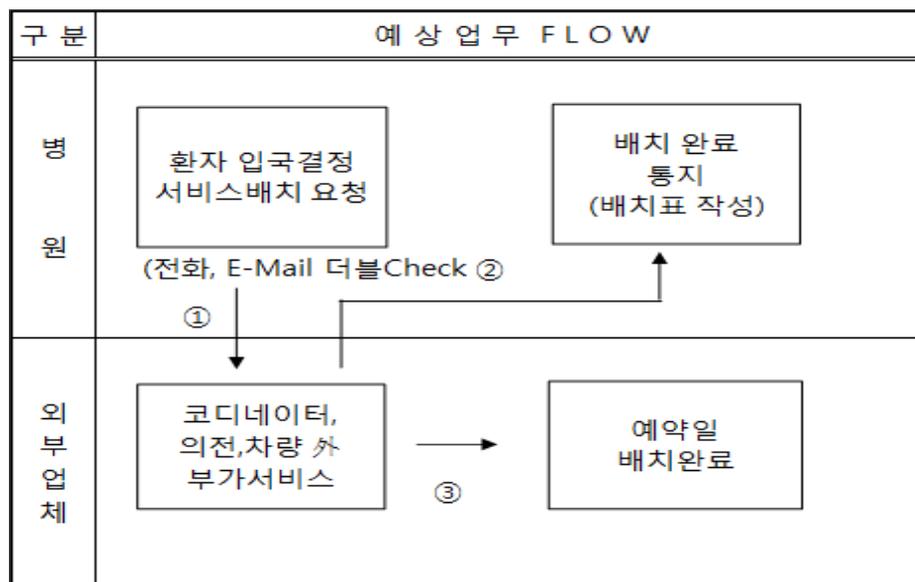
* 출처 : 현대메디스, Facilitating Service 운영매뉴얼, 2011

2) 입국 후 진행단계

(1) 공항영접

- 해당언어가 가능한 직원이 공항에 직접 나가거나 대행업체와의 사전연락을 통해 불편함 없이 병원으로의 이동을 돕도록 함.
- 사전에 약속한 미팅 포인트를 지정하는 것이 편리하며 피켓 등의 도구를 준비하면 고객과의 미팅이 원활하게 진행될 수 있음. 또한 각 출구마다 나오는 부분이 두 방면으로 나뉘어 있어 미팅 포인트 선정에 주의해야 함.
- 이동 중에는 이동이 중단되지 않는 범위에서 공항에 대한 소개나 최근의 날씨, 서울의 소개 등 국내주요 이야기 거리를 준비하여 친밀도를 높이고 부드러운 분위기를 유지함.
- 밝은 표정과 목소리, 잔심으로 환영하는 느낌으로 환자를 대하며 치료를 받기 위해 들어온 환자임을 명심하여 사무적이거나 일방적인 태도를 절대 취하지 않음.
- 1~2시간 이내 출국장 미도착시 입국심사 문제 발생 가능성이 있으므로 출입국관리소에 연락함.
 - 인천출입국관리소 ☎ 032)890-6300
 - 인천출입국관리소 김포출장소 ☎ 02)2664-6202

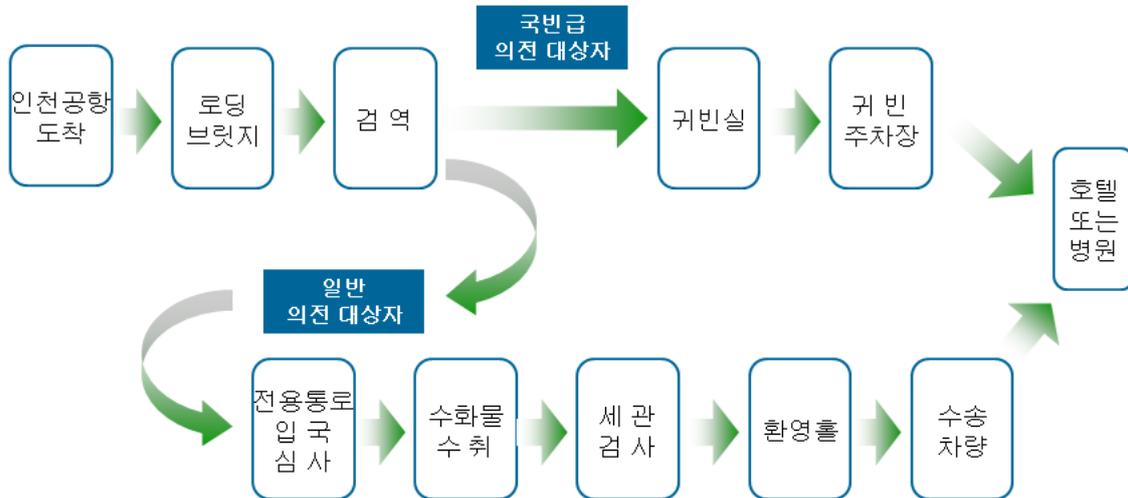
【그림4-8】 공항영접업무 예상 흐름도



* 출처 : 현대메디스, Facilitating service 운영메뉴얼, 2011

【그림 4-9】 인천공항 영접 흐름도

인천공항 영접 흐름도



* 출처 : 현대메디스, Facilitating service 운영메뉴얼, 2011

【사진자료】 공항미팅 동선 주의사항



- 공항 내 응급처치 장비가 준비되어 있기에 입국 Gate 주변에 장비 위치를 미리 파악해서 만약의 상황에 대비함. 모든 Gate 주변에는 응급처치 장비가 설치되어 있음.

【사진자료】 공항내 심장마비용 전기 충격기



- 한국관광공사에서 운영하는 의료관광 안내홍보센터가 있으니 적절하게 활용 함. 미팅보드 등을 작성할 수 있는 도구 및 여러 가지 용품들도 준비되어 있음.

【그림 4-10】 인천공항 의료관광안내홍보센터 위치 안내



(2) 공항영접업무 세부계획

- 예산에 맞는 영접계획 수립
 - 브릿지 영접, 환영홀 영접
- 규모와 신분에 따른 영접계획 수립
 - 사회적 지위와 신분, 나이, 신체상태
 - 영접대상 인원수, 영접일정 등 고려
- 구체적 업무추진 내용
 - 고객의 항공일정 파악 및 관리 : 도착 및 출국 일자
 - 영접대상자 신분 및 신체상태, 나이파악 : 공항내 픽업계획 결정, 휠체어, 전동카트 사용여부 등
 - 체류일정, 대상자 수, 가족동반 여부 : 수송차량 결정, 영접인원 및 계획
 - 차량준비 : 기사연락처, 차량번호, 차종 사전 확보
 - 항공도착일정 파악 : 해당항공기 도착 30분전 도착, 입국장 앞대기
 - 환영홀 영접시 차량기사 연락 - 미팅 포인트로 안내
- VIP영접 및 기타 필요시 전문화된 영접 서비스 업체 및 호텔 픽업서비스 이용

(3) 공항영접시 체크사항

□ 공항 미팅시

- 고객정보, 입국편명, 도착시각, 미팅Point, 차량담당자, 픽업보고서 작성
- 준비: 복장확인, 센딩물품 구비(미팅보드, 명찰 등) 비상연락처
- 일정: 병원, 호텔, 추가비용에 대한 정보 사전습득
- 차량: 청결도 및 냉난방 장치 확인
- 휠체어가 필요한 환자의 경우에는 공항 안내데스크에서 사전에 휠체어 요청

□ 차량 이동시

- 다음 목적지까지의 거리, 소요시간
- 현지 시간으로의 시계 조정
- 대한민국 국가 및 도시 개요
- 대한민국 주요 의료수준 및 우수 사례 등
- 환율 및 통화설명(화폐단위)

- 교통(교통수단, 좌우측 통행 여부, 신호등 등)
- 생활상 주의점(긴급연락처, 소매치기 등)
- 간략한 일정(전체, 금일 및 익일 일정), 국제전화 사용 방법 등

【사진자료】 공항영접 사진



<브릿지 영접>



<VIP 전동차 이용>

(4) 병원 방문 시

□ 서류 작성

- 문진표 및 시술동의서 등 작성을 통해 환자의 정보를 파악하고 시술에 대한 충분한 설명을 제공함. 또한, 리스크관리 측면에서 시술동의서 등의 문서로 기록을 남기는 것이 중요함.
- 이때에는 전통 계절음료나 한방차 등을 곁들여서 안락한 분위기를 조성하고 환자에게 편안한 느낌을 주는 것이 효과적임.
- 병원 방문시 작성하는 관련 서류는 다음과 같음.

【그림 4-11】 일본인환자 문진표

健康問診表					
□□□□□□□□					
名前	男女	年 月 日	才	ホテル	号
住所 〒					
携帯	自宅	e-mail :			
職業	血圧	血液型	既婚(子女 名) 未婚		
<input type="checkbox"/> 胃が痛む <input type="checkbox"/> ムカムカする <input type="checkbox"/> げっぷ <input type="checkbox"/> トイレが近い <input type="checkbox"/> 泡が立つ <input type="checkbox"/> 濁ってる <input type="checkbox"/> 便秘 <input type="checkbox"/> 下痢 <input type="checkbox"/> 血尿 <input type="checkbox"/> 夜尿 <input type="checkbox"/> 火照り <input type="checkbox"/> 汗かき <input type="checkbox"/> 盗汗 <input type="checkbox"/> 冷え症 <input type="checkbox"/> 頭痛 <input type="checkbox"/> 肩こり <input type="checkbox"/> 腰痛 <input type="checkbox"/> 膝の痛み <input type="checkbox"/> 手足がしびれる <input type="checkbox"/> 関節痛 <input type="checkbox"/> のどの渴き		<input type="checkbox"/> 高血圧 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 肝炎、脂肪肝 <input type="checkbox"/> 生理痛 <input type="checkbox"/> 生理不順 <input type="checkbox"/> 子宮筋腫 <input type="checkbox"/> むくみ <input type="checkbox"/> 胸焼け <input type="checkbox"/> 神経質 <input type="checkbox"/> 鼻炎 <input type="checkbox"/> 喘息 <input type="checkbox"/> アレルギー <input type="checkbox"/> 寝起きが辛い <input type="checkbox"/> ぐっすり眠れない <input type="checkbox"/> 全身倦怠感 <input type="checkbox"/> 疲れやすい			
過去の病歴		服用薬			
 <p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">美</p> <p style="font-size: 18px; font-weight: bold;">美그린한의원</p> <p style="font-size: 18px; font-weight: bold;">漢医院</p>					

* 출처 : 명동 미그린 美 한의원, 2011

【그림 4-12】 외국인환자 초진 등록지



JASENG
JASUNG HOSPITAL OF ORIENTAL MEDICINE

635 Shinsa-dong, Gangnam-gu, Seoul 135-896, Korea / +82-2-3218-2167 / www.jaseng.net / enjaseng@jaseng.co.kr

Patient Information for Registration

● Date of Initial Visit: dd / mm / yyyy

* Names should be written with Latin letters according to the spelling given in passport.

Name of patient	Given name	Family name	Gender	<input type="checkbox"/> Male	<input type="checkbox"/> Female
Date of Birth	dd / mm / yyyy	Nationality			
Current Residence	<input type="checkbox"/> Korea <input type="checkbox"/> Oversea	Passport No.			
Address					
Telephone No.		Email			

Insurance	<input type="checkbox"/> Non-holder of Korean Health Insurance <input type="checkbox"/> Holder of Korean Health Insurance
	<input type="checkbox"/> Traffic Accident
How did you hear about us?	<input type="checkbox"/> Magazine Advertisement <input type="checkbox"/> Jaseng Webpage <input type="checkbox"/> Internet Search <input type="checkbox"/> Magazine article <input type="checkbox"/> Recommendation by Korean <input type="checkbox"/> Newspaper article <input type="checkbox"/> Recommendation by Patient <input type="checkbox"/> Recommendation by Agency (Please specify the title:)
Did you bring any exam result?	<input type="checkbox"/> Yes (Please make a list:) <input type="checkbox"/> No

Patient Registration No.		Doctor in Charge	
What are your symptoms?			
List any treatments if you recently received			
What medications do you take?			
List any surgeries if you had			

Hereby, I would like to register for the JASENG HOSPITAL OF ORIENTAL MEDICINE. (Signature)

dd / mm / yyyy

※ Additional Information

1. If in the process of medical treatment physicians in charge find an incorrectness in the preliminary diagnosis provided to the hospital by the patient, or come to a conclusion about the necessity of additional treatment, the program of treatment may be altered. This in turn may lead to additional expenses on the part of the patient.
2. According to the Law on Medicine of the Republic of Korea, in cases when a mistake on the part of medical personnel of the hospital proves to be harmful to the patient's health, the hospital provides a patient with damage compensation.

