

# 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 대한 체계적 문헌고찰

TIAN YUZHUO<sup>1</sup> | 윤 희 수<sup>1</sup> | 최 만 규<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> 고려대학교

\* 교신저자: 최만규 (mkchoi@korea.ac.kr)

## 초 록

본 연구는 한국 의료기관을 방문한 경험이 있는 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 관한 연구들을 체계적으로 고찰하여 정책적 함의 및 후속연구의 방향을 제시하고자 하였다. 이를 위해 2020년 10월 31일까지 국내외 전자데이터베이스에 발간된 28편의 학술지 논문을 연구 대상으로 선정하여 분석하였다. 분석 결과, 관련 연구들의 주제로는 의료서비스 만족도 영향 요인, 의료서비스 실패 및 불만족, 후속행동의도 등이 있었고, 연구 대상자는 수도권에 소재한 의료기관을 이용한 중국인이 가장 많았으며, 그다음으로 러시아인, 일본인 등의 순이었다. 의료서비스 만족도 영향 요인들 중에서는 의사의 기술 및 진료 수준을 가장 중요한 만족 요인으로 꼽았다. 체계적 문헌고찰 결과에 기반하여, 향후 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 대한 타당성 높은 만족도 측정도구를 활용해야 하고, 한국 거주 외국인 환자를 대상으로 한 연구 및 종단적 연구가 이루어져야 하며, 사회인구학적 특성이 만족도에 미치는 영향, 의료기관 종별, 외국인 환자의 국적별 및 진료과목별에 따른 차이 등에 주목한 연구가 필요하다고 사료된다.

**주요 용어:** 외국인 환자, 의료서비스 품질, 의료관광, 체계적 문헌고찰

## 알기 쉬운 요약

**이 연구는 왜 했을까?** 글로벌화 시대에 국제교류가 활발해지고 다양한 원인으로 한국을 방문하는 외국인들이 늘어나면서 한국에서 의료서비스를 이용하는 외국인도 증가하고 있다. 한국 정부는 2009년에 ‘글로벌헬스케어’ 산업이 시작된 이후 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 대한 연구가 매년 증가하는 추세이다. 이 연구는 관련 기존 연구들의 연구 주제, 연구 대상, 연구 방법, 연구 결과 등을 체계적으로 정리하였다.

**새롭게 밝혀진 내용은?** 28편의 학회지 논문을 대상으로 분석한 결과, 관련 연구들의 주제는 의료서비스 만족도 영향 요인, 의료서비스의 실패 및 불만족 요인, 후속행동의도 등이었다. 의료기관 이용은 수도권에 소재한 의료기관을 이용한 환자를 대상으로 진행된 연구가 60% 이상이었다. 연구 대상자는 중국인이 가장 많았으며, 그다음으로 러시아인, 일본인 등의 순이었다. 의료서비스 만족도 영향 요인들 중에서는 의사의 기술 및 진료 수준을 가장 중요한 만족 요인으로 꼽았다.

**앞으로 무엇을 해야 하나?** 최근 한국에 거주하는 외국인이 지속적으로 증가하고 있다는 점에서 향후 한국 거주 외국인 환자를 대상으로 한 연구가 활발히 수행될 필요가 있다. 또한 사회인구학적 특성이 만족도에 미치는 영향, 의료기관 종별, 외국인 환자의 국적별 및 진료과목별에 따른 차이 등을 분석하는 연구가 수행되어야 할 것이다.

- 투 고 일: 2021. 02. 15.
- 수 정 일: 2021. 07. 05.
- 게재확정일: 2021. 07. 06.

## 1. 서론

글로벌화 시대에 국제교류가 활발해지고 관광이나 취업, 유학, 이민 등 다양한 원인으로 한국에 장·단기적으로 체류하는 외국인들이 늘어나면서 한국에서 의료서비스를 이용하는 외국인도 증가하고 있다. 또한 보건의료산업의 세계화로 의료인력 및 환자의 국제적인 이동이 증가하고 있으며, 특히 관광과 의료서비스 두 가지 목적을 동시에 달성하기 위해 다른 나라로 이동하는 의료관광이 꾸준히 증가하고 있다(최윤경 외, 2017). 의료관광은 의료서비스와 관광서비스의 융·복합 산업으로서 전 세계적으로 국가 경제 발전을 위한 고부가가치 미래산업으로 주목을 받고 있으며, 많은 국가에서 외국인 환자 유치 활성화를 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

한국 정부는 2009년에 ‘글로벌헬스케어’를 17대 신성장동력산업 중 대표적인 서비스산업으로 선정하고 이후 의료법 개정, 메디컬비자 발급, 외국인 유치 기관등록제 시행 등 다양한 지원 정책을 마련하여 글로벌헬스케어 산업을 적극적으로 육성하겠다고 정책을 표명하였다(정기택, 2011). 그 이후 최근 약 10년 사이 한국 의료기관을 이용한 한국 거주 외국인 환자를 제외한 외국인 환자 수가 2009년 60,201명에서 2019년 497,464명으로 약 8배 정도 증가하였고, 연평균 23.5%의 높은 증가율로 성장한 것으로 조사되었다. 외국인 환자 규모가 증가함에 따라 한국 의료기관들의 외국인 환자 진료수입도 증가하여 2009년 대비 2016년의 진료수입 약 16배로 증가하였으며 약 8,606억 원에 달했다. 2009~2017년 누적 진료수입은 3조 원을 넘었다고 보고되고 있다(한국보건산업진흥원, 2020). 이렇듯 진료를 목적으로 한국 의료기관을 찾아오는 외국인 환자가 급증하는 현시점에서 한국 의료관광이 국제시장에서 지속가능한 경쟁력을 강화하기 위해 의료기관은 환자가 가장 중요하게 여기는 요소를 정확히 파악하고 질 높은 의료서비스 제공이 시급하다. 이에 외국인 환자 유치 의료기관의 의료서비스 품질을 효율적으로 제고하기 위해 외국인 환자 만족도 영향 요인에 대해 심층적으로 탐색할 필요가 있다.

국내외 학자들은 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도를 측정하기 위해 다양한 연구를 진행해왔다. Lohr & Schroeder(1990)는 의료서비스가 환자의 바람직한 의료 결과를 초래할 가능성을 높이고, 최신 진료 지식에 부합하는 것으로 의료서비스 품질을 정의하였다. 즉, 의료서비스 품질은 주로 건강을 증진시키려는 일련의 활동 중에서 환자가 지각하는

주관적인 품질에 의해 평가하는 것으로 간주할 수 있다. Oliver(1997)는 만족은 전반적인 소비 상황에서 얻게 되는 전반적인 경험에 대한 개인적 평가로 정의하였으며, Donabedian(1980)은 환자 만족은 환자가 의료서비스를 이용하기 전에 기대한 것과 실제 경험한 후의 차이라고 정의하였다. 또한 만족도는 제공받은 의료서비스에 대한 고객의 주관적인 평가로 의료서비스 결과지표의 하나로 간주할 수 있다(김묘경 외, 2017). Oliver(1980)가 제시한 기대-성과 불일치 모형과 일치 이론에 의해 환자들은 의료서비스를 이용한 후 그 성과가 기대 수준에 부합하는 정도를 평가하게 되는데, 실제 지각하는 서비스 수준이 기대 수준에 비해 높은 경우 고객은 만족한다는 연구가 있다(박은숙, 이재섭, 2011). 일상적으로 의료서비스 품질과 고객만족의 두 개념의 관계를 규명하지 않는 경우도 많지만 Woodside et al.(1989)의 연구에서는 경로분석을 통해 의료서비스 품질과 만족은 서로 다른 개념으로 의료서비스 품질이 만족도의 선행변수로 작용하는 것을 검증하였다(윤종록 외, 2008). Steiber(1990)는 의료서비스 품질, 만족도 및 행동의도 간에 높은 상관관계가 존재하는 것을 검증하였고, Oliver(1981)는 고객만족이 서비스 이용자의 태도 변화를 통해 재구매의도가 이루어진다고 하였다. 이후 Woodside et al.(1989)은 환자 만족은 의료서비스 품질과 재이용 의사의 관계에서 매개변수 역할을 하고 있음을 제시하였다. 한편, 의료서비스를 제공받는 과정이나 결과에 있어서 환자에게 불편 및 불만족을 초래하여 의료서비스 실패를 야기할 수도 있다(조영신, 2009). 의료서비스에 불만이 있는 고객은 이를 주변의 다른 사람들에게 불평을 말할 것이고 그렇게 되면 해당 의료기관의 이미지뿐만 아니라 수익에도 커다란 손실을 입게 된다(윤종록 외, 2008).

Batbaatar et al.(2016)은 만족도의 결정 변인과 환자가 인지하는 만족도 간의 관계를 탐구하고 환자만족도 측정도구를 설계하기 위해 영어로 작성된 관련 연구들을 체계적 문헌고찰 방법으로 분석하였다. 하지만 국가마다 의료 수준, 문화배경 등에서 상당한 차이가 있으며, 이러한 요소들이 환자가 인지하는 의료서비스 품질 만족도에 영향을 미칠 수 있다. 이는 한 국가의 의료기관 서비스 품질을 정확히 평가하기 위해 해당 국가의 의료기관을 이용한 적이 있는 환자를 대상으로 진행된 연구들에 집중하여 체계적으로 분석할 필요성을 제시한다. 하지만 한국에서 외국인 환자가 인지하는 한국 의료기관의 의료서비스 품질과 만족도에 대해 종합적으로 고찰한 연구

가 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 외국인 환자 유치 의료기관의 의료서비스 품질 향상 및 한국의료의 세계적 위상 강화를 위해 한국 의료기관을 이용하는 외국인 환자가 지각하는 만족 혹은 불만족에 대한 전면적인 검토를 진행하고자 한다.

