

외국인환자 후속관리 지침



보건복지부

MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

KHIDI

한국보건산업진흥원

KOREA HEALTH INDUSTRY DEVELOPMENT INSTITUTE

외국인환자 후속관리 지침

외국인환자의 귀국으로 의료진이 환자를 직접 접촉할 수 없는 상황에서 이메일은 의료기관과 환자 사이에서 매우 유용한 의사소통 수단이 될 수 있습니다. 여러 의료기관들의 경험과 관련 연구에 따르면 의료기관이 이메일을 활용하여 follow-up을 함에 있어 개별 환자들을 위한 ‘맞춤형’으로 내용을 구성할 경우 환자들은 기대 이상으로 응답을 잘 한다고 합니다. 이러한 방식의 후속관리는 진료를 마친 환자가 귀국 후에 알아야 할 사항과 해야 할 일들에 관해 알림으로써 환자의 건강 회복과 유지를 돕는 한편, 해당 환자가 방문했던 의료기관에 대한 평가와 신뢰를 높이기도 합니다.

- 이메일을 이용하여 후속관리를 하고자 할 때에는 환자가 이메일을 언제, 얼마나 자주 체크할 수 있는지를 사전에 알고 있어야 하며, 한편, 이메일을 통한 의사소통은 응급 상황 시에는 적합하지 않다는 점을 환자에게 반드시 미리 알려주어야 합니다.
- 이메일을 통한 의사소통은 특별히 공개되어서는 아니 될 건강 문제나 환자의 개인정보를 다룰 경우에는 적합하지 않으며, 일반적인 경우에도 이메일의 교환·관리·보관 과정에서 사생활의 비밀과 개인정보 보호에 특별히 유의하여야 합니다.
- 후속관리를 통해 확인할 문제들은 대체로 다음과 같이 분류될 수 있습니다.
 1. 혈압, 혈당 등과 같은 건강 상태의 모니터링
 2. 통증, 불편사항 등의 모니터링
 3. 진료 과정에서 또는 진료를 마칠 때에 환자에게 전달한 유의사항·

지시 등에 대한 재강조, 준수여부 확인

4. 투약 관리

5. referral을 통한 후속진료의 확인

6. 혈액검사 등 Lab Test의 결과 고지·설명

7. 기타 환자의 건강 회복과 유지에 필요한 교육

○ 본 지침의 구체적인 구성과 활용 방법은 다음과 같습니다.

- 후속관리를 통해 어떠한 사항의 확인이 필요한지는 환자가 해당 의료기관을 어떤 목적으로 방문하여 어떠한 진료를 받았는지, 어떠한 상태에서 진료를 마치고 귀국하였는지 등에 따라 개인별로 확연히 달라질 수 밖에 없으므로 모든 환자에게 공통적으로 적용할 질문지를 생각하기는 어렵습니다.
- 따라서 이메일을 통하여 보낼 질문지는 해당 환자의 진료분야 및 상태 등을 고려한 적절한 내용으로 **개별적으로** 작성하되, 영어나 **모국어** 등 환자가 쉽게 이해할 수 있는 언어를 사용하는 것이 필요합니다.
(환자의 응답 메일에 담긴 서술형 답변, 도움 요청, 질의 등을 이해하기 위해서도 후속관리 업무에 있어 해당 언어 사용자의 참여는 반드시 필요합니다)
- 아래 첨부된 ‘참고 1’은 의료기관이 환자 별로 맞춤형 질문지를 구성함에 있어 참고할 사항들을 몇 가지 분류에 따라 열거한 목록입니다. 목록에 예시된 사항들 중 해당 환자에게 적용될 수 있는 항목만을 추출하여 질문에 포함시키고, 그 밖에 그 환자에게 특별히 필요하거나 중요한 사항을 추가하면 비교적 손쉽게 질문지를 구성하실 수 있을 것입니다.
- 후속관리는 의료기관에 대한 평가나 만족도를 조사하기 위한 것이 아니

고 외국인환자 개개인의 귀국 후 상태를 체크하고 원활한 회복이나 건강유지를 돕기 위한 것입니다. 그러므로 수치화·정형화하기 어려운 사항에 관하여는 가급적 질문을 주관식으로 구성하고 환자로 하여금 서술형으로 답하게 하는 것이 좋습니다.