* 출처 : 자생한방병원, 2011

□ 정보 제공

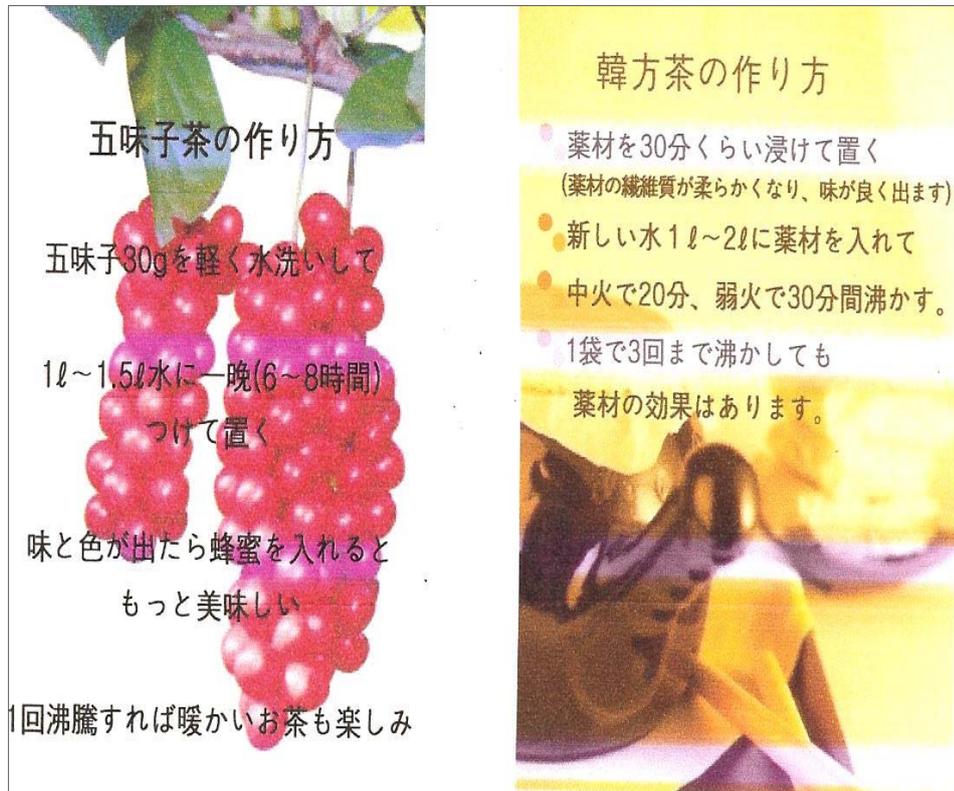
- 한방에 대한 기본개념이 없는 환자가 대다수임을 감안하여 치료 효과, 약재 효과 등 종합적인 정보 제공이 중요함. 또한, 거부감 없이 접근할 수 있는 체험 프로그램 등은 한방에 대한 친밀도를 높이는 역할을 함.

【그림 4-13】 외국인환자 초청 탕정원 투어



* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-14】 한약 제조과정 체험프로그램 진행내용



* 출처 : 명동 미그린 美 한의원, 2011

□ 검사과정

- 체성분 검사나 사상체질 검사, 진맥, 복진 등 충분히 환자의 상태나 체질을 분석하여 체질에 따른 부작용 등을 상세히 설명함.
- 코디네이터는 단계별 시술에 대한 진행, 효능에 대해 충분한 설명으로 환자의 두려운 마음을 줄여줌.

□ 초진환자 방문대화

- 한방의료서비스를 처음 접하는 초진환자들의 경우 다양한 물음과 이에 대한 설명이 충분히 이루어질 때 만족스러움을 표시함. 특히 이 문화권 환자들의 경우에는 양방과 비교해서 한방의 치료원리, 방법, 효과 등에 대해 다양한 질문과 호기심을 나타내기에 이에 대해 사전에 충분한 준비가 필요함.
- Role-Playing을 통해 의사, 환자, 간호사 간의 자연스러운 대화를 예상해 보고 이를 통해 주요한 정보들을 취득함과 동시에 안내사항들을 공지함.

【초진환자 대화 사례】

(D= 의사 P= 환자 N= 간호사)

✓ 환자와의 인사

D: 안녕하세요? 미야우치씨. 이쪽으로 앉으세요. 저는 한방병원 내과의 하나가와입니다.

✓ 주소(主訴)를 묻는다.

D: 오늘 어떻게 오셨습니까?

P: 요즘 갑자기 피곤하고 몸무게도 3KG나 줄었어요. 그리고 갈증이 심하고 가끔씩 온몸이 떨리는 증상이 생겼어요.

✓ 증상의 발병과 경과를 묻는다.

D: 그 증상은 언제부터 입니까?

P: 글썄요. 아마 1달 전부터 인 것 같습니다.

D: 최근에 그 증상이 더 심해졌나요?

P: 네, 요즘에는 피부도 가렵고, 소변 때문에 화장실도 자주 가는 것 같습니다.

✓ 질환과 관련된 질문

D: 이 증상 때문에 다른 병원에 가서서 검사를 받은 적이 있습니까?

P: 네. 개인병원에 가서 피검사를 했는데, 혈당수치가 높다고 하여 다른 큰 병원에 가서 종합검진을 받아보라고 했는데 시기를 놓친 것 같습니다. 다른 증상들이 생기는 것 같아 무서워서 오늘 오게 되었습니다.

D: 그때 당시 혈당수치가 얼마였습니까?

P: 250mg/dl 이라고 들었습니다.

D: 네 혈당수치가 높으시군요. 당뇨와 관련된 자세한 검사가 필요하다고 생각합니다.

✓ 다른 건강상의 문제나 기왕증(既往症)에 대한 질문

D: 지금까지 다치셨거나 수술한적이 있습니까?

P: 제왕절개 수술을 2번 했습니다.

D: 다른 질병으로 드시고 있는 약이 있습니까?

P: 네. 고혈압을 38살 때 진단받아서 하루에 한번 혈압약을 복용하고 있습니다.

D: 가족 중에도 고혈압 당뇨병 심장병 같은 질병을 갖고 있으신 분이 있습니까?

P: 어머니가 고혈압약과 당뇨병약을 먹고 있습니다.

D: 그 밖에 약물에 대한 알레르기나 천식 등은 어떻습니까?

P: 없습니다.

D: 최근 잠은 잘 주무십니까?

P: 자주 깹니다. 소변 때문에 밤에도 2번 정도 화장실에 가거든요.

D: 술과 담배를 하십니까?

P: 담배는 피우지 않지만, 술은 가끔씩 합니다.

D: 대변은 규칙적으로 보니까?

P: 네 규칙적으로 하루에 한번 봅니다.

✓ 최초의 진단설명

- D: 지금까지 미야우치씨의 병력과 상태를 보고 판단하자면, 초기 당뇨병 증상을 가지고 있는 것 같습니다. 자세한 검사를 통하여 진단을 해보겠습니다.
- P: 당뇨병은 평생 약을 먹거나 인슐린주사를 맞아야 한다고 들었는데 초기에 치료하면 낫을 수 있나요?
- D: 당뇨병치료에는 식이요법, 운동요법, 약물요법이 병행이 되어야 하는데, 관리를 잘 하면 당뇨로 인한 합병증을 줄일 수 있다면 가능합니다.
- D: 한방치료를 선택한 이유라도 있습니까?
- P: 네 저는 한약을 먹으면서 체질을 개선하고 한방요법으로 치료 해 보고 싶습니다.
- D: 그러시군요. 하지만 당뇨라는 질병은 한약으로만은 치료할 수가 없습니다. 저희 병원은 양·한방 협진 병원이라 양방과 한방을 병행하면서 치료를 하기 때문에 효과가 좋을 것 이라고 생각합니다.
- D: 그럼, 이번에는 혈액검사, 소변검사, 안과검사, 족저 검사, 복부초음파 등 당뇨와 관련된 검사를 양방에 의뢰하여 해 보겠습니다. 그리고 결과가 나올 때 까지 드실 수 있는 한약을 5일분 처방하겠습니다.
- P: 네 알겠습니다. 결과는 언제 알 수가 있습니까?
- D: 검사와 결과에 대해서는 간호사가 자세한 설명을 해 드리겠습니다.
- P: 네. 감사합니다.

✓ 소요시간, 비용, 약 복용법 다음 예약방법 설명

- N: 미야우치씨, 오늘 검사가 있습니다. 먼저 수납으로 가서서 병록 카드를 제시하세요. 그리고 수납을 하시고, 용지를 가지고 검사실로 가십시오. 검사실직원에게 수납용지를 보여주세요. 그러면 검사를 하실 수 있습니다.
- P: 다음에 오는 예약일은 언제입니까?
- N: 결과는 3일정도 걸립니다. 결과가 나오면 전화를 드리겠습니다.
- N: 결과 나올 때까지는 의사가 처방한 한약을 복용하세요?
- P: 한약은 어떻게 먹습니까?
- N: 처방한 한약은 과립제 한약입니다. 하루에 3번 식후 1시간에 따뜻한 물 100CC정도에 이 한약을 넣고 잘 저어 마시면 됩니다.
- P: 한약 먹는 동안 피해야 할 음식은 있나요?
- N: 밀가루 음식이나, 기름기가 많은 음식, 차가운 음식 단음식 등은 삼가 주세요.
- N: 식이요법에 대해서는 영양과에 의뢰 해 놓겠습니다. 당뇨식단은 칼로리를 맞춰 드시는 것이 중요합니다. 그리고 매일 식사 후 30분 이후에 40분 정도 운동을 가볍게 해보도록 노력하세요.
- P: 운동은 제가 좋아합니다. 그렇게 해 보겠습니다.
- N: 3일 후면 결과가 나오는데 수요일 오전 중은 어떻습니까?
- P: 네 괜찮습니다.
- N: 그럼 이번 주 수요일 오전 10시 30분에 예약을 해 놓겠습니다.
- P: 수요일 오전에는 어디로 가야 합니까?
- N: 외래로 직접 오시면 됩니다. 미야우치님의 결과는 의사선생님이 미리 볼 수 있도록 준비하겠습니다.

N: 집에 돌아가셔서 혹시 다른 문제라도 생기면 곧바로 외래 간호사실로 문의하세요.

P: 네. 연락 가능한 번호를 받을 수 있습니까?

N: 네 이 번호가 외래 간호사실 전화번호입니다.

P: 감사합니다. 3일 후에 다시 오겠습니다.

N: 네. 안녕히 가세요.

* 출처 : 경희의료원, 2011

□ 추가서류 작성

- 시술동의서나 진료내용의 환자 동의가 필요한 부분이 있을 경우에는 자세한 설명으로 시술에 대한 동의서를 작성함.

【그림 4-15】 외국인환자 시술동의서

<診療&施術 同意書>

病状番号:

年齢: (男/女)

住所:

TEL: HP:

本人は 本の施術の 方法, 効果 期間及び 有り得べき余病及び
副作用に対して 担当医者から 詳しい説明を 受けたし これに対する
下の注意事項を十分に理解しながら 本の施術を 書面で 要請するところ
です

氏名 : _____ (署名)

< 韓方薬服用注意事項 >

韓方薬服用の時合わない食べ物
酒は薬の効果を落とすおそれがありますので控えてください
小麦粉(パン, 麺類), ファーストフード, コーヒー, 緑豆もやし,
インスタント食品の摂取をなるべく避けてください
肉類 摂取をなるべく減らして食用油, バター, マーガリンなど
脂肪質の摂取を避けてください


ミグリーン漢医院

* 출처 : 명동 미그린 美 한의원, 2011

【그림 4-16】 외국인환자 입원 서약서



JASENG HOSPITAL OF ORIENTAL MEDICINE
635 Shinsa-dong, Gangnam-gu, Seoul, Korea.
TEL: +82-2-3218-2167 / FAX: +82-2-514-9322 / URL: www.jaseng.co.kr / E-mail: enjaseng@jaseng.co.kr

Person in charge	Director of department	Physician

Hospitalization Covenant

◆ **Date of Hospitalization**
 yyyy mm dd bb mm

◆ **Patient Detail**

Patient Reg. no.	Classification	1. Insurance 2. Industrial disaster 3. General	
Name of Patient	Department	Ward No.	
Date of birth	Tel no.	(Home)	(Mobile)
Address			

◆ **Contents of covenant**
 I am as an inpatient, my guardian, my joint surety and me is covenant of these contents below.

1. I will conform to the hospital regulations and also follow instructions from doctor, nurse and other staff.
2. My joint surety and I will settle hospital bill within the time limit of payment, when the bill is delinquent in paying I have no objection of following legal action.
3. If I damaged hospital equipments I will pay for without argument. I will request to keep my cash or other valuables to hospital and when it's lost or damaged under nonfulfillment circumstances, I will not ask for the responsibility to the hospital.
4. I will not ask civil and criminal liability for during the treatment or before/after treatment and any other problems far from the clear fault of physician.
5. When it comes to a case in litigation, I agree to being judged in creditor's competent court.
6. I agree to being used my medical record for the purpose of medical research.

Name of Patient: _____
Signature: _____

◆ **Joint liability on surety**

Joint surety	Name	signature	Date of birth	Relation with patient
	Address			
	Name of company			
	Tel	(Home)	(Work)	
	(Mobile)			

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-18】 입원환자 준수사항

入院患者順守事項

患者様が安全で快適な入院生活をおくれますよう、下記の事項にご協力下さい。

1. 患者様の、面会時間と面会客を制限していますのでご協力ください。

(面会時間: 12:00-14:00 18:00-20:00)

2. 火災防止のため病室内での電熱器の使用は一切禁止されています。

必要時は配膳室をご利用下さい。

(但し、配膳室での調理は出来ませんが、食べ物を温めることは出来ます。)

3. 貴重品や現金は病室に所持せず、銀行または病棟チーム長、ご自宅にお預け下さい。

各種の検査や処置などで病室を離れる際に発生した盗難事故に対し、本院は責任を

負いかねます。

4. キャビネットの鍵は各自保管し、退院時は鍵をキャビネットに挿した状態にしてください。

5. 院内は絶対に禁煙となっております。

※ その他: 其他のお問い合わせは、病棟チーム長や病棟職員にお話し下さい。

行動がおかしい人(物売りなど)が病室に入ってきた場合、すぐにナースステーションにご連絡下さい。

年 月 日

号室 氏名 (印)

* 출처 : 경희의료원, 2011

□ 결제

- 원무과 혹은 결제할 장소로 함께 이동하여 진료항목에 대한 설명으로 오해의 여지가 없도록 하며, 해당언어로 작성된 영수증을 준비하여 환자가 이해하기 편리하도록 함.
- 입원환자의 경우에는 가능한 병원 자체 시스템 상황에 따라 병실 내에서 사전에 발급받은 결제내용에 따라 신용카드, 또는 현금결제가 이루어 질 수 있도록 함.