또한 본 연구는 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도를 전반적으로 파악하기 위해 의료관광객뿐만 아니라 한국 의료기관을 방문한 경험이 있는 주한 외국인까지 대상으로 한 논문으로 영역을 확장하였다. 특히, 미야기케이나, 김재원(2014)의 연구에서 한국거주 일본인과 일본인 관광객이 인지하는 의료서비스 불만족 요인을 비교하였다. 김윤경(2018)의 연구에서도 중국 관광객 및 중국인 유학생을 대상으로 의료기관서비스 품질 지각이 의료관광 만족도와 충성도에 미치는 영향을 살펴보았다. 한편, 외국인 환자의 의료서비스 이용만족도에 관한 연구들 중 의료관광객인지 한국 거주 외국인인지 구분하지 않고 의료서비스 경험이 있는 외국인을 대상으로 한 연구도 적지 않다(김묘경 외 2017; 이창원, 김대건, 2018; 이황 외, 2013). 세계보건기구(WHO) 현장은 “도달 가능한 최고 수준의 건강 향유가 모든 인간의 기본적 권리 중 하나이다”라고 규정하면서, 언어 및 문화적 장벽, 또는 법적 지위 등으로 이주자들의 건강권 차별 문제를 지적하였다(WHO, 2008). 한국에 거주하는 외국인도 의료진의 차별적인 태도 및 커뮤니케이션의 문제로 인해 고품질의 의료서비스를 받지 못하는 경험이 있다고 보고되고 있다(김금순 외, 2014; 김영국 외, 2017). 한국 거주 외국인도 의료관광객과 같은 외국인으로 다른 나라에서 의료서비스를 이용할 때 양질의 의료서비스 추구하고 언어 소통의 어려움 및 문화 차이 등으로 인한 불편 등의 측면에서 큰 차이가 없을 것이다.

2009년 한국 의료관광산업이 본격적으로 시작된 이후 의료관광객을 중심으로 진행된 환자만족도 연구가 매년 증가하는 추세뿐만 아니라 한국에 거주하는 외국인 환자를 대상으로 한 연구도 시작되었다. 한국에서 실증연구가 다양하게 진행되어왔으나, 이에 대한 종합적인 고찰과 분석은 수행된 바가 없다. 따라서 본 연구는 의료관광객뿐만 아니라 한국 거주 외국인까지 포함하여 외국인 환자에 대한 의료서비스 품질 만족도에 관한 연구를 체계적으로 분류 및 정리하고 기존 연구의 맥락, 연구 대상자, 의료서비스 품질 측정 모형, 외국인 환자 유형, 만족 또는 불만족에 영향을 미치는 다양한 요인 등을 체계적으로 고찰하고자 한다. 이를 토대로, 한국 의료기관을 이용한 경험이 있는 외국인 환자들을 중심으로 한 의료서비스

만족과 질 향상을 위한 연구가 이루어질 방향에 대해 시사점을 제시함은 물론 나아가 외국인 환자 유치 확대를 목표로 하고 있는 정책수립 및 집행에 도움이 되는 정보를 제공하고자 한다.

연구목적을 구체화하기 위해 다음과 같은 연구질문을 설정한다.

1. 최근까지 한국 의료기관을 방문한 경험이 있는 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 만족도에 대한 연구가 어떻게 진행되어 왔는가?
2. 연구 주제, 연구 대상자의 국적, 병원 소재지 및 유형, 연구 방법, 연구 결과 등을 분류하고 정리한 결과에 따라 어떤 시사점을 얻을 수 있는가?

## II. 연구 방법

### 1. 문헌 선정 기준

문헌 선정 기준은 PICO(population, intervention, comparison, outcomes)에 따랐다. 우선 연구 대상자(P: population)는 한국의료기관을 방문한 적이 있는 외국인 환자이다. 중재(I: intervention)는 외국인 환자가 한국 의료기관을 이용한 후에 인지하는 의료서비스 품질이다. 비교중재(C: comparison)의 경우, 본 연구가 고찰하고자 하는 기존 연구들은 중재방법과 대조군이 없기 때문에 설정하지 않았다. 마지막은 결과(O: outcomes)는 만족도로 설정하였다. 따라서 본 연구는 한국 의료기관을 이용한 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도를 파악하기 위해 1) 연구 대상자는 한국 의료기관을 이용한 외국인을 대상으로 한 논문으로 하는 연구, 2) 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 주관적 만족도를 연구한 논문, 3) 2020년 10월 31일까지 발간된 학회지 논문, 4) 한글 또는 영어로 작성한 논문 등의 기준으로 논문을 선정하였다.

### 2. 문헌 검색과정

본 연구는 2020년 10월 31일까지 웹 기반 전자데이터베이스에 발간된 한국 의료기관을 이용한 외국인을 대상으로 한 국내·외 연구를 분석 대상으로 선정하였다. 문헌 검색은 한국

데이터베이스인 한국교육학술정보원(RISS), 한국학술정보(KISS), 학술데이터베이스서비스(Dbpia), 과학기술지식인프라(ScienceON), 스콜라(Scholar)와 해외 데이터베이스인 Embase, Medline(Pubmed), Scopus를 이용하여 진행하였다.

국문 검색어는 ('외국인 환자' OR '해외 환자') AND ('의료 서비스 품질' OR '의료서비스' OR '만족도') OR ('의료관광' OR '건강관광')으로 선정하였고, 영문 검색어는 ('foreigners' OR 'foreign patients') AND ('satisfaction' OR 'customer satisfaction' OR 'patient satisfaction' OR 'medical services' OR 'delivery of health care') OR ('medical tourism' OR 'health tourism')의 단어조합으로 검색하였다. 또한 해외 데이터베이스에서 문헌을 검색할 때 연구 대상이 한국 의료기관을 이용하는 것을 확보하기 위해 'korea'라는 제한을 두었다. 제목, 주제어 또는 초록에 최소 하나 이상의 검색어가 포함된 논문들을 수집하였다.

### 3. 문헌 선택과정

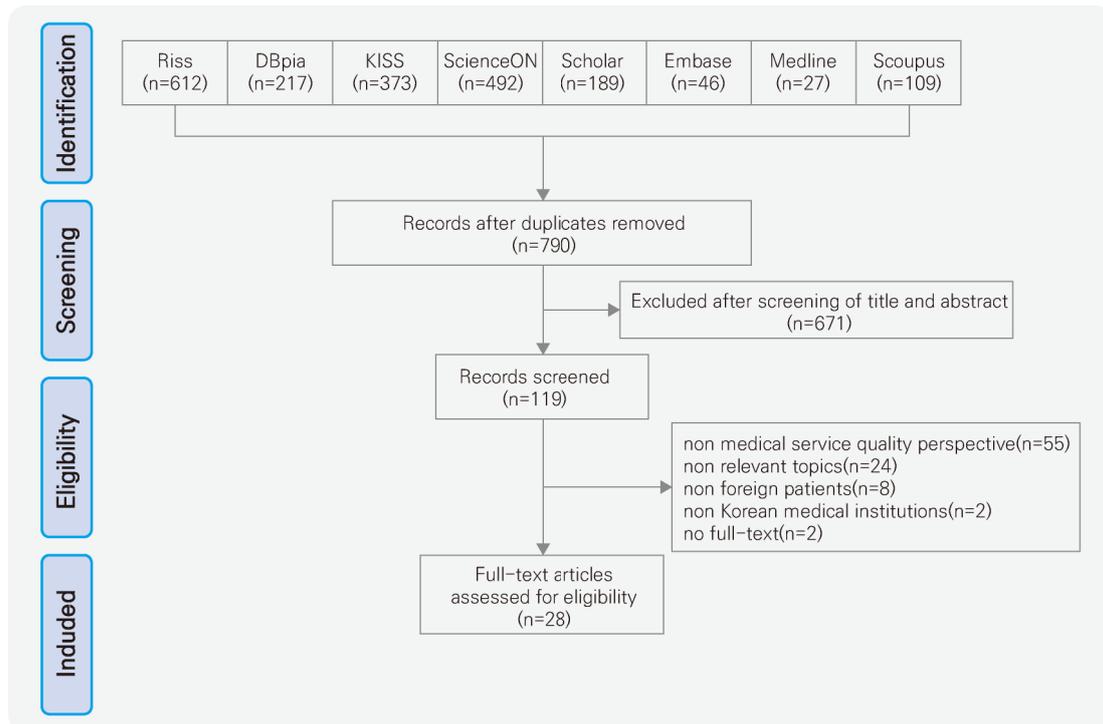
검색 결과 한국데이터베이스인 RISS 612편, KISS 373편, Dbpia 217편, ScienceON 492편, Scholar 189편 그리고 해외

데이터베이스인 Embase 46편, Medline(Pubmed) 27편, Scopus 109편으로 총 2,065편의 문헌이 검색되었다. 중복된 문헌을 제거한 후 일차 연구의 제목과 초록을 통해, 본 연구의 핵심 목적과 부합하지 않은 연구 790편을 배제하였으며 제목과 초록으로 선정이 어려운 연구의 내용에 대해 검토하였다. 검토 결과 비의료서비스 품질 관점(55편), 주제 부적합(24편), 연구 대상 부적합(8편), 해외 의료 기관(2편), 원문 접근 불가(2편)를 제외한 최종 28편 논문을 선정하였다. 해당 절차는 다음과 같다. 과정은 교신저자의 감독하에 두 명의 연구자가 독립적으로 문헌의 제목과 초록을 확인하여 1차 선정하였고 합의를 통하여 최종 연구에 포함될 문헌을 선택하였다.

### 4. 문헌의 질 평가

본 연구는 캐나다 의료연구재단(AHFMR: The Alberta Heritage Foundation for Medical Research)이 2004년에 개발한 QualSys(Checklist for assessing the quality of quantitative/qualitative studies) 도구를 이용하여 28편의 연구에 대해 문헌 비뚤림 위험 평가를 실시하였다. QualSys 도구는 국내외 보건의료분야의 체계적 문헌고찰 연구에서 많이

그림 1. 문헌 선정 흐름도



사용되어 있으며, 유용성과 타당성이 입증되었다(Ghannouchi et al., 2016; Chastin SFM et al., 2019; 권리아 외 2017; 정지형 외 2018).

QualSyst 도구는 통하여 양적 연구와 질적 연구의 비풀림 위험을 모두 평가할 수 있도록 양적, 질적 연구에 따라 비풀림 위험 평가 문항에 차이가 있으며 본 연구 역시 이를 구분하여 도구를 사용하였다. 평가 기준을 충족한 경우 2점, 부분적으로 충족한 경우 1점, 충족하지 않은 경우는 0점을 부여한다. QualSyst의 문헌 기준으로는 평균점수가 0.55 이상인 경우 체

계적 문헌고찰에 포함시킬 수 있다(Kmet, Lee, & Cook, 2004).