- 아래 첨부된 ‘참고 2’는 외국인환자가 귀국하고 나서 2주가 되는 시점, 그리고 2개월이 되는 시점에 이메일을 통해 환자에게 보낼 각 질문지의 6개 언어 작성례(샘플)를 담고 있습니다.

* 각 작성례에서 이메일의 머리말에 해당하는 부분(취지를 설명하고 답변을 요청하는 부분)은 경우에 따라 그대로 활용하실 수도 있습니다.

* 나머지 부분(질문으로 구성된 부분)은 특정한 상황을 가정하여 구성해 본 하나의 ‘예시’에 불과합니다. 다만, 각 언어별 문체, 질문의 분류 및 구성 방식, 주관식과 객관식의 선택 기준 등은 실제 질문지를 작성할 때 간접적으로 **참고**·활용하실 수 있겠습니다.

참고 1**환자별 질문지 구성을 위한 체크리스트**

항목별 확인 사항 예시
<p>출국절차 등</p> <p>* 출국하기까지의 수속이나 절차가 편하였는가? (출국을 전후한 각종 수속이나 절차 속에서 불편했던 점 등)</p>
<p>주의사항 전달 여부 등</p> <p>* 퇴원시(입원환자의 경우) 또는 마지막 방문시(외래환자의 경우)에 환자에게 유의사항·준수사항 등이 올바르게 전달되었는가? 예) 자가검사에 필요한 지식, 상처관리 방법, 식이요법, 귀국후 현지 의료기관 외래방문이 필요한지 여부, 어떠한 증상이 나타나면 병원을 방문해야 한다는 점 등</p>
<p>전반적인 건강상태 및 회복 정도 등</p> <p>* 회복의 정도, 남아 있는 증상, 회복을 돕기 위해 해야 하는 것과 금해야 할 것 * 일상생활 능력(배변, 걷기, 뛰기, 옷 입기, 쇼핑하기, 식사하기 등)</p>
<p>투약관리</p> <p>* 현재 투약하고 있는 처방약물 * 복용방법 및 투약주기(경구, 피하, 위관, 투석액 등) * 약물 복용 시 주의할 사항(식전·식후·식사중 복용, 물 또는 다른 음료와 함께 복용 등) * 약물 투약 후 부작용 유무(오심·구토, 위장관 증상, 소변량 감소, 어지러움, 저혈압, 고혈압, 체중증가·감소, 혈변 등) * 함께 섭취·복용하지 말아야 할 음식, 다른 약물 * 의료기관에서 처방하지 않은 약물을 투여하고 있는지 여부, 투약의 이유, 약물의 중</p>

<p>류 및 복용 방법 등</p> <ul style="list-style-type: none"> * 구토로 인한 약물 재 투여 시 투여량 조정 등(추가 처방이 필요한 경우 처방 필요성 확인)
<p>검사결과 전달 및 설명 등</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 환자가 출국 전에 미처 확인하지 못한 각종 검사의 결과 전달 및 설명 * 추후 지속·반복적인 검사가 필요한 경우 검사 결과에 대한 모니터링(혈압, 혈당, 전해질, 소변검사, 혈액검사 등)
<p>상처관리 등</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 수술부위의 크기·깊이, 상처 주위의 색상, 습한 정도, 상처배액의 성상 및 색 * 드레인 관리, 배액관 관리, STOMA 관리, 위삽입관 관리 등
<p>식이관리 등</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 식욕의 정도, 체중의 변화, 균형잡힌 식사를 위한 영양관리 * 식이요법 점검(당뇨식, 저지방식, 적절한 영양소 섭취 관리, 고나트륨·고칼륨 등 회피식품 섭취 문제 등)
<p>통증</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 통증의 부위 * 통증의 강도 * 통증의 양상(찌르는 듯한, 둔한, 타는 듯한, 쓰린, 쑤시는, 누르는 듯한, 에이는 듯한, 기타) * 통증의 발발 시점, 지속시간, 변화, 리듬 * 통증에 대한 인지·지각 정도

