



1분 1초도 헛되이 보내지 않는 국제교류팀의 하루

AM 08:00

금일 건강검진을 위해 강동경희대학교병원을 찾은 러시아 수진자는 6명이다. 건강검진은 수진자와 통역이 1대1로 검진을 진행하면서 검진 수진자가 불편한 점은 없는지, 대한민국 건강검진 시스템에 대해 잘 이해하고 있는지 확인한다. 2시간 이상 진행된 건강검진의 마지막, 대장내시경이다. 40대 남성 수진자가 배가 불편하다고 한다. 담당 통역사가 검진센터 내의 안마의자를 권유하면서 담당 간호사에게 설명을 하자 검진센터 간호사가 따뜻한 핫팩을 가져온다. 내시경을 할 때 시야 확보를 위해 주입한 가스로 배가 불편할 수 있지만 곧 배출되기 때문에 기다려 달라는 통역의 설명을 듣고 러시아 환자는 안심한다. 그는 간호사가 건넨 핫팩을 배 위에 올리고 안마의자 프로그램 중 수면안마를 선택한다.

AM 10:10

매주 강동경희대학교병원 국제진료소에서 내분비내과 정인경 교수의 해외환자 진료에 있는 날이다. Fast-Track을 통해 금일 진료 접수가 된 환자는 9명이다. 오전 10시부터 12시까지 1분을 한 시간 같이 아껴가며 환자 진료가 이루어진다. 4명의 러시아어 상주 통역인 스텔라, 라리사, 신라리사, 루드밀라 외에 6명이 추가로 진료를 지원한다. 통역사들은 외래와 입원 환자들의 요구사항이나 궁금한 점들을 기록하고 메모하며 의료진과 대화를 나누고 있다. 오늘은 러시아환자 외에도 중국 환자들도 많은 날이다. 2명의 중국어 담당인 석영위와 김보현 통역사가 접수와 처방을 받아서 센터 안과 밖으로 뛰어다닌다. 강동경희대학교병원 국제진료센터에 금일 접수된 해외 환자는 98명이다.

PM 14:00

오전 진료를 마친 환자들의 검사 처방으로 김송 간호사의 전화기가 쉴 새가 없다. 해외 환자들을 위한 국제병동은 빈 병실이 없다. 다른 1인실과 2인실을 찾고 있다. 러시아 환자 보호자가 다인실에 입원이 가능한지 문의한다. 김송 간호사가 원무팀의 입원계와 다시 협의를 한다. 금일 입원 처방을 받은 환자는 12명이다. 블라디보스톡에서 온 메일에 대해 답변하는 스텔라, 응급환자로 빠른 진료가 필요하다는 의사의 소견을 설명한다. 중증일수록 응급할수록 설명은 길어지고 목소리도 커져간다. 20분이 넘도록 이어진 통화가 끝나고 스텔라의 귀에서 이어폰이 벗겨진다. 물 한 모금, 초콜릿 한 조각이 필요하다. 하지만 입 안의 초콜릿이 다 녹기도 전에 스텔라의 전화기가 울린다.

성장률 두 자리 수, 해외 환자 유치 사업의 신화를 열어가다 강동경희대학교병원 국제진료센터

글. 국제교류팀 박유경 팀장 도움. 윤성욱, 윤명재, 주은실

2009년 새로운 의료시장의 돈키호테 ‘국제 환자·해외 환자·의료관광’ 국제진료센터 내 국제교류팀의 시작은 2009년으로 거슬러 올라간다. 국제업무팀으로 시작된 해외 환자 유치사업은 새로운 의료시장의 돈키호테였다. KUIMS(Kyung-Hee Univ. International Medical Service)라는 자체 브랜드를 가지고 러시아를 비롯한 극동아시아 지역을 누볐다. 공항에서 상대적으로 먼 거리, 경험이 없는 해외 환자에 대한 의료사고 대비 등 여러 가지 우려와 걱정이 넘쳐났다. 그러나 새로운 의료시장에 대한 도전은 끊임없이 이어졌다.

성장률 두 자리 수 평균 한 주에 3건 해외 환자 수술

그 결과는 2016년 이후 나타나는 성장률에서도 증명된다. 전년대비 성장률에서 2016학년도는 9.1%, 2017학년도는 53.2%, 2018학년도는 42.2%로 2019학년도에도 성장곡선은 우상향이다. 수익 또한 평균 30% 이상의 상승세를 이어가고 있다. 2018년 방문 환자는 10,837명, 국내는 물론 전 세계 70여 개의 해외환자 유치 관련 에이전시들과 협업한 결과다. 주요 국가는 러시아, 우즈베키스탄, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 중국, 몽골 등 극동아시아 국가가 주요 타겟이다. 작년 4월에는 다빈치 로봇수술이 신규 도입되면서 국제환자 수술에 적용되었다. 작년 총 수술 건수는 160건이다. KUIMS에서는 작년의 경우에 1주일에 평균 3건의 해외환자 수술이 이루어진 셈이다. KUIMS는 지금이 시작이다.

성장률의 상승, 수익의 확대에 환자들을 위한 편의시설 확충까지 업무에 두고 있다. 환자의 의료기관 선택에 관여하는 그 수많은 변수들에 대해 통제할 수 없다면 최선을 다해 관리해야 한다는 것, 그리고 그 결과로 실적이라는 과실을 얻을 수 있다는 것을 이전 경험을 통해 KUIMS, 국제교류팀은 공유하고 있기 때문이다.

국제교류팀 원년 멤버 윤성욱

해외 환자 대상 Fast-Track Process를 정비 중입니다. 해외환자와 관계된 많은 시스템들이 통합되어 관리된다면 향후 병원의 큰 자산이 될 것이라고 예상하고 있습니다.



8년차 왕고참 윤명재

국제교류팀의 업무는 환자와 에이전시가 보내온 리퀘스트에 얼마나 빠른 답변을 정확하게 보내는가가 관건이라고 생각합니다. 저희 팀의 노력만큼 KUIMS 의료진들의 헌신도 큰 몫을 했기에 이루어지는 성과라고 생각합니다.



두드리고 또 두드리는 주은실

부서의 사무를 비롯해 예산 등 담당 업무에 중국 환자 관련 업무가 더해졌습니다. 힘들 때도 있지만 결과를 만들어서 홍보를 진행하고 그 결과로 환자분들의 예약 전화를 받을 때는 보람을 느낍니다.



강동경희대학교병원 국제진료센터



외과 이석환 교수에게 직장암 수술을 받은 37세 러시아 환자

LOBAN YANA는 직장암 진단 8개월 전인 2017년 2월부터 통증을 느꼈고, 러시아에서 직장암이 의심된다는 의견을 듣고 2017년 10월 11일에 강동경희대학교병원을 찾았다. 외과 이석환 교수와 상담 후 당일 입원에 관련 검사를 진행했다. 검사 결과 임파선까지 전이된 직장암으로 확정되어 2017년 10월 16일에 직장암 수술을 받았다. 검사에서 수술까지 내원 일주일 안에 모두 완료되었으며 이후 12회 항암 치료를 진행했다. 현재까지 치료 결과는 양호한 상태이며, 경과 관찰을 위해 지난 4월 15일 내원해 검사를 진행했고 16일에 이석환 교수에게 외래 진료를 받았다.