



서비스 산업의 선진화 방안과 제주의 의료관광

고 성 돈(제주하이테크산업진흥원 선임연구원)

1. 들어가며

정부는 지난 4월 대통령 주재 민간합동경제활성화회의에서 ‘서비스산업에서 좋은 일자리가 많이 창출되는 나라’, ‘제조업과 서비스업이 함께 발전하는 나라’를 비전으로 서비스 산업 선진화 방안을 확정 발표하였다. 주 내용은 관광, 의료관광, 유학연수, 지식기반서비스 등의 서비스 수지개선을 위해 대대적으로 규제를 완화한다는 것이다.

정부는 이 같은 서비스산업 선진화 방안을 총 3차례에 걸쳐 발표하며, 우선 관광, 의료관광, 유학연수, 지식기반서비스 등 주요 서비스수지 적자 부문에 대한 개선방안을 1단계에서 내놓고, 2단계(08.9월)에선 ‘서비스산업의 규제합리화’를, 3단계(08.12월)에선 ‘서비스산업 성장동력화’를 중점 추진한다는 계획이다.

이를 통해 서비스산업 중심 구조로 빠르게 전

환 중인 우리 경제 체제를 제조업과 밸런스를 맞춰 ‘S(Service)라인 경제’를 만들고, 서비스산업에서 좋은 일자리를 많이 창출한다는 목표다.

본고에서는 관광, 의료관광, 유학연수, 지식기반서비스 중 의료관광분야에만 한정하여 의료관광의 필요성과 의료관광 추진전략을 제시하고자 한다.

2. 왜 의료관광인가?

관광은 세계화로 인한 사회변동을 겪기 시작한 20세기 말부터 그 형태가 다양화 되었다. 다양한 관광개발 주체들이 개별화된 관광객의 관광욕구에 부합하는 다원화된 소규모 관광개발에 박차를 가하여 왔다.

이러한 탈근대적 관광객의 출현은 관광객의 기호가치가 중요하다. 그리고 오늘날 관광객들 사이에는 친인간적이고 건강을 중시하는 패러



다임이 새롭게 형성되기 시작하였다. 이런 흐름 속에 관광을 매개로 의료와의 복합화를 통해 그러한 관광객의 욕구를 충족시키고자 신개념의 관광형태가 출현하게 되었다.

그것이 바로 의료관광이다. 의료관광은 휴양, 레저, 문화 등의 관광활동과 의료서비스가 결합됨으로써 많은 부가가치를 창출한다.

의료관광은 21세기 새로운 고부가가치 관광산업이라고 할 수 있으며 미국, 유럽 국가 등 선진국은 물론 일부 동남아시아 국가에서는 오래전부터 주목받고 있는 분야이며 현재 대표적인 의료관광 국가로는 태국, 싱가포르, 인도, 말레이시아 등을 꼽을 수 있다.

이들 동남아시아 국가들은 아시아 의료 시장의 허브가 되기 위해 치열한 각축전을 벌이고 있다.

이들은 높은 의료 수준과 의료장비, 저렴한 비용, 천혜의 관광자원, 값싼 물가 등을 앞세워 외국인 환자를 적극 유치하고 있다. 이는 고용 촉진과 외화수입 확대가 주목적이다.

이들은 주로 중국, 인도, 동남아, 중동 지역 국가의 부유층을 겨냥하고 있지만 미국, 유럽, 일본 등으로도 점차 손길을 뻗치고 있으며 의료비가 비싸고 서비스 수준이 낮은 미국 등에서도 점차 수요가 늘고 있기 때문이다.

전 세계적으로 4조 달러에 이르는 의료산업, 매년 30%씩 급성장하면서 연평균 400억 달러의 수익을 창출하는 의료관광과 전 세계 국민 GDP의 12%를 차지하는 관광산업을 종합해서 고려해 보면, 이 두 산업의 결합의 결과물인 의료관광산업의 발전 가능성은 무한하다고 할 수 있다.

현재 제주는 국제자유도시완성을 위한 관광·교육·의료·청정 1차산업과 BT·IT 등 첨단산업을 4+1 핵심산업 육성에 매진하고 있기에, 천혜의 생태·녹색 관광자원과 의료자원을 효과적으로 활용한 전략으로 글로벌 프로모션을 성공리에 수립할 수 있다면 관광산업과 의료산

업이 더불어 발전할 수 있는 좋은 기회가 될 것이며 우리 제주도가 의료관광지로의 도약 가능성은 매우 크다가 생각된다.