본 연구에서 최종적으로 추출된 28편의 연구 중 25편의 양적 연구, 2편의 질적 연구, 1편의 혼합 연구가 포함되어 있다. 혼합연구에 대한 평가는 질적 연구 평가 도구와 양적 연구 평가 도구를 모두 사용하였다. 문헌에 대한 평가는 두 명의 연구자가 독립적으로 수행하였다. 28편 논문의 질 평가 평균 점수 중 최하점이 0.68이었으며, 이는 모든 논문이 체계적 문헌고찰에 포함될 수 있는 질적 수준을 갖추었다고 볼 수 있다.

표 1. 문헌고찰 결과 요약표

NO.	저자 연도	연구 주제	환자 국적 및 유형	지역/의료기관 유형	표본 수	연구 방법	의료서비스품질 측정 차원	결과	
								만족도 영향 요인	후속행동 영향 요인
1.	곽동현, 이병철, 2019	의료서비스 품질, 만족도, 후속행동의도	중국, 일본/관광객	서울, 부산-	311	양적	무형적 서비스, 유형적 서비스	유형적 서비스, 무형적 서비스	행동의도 (재방문, 추천)
2.	이창원, 김대진, 2018	만족, 후속행동의도	중국어권, 영어권, 러시아어권/ 외국인 환자	대구-	533	양적	요소만족, 체감만족	의사소통 원활성, 직원 친절성, 의료시설 수준, 의료정보 신뢰성, 의료정보 접근 편리성, 외국인 위화감 최소화노력	재방문의도
3.	안토노바 인나 외, 2017	의료서비스 품질, 만족, 후속행동의도	러시아 및 중앙아시아/의료관광객	서울, 부산, 경기도/종합병원, 개인병원	255	양적	Brady&Cronin (2001)	결과품질, 환경품질, 과정품질, 코드품질	재이용의도, 추천의도
4.	김묘경 외, 2017	의료서비스 품질, 만족, 후속행동의도	다국적/외국인환자	서울/의료기관 (외과, 내과, 한방)	192	양적	보건산업진흥원 개발한 외국인환자 만족도 측정 도구	성별, 종교, 재원일수, 의료서비스 질 점수, 의사 진료, 의사소통과 환자 존중	재방문의사, 추천의사
5.	조인희, 김동준, 2016	서비스 품질, 만족, 후속행동의도	-/의료관광객	-/대학병원, 종합병원	260	양적	진료전문성, 행정전문성, 의료장비	진료전문성, 의료장비, 행정전문성	지속가능경영
6.	박창순, 양위주, 2015	서비스 품질, 만족, 후속행동의도	러시아/의료관광객	부산/ 상급종합병원, 종합병원	230	양적	SERVQUAL	유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성	-
7.	이진호, 이현중, 2014	서비스 품질, 만족, 후속행동의도	러시아/의료관광객	서울/강남성모 병원, 경희의료원, 강동 경희대학교병원	184	양적	인적 품질, 물리적 품질, 서비스과정품질	서비스과정품질, 인적 품질, 물리적 품질	행동의도 (재방문, 구전, 추천)
8.	장전 외, 2013	의료서비스 품질, 만족, 후속행동의도	중국/의료관광객	-/성형외과	132	양적	SERVQUAL	반응성, 신뢰성, 공감성, 접근성, 유형성	재방문의도, 추천의도
9.	이황 외, 2013	병원 서비스 이용만족도	일본, 러시아, 기타/외국인(입원) 환자	서울, 김포/병원	91	양적	-	나이, 교육 수준, 한국체류일, 총방문횟수, 치료계획, 적당한 진료비, 높은 의료기술, 강력한 지인 추천, 이번 의료비 지출액	-

표 1. 문헌고찰 결과 요약표(계속)

NO.	저자 연도	연구 주제	환자 국적 및 유형	지역/의료기관 유형	표본 수	연구 방법	의료서비스품질 측정 차원	결과	
								만족도 영향 요인	후속행동 영향 요인
10.	강상득, 2012	서비스 품질, 만족도, 후속행동 의도	중국/의료관광객	-	198	양적	SERVQUAL수정	반응성, 확산성, 유형성, 신뢰성	관계지속의도
11.	박은숙, 이재섭, 2011	서비스 품질, 만족도, 후속행동 의도	일본/의료관광객	수도권/피부과, 성형외과	276	양적	Brady&Cronin (2001)	결과품질, 상호작용품질	행동의도
12.	이민, 정현수, 2016	의료기관 만족도의 선행 요인	중국/의료기관을 방문한 경험이 있는 관광객	서울/의료기관	320	양적	의료기관에 대한 인지적 이미지 및 정서적 이미지	인지적 이미지, 정서적 이미지	-
13.	Han. H& Hyun S. S., 2015	재방문의도의 영향 요인	다국적 (7개 이상)/ 의료관광객	-/medical clinics	309	양적	medical quality, service quality	Perceived medical quality, Perceived service quality	Trust, Revisit
14.	Kim. M et al., 2017	Servicesca-pes, Loyalty	중국, 일본/ 의료관광객	Seoul/Medical tourism clinics	337	양적	Servicescapes	Medical activity, Doctor	Loyalty
15.	김대건, 김상화, 2020	의료서비스 품질, 고객 만족	일본, 중국, 러시아, CIS (독립연합국가)의 의료관광객	대구/-	358	양적	SERVQUAL	확신성, 신뢰성, 유형성	-
16.	양달남, 이혜진, 2019	치과 의료서비스 만족	다국적/해운대구에 거주하는 외국인	부산/치과	210	양적	기존연구참고	나이, 국적, 직업, 체류기간	-
17.	장병주 외, 2012	의료서비스 품질, 고객만족, 후속행도의도	-/의료관광객	부산/병원	323	양적	물리적 특성, 환경성, 신뢰성, 요구충족성	-	재방문의도, 추천의도
18.	김윤경, 2018	서비스 품질, 만족, 만족, 후속행동의도	중국/관광객, 유학생	부산	321	양적	진료환경, 이미지, 신뢰, 관심	-	재방문의도, 추천의도
19.	박경돈, 오세문, 2015	의료만족도, 후속행동의도	미국, 아시아/국내 장기 거주 자 제외한 외국인	-	818	양적	한국보건산업진흥원 개발한 외국인환자 만족도 측정 도구	의사만족도, 의료정보만족도, 편의시설만족도, 비용정보만족도, 환자준중만족도, 접근성만족도, 의사소통만족도	재방문의도, 추천의도
20.	김기영, 진기남, 2013	의료서비스 품질, 만족도	러시아, 일본, 미국, 중국, 기타/의료관광객	서울/외국인 유치 사업 등록기관	110	양적	SERVQUAL	신뢰성	-
21.	임춘례, 2011	유형에 따른 서비스 품질, 만족도, 후속행동의도	영어권, 중국어권, 러시아어권, 일본/의료관광객	-/치료 및 시술, 피부성형, 건강검진, 한방진료	240	양적	의료 품질 속성, 의료 가치	인지된 의료서비스 가치의 차이	행동의도 (재방문, 추천)
22.	곽대영, 2013	의료서비스 분야별 차이, 만족도	다국적/주한외국인	서울, 경기지역/피부과, 한의원, 치과, 스파	169	양적	의료진, 의료설비 및 병원 시설, 의사소통, 진료절차, 기타직원	-	-
23.	곽대영, 2012	의료서비스, 만족도	다국적/주한외국인	서울, 경기지역/스파, 피부과, 치과, 한의원	154	양적	인적 서비스, 물적 서비스	의사의 서비스, 인적수용 태세(의사소통), 절차서비스 및 진료비 적정성, 병원의 시설	-

표 1. 문헌고찰 결과 요약표(계속)

NO.	저자 연도	연구 주제	환자 국적 및 유형	지역/의료기관 유형	표본 수	연구 방법	의료서비스품질 측정 차원	결과	
								만족도 영향 요인	후속행동 영향 요인
24.	김금순 외, 2014	의료서비스 이용만족도 비교	미국, 중국, 러시아/국내 거주 6개월 이상의 외국인	서울, 경기, 부산/외국인환자 유치 등록 병원	252	혼합	한국보건산업진흥원개발도구	-	-
25.	조영신, 2009	의료서비스 실패, 회복 후 만족, 후속행동의도	일본/의료서비스를 받은 관광객	-/병원	208	양적	-	인적 및 기술적 품질 실패, 절차적 서비스 실패, 물리적 서비스 실패	신뢰, 행동의도
26.	미야기케 이나, 김재원, 2014	불만족 요인, 재방문의도	일본/한국 거주한 일본인, 일본 의료관광객	-	102	질적	-	인적문제, 물적문제, 무형적 문제	-
27.	최윤경 외, 2017	측정도구의 타당성 검증	영어권, 러시아어권, 몽골어권/16세 이상 외국인환자	서울, 경기지역/국제센터 를 운영하고 있는 병원	191	양적	보건산업진흥원 개발한 외국인환자 만족도 측정 도구	의사 진료, 정보 및 교육, 병원생활 및 진료비, 병원 편의, 직원 서비스, 의사소통과 환자 존중, 접근성	-
28.	김영국 외, 2017	기타	러시아/의료관광객	삼성병원, 강남 세브란스, 한양대학교 병원	10	질적	-	전문성, 시설 및 서비스, 의료과정, 의료기관 내 커뮤니케이션, 비용	-

### III. 연구 결과

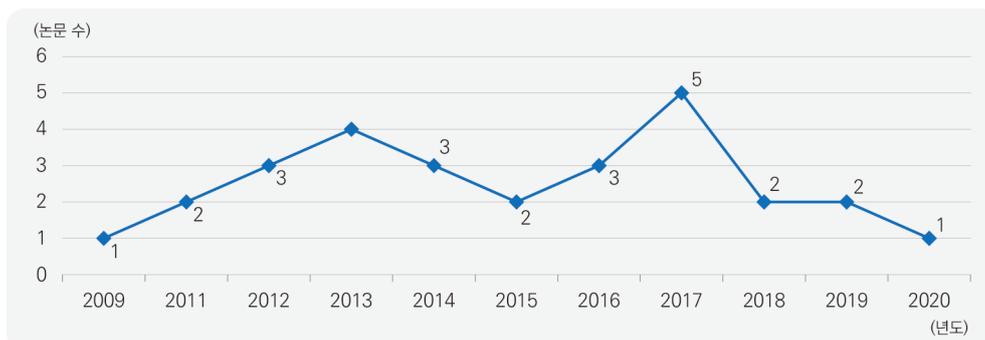
최종 분석 대상이 된 28편 논문의 발행연도, 연구 주제, 연구 대상 및 표본크기, 연구 방법, 결과 등을 분석하였다.