<ul style="list-style-type: none"> * 통증을 경감시키거나 악화시키는 요인 * 통증으로 인한 생활의 변화(수면, 식이, 목욕 등 일상생활) * 통증으로 인한 삶의 변화(재정, 직업, 가족관계 등)
<p>신체적 활동</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 일상생활 능력 향상을 위한 자발적 훈련(걷기, 뛰기, 옷 입기, 식사하기 등) 시행여부 등 * 물리치료, 작업치료 등 시행 여부 * 운동의 시기, 종류, 강도, 양, 지속시간 등
<p>정신적 상태</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 불안이나 근심 유무 * 건강에 대한 전망, 자신감 등
<p>외래방문 계획</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 예약일 확인 * 외래 방문 시 준비사항(금식, 방문 당일 약물복용, 혈압·체중·소변량 등 자가점검 기록 등)
<p>응급상황</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 정규진료 외에 응급실 방문 등으로 응급 의료서비스를 이용한 경험 * 응급상황이 발생한 시기, 발생 이유, 대응(진료) 내용, 응급 상황에서 처방받은 약물, 향후 치료계획 등
<p>기타 사항</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 환자의 요청이나 질의 사항 확인 * 추가 교육(종전 후속관리 시 환자가 요청한 사항에 대한 보충 설명 등) * 추후 후속관리 이메일 예정일 공지 * Referral 체계의 확인 (현지 의사 및 병원과의 연계)

[귀국 후 2주] (예시)

이메일을 이용한
외국인환자
후속관리 질문서

() 귀하,

안녕하십니까?

귀하께서 (진료 내용 등)를 위하여 (언제) 방문하신 (의료기관의 이름)입니다.

우리는 우리 병원에서 의료서비스를 이용한 후 귀국한 환자들의 건강 상태와 회복 정도, 추가적인 조치의 필요성 등을 파악하기 위하여 정기적으로 이메일을 통한 조사를 실시하고 있습니다.

바쁘시더라도 아래 각 질문에 답하여 회신해 주실 것을 부탁드립니다. 이를 바탕으로 응답한 환자들에게 지속적인 도움을 드리고, 앞으로 우리 병원을 방문하는 다른 환자들에게는 더 나은 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대합니다.

참고로, 우리는 귀하께서 귀국한 지 (2달)이 경과하는 (언제)경에 다시 한 번 이메일을 통해 일정한 내용으로 질문을 드리고자 합니다.

감사합니다.

[출국절차 등]

1. 출국하기까지의 각종 수속이나 행정절차는 쉽고 편했나요?

- 1) 매우 그러함
- 2) 비교적 그러함
- 3) 보통
- 4) 비교적 그렇지 않음
- 5) 전혀 그렇지 않음

2. 만약 출국을 전후한 각종 수속이나 절차 속에서 불편한 점이 있었다면 그것이 무엇이 있는지 설명해 주십시오.

[일반적인 주의사항]

3. 귀하는 퇴원할 때(입원환자의 경우) 또는 마지막 방문 시(외래환자의 경우) 빠른 회복과 건강 유지를 위해 지켜야 할 사항 등에 관하여 의사나 간호사 기타 우리 병원의 임직원으로부터 충분한 설명을 들었나요?

- 1) 매우 그러함
- 2) 비교적 그러함
- 3) 보통
- 4) 비교적 그렇지 않음
- 5) 전혀 그렇지 않음

4. 귀하가 퇴원할 때(입원환자의 경우) 또는 마지막 방문 시(외래환자의 경우) 우리 병원 측으로부터 들은 지시사항이나 권유사항, 주의사항 중에서 기억에 남는 중요한 내용은

무엇이었나요?

5. 귀하는 위 4번에서 언급된 지시사항, 권유사항 등을 잘 지키고 있나요?

- 1) 매우 그러함
- 2) 비교적 그러함
- 3) 보통
- 4) 비교적 그렇지 않음
- 5) 전혀 그렇지 않음

6. {위 5번에서 4) 또는 5)로 답한 경우} 귀하가 병원 측의 지시·권유사항을 잘 지키지 못한 이유는 무엇인가요?

[전반적인 건강상태 및 회복 정도 등]

7. 귀하가 우리 병원을 방문하기 전에 겪었던 주된 증상(들)은 현재까지 얼마나 경감되었나요?

- 1) 완전히 없어졌음
- 2) 눈에 띄게 많이 경감되었음
- 3) 어느 정도 경감되었음
- 4) 별로 경감되지 않았음
- 5) 병원을 방문하기 전과 동일하거나 오히려 더 증가되었음

8. {위 7번에서 2) ~ 5) 가운데 하나로 답한 경우} 현재 귀하가 겪고 있는 증상(들)의 구체적인 내용과 정도는 어떠한가요?