그 이유는 정책 당국의 의료관광에 대한 활성화 의지, 선진국에 비해 상대적으로 경쟁력 있는 의료비, 청정 자연 환경과 좋은 물(水), 불노초의 전설 등 경쟁력 있는 의료관광자원이 있기 때문이다.

다만 제주의 의료환경과 관광산업 실정에 맞으면서 고객의 시선을 잡아 끄는 특화된 의료관광 '상품화 작업'이 선행되어야 한다.

최근 도에서도 제도개선을 통하여 관광·교육·의료 등 핵심산업에 대한 규제를 대폭 완화하여 명실상부한 '특별자치도'로 거듭나려는 노력들을 하고 있는데, 의료산업의 육성은 관광산업의 육성과 같이 가야 한다.

56만 명에 불과한 제주도 내수시장의 한계를 고려할 때 의료산업 육성의 관건은 내국인뿐만 아니라 외국인의 유치에 달려있으며 이는 관광산업과 분리하여 생각할 수가 없다.

이와 관련하여 의료 수요와 관련된 관광객을 유치할 수 있는 구체적이고 차별적이며 경쟁력있는 새로운 프로그램과 시설들을 갖추고 외국인들이 꼭 올수 있도록 하는 전문적인 마케팅이 필요하다.

의료관광산업은 관광객의 체류기간이 길며, 특히 미용이나 성형, 건강검진, 간단한 수술 등으로 찾는 환자의 경우는 관광을 연계하여 머물기 때문에 체류비용은 더욱 커지며, 소득수준이 높아지고, 고령화가 진행되면서 '의료관광산업'은 차세대 유망 산업이 될 것이다.

3. 의료관광의 국내외 환경

선진국가의 과다한 의료비용 부담감 급증, 국가간 접근의 용이성, 제3세계의 급속한 의료기술의 질적 향상 및 적당한 의료비용, 표준화된 세계적 의료시설수준, 선진국 의료기술을 습득



한 의료진 포진 등으로 의료관광객은 급증하고 있고 의료관광은 급속한 확산과 더불어 경쟁이 심화되고 있다.

의료 관광은 일반관광에 비해 체류기간, 지출 비용 등이 현격히 높아 태국, 인도 등 동남아 국가 및 두바이 등이 의료관광객의 유치에 위해 정부 주도하에 치열하게 경쟁 중에 있다.¹⁾

의료관광은 성장과 변화를 거듭하고 있는데, 맥킨지사(McKinsey & Company)는 2004년 전세계 의료관광수입은 400억달러, 2006년 600억달러, 그리고 2012년에 1,000억달러가 될 것으로 예측하고 있다.²⁾

의료관광의 가장 큰 장점은 비용 절감 효과가 가장 크다는 것이다. 기술 좋고 싼 나라로 글로벌 원정 치료가 매년 늘어나는 추세이다. 메디컬 투어리즘 협회에서 발표한 주요시술 비용을 비교하면 다음과 같다.

인원·원	미국	인도	태국	싱가포르	코스타리카	멕시코	한국
심장동맥우회로 조형술	7500만~1억2000만	630만~870만	1300만	1550만	2300만	2070만	3200만
심장판막교체술	1억5000만	850만	940만	1200만	1400만	1700만	2800만
혈관형성술	5300만	470만~700만	1200만	1050만	850만	1300만	1840만
골반이식술	4000만	540만~670만	1100만	870만	1130만	1300만	1070만
자궁절제술	1900만	220만~570만	420만	560만	370만	560만	1200만
관절치환술	3760만	580만~800만	940만	1050만	1030만	1130만	2280만
척추융합술	5800만	420만~600만	660만	940만	2350만	-	31만

(자료 : 메디컬 투어리즘협회, 문화일보 2008년 2월 29일 2면)

미국의 컨설팅회사 딜로이트가 홈페이지(www.deloitte.com)에 최근 발표한 2008년도 건강 보고서에 따르면 미국인의 3%가 이미 의료관광을 경험했고, 5명 가운데 2명이 이를 고려중인 것으로 나타났다.