#### 1. 발행연도

외국인 환자의 주관적 만족도에 관한 연구를 발행연도별로 살펴보면 2009년부터 2013년까지는 꾸준히 증가하는 추세를 보여서 총 10편(35.7%)의 논문이 발간되었고, 2013년부터 경미한 하락을 겪었지만 2017년까지 전반적으로 증가해서 총

13편(46.4%)의 논문이 집계되었다. 2017년 이후에는 연구 수가 해마다 감소하는 경향을 나타냈고, 2020년까지 총 5편(17.9%)의 논문이 집계되었다. 2009년에 의료관광산업 본격화와 함께 만족도에 대한 연구도 처음 등장하였다. 2009년과 2011년에 연구가 주로 당시 한국 의료기관을 가장 많이 이용하는 일본인 의료관광객을 중심으로 진행되었으며, 2011년부터 중국인 환자가 크게 늘면서 일본인 환자 수를 초과하여 2012년 이후 대다수 연구가 중국인 환자를 중심으로 진행되었다. 한편 러시아인 환자 수가 지속적으로 높은 상승세를 보이면서 2014년에 러시아인 환자를 중심으로 한 연구가 시작되었다.

그림 2. 외국인 환자 만족도 연구 연도별 분류



## 2. 연구 주제

외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질 만족도에 관한 28편의 연구들 중에서 의료서비스 만족도에 관한 연구 24편, 의료서비스 실패 및 불만족에 관한 연구 2편, 의료서비스 이용경험에 관한 연구 2편으로 나눌 수 있다. 만족도에 관한 24편 연구에서 만족도에 미치는 영향에 집중하여 분석하는 논문이 6편(21.4%), 후속행동의도까지 분석하는 논문이 15편(53.6%), 만족도 차이를 분석하는 논문이 2편(7.1%), 만족도 측정도구의 타당성을 검증하는 논문이 1편(3.6%)이었다. 또한 의료서비스 품질, 만족도 및 후속 행동의도 간의 관계를 분석하는 15편 연구 중 7편의 연구가 만족의 매개효과를 검증하였다. 의료서비스 실패 및 불만족에 대한 2편 연구 중 1편은 의료관광객과 한국 거주 외국인의 불만족 요인 및 재방문의도를 비교하였으며, 1편은 의료서비스 실패와 회복 후 만족이 후속 행동의도에 미치는 영향을 조사하였다. 환자의 의료서비스 이용경험에 관한 2편의 연구 중 1편의 혼합 연구는 나라별 환자의 의료서비스 이용경험을 분석하였으며, 나머지 1편의 질적 연구는 러시아 환자의 만족 및 불만족 요인이 무엇이 있는지를 조사하였다.

## 3. 연구 대상 및 표본크기

총 28편 연구에서 연구 대상자를 언어권으로 분류된 연구가 3편(10.7%), 국가로 분류된 연구가 23편(82.1%), 대상자의 국적 혹은 국적 관련 정보를 제시해주지 않은 연구가 2편(7.1%)이었다. 국가로 분류된 논문에서 특정 국가의 외국인 환자를 중심으로 진행된 11편 연구가 있는데, 중국인 4편, 러시아인 4편, 일본인 3편이었다. 한편, 여러 국가의 외국인 환자를 대상으로 한 12편 연구 중 7개 이상의 다양한 국가의 외국인 환자를 대상으로 한 연구가 5편이었고, 나머지 연구에서 중국인 환자가 가장 많았고, 그다음은 일본 환자, 러시아 환자, 미국 환자 순이었다. 이와 같은 연구 대상자의 국적 분포는 한국 의료기관을 방문하는 주요 국가의 순위와 궤를 같이하고 있는 것이 확인되었다. 연구 대상자의 유형을 살펴봤을 때, 의료관광객을 대상으로 한 연구 18편(64.3%), 한국 거주 외국인을 대상으로 한 연구 4편(14.3%), 의료관광객과 한국 거주 외국인을 동시에 조사한 연구 2편(7.1%), 나머지 4편(14.3%) 연구는 외국인 환자의 유형을 명확히 제시하지 않았

다. 또한 28편 연구에서 19편 연구가 조사 대상 또는 조사 대상이 이용한 의료기관 소재지를 보고하였다. 연구 지역을 살펴보면 서울 및 경기 지역(60.9%)에 대한 연구가 가장 많았고, 부산(30.4%)과 대구(8.7%)가 그 뒤를 이었다. 의료기관별로 살펴봤을 때, 대다수 연구는 병원 및 종합병원에서 의료서비스를 받는 외국인 환자를 대상으로 조사하였고 진료과목별로 세분화하지는 않았다. 특정 진료과목의 환자만족도를 측정하는 연구가 3편이었고, 이 중 성형외과 또는 피부과 환자 이용만족도 연구는 2편이며, 치과 이용만족도 연구는 1편이었다. 표본수는 200~299명이 11편(39.3%)으로 가장 많았다.

## 4. 연구 방법

연구 방법은 총 28편의 분석 대상 논문들 중에서 양적 연구 25편, 질적 방법과 양적 방법을 결합한 연구 1편, 질적 연구 2편으로 양적 연구가 대부분이었으며, 모두 단면연구였다. 선정된 문헌들은 다양한 각도에서 의료서비스 품질을 측정하였으며 SERVQUAL모형을 수정하여 사용한 연구가 5편(18.6%), 한국보건산업진흥원(KHIDI)이 개발한 외국인 환자 만족도 측정도구로 분석한 연구가 4편(14.8%), Brady & Cronin(2011) 모형을 사용한 연구가 2편(7.4%), 서비스스케이프(Servicescapes)를 사용한 연구가 1편(3.7%), 선행연구를 참고하여 측정 척도를 선정한 연구가 15편(53.6%)이었다.

SERVQUAL모형을 사용하는 5편 연구 중 4편의 연구(김기영, 진기남, 2013; 김대건, 김상화, 2020; 박창순, 양위주, 2015; 장전 외, 2013)는 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성 5가지 측면에서 의료서비스 품질을 측정하였다. 나머지 한 편 연구에서 강상목(2012)은 SERVQUAL모형을 공감성을 제외하고 4가지 변인으로 수정하였으나, 반응성 항목 중 '요구사항의 이해심이 높을 것임'이라는 문항이 공감성과 관련되며, 따라서 공감성을 반응성 변인의 일부로 간주할 수 있다고 판단된다. 한국보건산업진흥원이 개발한 외국인 환자만족도 측정도구를 사용하는 4편의 논문 중 최윤경 외(2017)는 조사도구의 11개 영역 56개 항목을 기반으로 문항의 타당성 및 신뢰성을 검증하였으며, 김금순 외(2014)는 11개 영역의 이용만족도 점수를 조사하고 비교하였다. 박경돈, 오세문(2015)과 김묘경 외(2017)는 모든 측정 항목에서 7영역 36문항을 추출하여 사용하였다. 박은숙, 이재섭(2011)의 연구에서는 Brady & Cronin(2001)이 제시한 상호작용품질, 결과품질, 물

리적 환경품질 3가지 차원에서 서비스 품질을 측정하였으며, 안토노바이나 외(2017)는 이를 바탕으로 코디네이터 품질을 추가해서 함께 분석하였다. Kim et al.(2017)은 분위기, 의료 활동, 의사, 간호사 4가지 차원에서 서비스스케이프를 구성하였고, 정서, 의사 만족 및 메디컬 만족 간의 영향 관계를 다루고 있었다.

선행연구에서 제시된 측정방법을 기반으로 측정도구를 재구성하여 진행된 연구가 15편이었다. 광동현, 이병철(2019)은 의료서비스 품질을 유형적 서비스와 무형적 서비스 두 가지 차원으로 나누어서 환자가 경험하게 되는 의료서비스 품질을 분석하였다. 이창원, 김대건(2018)은 체감만족도와 요소만족도를 통해 종합만족도를 산출하여 측정하였다. 이진호, 이현중(2014)은 박은숙, 이재섭(2011) 등의 선행연구를 토대로 서비스과정 품질, 인적 품질, 물리적 품질 3가지 차원으로 재구성하였으며, 조인희, 김동준(2016)은 진료전문성, 행정전문성, 의료장비 측면에서 조사하였다. Han & Hyun(2015)는 의료서비스 품질이 환자가 지각하는 기술, 현대적인 시설 등 의료 품질과 서비스 제공 시의 태도와 같은 서비스 품질에 의해 결정된다고 설명하였다. 이민, 정현수(2016)는 의료서비스 품질을 이용자의 정보와 관련된 인지적 이미지와 환자의 주관적인 정서적 이미지로 구분하여 분석하였다. 장병주 외(2012)는 물리적 특성, 환경성, 신뢰성, 요구충족성으로 구분하였으며, 김윤경(2018)은 진료 환경, 이미지, 신뢰, 관심의 4가지 차원으로 분류하였다. 양달남, 이혜진(2019)은 진료비, 시설, 위치, 평균상태, 고객서비스, 의사소통 6가지 차원에서 치과의료 만족도를 측정하였다. 임춘례(2011)의 연구에서는 8개 의료서비스 품질 문항을 의료편의성과 의료신뢰성 두 가지 요소로 묶었다. 광대영(2012)은 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 의료서비스 품질을 인적 서비스 및 물적 서비스로 분류하였고, 2013년에 한 분야별 만족도 차이 검증 연구에서 의료서비스 품질을 의료진, 의료설비 및 병원시설, 의사소통, 진료절차, 기타직원으로 구성하였다. 의료서비스 실패 및 불만족에 관한 연구에서 조영신(2009)은 16개의 의료서비스 실패 문항을 인적 및 기술적 품질실패, 절차적 서비스 실패, 물리적 서비스 실패로 구분하였다.

1편의 혼합연구는 한국보건산업진흥원(KHIDI)이 개발한 외국인 환자만족도 측정도구로 분석하였고 포커스그룹 면담을 진행하였다. 2편의 질적 연구 중 마야기케이나, 김재원(2014)은 13개의 의료서비스 불만족 범주를 인적 문제, 물적

문제, 무형적 문제로 구분하여 중요사건기법(CIT)을 수행하였고 김영국 외(2017)는 심층인터뷰를 진행하였다.

