

서울아산병원의 우수한 의료 서비스를 세계로 전파한다



서울아산병원 국제진료팀은 진료팀과 국제교류팀의 긴밀한 협업을 통해 외국인 환자에게 우수한 의료 서비스를 제공하고 있다. 왼쪽부터 이선미 간호사, 성숙경 팀장, 전인호 센터장.

서울아산병원 국제진료센터는 시대의 변화에 발맞춰 꾸준히 발전해왔다. 1989년 한국에 거주 중이거나 여행 중인 외국인을 대상으로 진료를 시작한 국제진료센터는 우리나라가 국제화 시대로 접어들며 더욱 많은 환자들을 맞이해왔다.

2009년 의료법 개정으로 외국인 환자 유치에 허용된 후 국제진료센터는 서비스를 더욱 강화했다. 환자 코디네이션과 통역부터 비자와 숙박 등 행정절차와 보험도 지원해 더 다양한 문화권의 환자들이 자국에서처럼 편하게 진료를 받을 수 있도록 했다. 이러한 노력으로 국제진료센터는 연간 세계 100여 개국 2만여 명의 외국인 환자들이 찾는 곳이 됐다. 코로나19로 끊긴 하늘길이 조금씩 열리기 시작한 2021년 한 해 동안에만 57개국 약 1만 4,000명의 외국인 환자가 국제진료센터를 방문했다.

전인호 국제진료센터장은 “뉴스위크 선정 글로벌 TOP 30에 우리 서울아산병원이 랭크되면서 인지도도 높아졌고, 우리 병원의 의로서

비스를 경험한 환자와 의료진들 사이에서 좋은 평가를 받고 있다”고 설명한다.

김주연 간호사는 ‘해외 의료진의 반응을 보면서 자부심을 느낀다’고 말한다. “환자를 이송하는 에어 앰블런스 의료진은 세계 유수의 병원들을 다 경험해봤잖아요. 그런데도 우리 병원에 오면 빠른 대처에 놀라곤 합니다. 환자가 도착하자마자 5분 내로 입원을 위한 처치가 완료되니까 ‘서울아산병원 대단하다’고 해요. 그다음부터는 필요한 것만 전해주고 환자를 우리 의료진에게 완전히 맡깁니다. 서울아산 병원에는 믿고 맡길 수 있다는 신뢰를 보여주는 거죠.”

끊임없는 노력으로 최선의 진료체계를 구축하다

한 건의 외국인 환자 진료가 성공적으로 이뤄지기 위해서는 진료 전후 고려해야 할 점이 적지 않다. 최근에는 세계 각국의 외국인들이

우리나라를 찾아오고 있어 다양한 언어 통역을 대비해야 하는 어려움도 있다. 이를 위해 국제진료센터는 러시아어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어 코디네이터와 타 언어권 통역도 지원할 수 있는 체계를 갖췄다.

전문 통역사 지원을 비롯해 다양한 행정적인 지원은 국제교류팀이 전담한다. 특히 해외에 거주 중인 환자가 서울아산병원에서 수술을 받겠다는 의사를 밝힌 경우에는 국제교류팀이 의료진의 협력을 구하는 일부터 방한 절차와 귀국까지 비자와 이송, 보험 등 각종 행정을 지원한다.

이선미 간호사는 서울아산병원 국제진료센터의 강점으로 풍부한 경험과 협업 시스템을 꼽는다.

“해외 거주 중인 환자가 서울아산병원에서 수술받겠다는 의사를 밝히면 국제진료센터에서 수술 스케줄을 관리하고 입국과 이동, 통역 등 진료 외 서비스도 제공합니다. 귀국 후에도 온라인으로 일주일에 한 번씩 체크하며 사후관리를 합니다. 풍부한 외국인 환자 유치 경험과 인프라, 의료서비스, 행정 지원까지 협업 시스템을 갖추고 있기에 가능한 일이지요.”

해외 원격진료 활성화에 박차

최근 국제진료센터는 해외 원격진료 본격화에 박차를 가하고 있다. 지난해 한국보건산업진흥원이 주관한 'ICT 기반 사전상담 및 사후관리 지원 시범사업'에 참여해 9월부터 11월까지 몽골 환자 102명에게 해외 원격 진료상담을 진행하며 해외 원격진료의 가능성을 확인했다. 올해 상반기에만 중동, 베트남, 러시아, 호주, 케냐 등에서 약 130건의 해외 원격진료를 진행했다.

해외 원격진료는 화상상담 플랫폼을 이용해 현지 의료진과 원격으로 협진하는 형태로 이뤄진다. 국내에서는 원격진료가 당뇨, 고혈압 등 만성질환에 필요한 서비스라는 인식이 있지만, 실제 국제진료센터의 원격진료서비스는 주로 간암, 간경화, 뇌종양, 췌장암, 폐질환 등 중증질환 비율이 높다. 현지에서 정확한 진단이 어렵거나 이식, 수술이 필요한 경우 더 좋은 치료를 받고 싶어 해외 원격진료 서비스를 찾기 때문이다.

강서영 교수는 원격진료 프로세스 구축에는 많은 시행착오가 있었다고 설명한다. “한정된 시간 안에 정확한 진단을 하기 위해 사전에 메디컬 리포트를 꼼꼼히 점검해요. 그런데 각 나라의 환경이 다르다 보니 자료가 충분치 못한 경우가 많았습니다. 리포트로 진단명과 사진 하나만 오거나, 원격진료 중에 리포트에 없었던 증상을 알게 돼 진



몽골 현지 환자와 원격 상담을 하고 있는 전인호 센터장.

료에 어려움을 겪기도 했어요.”

현재 국제진료센터는 원격진료의 모든 과정을 운영하며 축적한 노하우로 효과적인 원격진료 프로세스를 구축하는데 힘쓰고 있다. 세계 각국의 병원에서 오는 메디컬 리포트를 원활하게 전달할 수 있는 플랫폼을 올해 3월 새롭게 선보였고, 올해 하반기에는 원격진료실을 열어 의료진의 진료 접근성을 높일 계획이다.

세계에 서울아산병원을 전하다

국제교류팀 성숙경 팀장은 ‘미래 의학이 지향하는 맞춤형 의료관리를 우리 국제진료센터가 선제적으로 실행하고 있다’고 강조한다.

“국제진료센터는 이미 외국인 환자 유치를 위한 인프라와 시스템을 충분히 갖추고 있습니다. 여기에 원격진료를 하면서 사전상담과 사후관리까지 치료과정 전 주기를 관리하게 되어 맞춤형 의료관리 시스템 구축을 선제적으로 추진할 수 있게 됐습니다. 또 국제교류팀은 해외 기관과의 교류, 해외 의학자 연수지원, 해외 환자 유치를 위한 마케팅 등의 업무도 추진하고 있어요. 모두 서울아산병원의 브랜드 인지도를 높이고 전 세계에 우리 서울아산병원의 우수성을 알리는 활동이라 자부심을 느낍니다.”

도움이 필요한 이들에게 더욱 가까이 다가가 수준 높은 의료서비스를 제공하는 국제진료센터 사람들, 서울아산병원을 대표하는 의료외교관이 되겠다는 이들의 활약이 기대된다. 글 편집부