전세계 의료관광 관련 의료단체 국제연합체인 메디컬투어리즘협회(MTA)는 “2006년 약 50만명의 미국인이 해외에서 의료 서비스를 받았으며, 매년 25% 정도 증가하고 있다”고 밝혔다.

전세계적으로 매년 수십만의 미국 관광객을 포함하여 700만 명 이상의 관광객이 의료관광의 목적으로 타 국가를 방문하고 있는 것으로 평가되고 있다.³⁾

아시아에서는 태국 외에 싱가포르, 말레이시아, 인도, 한국, 대만 등이 의료관광객 유치에 뛰어들었으며 필리핀, 브라질, 코스타리카, 멕시코 등이 성형수술과 치과부문의 의료관광객 유치에 가세하고 있다.

국가별 지리적 위치, 자원, 그리고 생활풍습 등이 접목된 형태의 상품개발화로 의료시장 개척에 매진하면서, 환자가족을 위한 서비스, 레저스포츠 관광상품 연계형, 비즈니스 환경 구축 및 맞춤형 서비스 제공 및 일정 조정 등 자국의 매력적인 의료관광 상품을 개발하고 있으며, 해외에 적극 홍보함으로써 의료관광 활성화에 노력을 경주하고 있다.

국내에도 최근 한류의 영향으로 인해 성형이

1) 한국관광공사 내부자료, 2007.

아시아지역에서의 관광객 평균소비액은 1일 평균 152달러(캐나다화)가 지출되지만, 의료목적의 방문객은 이보다 2.5배가 높은 약 383달러를 지출하고 있어서 어떤 부분보다 높은 구매력을 가진 타겟 시장으로 분류되고 있음. 일부 의료부분 전문가들은 아시아지역의 의료관광이 향후 5년 내 5배정도 성장할 것으로 조심스럽게 전망하고 있음.

2) Devon M. Herrick, Medical Tourism: Global Competition in Health Care, NCPA Policy Report No. 304, 2007 Nov. ISBN #1-56808-178-2 재인용.

3) 제주하이테크산업진흥원 제주전략산업기획단, 제주특별자치도 의료관광 활성화를 위한 모델 개발 연구, 2006. p. 7.



[표. 국가별 주요 의료상품과 특징]

국가명	주요의료상품	특징
싱가포르	건강검진 · 성형	선진국 수준 의료시설 · 의료진
태국	간강검진 · 요양	전통마사지, 명상, 요가 등 접목
말레이시아	심장질환 · 성형 · 미용 · 요양	풍부한 관광지, 휴양(*페낭-여행자의 25% 의료관광객), 여행사와 병원간 제휴
인도	건강검진 · 요양	스파 · 요가 등 건강프로그램 운용
이스라엘	미용 · 요양	사해를 활용하여 목욕 및 마사지 등 활성화
중국	장기이식 · 성형	동 · 서양 퓨전치료, 저렴한 가격
대만	성형	신속한 기술
레바논	심장질환 · 성형 · 정형 · 백내장	호텔식 편의시설
두바이	건강검진 · 성형	유명의대와 제휴, 클러스터 구축 * 2010년 건강도시 준비중(healthcare city)
포르투갈	치과 · 성형 · 안과	낮은 비용부담, 휴양지, 환자권익 중요시
미국	암 · 희귀병 · 소아질환	수준높은 의료진, 비용부담 큼
남아공	성형	사파리투어와 연계

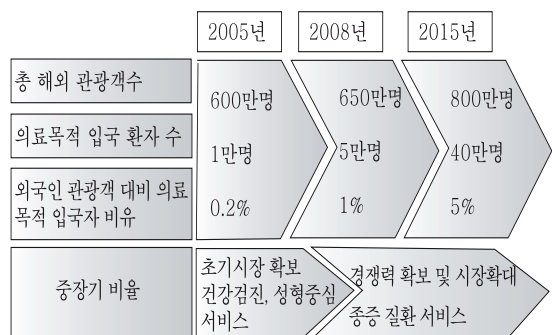
나 미용관련 치료목적의 의료관광객이 방문하고 있으며, 일부 병원은 통역사를 두어 홍보도 병행하고 있다.

서울 아산병원은 러시아 고위층 환자를 위해 러시아인 의사를 채용했고, 아름다운 나라 성형 외과는 중국어 통역이 가능한 서비스 코디네이터 채용, 우리들병원은 공항마중 및 여행정보제공 등 ‘One-Stop Service’ 실시하고 있다.