【그림 4-19】 외국인환자 영어영수증

 JASENG <small>ASIAN HOSPITAL OF ORIENTAL MEDICINE</small> Jaseng Hospital of Oriental Medicine 635 Shinsa-dong, Gangnam-gu, Seoul / www.jaseng.net / E-mail: enjaseng@jaseng.co.kr / Ph: 02-3218-2106 Reg. No : 130-82-11105			
RECEIPT			
(For Patient use)			
Treatment Period:		Patient Name:	
Patient Reg. No:		Physician Name:	
Classification 구분	Details 상세내용	Amount 가격	Other 비고
Consulting fee / 진찰료			
Treatment / 치료			
- Chiropractic Treatment (Chuna Manipulation) / 추나			
- Acupuncture (Incl. Herbal Bee venom) / 침			
- Moxibustion / 뜸			
- Cupping / 부항			
- Physical Therapy / 물리치료			
- Exercise Therapy / 운동치료			
Prescription drug / 처방약			
Examination / 검진			
- Examination Consulting fee / 진찰료			
- X-RAY			
- MRI			
- Ultrasonography / 초음파검사			
- BMD / 골밀도검사			
- Blood Test / 혈액검사			
- AS (Arterial Sclerosis) / 동맥경화검사			
Others / 기타			
- Documentation Fee / 공문서 발행비			
- Emergency carrying Fee / 응급 후송비			
- Others / 기타			
TOTAL		₩0	
This patient has fully paid the total amount above.			
<small>*Should you have further inquiry about the information above, please feel free to contact us at (02)3218-2106.</small>			

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-20】 외국인환자 영수증

領 収 証	
2011年 月 日	
韓 方 藥	
紅參エキス	
五 味 子	
肌 管 理	
送 料	
合 計	
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p>ミグリーン漢医院 tel: 82-2-757-3500 fax: 82-2-757-3501 www.mi-green.co.kr</p> </div> <div style="font-size: 4em; margin-left: 20px;">美</div> </div>	

* 출처 : 명동 미그린 美 한의원, 2011

□ 약설명

- 처방받은 한약의 복용법 및 보관시 주의사항 등에 대해 구두 안내를 철저히 하고 아울러 세부적인 설명이 들어있는 설명서를 첨부하며 상호 확인하는 서명을 받도록 함.

【그림 4-21】 한약복용법 안내

<div style="text-align: center;">  </div> <table style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">煎藥</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">日分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">様</td> <td style="text-align: center;">丸藥</td> <td style="text-align: center;">日分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">日付 : 年 月 日</td> <td style="text-align: center;">散藥</td> <td style="text-align: center;">日分</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 韓方藥服用法</p> <p>▶煎藥(탕약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>▶丸藥(환약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>煎藥と丸藥一緒に処方された場合、服用初日から一緒に服用なさって下さい。</p> <p>▶散藥(가루약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>2. 韓方藥は冷蔵保管、又は涼くて風通しのいい場所で保管して下さい。 (煎藥を飲めるときは温めてお飲みください。)</p> <p>3. 注意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶消化不良や胃腸障害が生じた場合、直ちに担当の韓方医師の方へご相談下さい。 ※ 酔かない場合は薬になれるまで量を半分にし、一袋を2回に分けてお飲みください。 ▶ 韓方薬服用中 他医療機関から薬を処方された場合飲み方につき担当韓方医師にご相談ください。 ▶ 韓方薬と西洋薬を両方飲む場合、1時間くらい間をあけて下さい。 ▶ 韓方薬は冷蔵庫で3ヶ月まで保管できます。 ▶ 韓方薬服用の間は冷たいもの、小麦粉で作られたものなど消化に悪いものに気をつけて下さい。(アイスクリーム、麺類など) ▶ お酒、タバコ等中毒性のある食品はできるだけ避けて下さい。 一日一杯程度のコーヒーは構いません。 ▶ 妊娠中の方は薬の服用の際、必ず担当の韓医師と相談して下さい。 <p>□ 上記の内容につき医療陣、又は通訳スタッフより説明を受けたことを確認します。</p> <p>Signature: _____</p> </div>		煎藥	日分	様	丸藥	日分	日付 : 年 月 日	散藥	日分	<div style="text-align: center;">  </div> <table style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">煎藥</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">日分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">様</td> <td style="text-align: center;">丸藥</td> <td style="text-align: center;">日分</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">日付 : 年 月 日</td> <td style="text-align: center;">散藥</td> <td style="text-align: center;">日分</td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>1. 韓方藥服用法</p> <p>▶煎藥(탕약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>▶丸藥(환약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>煎藥と丸藥一緒に処方された場合、服用初日から一緒に服用なさって下さい。</p> <p>▶散藥(가루약): 一日 回、朝 昼 夕 (食前 / 食後)</p> <p>2. 韓方藥は冷蔵保管、又は涼くて風通しのいい場所で保管して下さい。 (煎藥を飲めるときは温めてお飲みください。)</p> <p>3. 注意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶消化不良や胃腸障害が生じた場合、直ちに担当の韓方医師の方へご相談下さい。 ※ 酔かない場合は薬になれるまで量を半分にし、一袋を2回に分けてお飲みください。 ▶ 韓方薬服用中 他医療機関から薬を処方された場合飲み方につき担当韓方医師にご相談ください。 ▶ 韓方薬と西洋薬を両方飲む場合、1時間くらい間をあけて下さい。 ▶ 韓方薬は冷蔵庫で3ヶ月まで保管できます。 ▶ 韓方薬服用の間は冷たいもの、小麦粉で作られたものなど消化に悪いものに気をつけて下さい。(アイスクリーム、麺類など) ▶ お酒、タバコ等中毒性のある食品はできるだけ避けて下さい。 一日一杯程度のコーヒーは構いません。 ▶ 妊娠中の方は薬の服用の際、必ず担当の韓医師と相談して下さい。 </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p>お問い合わせ先: +82-2-3218-2108</p> </div>		煎藥	日分	様	丸藥	日分	日付 : 年 月 日	散藥	日分
	煎藥	日分																	
様	丸藥	日分																	
日付 : 年 月 日	散藥	日分																	
	煎藥	日分																	
様	丸藥	日分																	
日付 : 年 月 日	散藥	日分																	

* 출처 : 자생한방병원, 2011

(5) 한방의료 코디네이터 준비자세

□ 복장

- 공항영접 및 배웅시: 고객에게 첫인상을 심어주고 일정을 마무리 하는 과정이므로, 유니폼이나 정장을 착용함.
- 진료진행 중: 편안한 복장을 하되 예의에 어긋나지 않도록 하여 품위를 유지하도록 함.

□ 태도

- 영접시: 최대한 공손한 태도와 밝은 미소로 분위기를 북돋아 줌.
- 진료진행중: 진료통역은 사전준비와 차분한 안내로 통역에 충실해야하며, 개인의 사적인 의견은 배재함. 또한, 환자분의 표정을 면밀히 살펴, 더 궁금한 것이 있는지, 의료진의 설명을 충분히 이해하고 치료과정에 대해 충분히 납득했는지 등 환자의 의견을 체크함.
- 치료: 치료받는 중간에는 통역이 거의 필요치 않지만, 추후 치료에 대한 질문이나 컴플레인 발생에 대비하여 현장에 함께 하는 것이 좋음.
- 기타: 한방의 경우는 의료뿐 아니라 문화적으로 접목되는 부분이 많으므로 한국 전통문화의 자부심과 그에 연관된 스토리텔링을 통하여 환자에게 시술 및 약재에 대한 일화나 설명 등으로 이해도를 높여주는 것이 필요함.

□ 고지/안내

- 정보제공: 일정 중 변경내용 및 추가사항에 대하여 적절한 고지로 환자를 배려하며 컴플레인을 사전에 방지함.
- 안전사고 예방: 진료 및 기타 일정 중 발생 가능한 안전사고에 대한 안내로 사고를 예방하고 사후 발생 가능한 분쟁을 방지함.

□ 요청사항

- VIP 확인: 사전 요청사항(병실, 동선 등)을 확인하여 고객의 불편을 최소화함. (개인룸 반입물품 요청 등)
- 중증환자: 특별한 요청이 있는 환자의 경우 환자요청에 적절한 응대로 고객만족을 극대화시킴.

□ 환자와의 약속

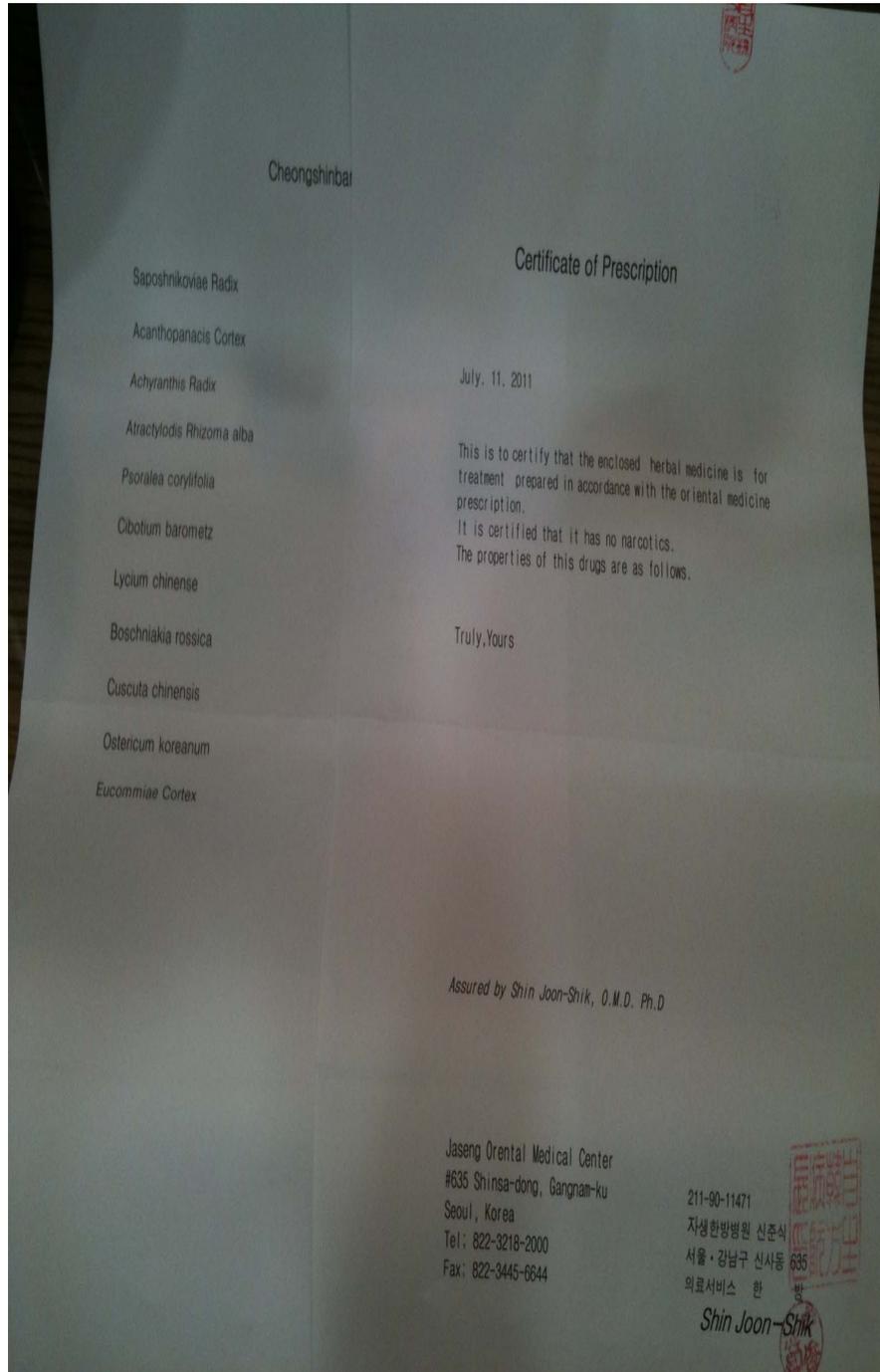
- 일정/결제: 일정 중에 발생하는 모든 사항은 환자와의 약속으로 철저히 이행하여 환자로부터 만족을 느낄 수 있도록 함. 환자 및 보호자의 치료 외 요청사항에 대해서는 항목별로 확약을 하고 이행하기 어려운 상황의 경우에는 사전에 양해를 구하고 차선의 내용에 대해 수행함을 약속

(6) 한약배송

□ 한약

- 한약처방기간을 환자와 조율(다음 내원시 까지의 한약) 함. 그 후 탕약의 경우 무게가 있으므로, 들고 귀국하실 것인지, EMS를 이용하여 고국 자택으로 받으실 건지 협의하여 진행함.
 - 정확한 주소로의 배송
 - 배송과 동시에 한약복용 완료일을 동시에 체크하여 연락
 - 통관에 주의(화학적 성분 부재로 인한 Herb Medicine 등의 기재)
→ **향후 국가적인 관점의 통합 한약 브랜드 필요**
 - 복용 설명서를 동봉 함
 - 해외배송임을 감안하여 찢어지거나 터지지 않도록 안전하게 포장하여 배송
- 현재 일본지역의 경우 처방약을 입증하는 서류와 함께 배송하는 경우 통관하는데 어려움이 없으나 한방의료에 대한 사전 홍보나 인지도가 거의 없는 나라의 경우 대부분 우편물 형태로는 통관에 어려움이 있음.
- 통관부분에 대해서는 상대국의 세관, 검역법등에 따라서 또는 세관 담당자에 따라 상황별로 통관 가능여부가 결정됨. 이를 위해 앞서 제기했던 향후 국가적 차원에서 통합한약브랜드 개발이 필요함.