## 5. 연구 결과

### 가. 인구사회학적 특성이 만족도에 미치는 영향

만족도에 영향을 미치는 변인을 분석한 21편의 연구 중 5편의 연구가 인구사회학적 요인이 만족도 혹은 후속 행동의도에 미치는 영향을 다루고 있었다.

2편의 연구에서는 성별이 남성인 경우 만족도가 상대적으로 높으며 행동의도가 여성보다 높다고 하였다(김묘경 외, 2017; 이창원, 김대건, 2018). 4편의 연구에서는 환자의 연령 및 교육 수준이 만족도 및 행동의도에 유의한 영향을 미쳤으며 연령 또한 교육 수준에 따른 만족도 차이가 있는 것으로 분석하였다(광대영, 2012; 양달남, 이혜진, 2019; 이창원, 김대건, 2018; 이황 외, 2013). 하지만 연구 결과가 상이하였다. 이황 외(2013)는 환자의 연령과 학력이 높아질수록 서비스 만족도가 하락할 것으로 검증하였으나, 양달남, 이혜진(2019)의 연구에서 20대 이하와 51세 이상에서 다른 연령에 비하여 만족도가 높고 직업은 선생님인 경우 만족도가 가장 높은 것으로 분석하였다. 또한 3편의 연구에서는 한국에 체류 기간이 만족도에 유의한 영향을 미친다고 보고되었지만, 양달남, 이혜진(2019)과 김묘경 외(2017)의 연구 결과는 이황 외(2013)가 한국에 체류 기간이 짧을수록 만족도가 높아진다는 연구 결과와 반대였다.

임춘례(2011)의 연구 결과에 의해 진료과목에 따른 의료서비스 품질 차이가 있으므로 특히, 진료비 가격, 원활한 의사소통, 서비스 응답성에서 의미있는 차이가 있는 것이 확인하였다. 김묘경 외(2017)은 한방보다 내과에 대한 환자의 주관적 만족도와 재방문의사가 높다고 하였다. 광대영은 2012년도 연구에서 다른 진료과목에 비해 피부과의 만족 수준이 상대적으로 낮다고 하였고, 2013년도 분야별 의료서비스 품질 차이를 검증한 연구에서는, 의료서비스 품질 항목 중 대부분 치과에 대한 만족도가 가장 높은 반면, 피부과에 대한 만족도가 가장 낮다고 보고하였다.

이황 외(2013)는 일본, 러시아 및 기타 국적의 환자를 대상으로 의료서비스 만족도를 분석한 결과 유의한 영향을 미치지 않았다. 김묘경 외(2017)의 연구에서도 미국인과 러시아인이

인지한 의료서비스 만족도를 비교한 결과 일원분산분석에서 미국인 환자의 만족도가 더 높긴 하였지만 다중선행회귀분석에서 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 그러나 김금순 외(2014)는 한국에 거주하는 미국, 러시아, 중국 환자를 대상으로 분석한 결과 의료서비스에 대한 전반적 만족도는 미국인과 러시아인이 중국인보다 유의하게 높았다. 양달남, 이혜진(2019)의 연구에서는 부산에 거주하는 다양한 국적의 외국인이 치과 이용만족도를 분석한 결과 오세아니아와 북미지역의 외국인들의 만족도가 유의하게 높았다. 또한 박경돈, 오세문(2015)은 미국 환자와 아시아 환자 간 만족도 차이가 크고, 아시아 환자가 상대적으로 다양한 측면에서 보다 만족해야 하는 경향이 있다는 분석 결과를 제시하였다.

### 나. 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향

외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질의 하위 요인이 만족에 유의한 영향을 미친다고 보고한 실증연구가 총 19편이 있었다.

5편의 연구는 SERVQUAL모형을 적용하여 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질을 분석하였다. 5편의 연구에서 모두 유의함이 확인된 변인은 신뢰성밖에 없었다(강상묵, 2012; 김기영, 진기남, 2013; 김대건, 김상화, 2020; 박창순, 2015; 장전 외, 2013). 특히, 김기영, 진기남(2013)은 신뢰성 관련 경험 수준이 기대 수준보다 높을 경우만 의료서비스 만족도가 높아질 것으로 확인하였다. 단, 중국 환자를 중심으로 진행된 2편의 연구에서만 반응성이 유의하며, 또는 가장 유의미한 영향 변인으로 분석하였다(강상묵, 2012; 장전 외, 2013). 러시아 환자를 대상으로 이루어진 1편의 연구에서는 유형성이 고객 만족에 가장 유의한 영향을 미친 것으로 보고하였다(박창순, 2015).

다른 측정도구를 사용하는 연구에서는 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변인에 차이가 있었다. 직원의 태도 또는 의사소통 관련 상호작용품질 변인이 만족도에 미치는 영향을 측정하는 연구가 13편으로 가장 많았고, 그중 유의한 결과를 보고한 연구가 9편이 있었다(Han & Hyun, 2015; 광동현, 이병철, 2019; 김묘경 외, 2017; 박은숙, 이재섭, 2011; 박경돈, 오세문, 2015; 이진호, 2014; 이창원, 김대건, 2018; 장병주 외, 2012; 조인희, 김동준, 2016). 의사의 기술 및 진료 수준 관련 변인을 분석한 10편 연구에서 유의미한 만족도 요인으로 확

인된 연구가 9편이 있었으며, 특히 광동현, 이병철(2019) 및 장병주 외(2012)의 연구를 제외한 7편의 논문에서 모두 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 분석하였다(Han & Hyun, 2015; Kim et al., 2017; 광동현, 이병철, 2019; 김묘경 외, 2017; 박경돈, 오세문, 2015; 이진호, 2014; 이창원, 김대건, 2018; 장병주 외, 2012; 조인희, 김동준, 2016). 다만, 이황 외(2013)의 연구에서는 병원을 선택한 이유 중 적당한 치료비가 높은 의료기술에 비해 만족도가 유의하게 높았다. Brady&Cronin(2001)의 측정 방법을 사용한 2편의 연구는 모두 의료서비스의 결과품질이 만족도에 가장 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다(박은숙, 이재섭, 2011; 안토노바인나 외, 2017). 또한 박경돈, 오세문(2015)은 의료 결과 만족도에 영향을 미치는 하위 요인을 살펴봤을 때 의사만족도의 영향력이 가장 큰 것으로 확인하였다. 병원 시설 및 의료장비 등 유형성 품질을 분석한 연구가 12편이 있었지만 7편의 연구에서만 유의한 정의 영향관계를 보고하였다(곽대영, 2012; 광동현, 이병철, 2019; 안토노바인나 외, 2017; 박경돈, 오세문, 2015; 이진호, 2014; 장병주외, 2012; 조인희, 김동준, 2016). 광동현, 이병철(2019)은 의료장비, 시설 및 충분한 인력 등 유형서비스 요인이 직원의 태도, 실력 등 무형서비스 요인보다 만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 확인하였고, 안토노바인나 외(2017)는 러시아 의료관광객을 중심으로 진행된 연구에서 의료기관 환경품질과 의료기관결과품질의 경로계수 값은 모두 .26( $p<.000$ )으로 과정품질보다 만족에 더 큰 영향을 미쳤다고 보고하였다. 또한 이민, 정현수(2016)의 연구에서 의료기관의 이미지가 환자의 만족에 정의 영향을 미치는 것으로 확인하였다.

### 다. 의료서비스 실패 및 불만족

의료서비스 실패 및 불만족에 관한 연구가 4편이 있었다. 이 4편 연구에 조사된 일본 환자, 러시아 환자, 중국 환자, 미국 환자들이 한국의료서비스에 대한 불만족 요인은 주로 짧은 진료시간, 비용, 서비스품질 등이 있다. 미야기케이나, 김재원(2014)의 연구에서 연구 대상자의 국적은 같지만, 의료관광객과 한국 거주 외국인이 느끼는 불만족 요인이 다소 차이가 있는 것을 밝혔고, 김금순 외(2014)의 연구에서도 국적에 따른 불만족 요인이 상이하다고 하였다. 일본인 의료관광객보다 한국 거주 일본인이 '호칭을 생략하고 이름만 부른다'는 것에 불

만족을 느꼈다고 하였으며, 국내에 거주하는 중국인도 ‘의사가 존칭어를 쓰지 않고 함부로 말했다’라는 불만 경험이었다고 하였다(김금순 외, 2014, 미야기케이나, 김재원, 2014). 러시아 의료관광객이 한국 의료서비스에 대한 불만족 요인 중의 하나는 의료비용인데, 한국 거주 러시아인 또한 비용이 조금 비싸다고 평가하였다(김금순 외, 2014; 김영국 외, 2017). 또한 김금순 외(2014)의 연구 결과에 따르면 미국인, 러시아인, 중국인 환자들은 공동적으로 짧은 의사 면담시간에 대한 불만이 있는 것으로 확인되었다.

## 라. 후속 행동의도

환자가 의료서비스 품질에 대한 만족할 경우 재방문 또는 주변 사람들에게 해당 의료기관을 추천할 것이므로, 이는 환자 확보에 큰 도움이 되고 경영성과로 이어질 것이다. 본 연구 대상 논문에서는 16개의 중 10편의 연구에서 만족과 구전 또는 추천의도, 재방문의도 간의 영향 관계를 검증한 결과 만족은 행동의도, 재방문의도 및 추천의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 확인되었다(박은숙, 이재섭, 2011; 김묘경 외, 2017; 김윤경, 2018; 광동현, 이병철, 2019; 박경돈, 오세문, 2015; 이창원, 김대건, 2018; 이진호, 이현중, 2014; 임춘례, 2011; 장병주 외, 2012; 장전 외, 2013). 강상묵(2012)의 연구에서 만족도가 관계지속의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석하였으며, Kim M, et al.(2017)의 연구에서는 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 조인희, 김동준(2016)의 연구에서는 고객은 의료서비스에 전반적 만족은 지속가능경영에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. Han & Hyun(2015)과 안토노바인나 외(2017)의 연구에서 만족, 신뢰 및 후속 행동의도 간의 관계를 검증한 결과 만족은 신뢰에 유의한 정의 영향을 미치고 신뢰가 다시 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였다. 그리고 조영신(2009)은 실패한 서비스를 회복 후 느끼는 만족에 의해 신뢰를 형성하고 행동의도에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다.

## IV. 논의 및 결론

본 연구는 한국 의료기관을 방문한 경험이 있는 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 관한 28편의 주

제와 연구내용을 체계적으로 고찰한 후 이를 토대로 정책적 함의 및 후속연구의 방향을 제시하고자 하였다.