기술범위도 기존의 쌍꺼풀과 보톡스 기술에서 가슴확대술, 안면윤곽수술, 피부재생치료 및 한방치료 관심증가에 따른 ‘한방 헬스투어’도 유행하고 있다.⁴⁾

관계부처에서는 해외환자유치 활성화추진계획에서 2015년에 의료목적 입국환자수를 40만

명으로 전망하고 있다.(자료 참조)



자료 : 해외환자유치 활성화 추진계획, 보건복지부 보건 의료서비스혁신팀, 2006.7.19

[그림 . 국내의료관광 환경과 전망]

4) 문성중, 제주특별자치도 의료관광활성화 방안, 제주관광학회 추계정기포럼, 2007, p. 15.



제주특별자치도의 경우에도 2006.12. 보건의료계획이 수립되고 2007.8.3. 2단계 제도개선 제주특별법 개정법률이 공포·시행됨에 따라 제주형 의료관광 발전을 위한 법률 제정·시행중이고, 4+1 핵심산업 중 의료산업과 관광산업이 연계된 제주형 의료관광 모델개발 및 발전방안 모색 통하여 동북아 의료관광의 중심지로 육성하고자 많은 노력들을 기울이고 있다.

4. 제주형 의료관광 육성 추진 전략

이장에서는 몇 가지의 제주형 의료관광육성 추진 전략을 제시하고자 한다.

먼저 민관합동협의체로 해외환자 유치활성화를 위해 보건위생과와 의료기관, 제주관광협회, 민간 보험사가 협력하여 가칭 JIM(Jeju International Medicine)을 구성할 필요가 있다 하겠다.

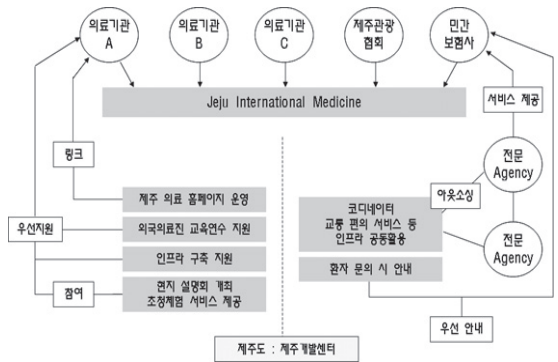
JIM은 제주도 지자체와 민간기관의 Matching Fund로 조성된 예산으로 제주도의 의료를 세계에 알리고 외국인 환자를 유치하는 역할을 하게 되며, 주 대상국은 미국교포, 중국, 일본 등이 될 수 있을 것이다.

JIM은 교통, 통역, 안내서비스를 회원 의료기관이 공동으로 활용하는 역할을 담당하며, 또한 현지 설명회 참여를 통한 상품개발 및 마케팅 활동에 참여하고, 해외현지 의료관련 종사자 체험서비스 제공기관으로 참여해 제주도가 해외환자 유치의 선도지역으로 발돋움하는데 중추적인 역할을 수행하게 될 것이다.

치료를 목적으로 제주도를 방문하는 환자들을 대상으로 의료관광 전 과정에서 발생할 수 있는 불안 및 번거로움을 덜어주고 의료 및 관광관련 서비스제공의 일원화를 도모하기 위하여 One-Stop Service Center의 설치 운영도 필요하다. 의료관광 One-Stop Service Center를 개설하여 환자 및 보호자들을 위한 출입국수속지

원, 외국인대상 의료관광 전문병원 안내, 통역 지원, 상담지원 및 콜센터 운영, 숙박 예약, 보험업무 안내 및 처리 지원, 각종 서류 발급 지원(원무 서비스 관련), 관광 상품 안내 및 예약, 귀국 후 치료 지원 등의 종합적 서비스를 제공하도록 하여야 한다.

싱가포르와 태국 등 주변 경쟁국의 경우 외국인 전담 클리닉을 운영하고 있으며 국제환자 지원센터를 운영함으로써 입국에서부터 출국 및 사후 관리까지 전 과정에서 수준 높은 편의 서비스를 제공하고 있다.



[그림. 제주 의료관광 추진 체계]

두 번째로 중요한 것은 인력양성이다.