【그림 4-22】 처방약임을 증명하는 서류



* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-23】 EMS 송장

POST EM 087 559 405 KR EMS 우체국 국제특송

No. *EM 087 559 405 KR*

Date & Time Posted (발송일/시) Year Month Day Hour M Post office code (우편물국기호)

Rel. No. 010. 9702. 4505 Tel. No. 03- [redacted]

Name (발신) JASENG Hospital To Name (수신) [redacted]

Address 635 SHINSA-DONG Address [redacted]

GANGNAM-GU.

SEOUL 71315-6996 Rep. of KOREA Postal code [redacted] Country JAPAN

Goods Declaration (세관신고서)		CN23		Weight (중량)	Postage (우편요금)
Quantity (개수)	Net weight (순중량)	Value (가격 US\$)	H.S. Tariff Number (과목)	Country of Origin (출산지)	Country code (도착국명 약호)
1	Medicine	200\$			

Signature (발신인 서명) [redacted]

Shipping insurance (배송보험) Yes No

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-24】 포장 Sample



* 출처 : 자생한방병원, 2011

(7) 출국수속업무

- 출국수속업무는 환자 및 동반가족이 국내에서 시술 및 기타 체류일정을 모두 마치고 머물렀던 호텔 및 병원에서 체크아웃하고 공항으로 이동하는 과정에서 진행하는 업무를 가리킴.
- 모든 시술 및 일정을 잘 마치고 귀국하는데 있어서 끝까지 최고의 고객 만족을 주기위해 단계별 정확하고 신속한 업무수행이 요구됨. 다음은 공항 도착 후 출국수속 전 과정을 그림으로 나타낸 것임.

【그림 4-25】 공항 출국수속 업무 흐름도



* 출처 : 현대메디스, Facilitating service 운영매뉴얼, 2011

□ 공항도착 시

- 차량이 공항 출국장 밖 정차 공간에 도착하면 체크인 할 항공사 표시를 잘 찾아 하차하도록 함. 항공사 표시는 차량이 주차할 공간에 항공사별로 표시되어 있음.
- 인천공항의 경우 공항 측면 거리가 대단히 멀기에 해당 항공사 카운터가 가까운 주차 공간에 정차하여 짐을 하기한 후 짐수레(카트)로 이동하여 공항 출국장 안으로 이동함.

□ 체크인 카운터 파악

- 공항 출국장으로 들어간 후 모니터를 참고하여 출국 항공편 및 해당 체크인 카운터가 표시되어 있는 내용을 파악함.
- 해당 카운터로 이동 한 후 보안 규정에 따라 100ml 초과 액체류, 화기류 등에 대한 사전 고지를 통해 수하물 보완 검사에 차질이 없도록 안내함.

□ 탑승권 수령 및 수하물 전송(수하물 짐표 수령)

- 여권과 티켓을 제시 한 후 탑승권 수령을 함. 탑승권 수령시 좌석공간 배치에 대해 환자나 동반가족이 특별히 선호하는 자리배치(창가, 통로, 비상구)에 대한 주문이 있을 경우 가능한 조정하여 배정 받도록 함.
- 기내 휴대 가방의 경우 크기 제한이 있으므로 이에 대한 사전 고지도 아울러 진행함.
- 탑승권 수령 후 수하물 전송시에 경유지가 있을 경우(수하물은 직접 최종 목적지에 도착) 짐표 수령시 수하물이 도중체류지에 내려지지 않고 최종 목적지에 도착하도록 되어있는지 수하물 짐표(Baggage tag)에 나와 있는 내용을 반드시 확인함.
- 간혹 항공사 직원의 실수로 인해 잘못 입력되어 중간 경유지를 이용할 경우 수하물이 중간경유지에 내려지는 경우가 발생할 경우가 있음.

□ 비행기 좌석 재조정(필요 시)

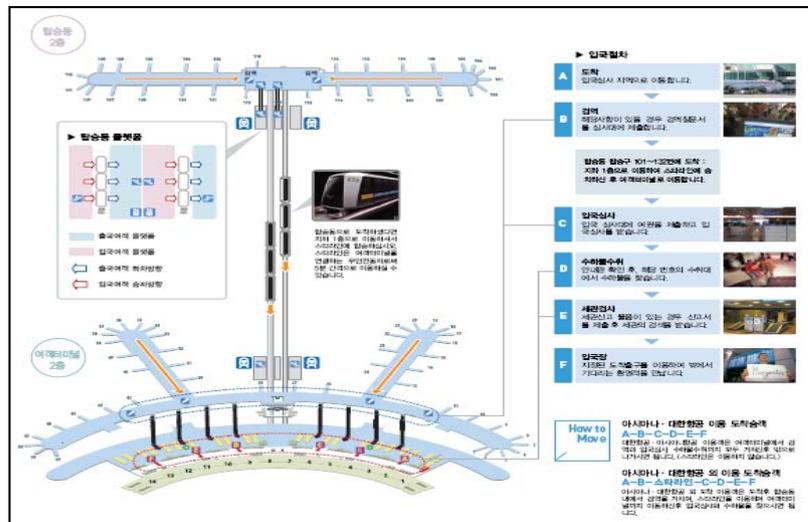
- 단체로 간단한 의료서비스 체험을 경험하기 위해 관광활동과 겸 목적으로 방문한 일행의 경우 그룹 항공좌석 배정을 받기에 내부적으로 같이 온 일행끼리 자리배치를 원할 경우 전체 항공권을 나열한 후 좌석표를 그려보고 옆 좌석으로 같이 온 일행끼리 배치할 수 있음.
- 카운터로부터 받은 탑승권에 표시되어 있는 좌석번호를 다시 배정한 번호로 재 표시하여 사용하도록 함.

□ 출국장 안내

- 시내 면세점에서 구입한 면세품이 있는 경우 출국심사대를 지나 면세구역 안에 있는 해당 면세점 운영코너에서 물품을 인도할 수 있도록 안내가 필요함.

- 부가가치세 면제품목(Tax Free)을 구입한 경우 세금 환급을 받을 수 있도록 역시 면세구역 안에 있는 세금환급코너(Tax Refund)에 대해서도 안내함.
- 인천공항의 경우 국적이 아닌 대부분의 외항사는 탑승 게이트가 2층사로 이동하여 있는 경우가 대부분이므로 탑승권에 나와 있는 탑승 게이트를 파악한 후 2층사로 이동하여 탑승할 경우에는 이에 대한 세부 설명을 고지하여 탑승하는데 착오가 없도록 함.

[그림 4-26] 인천공항 입·출국장 안내도



3) 출국 후 단계

(1) 고객만족도 조사

- 치료를 받고 7~10일 정도 지난 시점에 치료 효과와 약 복용 후의 반응 등에 대하여 물어봐주고, 문제가 있을 시 주치의에게 물어 개선할 수 있는 방안을 제시함.
- (Ex. 한약을 먹고 설사를 했을 시, 주치의와 상담 후 복용 횟수를 줄이라고 안내)
- 질문과 답변식의 방식이 아닌 안부를 묻는 방식의 편안한 대화가 훨씬 효율적임.
- E-mail 이나 전화를 통한 추가 약의 주문 시에는 주치의와의 상담 후 처방을 받아야하며 약 처방 후에는 약값과, 배송비용, 그리고 지불방법에 대한 상세한 안내를 함.
- 배송은 입금 확인 후에 하는 것을 원칙으로 하며 배송 전에 변경의 여지가 있으므로 주소를 재확인 함.
- 배송 후에는 EMS번호를 메일로 알려드려 고객에게 배송정보를 제공함.
- 기존 방문 환자들의 만족도를 증대시키는 경우, 고국으로 돌아가서 추가 환자들을 보내주거나 주변의 홍보를 통해 매출과 마케팅을 동시에 수행하는 역할을 수행함으로 지속적인 관리는 필수적임.
- 대부분의 한방병원에서는 사후 고객관리(CRM)개념에서 고객만족도 조사를 실시하고 있으며 환자관리의 개념을 세분화한 차원에서 PRM(Patient relationship management)개념을 쓰기도 함.

【그림 4-27】 P.R.M 매뉴얼 샘플 1

Initial Patients
(Coordinator Call after 1 Week)

Patient's Name: _____ ID #: _____
Patient's Doctor: _____

Hello this is (_ NAME _) from **Jaseng** Hospital.
(Wait for response and respond accordingly).

I hope this is a good time to call; I just wanted to check up on your health condition after your first visit and treatment with us.
(Wait for response and respond accordingly).

How are you feeling these days after the treatment?
(Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Better Same Worse
Details:
↓
↓

Did our treatment and medicine seem to help with your pain?
(Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Yes No I don't know
Details:
↓
↓

How was your first experience at **Jaseng**? Do you have any suggestions for improvement?
(Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Good OK Bad
Suggestions:
↓
↓

Please understand the first visit takes more time because of the examination, but the following visits take approximately 40 - 50 minutes.
(Wait for response and respond accordingly).

I look forward to seeing you again soon. I will do my best to help you live a pain free and healthy life. Have a great day and thank you for choosing **Jaseng** as your health care provider.

Date: _____ Caller's Name: _____

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-28】 P.R.M 매뉴얼 샘플 2

Patients with Serious Condition & Stop after First Visit
(Dr. Royer or Coordinator Call)

Patient's Name: _____ ID #: _____
 Patient's Doctor: _____

Hello this is (_ NAME _) from Jaseng Hospital.
 (Wait for response and respond accordingly).

I hope this is a good time to call; I just wanted to check up on your health condition after your first visit and treatment with us.
 (Wait for response and respond accordingly).

How are you feeling these days?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Better Same Worse

Details:
 ↓
 ↓

Did our treatment and medicine seem to help with your pain?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Yes No I don't know

Details:
 ↓
 ↓

I am concerned because your condition is quite serious and medical treatment is needed to relieve your pain. So I thought I would call to see how you were.

Why you haven't rescheduled an appointment after your first visit on the (_ DATE _)? Did you experience any problems while you were at Jaseng or was there some other reason why you haven't rescheduled?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Reasons:
 Long Waiting Time Not Effective Treatment Unhappy with Doctor
 Unhappy with Coordinator High Price Insurance

Details:
 ↓
 ↓

I will let you get back to your day, but I hope to see you again soon and have us help you live a pain free and healthy life. Please don't hesitate to contact me for any questions or concerns. Have a great day.

Date: _____ Caller's Name: _____

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-29】 P.R.M 매뉴얼 샘플 3

Overseas Patients: ↵
Take Medicine 1or2 days ↵
(Dr. Royer or Coordinator Call to Check)↵

↵
Patient's Name: _____ **ID #:** _____
Patient's Doctor: _____

↵
Hello this is (_ NAME_) from Jaseng Hospital.↵
 (Wait for response and respond accordingly).↵

↵
I hope this is a good time to call; I just wanted to check up on your health condition since you have returned to your home country.↵
 (Wait for response and respond accordingly).↵

↵
How are you feeling these days after taking our Medicine?↵
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).↵

Better **Same** **Worse**↵
Details:↵
 ↵
 ↵

↵
How are you finding the medicine? Is it helping with the pain already?↵
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).↵

Good **Ok** **Bad**↵
 Yes **No** **I don't know**↵
Details:↵
 ↵
 ↵

We understand the taste of the herbal medicine is not very good, but if you continue to take the herbal medicine routinely as prescribed by the doctor it will have great health effects and treat the root causes of your pain, so that it will not reoccur in the future.↵
 (Wait for response and respond accordingly).↵

↵
If you experience any problems with delivery and receiving Jaseng medicine on time or any other concerns with Jaseng medicine please don't hesitate to tell me now or contact us in the future. We want to provide the best of service to our patients.↵
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).↵

Delivery: **Good** **Ok** **Bad**↵
Medicine Quality: **Good** **Ok** **Bad**↵
Details:↵
 ↵
 ↵

I will let you get back to your day, but thank you for choosing Jaseng as your healthcare provider; we look forward to doing our best to help you live a pain free and healthy life. Have a great day.↵

Date: _____ **Caller's Name:** _____

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-30】 P.R.M 매뉴얼 샘플 4

Overseas Patients: [↵]
1 Month Completed, Need 2-3 Months [↵]
(Dr. Royer or Coordinators Call to Push)[↵]

Patient's Name: _____ ID #: _____
 Patient's Doctor: _____

Hello this is (_ NAME _) from **Jaseng Hospital**.
 (Wait for response and respond accordingly).

I hope this is a good time to call; I just wanted to check up on your health condition, as you have been receiving **Jaseng medicine** for a month now.
 (Wait for response and respond accordingly).

How are you feeling these days after taking our Medicine?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Better Same Worse[↵]

Details:[↵]
[↵]

How are you finding the medicine? Is it helping with the pain already?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Good Ok Bad[↵]

Yes No I don't know[↵]

Details:[↵]
[↵]

We understand the taste of the herbal medicine is not very good, but if you continue to take the herbal medicine routinely as prescribed by the doctor it will have great health effects and treat the root causes of your pain, so that it will not reoccur in the future. (Wait for response and respond accordingly).