외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질 만족도 연구는 2017년을 기점으로 연구의 수가 감소하였고, 특히 2020년에는 1편으로 가장 적었다. 이는 코로나19 사태로 인한 해외 이동에 제한으로 외국인 환자가 감소하기 때문으로 짐작된다(한국보건산업진흥원, 2020). 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도 관련 주제로는 일반적으로 의료서비스 품질 요인, 후속 행동의도, 의료서비스 실패 및 불만족으로 나눌 수 있으며 연구 대상자의 국적은 주로 한국 의료기관을 많이 사용하는 중국, 러시아, 일본, 미국 순이었다. 대부분 연구 대상은 한국 의료기관을 이용한 적이 있는 의료관광객 집단이었지만, 장기체류 외국인 수의 지속적인 증가함에 따라 2014년부터 한국 거주 외국인의 주관적 만족 또는 불만족에 대한 연구가 이루어지기 시작하였다. 본 연구의 분석 대상인 28개의 논문들 중 의료기관 소재지별로 살펴보면 서울 및 경기 지역은 60.9%로 가장 많았고, 그다음은 부산 30.4%, 대구 8.7% 순으로 연구가 이루어졌다. 이러한 연구 대상 의료기관의 지리적 분포는 2018년 외국인 환자 유치 실적에서 제시된 지역별 외국인 환자 의료기관 이용률과 대체로 일치하였으며, 2018년 기준 수도권에 소재한 의료기관을 이용하는 외국인 환자가 78%로 가장 많았고, 그다음은 대구와 부산을 이용한 외국인 환자가 각각 4.7%, 4.0%로 뒤를 이었다(한국보건산업진흥원, 2019a). 보건복지부에서 2010년부터 ‘지역 외국인 환자 유치 선도의료기술 육성사업’을 통해 지자체 의료관광산업을 적극적으로 추진하였음에도 외국인 환자의 의료이용이 여전히 수도권에 집중하고 있는 실정이다(보건복지부, 2016). 따라서 의료관광객의 수도권 편중을 극복하기 위해 관광업체와 연계하여 지역의 관광인프라 특성을 살린 의료관광 상품을 개발함은 물론 온라인 플랫폼 구축과 소셜네트워크(SNS) 기반 홍보활성화 방안 강구 등을 통해 지역 의료관광 인지도를 제고할 필요가 있다고 사료된다.

분석 대상 논문들의 연구 결과에 대한 정리는 인구사회학적 특성, 의료서비스 품질, 의료서비스 실패 및 불만족, 후속 행동의도 네 부분으로 구분하여 진행하였다. 인구사회학적 특성이 만족도에 미치는 영향을 다루는 연구가 총 5편밖에 없었고, 대부분 일관성 있는 결과는 보이지 않았다. Batbaatar et al.(2016)의 환자만족도 결정 요인에 대한 체계적 문헌고찰에서도 만족도의 영향 요인으로 연령, 성별, 교육 수준에 대한

일관성된 결과를 보이지 않은 결론을 제시하였다. 의료서비스 품질 요인이 만족도에 미치는 영향은 주로 간호사 및 기타직원이 제공하는 서비스 품질, 의사의 기술 및 시설 환경 세 가지로 나누어서 정리하였다. 간호사 및 기타 직원이 제공하는 서비스 품질을 포함하여 진행된 연구가 가장 많았지만 대부분 연구에서 의사의 기술 및 진료 수준이 가장 중요한 만족 요인으로 꼽았다. 의사의 실력, 기술 등이 의료서비스의 핵심적인 요소로써 외국인 환자 만족도의 가장 중요한 결정 요인이었다. 보건산업진흥원(2019a)에 따르면 외국인 환자가 한국 의료서비스 선택 시 가장 중요하게 고려한 요소는 의료기술(37.1%)로 가장 높았는데 본 연구 결과와 일치한다고 볼 수 있다. 최첨단 의료기술을 지속적으로 개발하고, 지식 수준이 높은 보건의료인력을 확보하는 등 의료기술의 대외 경쟁력을 성장시켜 외국인 환자가 인지하는 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

마지막으로 외국인 환자 유치의 지속가능성을 담보하기 위해 외국인 환자의 후속행동에 대한 고찰을 추가적으로 진행하였다. 만족도와 후속 행동의도 간의 관계를 분석한 15편 연구들은 모두 만족도가 후속행동의도에 유의한 영향을 미쳤다고 보고하였다. 예를 들어, 만족도가 높은 외국인 환자가 재방문의도 및 추천의도를 가지고 있었으며 의료기관에 대한 신뢰를 가지게 되었음을 확인되었다(조영신, 2009; 안토노바인나 외, 2017; Han & Hyun, 2015). 의료서비스에 만족한 환자는 해당 의료기관에 대한 신뢰를 바탕으로 재방문하고 지인에게 추천할 가능성이 높음을 고려할 때 의료기관의 지속적인 수익창출에 기여할 수 있을 것으로 기대된다(문상식 외, 2020). 따라서 긍정적 후속 행동 강화를 위한 정책적 함의 역시 고려해야 할 요인이라 볼 수 있다.

연구의 결과를 토대로 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 만족도에 관한 후속 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 향후 한국에 거주하고 있는 외국인 주민의 의료서비스 이용만족도에 대한 연구가 더 활발히 진행될 필요가 있을 것이다. 법무부가 발표한 2019 출입국·외국인정책 통계연보에 따르면 전체인구 대비 체류외국인의 비율은 약 5%에 다다랐고 특히, 3개월 이상 거주하는 장기체류 외국인이 단기 체류외국인의 두 배 이상으로 거의 70%를 차지하고 있다. 국내에 장기적으로 거주하는 외국인의 수가 증가하는 현시점에서 외국인 주민의 의료서비스 이용 문제는 중요한 보건의료 과제가 될 것이다. 그러나 기존의 의료서비스 품질 만족도에 관한

연구는 대부분 의료관광객을 대상으로 진행되어 있다. 본 연구 역시 한국 거주외국인을 대상으로 한 연구의 중요성을 인지했으나 이를 따로 진행하기엔 검색된 논문 수가 매우 적어 부득이하게 관광객을 대상으로 한 논문과 함께 진행하였다. 따라서 의료관광객과 한국 거주 외국인의 의료서비스 품질 만족 요인에서 차이가 있음을 입증하는 실증연구 및 한국 거주 외국인을 대상으로 하는 연구들이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 진료과목별 외국인 환자가 지각한 의료서비스 품질에 대한 연구가 필요하다고 판단된다. 본 연구에서 분석한 28편의 논문들에서 진료과목별 만족도 차이를 분석한 연구는 3편 밖에 없었다. 또한 외국인 환자들이 어떤 목적으로 의료시설을 방문하는지 함께 고려할 필요가 있다. 국내 의료전달체계를 고려할 때 경증의 경우 의원급에서, 중증이상 질환의 경우는 병원급 이상에서 주요 진료가 이루어진다(보건복지부, 2011). 따라서 방문 목적과 목적에 따른 진료과 선택 그리고 이에 따른 종별 선택에 대한 고려가 함께 이루어져야 한다. 보건산업진흥원(2019b)에 따르면 병원급 이상 의료기관의 만족도 점수가 의원급 기관 만족도에 비해 높았다. 병원급 이상의 의료기관은 상대적으로 더 엄격한 외부 감독을 받고 있을 뿐만 아니라 건전한 질관리시스템을 갖추고 있다는 점에서 일반 의원보다 더 양질의 의료서비스를 제공할 가능성이 높다고 볼 수 있다. 이에 의료기관 유형과 진료과목에 따라 한국 의료기관을 방문하는 외국인이 지각하는 의료서비스 품질이 상이할 수 있으므로 의료기관 유형을 구분하여 검토하는 것이 필요할 것이다.

셋째, 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질을 측정할 때 측정도구 및 문항에 대한 엄밀한 검토가 필요하다고 판단된다. 외국인 환자를 대상으로 한 연구에서는 내국인에게 사용되는 측정도구를 측정하는 것보다 외국인의 특성을 고려하여 적절한 측정도구를 구축해야 한다(최윤경 외, 2017). 예를 들어, 이창원 외(2018)는 '외국인 위화감 최소화 노력'과 같은 외국인 환자의 특성에 부합한 하위 문항을 사용하였다. 향후 측정도구를 활용할 때는 기존 모형과 선행연구에 대한 전면적인 고찰을 바탕으로 연구목적에 적합한 문항을 구성할 필요가 있을 것이고, 외국인 환자의 특성을 반영한 척도를 활용하는 것이 중요하다고 판단된다.

넷째, 의료서비스 품질 만족도를 측정하는 다양한 측면에 대한 연구가 필요하다고 판단된다. 선행 연구는 대부분 의료 품질, 서비스 품질 및 유형 품질 3가지 측면을 집중하고 연구

를 진행하였다. 하지만, 외국인 환자의 수요 및 진료과목의 특성과 연계하여 다양한 측면에서 의료서비스 품질 측정 항목을 고려할 필요가 있을 것이다. 예를 들어, 이항 외(2013)의 연구는 ‘진료비’ 만족도 요인을 포함시켰고, 양달님, 이혜진(2019)은 치과 서비스 만족도에 관한 연구에서 ‘평균만족도’가 포함하였다. 또한 국제 의료 환경 변환, 의료기술의 발전 및 의료기관의 적극적인 서비스 품질 개선 노력 등에 따라 외국인 환자가 지각하는 서비스 품질 및 중요하다고 생각하는 요인이 과거와 달라질 수 있다. 따라서 추후 연구는 선행연구 및 관련 이론을 기반으로 연구 대상의 특성 및 환경 변화를 복합적으로 고려하여 다양한 측면에서 의료서비스 품질 요인을 보완하고 재구성하는 작업이 요구된다.

다섯째, 종단적 연구를 통해 외국인 환자의 인식 변화를 측정할 필요가 있을 것이다. 본 연구 분석 대상 중 양적 연구의 경우 모두 단면연구였기에 역인과(reverse causation)의 가능성이 있고 해당 변수 간의 인과성을 단정하는데 한계가 있을 수밖에 없었다. Marquis et al.(1983)은 종단적 연구방법을 사용하여 환자가 특정 시점에서 인지하는 의료서비스 품질 만족도가 다음 연도 의료서비스 제공자의 변화를 예측할 수 있다는 것을 제시하였다. 종단적 연구를 통해 시간에 따라 환자가 인지하는 의료서비스 품질 만족도의 변화를 파악하며, 관련 요인들의 변화까지 포함해 고려한다면 보다 의미 있는 연구 결과를 도출할 수 있을 것이다.