의료관광과 관련하여 당면한 가장 큰 문제점 중의 하나는 언어 소통 문제이다. 영어 및 기타 외국어로 외국인 환자를 진료할 만큼 의료진이 외국어에 능통하지 못할 경우 환자들이 답답함을 느끼게 되며 특히 영어권 외의 지역에서 오는 환자들은 통역자를 데리고 와야 하는 불편함이 뒤따른다.

이에 대한 대안으로 기본적인 통역능력 뿐만 아니라 의학용어 및 질환에 대한 지식, 환자를 대하는 요령, 관광관련 지식을 고루 갖추고 진료와 관련한 기본적인 훈련을 받은 전문 인력의 양성이 필요하다.



미국 휴스턴의 세계적인 암치료 전문 병원 MD 앤더슨 암센터의 경우 스페인어에서부터 아랍어, 타이완 방언인 하카어에 이르기까지 12개의 언어를 능숙하게 구사하는 26명의 전문 통역사를 두고 있다.

의료 전문 통역사는 의료진에게 환자에 관한 정보를 정확하고 완벽하게 전달하는 한편, 환자나 환자의 가족이 병으로 인한 스트레스 외에 의사소통의 어려움 등으로 고통이 가중되지 않도록 돕는 역할을 함으로써 의료관광의 만족도를 제고시키는데 중요한 역할을 담당할 것이다.

세번째로 중요한 것은 마케팅이다.

의료관광은 의료산업과 관광산업이 결합된 신개념의 관광 형태로서 각 산업이 긴밀히 연계하지 못한다면 효과적인 성과를 거둘 수 없기 때문이다.

의료관광의 선진국인 싱가포르와 태국의 경우 관광프로모션의 노하우를 갖고 있는 관광청이 주도적으로 병원과 연계하여 공격적인 홍보 및 마케팅을 시행하고 있다.

제주도 역시 병원 등의 의료부문, 여행사 등의 관광부문, 제주특별자치도 지자체 세 부문이 협력하는 공동마케팅을 펼친다면 공공의 지원 아래 관광과 의료 두 산업이 제휴하는 형태를 띠므로써 의료와 관광을 연계한 관광객의 유치 가능성이 높을 것이다.

우리나라의 경우 의료기술 수준 및 가격 측면에서 의료관광 목적지로서 충분한 경쟁력을 갖추고 있음에도 불구하고 의료관광의 목적지로서 우리나라에 대한 인지도는 매우 낮은 편이다.

이러한 현 상황에서 제주도가 국제적 의료관광 목적지로 거듭나기 위해서는 적극적인 홍보 전략이 필요하며 세계 각국에서 개최하는 의료 관련 이벤트는 효과적인 홍보수단이 될 수 있을 것이다.

의료 관련 국제 박람회 참여나 홍보 로드쇼 같

은 이벤트의 개최는 해외 현지에서의 제주도 의료관광의 인지도를 높이는 계기가 될 수 있을 것이다.

다음은 의료관광 상품개발이다.

몇 년 전부터 아시아 전역에 퍼지기 시작한 한류 열풍은 한국의 문화컨텐츠에 대한 주변국들의 관심 고조를 가져왔으며 더 나아가 방한 외래 관광객을 증가시키는 역할을 하였다.

특히 큰 인기를 끈 대장금의 경우 의녀가 주인공으로 등장해 한국 의학의 우수성을 아시아 전역에 전파하였다.

이러한 대장금 혹은 한류 문화컨텐츠와 연계하여 의료관광 상품을 개발한다면 제주도의 천혜의 자연경관과 어우러져 큰 인기를 모을 수 있는 가능성이 있다.

뿐만 아니라 한류 스타와 연계한 상품은 기존 한류가 한류 스타를 중심으로 퍼져나갔다는 점에서 충분히 경쟁력 있는 의료관광 상품이 될 것이다.

한류 열풍과 더불어 수많은 한국의 문화컨텐츠가 해외로 진출하면서 한국인들의 외모에 대한 관심이 고조되었다. 특히 일본 등지에서는 한국 여성들의 고운 피부와 아름다움을 부러워하는 분위기가 생겨날 정도로 한국 여성들의 미는 아시아 전역에서 인정받고 있다.

이러한 분위기와 더불어 한국의 미용 산업과 성형 기술에 대한 관심이 고조되고 있으며 이들과 연계한 관광 상품의 개발은 충분한 수요가 있다고 추여겨진다.