If you experience any problems with delivery and receiving **Jaseng medicine** on time or any other concerns with **Jaseng medicine** please don't hesitate to tell me now or contact us in the future. We want to provide the best of service to our patients.
 Do you want to continue receiving **Jaseng** herbal medicine?
 (Wait for response, write their answer and respond accordingly).

Yes No[↵]

Reason for No: [↵]

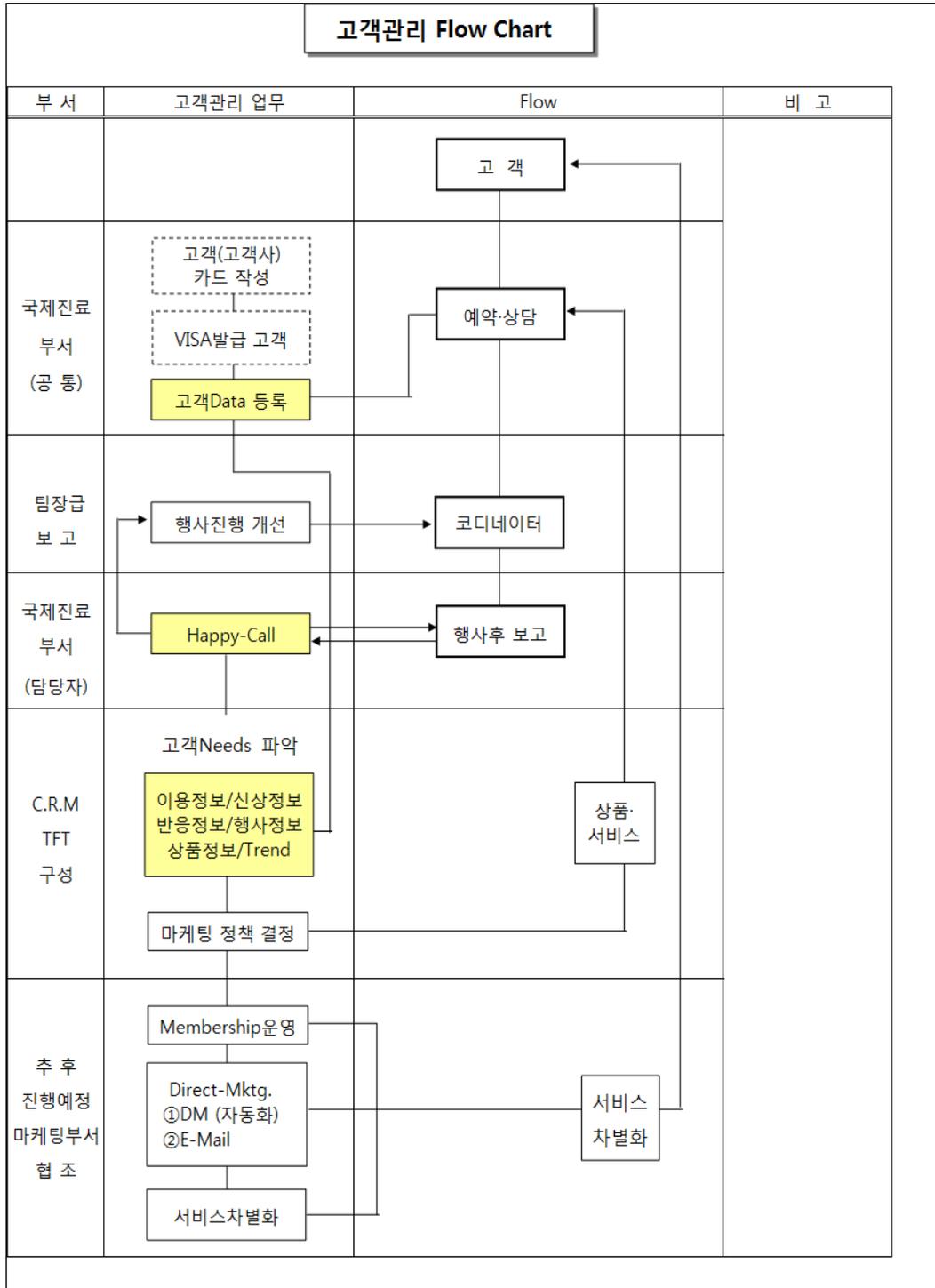
Cost Not feeling effects Found Replacing Treatment Taste[↵]

Recovered Delivery Returning to Korea, pick up Other[↵]

Banking Difficulties **Details:**[↵]
[↵]

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-31】 고객관리 Flow



* 출처 : 현대메디스, Facilitating service 운영매뉴얼, 2011

2. 협력업체 관리실무

- 진료 외적인 부가서비스 요청시에는 고객동선을 고려한 주변의 시설을 이용하거나 호텔, 여행사, Medical Agency 등을 통해 숙박, 여행, 차량 등의 진료 외적인 부가 서비스를 제공함.

1) 유치업체 및 여행사

- 고객이 요청하는 진료 외적인 부분들은 대부분 유치업체나 여행사에서 대행하는 부분이 많으므로 병원상황에 맞게 예약을 진행하도록 함. 리플렛이나 브로셔 등을 사전에 요청, 구비하여 대기시간 등에 자연스럽게 정보가 제공될 수 있도록 함.
- 유치업체의 소개로 환자가 방문하는 경우에 각 업체 담당자와의 협의를 통해 업무를 진행하면 보다 수월하게 해외환자유치 업무를 진행할 수 있음.
- 유치업체 및 여행사와의 파트너십을 통한 해외환자유치는 상호 적법한 계약에 의거하여 진행하며 이를 위해 유치업체간 업무협약서(계약서)를 작성하도록 함.
- 업무 협약서 내용 중 수수료 지급부분에 있어서는 통역제공 여부에 따른 수수료 차등지급 등에 관한 내용을 명확히 표기해야 함.
- 환자 진료 및 최종 수납 후에는 의료기관 내 정산과정을 통해 통번역 및 수수료 지급 등을 상호 계약내용에 의거해 처리함.
- 의료기관의 유치업체 활용방안
 - 의료기관의 해외환자유치시스템 모니터링 전문가로서 활용
 - 의료기관별 외국인환자 유치전략 및 방향에 부합하는 상품기획 전문가로서 활용
 - 외국인환자 유치를 위한 홍보마케팅 대행사로서 활용
 - 치료 외 모든 부가 서비스에 대한 원스톱 서비스 제공자로서 활용
 - 해외 거점지역 신규 프로젝트 진행시 마케터 및 컨설턴트로서 활용
- 환자 사후관리의 경우에도 유치업체와 공동으로 관리하여 2차, 3차 구전 광고시장 확장을 시도함.

2) 보험사

(6) 보험처리

□ 사보험

- 사보험 커버 가능여부 및 범위 문의
 - 사보험의 경우 보험사와 가입보험상품에 따라 한방의 커버여부와 범위가 많이 차이가 나므로 병원에서 그걸 다 알 수는 없음. 이러한 설명과 함께 보험사 직접 문의 할 수 있도록 말씀드림. 단, 보험사 문의 후 필요한 서류 등은 적극 협조해 드릴 것을 말씀드려서 환자가 기분이 상하지 않게 안내함.
- 해당 보험사 서류작성 및 필요서류 발급
 - 사보험의 경우 각 보험사만의 양식이 있는 경우가 대부분이므로, 환자가 가져오는 양식에 맞추어 기입. 실수할 경우를 대비하여 양식은 복사를 해두도록 하는 것이 좋음.

□ 일본 국민건강보험의 경우

- 일본의 경우 자국민의 해외진료에 대해 진료비를 보조해주는 프로그램이 있어 구청 혹은 회사에 청구할 수 있으므로, 미리 서류를 구비해 놓고, 희망자에 한해 작성함. 이 때 병원의 영수증은 한글이므로, 영문영수증을 첨부하고, 처방약의 경우 간단히 한약의 주요 치료 증상과 약재를 설명한 서류를 첨부하면 환급 가능성이 큼.
- 환급의 범위와 정도는 상황에 따라 달라질 수 있으므로, 환자의 질문에는 구체적으로 언급하지 않음. 다만 환자가 구체적으로 문의를 요청할 경우 관련된 '서류를 완벽하게 준비했으니 잘 처리 될 예정'이라는 정도로 마무리 하는 것이 좋음.

□ Cashless 보험의 경우

- 보험사 또는 보험에이전시를 통한 접수의 경우 Cashless를 희망하는 환자의 경우 보험사로 부터 환자분 진료 시작 전 '지불보증서'를 받음. 이 때 보험사에서 커버하는 치료의 범위도 확인함.
- 요청서류 작성 및 재진의 경우 보험사 양식에 맞춰 환자의 진단서 및 환자 분이 직접 기입한 서류의 원본과 진료 후 입금확인 뒤 영수증 또한 원본으로 해당사에 우편으로 발송함.

【그림 4-32】 보험서류 1

Form A

Attending Physician's Statement
診 療 内 容 明 細 書

1. Name of Patient (Last, First) Age (Date of Birth) Sex(Male・Female)
患者名 _____ 年齢 (生年月日) _____ 性別 (男・女) _____

2. Name of Illness or Injury preferably with Number of International Classification of diseases for the use National Health Insurance (See the other side of this form)
傷病名及び国民健康保険用国際疾病分類番号 _____

3. Date of First Diagnosis : D / M / Y _____
初診日 日 / 月 / 年 _____

4. Duration of Treatment : _____ days
診療日数 _____ 日

5. Type of Treatment
治療の分類
 Hospitalization : From _____ , to _____ (_____ days)
入院 自 _____ , 至 _____ (_____ 日間)
 Out patient or Home Visit : _____
入院外 _____

6. Nature and Condition of Illness or Injury (in brief)
症状の概要 _____

7. Prescription , Operation and Any other treatments (in brief)
処方、手術その他の処置の概要 _____

8. Was the treatment required as a result of an accidental injury ? Yes No
治療は事故の傷害によるものですか。 はい いいえ

9. Itemized Amounts paid to Hospital and/or Attending Physician : Form B
治療実費 _____ 様式 B

10. Name and Address of Attending Physician
担当医の名前及び住所
Name 名前 : Last 姓 _____ First 名 _____ Title 称号 _____
Address 住所 : Home 自宅 _____ phone 電話 _____
Office 病院又は診療所 _____ phone 電話 _____

Date 日付 : _____ Signature 署名 _____
Attending Physician 担当医
Reference Number of your Medical Record (if applicable)
診療録の番号 _____

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-33】 보험서류 2

Form B

Itemized receipt
領 収 明 細 書

(1) Fee for initial office visit	初診料	\$ _____
(2) Fee for follow-up office visit	再診料	\$ _____
(3) Fee for home visit	往診料	\$ _____
(4) Fee for hospital visit	入院管理料	\$ _____
(5) Hospitalization	入院費	\$ _____
(6) Consultation	診察費	\$ _____
(7) Operation	手術費	\$ _____
(8) X-ray examination	X線検査費	\$ _____
(9) Medication	医薬費	\$ _____
(10) Anesthetics	麻醉費	\$ _____
(11) Operating room charge	手術室費用	\$ _____
(12) Others (specify)	その他(項目明記)	\$ _____ \$ _____
(13) Total	合 計	\$ _____

Important : Exclude the amount irrelevant to the treatment, i-e, extra charge for a bed.
注 意 : 高級室料等治療に直接関係ないものは除いて下さい。

Name and Address of Attending Physician/Superintendent of Hospital or Clinic
担当医又は病院事務長の名前及び住所

Name
名前 : Last _____ First _____ Title _____
姓 名 称号

Address : Home 自宅 _____ Phone 電話 _____
住所 Office 病院又は診療所 _____ Phone 電話 _____

Date : _____ Signature _____
日付 署名

* 출처 : 자생한방병원, 2011

【그림 4-34】 보험서류 3

<h1>治療明細書</h1>	
氏名:	()
生年月日:	年 月 日
病名:	頸椎痛
1. 処置	
	・ 鍼療法
	・ 脊椎矯正手技療法
2. 処方薬	
	・ 葛根湯
	■ 組成
	カッコン、ケイヒ、タイソウ、シャウヤク、マオウ、ショウキョウ、カンゾウ
 自生 韓方病院 <small>JASEUNG HOSPITAL OF ORIENTAL MEDICINE</small>	

* 출처 : 자생한방병원, 2011

3) 호텔

- 호텔의 경우 환자 타입이나 해당 의료기관의 위치에 따라 가능한 동선이 짧은 경우가 좋으므로 해당 의료기관 주변의 호텔과 업무협약을 맺고 매달 일정 수 이상의 환자가 입국할 경우 이에 대한 객실수 확보를 요청할 필요가 있음.
- 관광성수기 및 국제 행사 시기에는 대부분 객실확보가 어려운 상황이 발생되므로 사전 계약에 의거하여 최소 일정량의 객실배정을 받을 수 있도록 호텔측과 사전 협의
- 근거리 호텔이나 주거래 제휴 호텔과의 계약을 통해 고객 요청 시 호텔 예약을 대행하는데 가능한 가격대별, 내부 시설에 관한 내용을 사전에 파악하여 의료기관을 방문하는 주 타겟 대상층이 선호하는 호텔 타입을 사전에 파악해야 함.
- 환자의 체제기간, 영문이름, 객실 타입, 동행인 여부 등을 체크하여 호텔 측에 전달함.
- 팩스나 이메일로 예약확인서를 수신하여 고객에게 전달함.