여섯째, 본 연구에서 검토한 28개 논문들 중 인구사회학적 특성이 만족도에 미치는 영향을 분석한 연구가 5편으로 매우 제한적으로 이루어졌다. 의료서비스 품질과 만족도에 대한 평가는 환자의 주관적 의식에 의해 이루어지기 때문에 환자의 인구사회학적 특성이나 주관적 건강과 같은 요인들이 만족도에 영향을 미칠 수밖에 없다(조성현, 2005; Tucker & Kelley, 2000). 따라서 효율적인 의료관광 추진전략을 수립하기 위해 외국인 환자의 인구사회학적 특성과 만족도 간의 관계에 대해 보다 많은 연구가 필요할 것이다.

일곱째, 만족도에 유의한 영향을 미치는 의료서비스 품질 요인은 외국인 환자의 국적과 연계하여 검토할 필요가 있을 것이다. 체계적 문헌고찰의 결과에 따르면 SERVQUAL 모델을 적용한 연구 중 중국인 환자를 중심으로 한 2편의 연구 결과가 모두 반응성이 만족에 가장 유의한 영향 요인이었지만, 러시아 환자를 대상으로 한 3편의 양적 연구 중 2의 연구 결과 환경품질 및 유행성이 가장 중요한 만족도 영향 요인이

었다(강상목, 2012; 박창순, 2015; 안토노바인나 외, 2017; 장전 외, 2013). 또한 불만족 요인에 대한 혼합연구 및 질적 연구의 결과를 종합하면 한국의료기관에 대해 미국, 일본, 중국, 러시아 환자가 인지하는 불만족 요인이 다르다는 것을 확인할 수 있다(김금순 외, 2014; 미야기케이나, 김재원, 2014; 김영국 외, 2017). 그러나 아직까지 수행된 연구가 부족하여 연구 결과 분석에 근거한 합의 도출이 정책제언을 하는 한계가 있다. 따라서 향후 외국인 환자의 국적에 따른 인지하는 의료서비스 품질 요인의 차이를 비교하고 규명하기 위해서는 추가적인 실증연구가 요망된다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가진다. 첫째, 본 연구에서는 일곱 개의 국내의 데이터베이스를 주로 사용했기 때문에 검색되지 않은 논문들이 있을 수 있다. 외국인 환자의 한국 의료기관 이용만족도를 전면적으로 파악하기 위해 추후 연구는 다양한 국내의 데이터베이스를 활용하여 더 많은 문헌들을 포함하고 분석할 필요가 있을 것이다. 둘째, 의료서비스 품질 측정 모형이 매우 다양하기 때문에 외국인 환자가 인지하는 의료서비스 품질 만족도 하위 요인을 분석하지 못했다. 향후에는 만족도에 영향을 미치는 하위 요인에 집중하여 메타분석을 통해 여러 연구의 결과를 합산하여 일반화할 수 있는 변인을 찾아내는 것도 의미 있는 연구로 판단된다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 국내 의료기관을 이용한 외국인 환자의 만족도 관련 요인을 파악하기 위해 실시된 최초의 체계적 문헌고찰 연구라는 점에서 의의가 있다. 본 연구를 바탕으로 국내 의료기관을 이용한 외국인 환자의 만족도 관련 연구가 더 활발하게 이루어지며 이를 바탕으로 다양한 정책들이 제안된다면 국내 의료기관 이용 외국인 수의 증가 및 의료관광 활성화가 이루어질 수 있을 것으로 기대된다.

TIAN YUZHUA는 고려대학교에서 보건정책관리학 석사과정 재학 중이며, 주요 관심분야는 보건의료경영, 의료관광 등이다.  
(E-mail: tianyuzhuo@korea.ac.kr)

윤희수는 고려대학교에서 보건정책관리학 석사학위를 받았으며, 동대학교에서 보건정책관리학 박사과정을 수료하였다. 주요 관심분야는 노인건강, 노인요양, 헬스커뮤니케이션 등이다.  
(E-mail: heesoo0309@naver.com)

최만규는 서울대학교에서 보건학 석.박사학위를 받았으며, 현재 고려대학교 보건정책관리학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 보건의료조직 및 인적자원관리, 보건의료전략경영 등이다.  
(E-mail: mkchoi@korea.ac.kr)

## 참고문헌

- 강상욱. (2012). 의료관광 서비스품질과 관계지속의도의 관계에서 만족의 매개효과. *Tourism Research*, 0(37), pp.207-221.
- 곽대영. (2012). 의료관광 상품의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 의료서비스를 중심으로. *호텔리조트연구*, 11(2), pp.125-144.
- 곽대영. (2013). 외국인 환자의 국내 의료관광 상품만족도에 관한 연구: 의료서비스 분야별 차이검증을 중심으로. *MICE관광연구(구 컨벤션연구)*, 13(1), pp.83-100.
- 곽동현, 이병철. (2019). 의료관광객이 인지한 의료서비스품질이 서비스 가치와 행동의도에 미치는 영향. *관광레저연구*, 31(7), pp.59-79.
- 권리아, 신상수, 신영진. (2017). 알코올 가용성과 음주행태 관련성에 관한 체계적 문헌고찰. *보건사회연구*, 37(1), pp.435-567.
- 김금순, 안정원, 김진아, 김희정. (2014). 혼합설계방법을 사용한 한국 거주 외국인의 의료서비스 이용만족도 비교연구. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 44(1), pp.86-96.
- 김기영, 진가남. (2013). 원저: 외국인 환자의 기대수준과 경험수준이 의료서비스 만족도에 미치는 영향. *병원경영학회지*, 18(4), pp.1-17.
- 김대건, 김상화. (2020). 의료관광객이 지각하는 의료 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향: 대구광역시를 중심으로. *한국융합과 학회지(구 한국시큐리티융합경영학회지)*, 9(3), pp.468-480.
- 김묘경, 최윤경, 안정원, 김금순. (2017). 외국인 환자의 의료서비스 만족도, 재방문 의사, 추천 의사에 영향을 미치는 요인. *보건행정학회지*, 27(1), pp.63-74.
- 김영국, Norboeva, V., 남장현. (2017). 의료관광 서비스 품질 개선과 만족도 향상을 위한 정성적 연구. *무역연구*, 13(3), pp.251-269.
- 김윤경. (2018). 중국인 의료관광객의 의료기관서비스품질 지각이 의료관광 만족도와 충성도에 미치는 영향. *관광경영연구*, 22(6), pp.655-675.
- 문상식, 최만규, 정용식, 김경환, 심길호. (2020). *의료서비스마케팅*. (2판). 서울: 보문각.
- 미야기케이, 김재원. (2014). 의료관광객의 서비스불만족요인 및 재방문에 관한 고찰. *한국관광학회 국제학술발표대회집*, 76(3), pp.509-517.
- 박경돈, 오세문. (2015). 외국인 환자의 의료만족도와 재이용에 대한 분석. *지방정부연구*, 19(3), pp.77-102.
- 박은숙, 이재섭. (2011). 방한일본인 관광객의 의료관광 서비스품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향. *관광연구*, 26(4), pp.487-502.
- 박창순, 양위주. (2015). 의료서비스품질이 의료관광객의 고객만족에 미치는 영향: 부산광역시 방문 러시아인을 대상으로. *동북아관광연구*, 11(3), pp.1-15.
- 보건복지부. (2011). *의료기관 기능재정립 기본계획*. 세종: 동 기관.
- 보건복지부. (2016. 4. 12.). 2016년 지역 해외환자유치 선도의료기술 육성사업 수행 지역 선정. <https://www.khidi.or.kr/board/view?pageNum=1&rowCnt=10&menuId=MENU00349&maxIndex=00001780519998&minIndex=00001759389998&schType=0&schText=&categoryId=&continent=&country=&upDown=0&boardStyle=&no1=2430&linkId=177985>에서 2021. 6. 19. 인출.
- 안토노바이나, 배상욱, 양위주. (2017). 의료관광객에 대한 의료관광 서비스품질이 만족과 신뢰를 매개로 충성도에 미치는 영향. *관광학연구*, 41(8), pp.71-89.
- 양달남, 이혜진. (2019). 외국인의 치과의료 이용실태 및 치과의료서비스 만족에 관한 연구. *한국구강보건과학회지*, 7(3), pp.37-42.
- 이민, 정현수. (2016). 한국의료기관 만족도의 선행요인에 관한 연구. *상경연구*, 41(2), pp.93-123.
- 이진호, 이현중. (2014). 방한 러시아 의료관광객이 지각하는 의료관광 서비스품질이 만족 및 행동의도에 미치는 영향. *관광연구저널*, 28(7), pp.103-116.
- 이창원, 김대건. (2018). 의료서비스를 이용한 외국인환자의 요소만족 및 체감만족이 재방문의도에 미치는 영향. *한국병원경영학회지*, 23(2), pp.95-105.
- 이황, 이원재, 최광일. (2013). 외국인 환자의 국내 병원 서비스 이용 만족도. *한국콘텐츠학회논문지*, 13(9), pp.322-333.
- 임춘례. (2011). 의료관광 유형에 따른 의료관광 서비스 품질이 인지된 가치 및 만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. *서비스산업연구*, 8(3), pp.97-113.
- 윤종록, 장재식, 문상준. (2008). 의료서비스 질이 환자만족과 병원 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원개발연구*, 11(2), pp.133-162.
- 장병주, 김윤경, 김철우. (2012). 의료관광객의 의료기관 서비스 품질 지각이 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향. *동북아관광연구*, 8(2), pp.119-137.
- 장전, 안서원, 박성용. (2013). 의료서비스 품질지각이 만족도에 미치는 영향: 중국인의 성형수술 의료관광을 중심으로. *의료커뮤니케이션*, 8(1), pp.52-60.
- 정기택. (2011). *의료관광산업의 현황 및 활성화 전략*. 법연, 20, pp.14-20.