다음으로 중요한 것은 의료관광 인프라의 확충이다.

제주도가 의료관광의 목적지로 발전하기 위해서는 의료산업이 집적화되어 있는 지역의 조성이 필요하다.

국제의료특구를 개발하여 도내 의료산업을 집중시키고 해외 병원과의 교류를 확대하며 세금



감면 및 홍보 지원 등을 통해 제주도를 한국의 의료 관광의 명소, 더 나아가 국제 의료 관광의 목적지로 포지셔닝 할 수 있을 것이다.

의료의 보건의적·공익적 요소와 테마파크의 위락적·놀이적 요소를 결합시킨 의료테마파크의 조성도 필요하다 하겠다.

의료관광은 자칫 잘못하면 관광의 엔터테인먼트적인 요소 보다는 의료의 치료 요소가 더 크게 자리 잡을 수 있다.

의료의 보건의적·공익적 요소와 테마파크의 위락적·놀이적 요소를 결합시킨 의료테마파크의 조성은 환자뿐만 아니라 그 가족들에게도 관광지로서의 즐거움을 제공할 수 있으며 또 하나의 관광매력물로 발전할 수 있을 것이다.

의료테마파크는 건강 및 질병에 관한 교육시설, 오락 및 체험시설, 의료관련 쇼핑시설 등이 들어설 수 있을 것이다.

5. 나가며

이제 더 이상 의료산업은 오직 환자의 질병을 치료하는 수단만으로는 블루오션을 창출해낼 수 없다. 관광산업과 같은 타산업과의 적극적 연계를 통한 다양한 접근은 물론 개방적, 혁신적 아이디어를 토대로 시너지 창출을 위한 신규 사업을 지속적으로 개발해야만 변화하는 세계 시장에 대응할 수 있다.

단기간에 세계적 수준의 병원을 설립할 수 있는 방안은 외국의 유명한 종합병원을 유치하는 것이지만 이의 성공 관건은 어떻게 외국병원과 투자자, 금융기관의 투자를 이끌어낼 수 있는가에 달려 있다.

현실적으로 종합병원에 대한 수요조사, 비즈니스 플랜 작성, feasibility study 등을 해 보면 제주도 인구의 규모상 한계 등으로 그렇게 긍정적인 결과가 나오기는 쉽지 않을 것이다.

그러나 최근에 미국의 PIM (Philadelphia

International Medicine) 이 종합병원 설립에 상당한 관심과 의지를 가지고 제주특별자치도와 MOU를 체결한 것은 매우 고무적인 일이다.

현재 PIM은 전문 consulting firm을 통해 비즈니스 플랜 작성과 feasibility study를 진행하고 있는 바, 긍정적인 결과가 나올 경우 제주도의 의료관광산업의 중요한 앵커 시설이 될 것이므로 제주도의 입장에서는 가능한 한 PIM과의 협상을 성공적으로 이끌어 본 계약 체결에 최선을 다할 필요가 있다.

또한 단기적인 전략으로 성형, 재활의학 등 특정분야에 전문화된 병원 중에서 해외환자 유치에 관심이 있는 병원을 중점적으로 유치하는 방안도 하나의 방법이 될 것이다.

그리고 현재 제주도내의 의료관광 인프라를 활용하여 의료관광에 접목시킬 수 있는 분야를 찾아 특화시키는 방법도 검토해볼 필요가 있다. 기존호텔과 병원시설을 연계하는 클리닉호텔 설립 방안과 클리닉타운 조성도 가능할 것이다.

문제는 실천이다.

의료관광산업육성을 위한 마스터 플랜 작성과 정책을 집행할 조직을 구성하고, 법령과 제도를 개선하고 의료관광관련 공공서비스를 제공할 전담기구를 설립하여 차근차근 준비해 나가야 할 것이다.

이것이 바로 우리의 당면한 과제다. 이는 개인이나 특정단체·기관이 할 수 있는 것이 아니다. 정책 당국과 의료계, 관광업계 등 모두의 의지와 협력이 필요하다 하겠다.

또한, 의료관광산업에 대한 연구를 체계적이고 집중적으로 수행하기 위하여 '의료관광연구센터' 같은 특화전문연구센터를 신설하여 우리나라 유일의 의료관광 전문연구기관으로 육성하면 제주도의 의료관광산업발전에 크게 도움이 될 것이다.