3. 고객 유형별 이해와 관리실무 사례

1) 고객(환자)유형 사례 및 대응방안

□ 사례1 - 한국인과 동행한 외국인 환자사례

- 한국인이 외국인(캐나다) 친구를 데리고 왔으나 환자가 외국인이어서, 진료경험이 적은 관계로 내국인 환자들이 꺼려하는 의료진에게 환자를 맡기는 것은 아닌지, 약값 혹은 진료비를 더 청구하는 것이 아닌지, 모든 프로세스마다 경계하는 눈초리를 보내며 확인에 확인을 거듭했음. 결국, 코디네이터는 환자보다 보호자에게 더 많은 설명을 해야만 했음.
- ▶ 보통 외국인 친구를 데려온 경우, 바가지를 씌우지는 않을까 하는 괜한 우려를 하는 경우가 생기는데 정작 환자분은 치료에 대해 이해하고, 치료를 하고 싶어 했던 경우라도 친구인 한국인이 그걸 받아들이지 못하면 부정적인 시선과 조언으로 환자 본인의 병원에 대한 신뢰도 및 충성도가 떨어지기 마련. 따라서 동행인에게도 치료계획과 약 처방의 필요성 및 효과에 대해 정확히 인지시킬 필요가 있음.

□ 사례2 - 한국인 배우자의 불만사례

- 한국인 남편을 둔 일본인 환자분이 내원, 결혼 후 대전에서 수 년 간 거주 후 서울로 이사를 왔음. 한의사 진료 후 약 처방을 했는데, 수납하자마자(카드 승인문자를 본) 남편에게 전화가 걸려와, 결제를 취소해 달라고 했음. 약은 바로 취소를 하였는데, 환자분의 남편은 '그 약을 먹는다고 100% 낫는 것을 장담할 수도 없으면서 왜 맘대로 약을 처방 하였냐'며, '일본어 응대하는 사람들이 있다고 해서 믿고 맡겼는데 이럴 수 있냐'며 크게 화를 내셨음.
 - ▶ 환자가 일본인이고, 남편이 한국인인 경우 한방치료에 대해 부정적인 경우가 확률적으로 많은데 정확한 이유는 파악되지 않지만 한방에 대한 잘못된 정보들로 인해 비 호감을 가지고 있는 내국인들의 시선이 주된 요인으로 파악되었고 보다 세심한 설명과 주의가 필요함.

□ 사례3 - 입원환자

- 허리가 너무 아프지만, 일본에서는 딱히 치료방법이 없어 한국에 오고 싶다고 했던 일본인 환자께서 당시 남북관계가 좋지 않아 NHK 뉴스에 매일 보도되던 북한의 상황을 듣고 한국이라는 나라가 위험하지 아닐까 하는 걱정에 호텔과 병원을 오가는 것이 무서우니 입원시켜 달라고 하셨음. 평범한 성향의 환자분은 병원 내에서 적응도 아주 잘 하셨지만, 혼자서는 가까운 편의점조차 가지 않는 등 한국의 치안에 아주 민감한 반응을 보이셨음.
 - ▶ 한국을 처음 오는 이들의 경우, 치안에 관련된 필요 이상의 걱정을 하는 분들이 있으나, 함께 진지하게 설명해주고 이해시켜주려는 자세가 필요함.

2) 고객 불만사례 및 해결방안

- 예약하고 왔는데, 인터넷상 내용과 현재 병원내용이 다를 경우
 - ▶ 방송, 잡지 등의 현지 마케팅 시기와의 차이 발생 및 에이전시와의 커뮤니케이션 상의 문제 발생으로 비용 업데이트에 대한 확인이 필요
- 진료 받는 중간에 통증이 발생한 경우
 - ▶ 진료단계별 파악으로 사전에 조금 아프실 수 있다거나 환자 상태에

대한 파악부족으로 교육을 통한 개선 필요

- 예약했던 것 이외에 별도의 진료 및 서비스를 받게 된 경우
 - ▶ 추가적으로 필요한 시술이나 검사에 대한 필요성과 설득의 부분이 부족했던 부분으로 효율적인 정보제공으로 환자의 이해도 증대가 필요
- 픽업시간이 정확하지 않아서 대기시간이 발생한 경우
 - ▶ 업체와의 소통부족으로 인한 고객 불편 초래. 상호간 확인이 필요
- 통역의 수준 미달로 의료진 설명에 대한 이해가 힘든 경우
 - ▶ 한방의 특수성을 감안하여 그림이나 문서 등을 통한 보다 자세한 설명이 필요하며 어떤 부분이 이해하기 어려웠는지에 대한 파악을 통한 단계적 통역개선이 필요

4. 한방의료분쟁 예방

- 한방의료관광의 경우 시술내용이나 범위를 볼 때 크게 의료분쟁이 될 만한 소재는 발생되지 않으나 사소한 경우라도 분쟁의 소지가 될수 있는 부분에 대해서는 사전 리스크 관리를 해야 함.
- 최소 상담부터 진행일정 단계별 위험요인에 대한 세부 내용을 사전 숙지하고 리스크관리 체크리스트를 실행함으로써 예기치 못할 의료관광분쟁을 사전에 방지할 수 있음.
- 의료분쟁 예방을 위한 리스크관리는 내부 담당직원들간의 충분한 상호 커뮤니케이션과 역할연습 등의 역량교육 강화, 그리고 문제발생시 더 확대되지 않기 위해 신속한 보고체계 등이 시스템적으로 작동했을 때 의료분쟁으로 확대되는 것을 막을 수 있음.
- 다음은 의료분쟁 대비 리스크관리 체크리스트에 관한 내용을 나타낸 것으로 사전정보오류, 통역오류, 상담내용오류, 비용산출오류, 비자관련 및 기타 상황에서 발생될 수 있는 리스크 상황에 관한 체크리스트를 나타낸 것임.

【표 4-2】 의료분쟁 리스크관리 체크리스트

진행일정	위험요인	내 용
최초상담	사전정보 오류로 인한 분쟁	<ul style="list-style-type: none"> - 환자의 국적, 성별, 나이, 병력, 재정상황 등 체크 - 입국비자 필요시 비자유형은 확인하였는가? - 현재 진료현황 자료는 확인 하였는가? : (환자 국적병원의 진단서) 환자 진료 설계 범위는 확정하였는가? (진료 요청 기간, 진료 범위, 질병여부에 따른 추가 진료 사항, 진료기간, 재조정 등) - 전염병 예방 접종 및 관련서류 확인 하였는가? - (안전사고 발생시 책임범위 확인) 환자가 가입한 보험의 범위는 확인하였는가? - 입국에 필요한 준비사항은 충분히 설명하였는가? - 예상치 못한 추가병력 발견시 진료기간 연장 및 상호 조정사항에 대해 확인하였는가? - 사고 발생시 상호 책임범위 및 분쟁해결 방안에 대해 협의하여 진료계약서에 반영하였는가?
	통역 오류로 인한 분쟁	<ul style="list-style-type: none"> - 환자의 국적별 통역 가능한 코디네이터가 있는가? - 코디네이터의 통역내용은 상담일지에 작성하였는가? - (여러 차례 전화를 하게 됨) 환자에게 코디연락처를 정확하게 전달하였는가? - 상호연락처가 변경되었을 경우 올바르게 수정 후 변경사항을 교류하였는가? - 환자상담 시 안내매뉴얼은 구비되어 있는가? (영어, 일어, 중국어 등 최소 3개 언어정비 필요)
상담내용 분석 및 비용산출	상담내용 분석 오류	<ul style="list-style-type: none"> - 상담내용에 대해 국제진료 담당자와 정확히 논의 후 분석하여 프로세스를 설계하였는가? - 알레르기 유무, 식사 주의사항 등 환자 특이사항을 올바르게 체크하였는가? - 과거병력은 상세히 체크하였는가? - 현재 복용 중인 약물은 체크 하였는가?
	비용산출 오류	<ul style="list-style-type: none"> - 세부진료 내용별 검사항목, 투약 여부(양약/한약), 옵션 사항 등 환자의 요청사항을 올바르게 반영하여 전체 치료비용을 산출 하였는가? - 예상 진료비용을 에이전시 및 환자에게 미리 설명 하였는가? (환자 개인부담이 될 경우 준비가 필요)
	체류자격 및	<ul style="list-style-type: none"> - 비자가 필요한 국적을 가진 환자의 경우 비자발급 및 기간은 체크하였는가?

	비자기간 체크오류	<ul style="list-style-type: none"> - 만료 7일전일 경우 담당의사 소견서 및 체류연장 신고서는 제출하였는가? - 체류자격에 따라 조치계획을 수립하였는가?
예 약	진료설계 오류	<ul style="list-style-type: none"> - 진료 설계(진료 범위, 절차, 기간, 비용산정 포함) 완료 후 예약 확인서를 발급하였는가?
	대사관과 의 분쟁	<ul style="list-style-type: none"> - 입국비자를 위해 대사관에서 요청한 사전 필요서류를 확인하였는가? - 대사관 요청서류를 충족하여 제출하였는가?
입 국	진료불가	<ul style="list-style-type: none"> - 체류기간 만료 등 대사관과 사전체크 미비로 인해 진료가 불가능한 경우가 발생할 경우 - 필요서류: 현지 의사 진단서, 병원 예약 확인서, 지불 능력 확인서 (재직증명서, 은행 잔고확인서, 기타 재산 증명원) - 입국비자 종류 - 치료연장이 필요한 경우 주치의 소견서 - 만료 7일전인 경우 담당의사 소견서와 체류신고서
교통편의 제공	안전사고	<ul style="list-style-type: none"> - 환자 입국, 출국 시 교통편의 제공이 옵션사항인가? - 공항픽업은 누가 할 것인가? (업체위탁 여부 결정) - 업체위탁 할 경우 계약체결은 적정한가? - 안전사고 예방을 위한 주의사항은 충분히 설명하고 계약 체결시 반영하였는가? - 사고보험의 외국인 보장여부는 확인하였는가? - 사고발생시 보고체계 및 대응조치는 수립되어 있는가?

* 출처 : 한국관광공사, 의료관광실무매뉴얼, 2009 재구성

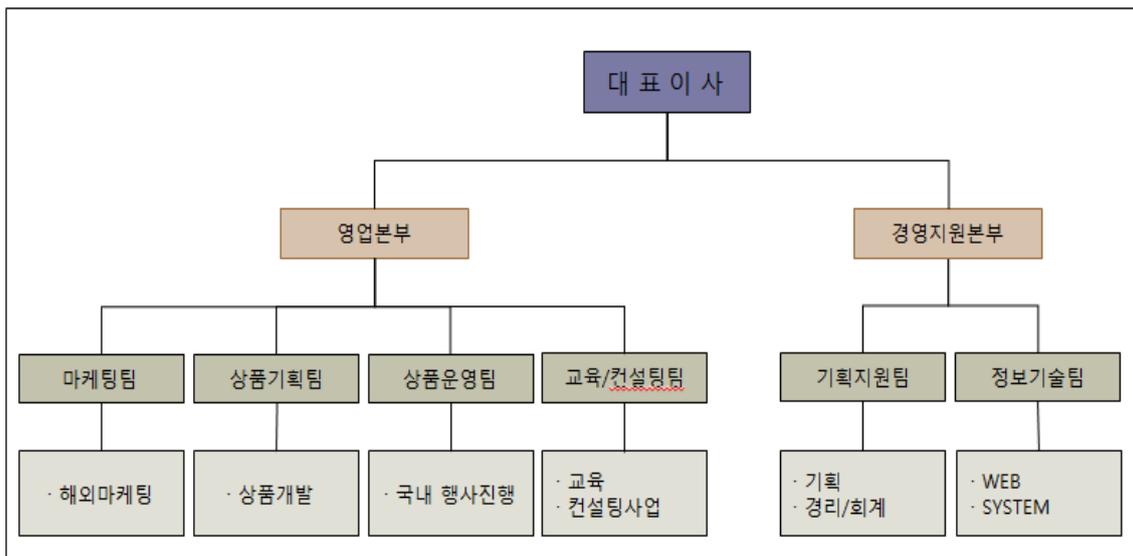
V. 규정·지침·가이드라인

1. 조직 및 업무분장 규정

1) 유치업체의 조직 및 업무

- 각 유치업체는 각 업종과 주 매출에 따른 조직의 형태가 상이한 모습을 나타냄.
- 유치업체의 일반적인 형태는 지원부서가 별도로 존재하며 주무부서는 지역별 해외마케팅, 상품기획, 상품운영, 교육 및 컨설팅의 분야로 나뉨.
- 마케팅부서는 해외네트워킹을 통한 지속적인 파트너사 발굴 및 프로모션을 통해 신규 환자유치를 위한 활동을 진행 함.
- 상품기획부서는 고객Needs에 맞추어 새로운 Trend를 반영한 신규상품이나 병원과의 협업을 통한 전략상품을 구성하여 지속적인 환자의 유입을 도모함.
- 상품운영부서는 입국부터 진료, 출국까지의 전 과정을 관리하며 對고객 서비스질 향상을 위해 노력함.
- 교육/컨설팅 부서는 신규 코디네이터 발굴, 교육, 서비스매뉴얼 업데이트, 직원의 자질향상을 위해 노력하며 외부 용역 업무를 수행하기도 함.