[투약관리]

9. 우리 병원에서 처방한 약물로서 현재 귀하가 투약하고 있는 것은 무엇인가요?

10. 약물복용 시 주의하여야 할 사항은 무엇이라고 알고 있나요?

11. 약물복용 후 다음과 같은 증상들이 있나요? (해당하는 보기에 모두 체크)

- 1) 오심 · 구토
- 2) 소변량 감소
- 3) 어지러움
- 4) 무기력감
- 5) 체중증가
- 6) 체중감소
- 7) 혈변 등
- 8) 기타 _____

12. 우리 병원에서 처방하지 않는 약물 외에 투약하고 있는 것이 있나요?

- 1) 예
- 2) 아니오

24. 응급 의료서비스 이용 후 지속적인 치료나 건강관리의 계획에 변화가 있나요? 만약 있다면 그것이 무엇인가요?

[문의·요청사항 등]

25. 현 상태에서 귀하가 우리 병원에 문의하고자 하는 사항이나 요청하고자 하는 사항이 있으면 자유롭게 서술해 주십시오.

[귀국 후 2개월] (예시)

이메일을 이용한
외국인환자
후속관리 질문서

() 귀하,

안녕하십니까?

귀하께서 (진료 내용 등)를 위하여 (언제) 방문하신 (의료기관의 이름)입니다.

귀하가 귀국하고 나서 (2주)가 지난 (언제) 이메일을 통해 말씀드린 것처럼 우리는 귀국 후 2달이 지난 현재 다시 한 번 귀하의 건강상태나 회복정도 등을 체크하고자 합니다.

바쁘시더라도 아래 각 질문에 답하여 회신해 주실 것을 부탁드립니다.

감사합니다.

[회복 정도 등]

1. 귀하가 우리 병원을 방문하기 전에 겪었던 주된 증상(들)은 현재까지 얼마나 경감되었나요?

- 1) 완전히 없어졌음
- 2) 눈에 띄게 많이 경감되었음
- 3) 어느 정도 경감되었음
- 4) 별로 경감되지 않았음
- 5) 병원을 방문하기 전과 동일하거나 오히려 더 증가되었음

2. {위 1번에서 2) ~ 5) 가운데 하나로 답한 경우} 현재 귀하가 겪고 있는 증상(들)의 구체적인 내용과 정도는 어떠한가요?

[전반적 건강상태]

응답 시점을 기준으로 가장 나쁜 상태를 최저점(1점), 가장 양호하고 바람직한 상태를 최고점(7점)으로 삼아 해당 번호에 표시해 주십시오							
3. 통증	1	2	3	4	5	6	7
4. 피곤한 정도							
5. 정신적 안정(불안, 근심 등)							
6. 식욕							
7. 장래의 건강에 대한 자신감							

[투약관리]

8. 현재 투약하고 있는 약물의 종류와 용량을 간략히 설명해 주십시오.

9. 투약 중인 각 약물 별로 주의하여야 할 사항은 무엇인지, 그것을 잘 지키고 있는지를 간략히 설명해 주십시오.

[귀국 후의 진료]

10. 귀국 후 현지에서 여태까지 어떤 의료서비스를 받았는지 또는 받고 있는지를 간략히 설명해 주십시오.

[응급상황]

11. 귀하는 지난 번 우리 병원의 후속관리 이메일에 응답한 이후로 정규진료 외에 응급실 방문 등을 통한 응급 의료서비스를 이용한 경험이 있나요?

1) 예

2) 아니오

{이하 12번 및 13번은 11번에서 1)로 답한 응답자에 한하여 검토하십시오}

12. 언제, 어떠한 이유로 응급 의료서비스를 이용하였는지, 이를 통하여 어떤 치료를 받았

는지를 간략히 설명해 주십시오.

13. 응급 의료서비스 이용 후 지속적인 치료나 건강관리의 계획에 변화가 있나요? 만약 있다면 그것이 무엇인가요?

[문의·요청사항 등]

14. 현 상태에서 귀하가 우리 병원에 문의하고자 하는 사항이나 요청하고자 하는 사항이 있으면 자유롭게 서술해 주십시오.