- 정지형, 홍석호, 장수미. (2018). 계획된 행동이론을 적용한 음주와 흡연 행동의 국내연구에 대한 체계적 문헌고찰. *보건사회연구*, 38(4), pp.367-397.
- 조성현. (2005). 입원환자의 사회인구학적 요인 및 의료이용 특성과 환자만족 불만족간의 관련성. *대한간호학회지*, 35(3), pp. 535-545.
- 조인희, 김동준. (2016). 의료관광 서비스품질이 만족과 지속가능경영에 미치는 영향 연구. *STSS지속가능과학회 학술대회*, 2016(6), pp.93-98.
- 조영신. (2009). 의료서비스 실패와 회복 후 만족이 신뢰와 행동의도에 미치는 영향. 일본인 의료 관광객을 중심으로. *국제지역연구*, 13(2), pp.635-658.
- 최윤경, 안정원, 김묘경, 김진아, 김희정, 김금순. (2017). 외국인 환자 만족도 측정 도구의 신뢰도와 타당도. *대한보건연구(구 대한보건협회학술지)*, 43(1), pp.23-37.
- 한국보건산업진흥원. (2019a). *외국인환자 유치실적 통계분석보고서*. 청주: 동 기관.
- 한국보건산업진흥원. (2019b). *외국인환자 만족도조사 결과보고서*. 청주: 동 기관.
- 한국보건산업진흥원. (2020). *외국인환자 유치를 위한 글로벌 의료 서비스 격주 리포트*. 청주: 동 기관.
- 한국지방행정연구원. (2012). *다문화사회 정착을 위한 지방자치단체의 이주민정책 개선방안*. 원주: 동 기관.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), pp.89-101.
- Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3), pp.34-49.
- Chastin SFM., De Craemer M., De Cocker K., Powell L., Van Cauwenberg J., Dall P., et al., (2019). How does light-in-tensity physical activity associate with adult cardiometabolic health and mortality? Systematic review with meta-analysis of experimental and observational studies. *British Journal Sports Medicine*, 53(6), pp.370-376. doi:10.1136/bjsports-2017-097563.
- Donabedian, A. (1980). *the definition of quality and approaches to its assessment: health administration press*. Michigan: Ann Arbor.
- Ghannouchi, I., Speyer, R., Doma, K., Cordier, R., & Verin, E. (2016). Swallowing function and chronic respiratory diseases: Systematic review. *Respiratory Medicine*, 117, pp.54-64.
- Han, H., Hyun, S. S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. *Tourism Management*, 46, pp.20-29.
- Kmet, L. M., Lee, R. C., & Cook, L. S. (2004). *Standard quality assessment criteria for evaluating primary research papers from a variety of fields*. Alberta Heritage Foundation for Medical Research Edmonton.
- Kim, M., Koo, D. W., Shin, D. J., Lee, S. M. (2017). From Servicescape to Loyalty in the Medical Tourism Industry: A Medical Clinic's Service Perspective. *Inquiry*, 54. doi: 10.1177/46958017746546.
- Lohr, K. N., & Schroeder, S. A. (1990). A Strategy for Quality Assurance in Medicare. *New England Journal of Medicine*, 322(10), pp.707-712.
- Marquis, M., Davies, A., & Ware, J. (1983). Patient Satisfaction and Change in Medical Care Provider: A Longitudinal Study. *Medical Care*, 21(8), pp.821-829.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), pp.460-469.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), pp.25-48.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Steiber S. R., Krowinski W. J. (1990). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. Chicago. American Hospital Pub.
- Tucker III, J. L., & Kelley, V. A. (2000). The influence of patient sociodemographic characteristics on patient satisfaction. *Military medicine*, 165(1), pp.72-76
- WHO. (2008) *The Right to Health Fact Sheet No.31*. Switzerland: Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights
- Woodside, A. G., Frey, L. L., Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of health care marketing*, 9(4), pp.5-17.

〈부록1〉

부표 1-1. 문헌의 질 평가(양적 연구)

Criteria	YES	PARTIAL	NO
	N(%)	N(%)	N(%)
1 Question/objective sufficiently described?	26(100)	0	0
2 Study design evident and appropriate?	26(100)	0	0
3 Method of subject/comparison group selection or source of information/input variables described and appropriate?	25(96.2)	1(3.8)	0
4 Subject (and comparison group, if applicable) characteristics sufficiently described?	25(96.2)	1(3.8)	0
5 Outcome and (if applicable) exposure measure(s) well defined and robust to measurement /misclassification bias? Means of assessment reported?	26(100)	0	0
6 Sample size appropriate?	26(100)	0	0
7 Analytic methods described/justified and appropriate?	26(100)	0	0
8 Some estimate of variance is reported for the main results?	26(100)	0	0
9 Results reported in sufficient detail?	25(96.2)	1(3.8)	0
10 Conclusions supported by the results?	26(100)	0	0

부표 1-2. 문헌의 질 평가(질적 연구)

Criteria	YES	PARTIAL	NO
	N(%)	N(%)	N(%)
1 Question/objective sufficiently described?	3(100)	0	0
2 Study design evident and appropriate?	3(100)	0	0
3 Context for the study clear?	3(100)	0	0
4 Connection to a theoretical framework/ wider body of knowledge?	3(100)	0	0
5 Sampling strategy described, relevant and justified?	3(100)	0	0
6 Data collection methods clearly described and systematic?	3(100)	0	0
7 Data analysis clearly described and systematic?	3(100)	0	0
8 Use of verification procedure(s) to establish credibility?	2(66.7)	1(33.3)	0
9 Conclusions supported by the results?	3(100)	0	0
10 Reflexivity of the account?	2(66.7)	0	1(33.3)

〈부록2〉

부표 2-1. 연구주제별 분류

(단위: 편)

연구주제	세부주제	편수
의료서비스 만족도	만족도 영향요인	6
	의료서비스 품질, 만족도, 후속행동의도	15
	만족도 차이	2
	만족도 측정 도구 타당성 검증	1
의료서비스 실패 & 불만족	불만족 요인	1
	의료서비스 실패 회복 후 만족	1
의료서비스 이용경험	나라별 의료서비스 이용경험	1
	만족 및 불만족 요인	1
합계: 28		

주: 비양적 연구 포함

부표 2-2. 연구 대상자 국적별 분류

(단위: 편)

분류방식	세부분류	편수
언어권	중국	4
	러시아	4
	일본	3
	중국 (5)	
	일본 (5)	
국가	여러 국가의 환자를 대상으로	11
	7개국 이하	8
	러시아 (4)	
	미국 (3)	
제시하지 않음	기타 (4)	
	7개국 이하	5
합계 28		

부표 2-3. 환자유형별 분류

(단위: 편)

환자 유형	편수
의료관광객	18
주한 외국인	4
의료관광객 & 주한 외국인	2
환자 유형을 명확히 제시하지 않음(외국인 환자)	4
합계: 28	

부표 2-4. 지역별 분류

(단위: 편)

의료기관 소재지역	
서울 및 경기지역	14
부산	7
대구	2
합계: 23	

주: 의료기관 소재지역을 제시한 연구는 19편이며, 3편의 연구 중 1개 이상의 지역을 조사하였음

부표 2-5. 연구방법별 분류

(단위: 편)

연구방법	
양적 연구	25
혼합 연구	1
질적 연구	2
합계: 28	

부표 2-6. 측정도구별 분류

(단위: 편)

의료서비스 품질 측정도구	
SERVQUAL	5
한국보건산업진흥원 개발한 외국인 환자만족도 측정도구	4
Brady&Cronin	2
서비스스케이프	1
선행연구 참고	13
합계: 25	

주: 질적 연구 제외

부표 2-7. 인구사회학적 특성이 만족도에 미치는 영향

(단위: 편)

특성	결과
Statistically significant(*p<0.5)	
성별	[2], [4]
연령	[2], [9], [16], [23]
교육 수준	[2], [9]
체류기간	[4], [9], [16]
진료과목	[4], [22], [23]
합계: 5	

주: 질적 연구 제외

부표 2-8. 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향 (SERVQUAL모델)

(단위: 편)

하위요인	결과
Statistically significant(*p<0.5)	
신뢰성	[6], [8], [10], [15], [20]
반응성	[8], [10]
확신성	[6], [8], [10], [15]
공감성	[6], [8]
유형성	[6], [8], [10], [15]
합계: 5	

주: 질적 연구 제외

부표 2-9. 의료서비스 품질이 만족도에 미치는 영향

(단위: 편)

하위요인	결과
Statistically significant(*p<0.5)	
긴호사 및 기타 직원의 서비스	[1], [2], [4], [5], [7], [11], [13], [17], [19]
의사의 기술 및 진료 수준	[1], [4], [5], [9], [13], [14], [17], [19], [23]
병원시설 및 의료장비	[1], [3], [5], [7], [17], [19], [23]
기타	[3], [11], [12],
합계: 14	

주: 질적 연구 제외

부표 2-10. 후속 행동의도

(단위: 편)

측정 항목	결과
Statistically significant(*p<0.5)	
구전, 추천의도/재방문의도	[1], [2], [4], [7], [8], [11], [17], [18], [19], [21]
관계지속의도	[10]
충성도	[14]
지속가능경영	[5]
신뢰	[3], [13], [25]
합계: 16	

주: 질적 연구 제외

# Quality of Medical Service and Satisfaction Perceived by Foreign Patients: A Systematic Review

TIAN, YUZHUO<sup>1</sup> | Yoon, Heesoo<sup>1</sup> | Choi, Mankyu<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Korea University

---

## Abstract

An increasing number of foreigners visit Korea for various reasons such as tourism, employment, and education. Moreover, medical institutions and treatment are one of the factors which attract foreigners to Korea, and the number of foreign patients is increasing. This study aimed to systematically review the existing literature regarding the quality and satisfaction on medical services perceived by foreign patients visiting Korean medical institutions and to suggest implications for future research and policies. This study analyzed a total of 28 articles which were published on domestic and international web-based electronic databases. The results indicated that the most studies focused on factors affecting satisfaction with medical services, and behavioral intentions. Furthermore, the studies dealt with various population groups from different countries including China, Russia, Japan, and the U.S. The studies which include Chinese who visit medical institutions in metropolitan area as the participants accounted for the largest portion. Among the factors that affect the satisfaction with medical services, the expertise of doctors was the most significant factors affecting satisfaction. Based on these findings, medical institutions should develop targeted strategies based on the nationality of the foreign patients. Moreover, it is also necessary to develop valid scales which reflect the characteristics of foreign patients to measure the perceived quality of medical institutions and satisfaction with medical services. Further studies should also focus on various factors which impact on satisfaction with Korean medical services to attract foreign patients.

**Keywords:** Foreign Patients, Quality of Medical Service, Medical Tourism, Systematic Review