【그림 5-1】 유치업체 조직도 사례

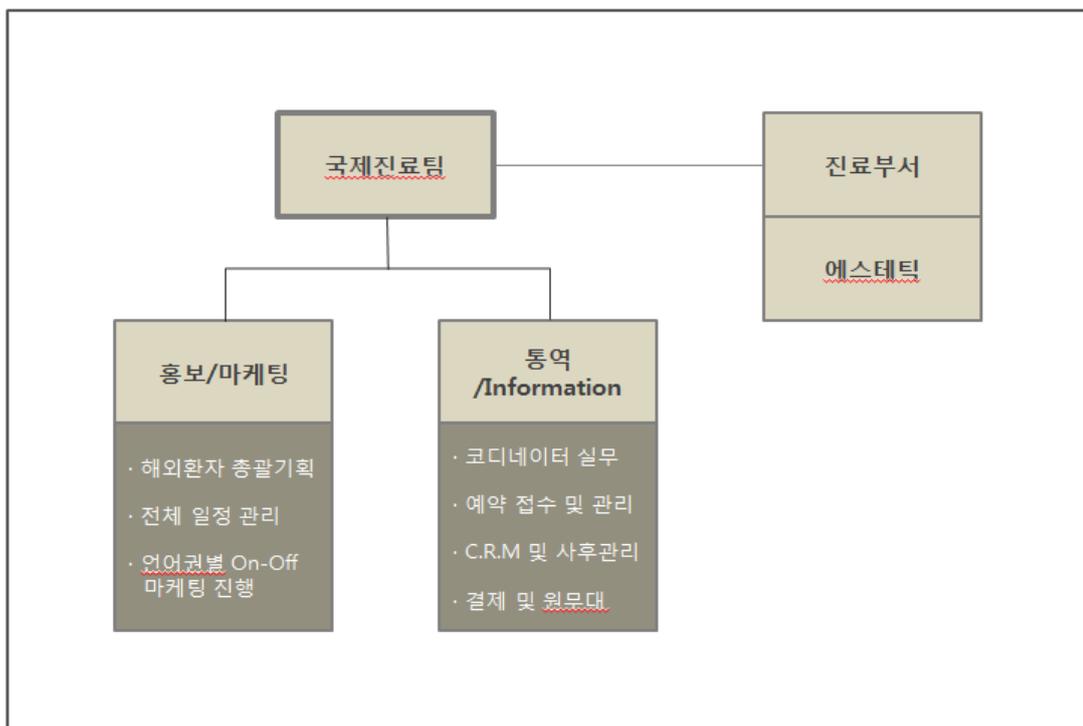


2) 한방의료기관 조직 및 업무

□ 한의원급

- 국제진료팀은 전반적인 마케팅을 담당하는 홍보마케팅 부서와 현장에서 코디네이터 업무를 진행하는 부서로 나뉘며 두 부서는 전체적인 일정과 환자에 대한 정보를 유기적으로 공유하여 조율함.
- 추가적으로 진료부서와 에스테틱 부서가 있으며 국제진료팀을 통해 업무 협조가 이루어짐. 특이한 점은 결제 및 원무에 대한 업무를 국제진료팀에서 대행해 줌.
- 환자입장에서는 특화진료등의 의료서비스를 여러 공간의 이동 없이 동일 공간에서 대기시간 없이 한 번에 받게 되는 편리함을 제공받게 됨.
- 명동지역처럼 일정수 이상의 외국인이 찾는 공간 내에 위치한 전문 한의원은 주변지역 특성과 연계한 상품개발 및 마케팅, 조직운영이 필요함. 순수 치료목적으로만 내원하는 것이 아니기에 1차 시장수요 창출에 있어서 보다 수준 높은 컨시어지 서비스 및 마케팅 조직운영이 요구됨. 이를 통해 2차, 3차 방문시장수요를 창출하며 부가가치 있는 한방상품판매가 가능하게 됨.

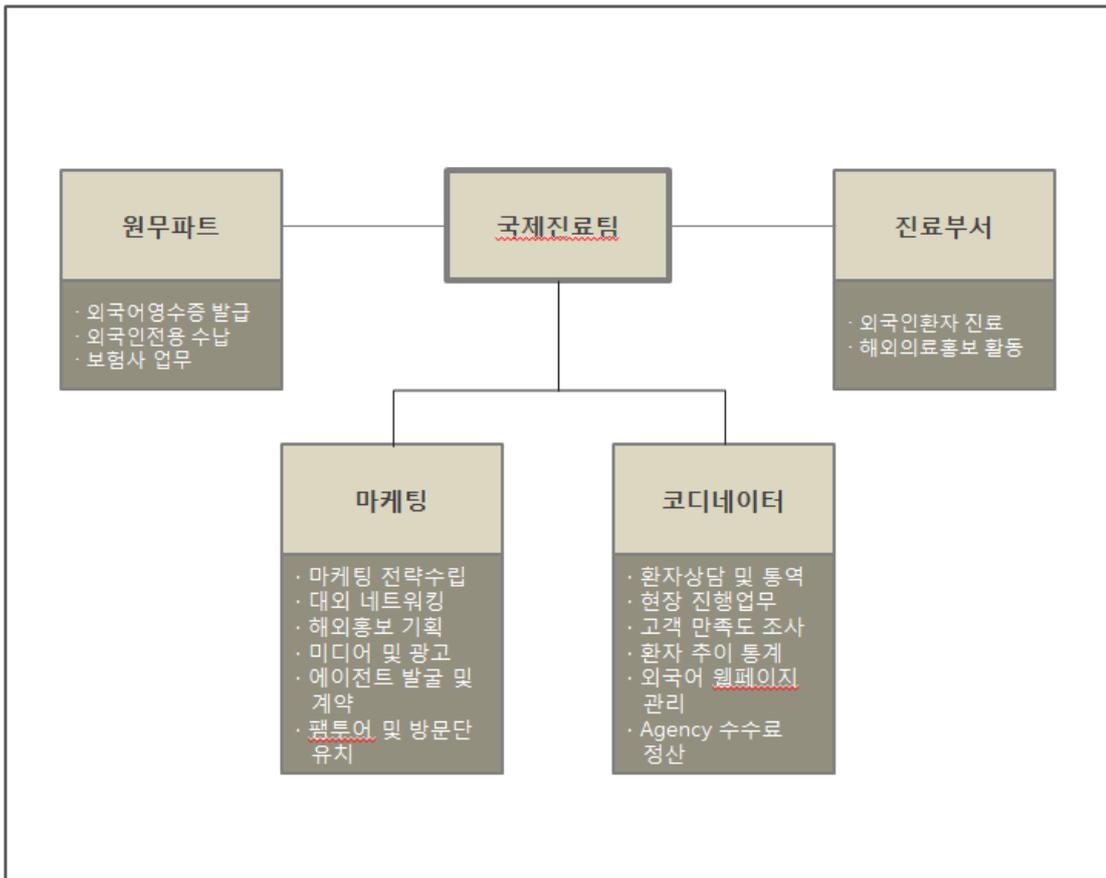
【그림 5-2】 조직도 사례 _한의원급 조직



□ 한방병원급(전문한방병원)

- 국제진료팀은 한의원급과 마찬가지로 마케팅부서와 코디네이터 부서로 나뉘어져 있으며 국제진료팀을 통하여 대외적인 진료와 원무 등이 이루어지고 있음.
- 원무팀과 진료부서가 독자적으로 분리되어 있으며, 보험청구나 해외 의료활동 등 각자의 역할이 강화되어 있는 점이 한의원급과의 차이점이라 할 수 있음.
- 중증치료 및 순수 치료목적의 시술내용과 체계를 갖추고 진행하는 형태이기에 시스템적인 조직 업무분장과 관리가 이루어짐. 온/오프라인 마케팅 전략실행과 현장운영지원체계 등이 어우러져 내원환자 만족도를 높이게 됨.

【그림 5-3】 조직도 사례 _한방병원급 조직



2. 유치업체와 의료기관의 협력방안 가이드라인

- 국제환자 유치업무를 효과적으로 진행하기 위해서는 의료관광시장의 주체인 의료기관과 유치업체간 협력적 파트너십의 형성이 필요하나 아직까지는 유치업체에 대한 용어상의 한계로 인해 단순 중개업자, 알선업자로서 인식하는 많음.
- 본 장에서는 유치업체의 역할 및 활동에 대한 가이드라인과 이를 바탕으로 의료기관과 유치업체의 상호 활동방안에 대해 제시하고자 함.

1) 유치업체의 역할과 활동 가이드라인

□ 상품기획자(Planner)

- 한방의료관광상품은 기존 양방 및 통합의학(보완의학)과 차별화 되는 상품이기에 대상별 전문화된 상품기획 및 개발이 선행되어야 함. 이를 위해서는 시장에 대한 현장 경험이 풍부한 유치업체가 전문상품기획자의 역할을 담당하며 해당의료기관의 특화된 한방의료기술자원의 상품화를 시도할 필요가 있음.
- 상품기획 및 개발 부분은 순수 치료목적상품과 예방의학개념을 포함한 웰니스 한방의료관광상품으로 나누어 볼 수 있음.
- 백화점식 상품구성보다는 한방의료기관별 대표적 특화시술 상품을 위주로 기획 및 개발해야 하며 이를 해당의료기관의 브랜딩과 연계해야 함.
- 태국의 세인트 칼로스병원 (St. Carlos Medical Center)의 경우 한방을 접목한 치료 프로그램을 특화시켜 러시아, 유럽 환자군을 집중적으로 유치하고 있는데, 대표적 프로그램으로 한방메디컬스파를 접목한, 해독프로그램(Detox), 고도비만감소 프로그램을 특화시켜 진행하고 있음.
- 타켓 지역에 대한 전문 유치업체와 공동상품기획 및 개발을 통해 수요자 중심의 상품개발과 함께 효과적인 환자유치가 가능하게 됨.

□ 홍보마케터(Marketer)

- 다양한 홍보채널 개발과 이를 통한 환자유치 및 의료기관 브랜드 제고 역할을 담당
- 직·간접채널(해외전문 에이전트, 의료협회, 보험사, 국내 다문화가정, 기업

체 등) 환자유치채널 네트워킹 및 실행 전문가로서 유치업체를 인식하고 사안에 따라 홍보마케팅 대행을 통해 상호 전문적 영역설정과 파트너십 형성이 가능.

□ 컨설턴트(Consultant)

- 신규 시장개척 및 마케팅 전략수립 등에 있어서 유치업체 전문컨설턴트로서의 역할이 가능
- 해외 특화시술 보험상품 개발 및 시장 진입등에 관해 현지 시장조사 및 거래처 확보 등 전문컨설턴트 및 종합 퍼실리테이터(Facilitator)로서 유치업체를 활용할 경우 의료기관의 브랜드 제고효과는 극대화 됨.

2) 의료기관과 유치업체의 단계별(Pre-Pro-Post)협업 내용

□ 환자유치 실행 전 단계(Pre-step)

- 상호 업무협정 체결(업무협약서 교환)
 - 실제적 업무진행 방향 및 업무형태 협정(역할과 책임)
- 외국인환자를 위한 의료서비스 항목 결정
 - 대표적 시술항목, 범위 고려

□ 환자유치 실행 중 단계(Pro-step)

- 의료기관 국제환자유치시스템 점검 및 구축
 - 하드웨어, 언어권별 웹사이트 구축, 인력교육
- 상품구성
 - 시술항목별 구성항목 작성(표 제시)
 - 상품 브로셔 및 에이전시 웹사이트에 게재
- 외국인환자 유치 마케팅 실시 및 국내 방문 시 원스톱 서비스 제공
 - 국내외 마케팅 채널 홍보, 입국 후 출국까지 의료기관 치료 이외에 제반 부대서비스 일괄 진행,
 - 동반가족 Care service 및 관광 프로그램 진행

□ 환자유치 실행 후 단계(Post-step)

- 시술 후 주기별 점검 및 치료를 위한 현지 파트너 의료기관 업무협약
- e-CRM을 통한 지속적 방문환자 관리

【부록】

업무협정서(Agreement)

의료기관명(이하 "A"라 함)과 주식회사 유치업체명(이하 "B"라 함)는 의료법 제27조 제3항 제2호에 따라 외국인환자를 유치하고 진료함에 있어 각자의 역할과 법률관계를 명확히 하기 위해 다음과 같이 본 업무협정(이하 "본 계약"이라 함)을 체결 한다.

제1조 【 목적 】

"본 계약"은 "A"와 "B"가 외국인환자를 유치하고 진료함에 있어, "본 계약" 당사자 간의 권리와 의무를 명확히 규정하고 이를 신의에 따라 성실히 수행할 것을 명시함으로써 지속적인 협력관계를 유지하여 공동의 번영과 발전을 도모하는데 그 목적이 있다.

제2조 【 계약기간 및 내용변경 】

"본 계약"의 기간은 2011년 00월 00일부터 2012년 00월 00일까지 1년으로 하며, 계약 만료 1개월 전에 상호 해지 의사가 없는 경우에는 동일한 조건으로 다시 1년간 자동 연장한 것으로 본다. 계약의 내용을 변경하고자 할 경우 서면 합의에 의한다.

제3조 【 용어의 정의와 범위 】

1. "의료서비스"란, 의료행위 또는 의료활동을 의미한다.
2. "A 제공서비스"란, "A"가 제공하는 "의료서비스"를 의미한다.
3. "본 프로그램"이란, "A 제공서비스"가 포함된 "B"가 기획한 외국인환자 유치 프로그램을 의미한다.
4. 외국인의 범위는 대한민국 국적자가 아닌 자(무국적자 포함)이며, 국내에서 외국인 등록을 한 자 및 국내거소신고를 한 외국국적 동포는 제외한다.
(의료법 제27조 제3항 제2호와 의료법시행규칙 제19조의2를 준용한다.)
5. "B 업무"란, "B"의 외국인환자 유치업무를 의미한다.
6. "의료요금"이란, "A"가 외국인환자에게 제공한 "의료서비스"의 대가를 의미한다.

제4조 【 "A"의 의무 】

1. "A"는 "본 계약"에 따라 "B"를 외국인환자를 위한 "의료서비스" 외 서비스의 비독점적 제공자로 지정한다.
2. "A"는 의료법 제27조의2 및 의료법 시행규칙 제19조의3에 의거하여 외국인환자 유치 의료기관에 등록한다.
3. "A"는 "본 프로그램"의 구성을 위하여, "A 제공서비스"의 명확한 내용(치료/진료 절차, 소요시간, 요금, 주의사항 등)을 "B"에게 고지한다.
4. "A"는 "B"가 홍보 및 마케팅을 위하여 "A"의 시설물, 의료진, "A 제공서비스" 등에 대한 자료(On-line, Off-line)를 요청할 시에는 적극 협조한다.
5. "A"는 "B 업무"를 통한 외국인환자가 "A 제공서비스"를 원활하게 제공받을 수 있도록

"A"의 기관 내에 외국어 통역 인력을 준비 한다.

6. "A"는 전항의 인력 준비와 관련하여 "B"와 협의하여 조정할 수 있다.
7. "A"는 "B"가 의료법시행규칙 제19조의9에 따른 사업실적 보고를 위하여 "B"가 유지한 외국인환자에 대한 정보(진료과목, 입원기간, 외래방문일 수)를 "A"에게 요구할 경우, 그 내용을 "B"에게 통지해 줄 의무가 있다.

제5조 【 "B"의 의무 】

1. "B"는 "본 계약"에 따라 "A"를 외국인환자를 위한 "의료서비스"의 비독점적 제공자로 지정한다.
2. "B"는 의료법 제27조의2 및 의료법 시행규칙 제19조의4에 의거하여 외국인환자 유치업자에 등록한다.
3. "B"는 외국인환자를 위한 "A 제공서비스"가 원활히 이루어질 수 있도록 사전에 "A 제공서비스"의 실시 시점(진료/치료 시기)에 대하여 "A"와 조율하여야 한다.
4. "B"는 외국인환자 및 그 동행자에게 "본 프로그램"에 포함된 "A 제공서비스"를 제외한 기타 제반 서비스(교통, 숙박, 식사 등)를 제공하며 이는 "A"와 협의 하에 조정할 수 있다.
5. "B"는 "A"가 "본 프로그램"에 포함된 "A 제공서비스"를 충실히 이행하기 위한 목적으로 외국인환자의 기초자료(건강상태, 사전 진료기록 등)를 고지 받기 원하는 경우, 외국인환자에게 "A"의 취지를 전달하여 "A"가 기초자료를 제공받을 수 있도록 노력한다.
6. "B"는 "A"의 시설물, 의료진, "A 제공서비스"에 대한 홍보 및 마케팅을 수행 하는데 있어서 "A"의 권리와 품위를 침해하지 않도록 한다.

제6조 【 협의의 의무 】

1. "B"는 외국인 환자에게 설명하고 체결할 계약 내용을 정함에 있어서 사전에 "A"와 협의 한다.
2. "A"는 "B" 또는 외국인환자에게 사전 고지된 "A 제공서비스"와 상이한 내용의 서비스가 예상되는 경우, 또는 이미 실행한 경우에는 이 사실을 인지한 즉시 "B"에게 통지한다.
3. "B"는 외국인환자의 부득이한 사유로 사전에 "A"와 조율된 "A 제공서비스"에 대한 실시 시점의 변경 또는 취소가 필요할 시에는 이 사실을 인지한 즉시 "A"에게 통지하고 양해를 구한다.

제7조 【 업무연락 】

"본 계약"과 관련된 상호간의 업무연락은 반드시 문서로 함을 원칙으로 한다. 이 경우 문서는 인편 및 우편, 팩스, 전자우편 등을 모두 포함하며, 과실로 상대방에 전달되지 않아 발생한 손해에 대해서는 귀책 당사자에게 책임이 있으며 과실의 입증 책임은 발송한 당사자에게 있다.

제8조 【 정산 】

"A"와 "B"간의 외국인환자 유치에 대한 정산은 다음과 같이 정한다.

1. "A"가 "B"에게 지급할 외국인환자 유치 수수료는 "의료요금"의 00%(수수료 내 VAT 별도)로 하고 월 1회 정산을 원칙으로 한다. "B"는 매 익월 5일까지 당월의 외국인환자 유치 수수료에 대한 인보이스 및 세금계산서를 "A"에게 송부하고, "A"는 매 익월 10일까

지 당월의 외국인환자 유치 수수료를 "B"가 지정한 "B"의 통장으로 지급한다.

2. 외국인 환자가 "의료요금"이 사전에 정해져 있는 "B"의 패키지 상품을 이용할 경우에는 "B"가 외국인 환자로부터 "의료요금"을 결제 받은 후 이를 다시 "A"에게 지급하되, 그 지급시기는 "A"의 외국인 환자에 대한 "의료서비스" 제공이 완료된 후 3일 이내로 하며 그 지급방법은 "의료요금" 전액을 "A"가 지정한 "A"의 통장으로 "B"가 입금함을 원칙으로 한다.
3. 본 조 2항과 같이 "B"의 패키지 상품인 경우를 제외한 모든 "의료서비스"에 대해서는 "A"가 외국인 환자로부터 직접 "의료요금"을 결제 받고 이 내용을 "B"에게 통지한다.
4. 기타사항이 발생할 경우, "A"와 "B"의 별도 합의하에 정산이 가능하다.
5. "B 업무"를 통한 외국인환자가 초진일로부터 1년 이내에 추가 의료서비스를 받기 위해 "A"를 재방문 하는 경우에도 "A"는 "B"에게 본 조에서 정한 외국인환자 유치 수수료를 지급한다.

제9조 【 기밀유지의 의무 】

"A"와 "B"는 "본 계약"의 내용 및 본 계약을 통하여 취득한 정보 또는 노하우를 상대방의 사전 서면 동의 없이 외부에 누출하거나 누설할 수 없다.

제10조 【 지적재산권 및 콘텐츠 권리침해 】

1. "A"와 "B"는 각자의 특허, 실용신안 및 의장, 상표, 저작권 등의 지적재산권과 콘텐츠 등을 "본 계약" 규정 이외의 목적을 위해 사용할 수 없다.
2. "B"는 "본 프로그램"이 "A"의 지적재산권상의 권리를 침해하지 않도록 하고, "A"의 고유한 콘텐츠가 보호될 수 있도록 최선을 다한다.

제11조 【 제공서비스의 변경 】

1. "A"가 사전에 "B"에게 고지한 "A 제공서비스"의 내용이 변경하여 외국인환자로부터 불만이 접수된 경우에는 "A"와 "B"가 협력하여 문제를 해결한다.
2. 만약, "A"의 책임에 귀속될 수 있는 결함이 있을 경우, "A"는 "A"의 책임과 부담으로 원인 규명, 결함 제거, 동급 또는 이상의 서비스를 제공한다.

제12조 【 재 위탁 금지 】

1. "A"는 "A 제공서비스"를 제3자에게 위탁할 수 없다. 단, 부득이한 경우 사전에 "B"와 협의 하에 "의료서비스"의 제공 장소, 의료진 등을 조정할 수 있다.
2. "B"는 "A"의 서면 동의 없이 "B 업무"를 제3자에게 위탁 또는 하도급 하지 못한다.

제13조 【 분쟁의 발생 】

"본 계약"의 이행과정 중 외국인환자와 "A" 또는 "B"와 분쟁이 발생한 경우, 다음 각호에 따른 귀속 당사자와 외국인환자간의 분쟁해결을 원칙으로 하며, 만약 그 귀속 당사자에 대한 결정이 명확하지 않을 경우에는 상호 신의성실의 원칙에 따라 협력하여 원만한 해결을 도모한다.

1. 외국인 환자의 여행, 입국, 체류, 숙박 기타 진료와 무관한 사항은 "B"가 귀속 당사자이다.
2. 진료와 관련한 사항은 "A"가 귀속 당사자이다.

제14조 【 계약해지 】

일방 당사자가 “본 계약”을 위반하거나 이행할 수 없는 사정이 있다고 판단될 경우에 상대방은 이를 서면으로 통보할 수 있고, 30일 이내에 사안에 대해 서면 합의가 이루어지지 않을 경우 “본 계약”은 해지된 것으로 본다.

제15조 【 해지사유 】

“A” 또는 “B”의 어느 한 쪽이 다음 각 호의 하나에 해당될 경우에는, 그 상대방이 “본 계약”의 전부 또는 일부를 일방적으로 해지할 수 있다.

1. 지불정지 또는 파산 수속개시, 회사경생 수속개시, 민사재생 수속개시 혹은 특별 청산개시의 신청 등에 상당하는 사유가 발생한 경우
2. 감독관청에 의해 영업정지 및 영업면허 또는 영업등록 취소처분을 받은 경우
3. 어음교환소의 거래 정지처분을 받은 경우
4. 보유한 재산에 대해 가압류, 가처분, 보전압류 또는 압류 신청을 받은 경우
5. 조세공과를 체납하여 독촉을 받은 날로부터 14일 이내에 이를 납부하지 않을 경우, 또는 체납처분을 받았을 경우
6. 해산결의를 하거나, 또는 해산명령을 받았을 경우
7. 기타 본 계약을 지속할 수 없는 중대한 사유가 발생하였을 경우

제16조 【 권리 및 의무의 승계 】

“A”와 “B”는 상대방의 사전 서면에 의한 승낙 없이, “본 계약”에 의해 발생하는 당사자의 권리와 의무를 제3자에게 승계시킬 수 없다.

제17조 【 손해배상 】

일방 당사자가 “본 계약”에 규정된 사항 또는 합의에 위반하여 상대방 당사자에게 손해를 발생시킨 경우, 그 당사자는 상대방에게 발생한 손해를 배상해야 한다.

제18조 【 존속조항 】

제9조, 제10조, 제11조 2항, 제13조는 “본 계약”의 종료 후에도 유효하게 존속한다.

제19조 【 협의사항 】

“본 계약”에서 정하지 않은 사항 또는 “본 계약”의 해석에 이의가 발생한 경우에는 “A”와 “B”는 성의를 가지고 협의하여 해결하도록 한다.

제20조 【 불가항력 】

천재지변 등 “A” 또는 “B”의 책임에 귀속될 수 없는 사유에 의해 “본 계약”의 전부 또는 일부가 이행 불능이 되었을 경우, “본 계약”은 전부 또는 해당 일부에 대하여 효력을 상실한다.

제21조 【 재판관할 】

“본 계약”과 관련하여 분쟁이 발생한 경우, 서울중앙지방법원을 관할법원으로 한다.

“본 계약”의 효력은 계약서 체결일로부터 발생하며, “A”와 “B”는 계약의 성립을 증명하기 위해 계약서 2부에 각각 서명 날인하고 각 1부씩 보관한다.

2011년 00월 00일

(A) 주 소 :
병원명 :
대표자 :

(B) 주 소 :
회사명 :
대표자 :

【참고문헌】

- 보건복지부(2002). 「한의학연구사업의 투자전력 연구」
- 보건복지부(2010). 「제2차 한의약육성발전계획 - 2011~2015」
- 한국관광공사(2010). 「한식체험 관광상품개발 연구」
- 한국관광공사(2007,2008,2009,2010). 「외래관광객 실태조사」
- 한국보건산업진흥원(2002). 「한방관광산업의 활성화 방안」
- 한국보건산업진흥원(2002). 「한방헬스투어 방안연구」
- 한국보건산업진흥원(2003). 「한방관광산업의 해외시장 동향조사 및 진출방안」
- 한국보건산업진흥원(2003). 「한방의료기관 경영실태조사 및 경영효율화 방안연구」
- 한국보건산업진흥원(2006). 「한방의료기관 서비스평가제도 및 전문병원제도 도입방안에 관한 연구」
- 한국보건산업진흥원(2011). 「외국인환자 Care Manual」
- 한창현(2010). 「제주헬스케어타운內 한의Zone 구상」. 한국한의학연구원
- 유지윤(2009). 「경북 한방의료관광 육성계획」. 경상북도
- 임범중·윤병국·권성길(2009). 「한국적 의료관광상품 개발방안 연구」. 호텔경영학 연구 제 18권 제 3호
- 윤성용·이재국·류시원(2010). 「일본인 관광객의 의료관광상품 선호도 영향요인 분석」. 병원경영학회지 제 15권 제 4호
- 한국학의학연구원(2008). 「한방문화사업 활성화 방안연구 - 동의보감EXPO 개최 계획 중심으로-」
- 한국문화관광연구원(2009). 「한방의료관광 활성화 방안」
- (주)현대메디스(2011). 외국인환자 Facilitating service 운영매뉴얼
- 자생한방병원 홈페이지. www.jaseng.co.kr
- 경희대한방병원 홈페이지. www.khuoh.or.kr
- 명동 미그린 美 한의원 홈페이지. www.clinic-mi.com
- 광동한방병원 홈페이지. www.ekwangdong.co.kr
- 세인트카로스병원 홈페이지 www.stcarlos.com
- 스파 트리아 홈페이지 www.triaintegrativewellness.com/spa

□ 용역수행

■ 주관기관 : 주식회사 현대메디스

성명	담당역할	소속
조현준	연구총괄책임	현대메디스
강희석	연구원	현대메디스
손형주	연구원	현대메디스
김다연	연구원	현대메디스
김애화	연구원	현대메디스

■ 자문 및 자료협조

성명	소속
김미화	경희의료원
송민아	자생한방병원
성진	광동한방병원
임장미	명동 미그린 美 한의원

한방 의료관광 실무매뉴얼

발행일 : 2011년 11월

발행인 : 이 참

용역수행기관 : 주식회사 현대매디스

발행처 : 한국관광공사

서울시 중구 청계천로 40번지

의료관광사업단 02-729-9446

인쇄 : 세일포커스(주) / 02-2275-6894~6

