



## 외국인 입원환자의 복약상담과 입원약력관리 현황에 관한 탐색적 연구

진혜경 · 이정연\*

이화여자대학교 약학대학  
(2014년 10월 28일 접수 · 2015년 3월 5일 수정 · 2015년 3월 6일 승인)

## Challenges in Patient Counseling and Medication Reconciliation for Foreign Inpatients in Korea

Hye Kyung Jin and Sandy Rhie\*

College of Pharmacy, Ewha Womans University, Seoul 120-750, South Korea  
(Received October 28, 2014 · Revised March 5, 2015 · Accepted March 6, 2015)

### ABSTRACT

**Objective:** This study is to evaluate the awareness, needs, and barriers in patient counseling for hospitalized foreign patients. As the number of foreign population increases in Korea, demands on quality of Korean health services are rapidly increasing. Previously most of the studies have focused on the availability and utilization of healthcare service, and prevalence of disease for foreigners, however, no study has been conducted on quality of direct-patient care such as patient counseling. **Method:** In the present study, a survey was conducted on a total of 161 participants between March 7 and May 7 in 2014. The study subjects were consisted with 103 foreign patients who had experienced inpatient care within 1 year and 58 hospital pharmacists who work in the hospital with foreign inpatients. **Results:** Firstly, the hospital pharmacists were highly aware of the necessity of counseling for foreign inpatients. Secondly, the largest portion of barrier to patient counseling service was accounted a lack of foreign language skills. Lastly, the monitoring of efficacy, potential adverse reactions and discharge follow-up were emphasized. **Conclusion:** Effective communication skills would be essential to improve pharmaceutical care services to foreign inpatients.

**KEY WORDS:** foreign inpatients, hospital pharmacists, patient counseling

전 세계적으로 질병의 예방 및 삶의 질 향상에 따라 의로서비스 소비자들의 국경을 넘나드는 이동이 급증하고 있다. 이에 따라 연간 3천 만 명에서 5천 만 명의 의료관광객이 \$267억을 지출하고 있으며 해마다 20%가량 증가할 것으로 추정되고 있다.<sup>1,2)</sup> 이러한 국제화 추세에 발맞추어 국내로 입국하는 외국인 수 또한 점차 증가하고 있다. 우리나라의 경우 국내 거주하는 외국인은 외국인 근로자, 결혼 이민자, 유학생 등을 포함하여 157만 명에 달하며 이 중 다문화 가정의 구성원도 70만 명에 달해 우리나라에 거주하는 인구 100명 중 3명은 외국인 주민인 것으로 나타났다.<sup>3)</sup>

우리나라는 2009년 의료법 개정 이후 외국인환자 유치사업이 활성화되고 한국의료관광에 대한 인지도가 높아지면서 한국을 방문하는 외국인 의료관광객이 급격히 증가하였다. 2005년 당시 700여명에 불과했던 방문 의료관광객 규모가 2013년

에는 20만 명(동반자 포함 39만 9310명 추정)에 달하였으며 2020년에는 약 100만 명에 이를 것으로 추산되고 있어 이에 따른 수입총액 역시 2013년 1조 107억에서 2020년 3조 5,555억으로 예상되는 등 빠른 성장세를 보이고 있다.<sup>4)</sup> 한국의 의료관광 산업은 차세대 성장 동력 산업으로 인정받으며 국가적 차원에서 집중 육성하여 기존의 피부 및 성형외과 중심에서 암, 심혈관계, 중증화상, 척추질환 수술 등 점차 특화된 분야의 진료로 늘고 있다.<sup>4)</sup> 한편 국내 거주하는 외국인 근로자 및 결혼 이주 여성 등의 입원 다빈도 질환을 살펴보면 골절, 절단 등 외상성 질환으로 인한 건수가 많았으며 분만과 관련된 임신 및 출산에 대한 의로서비스 수요가 높았다.<sup>5)</sup> 이에 종합병원을 중심으로 한 외국인에 대한 의로서비스가 증가함에 따라 국내에서도 이들을 대상으로 한 보건의료 현황 분석 등의 연구를 다루어왔다.<sup>6,7)</sup> 그러나 우리나라의 경우 외국인의 보건의료

\*Correspondence to: Sandy Rhie, College of Pharmacy, Ewha Womans University, Seoul 120-750, Korea  
Tel: +82-2-3277-3023, Fax: +82-2-3277-2851  
E-mail: [sandy.rhie@ewha.ac.kr](mailto:sandy.rhie@ewha.ac.kr)

현황 및 의료이용 실태, 환자특성, 진료내용 분석 등을 중심으로 연구가 이루어졌을 뿐 외국인 입원환자 의료서비스의 질적 향상을 위한 연구는 미흡한 실정이다.

한편 약사의 복약상담과 약력관리서비스는 복약순응도를 높이고 부작용과 약화사고를 감소시킨다는 연구가<sup>8,9)</sup> 꾸준히 발표되고 있는 가운데 이민자가 많은 외국의 경우 언어장애 극복을 통한 정확한 복약상담과 나아가 환자의 예후를 향상시키기 위해 약학대학 교육의 변화 및 다양한 환경조성의 필요성이 논의되어 왔다.<sup>10-13)</sup> 반면 글로벌 헬스케어 사회로 진입한 우리나라의 경우 외국인 입원환자에 대한 복약상담 및 약력관리에 대한 연구는 전무한 상태여서 외국인들을 대상으로 한 약료서비스의 질적 향상을 위한 방안이 요구되는 시점이라 할 수 있다. 이에 본 연구는 약사 서비스의 수요도 및 요소별 우선순위와 장애요인을 조사하여 약사의 역량 강화 방안을 찾아보고자 한다.

### 외국인의 의료서비스 이용실태

2014년도 보건복지부 보고에 따르면 국내에서 의료서비스를 이용한 외국인 환자 수는 211,218명으로 집계되었으며 국적별로는 중국 26.5%, 미국 15.5%, 러시아 11.4%, 일본 8.0%, 몽골 5.7%순으로 계속 증가하고 있다. 이 중 입원진료를 받았던 외국인 환자는 20,137명(9.5%)으로 2009년 이후 연평균 50.6%의 증가세를 보이고 있으며 외래환자 172,702(81.8%), 건강검진은 18,379명(8.7%)으로 나타났다.<sup>14)</sup> 입원환자의 평균재원일수는 12.3일이며 평균진료비는 923만원으로 나타났고 1억 원 이상 고액 환자는 117명으로 전년대비 42.7%증가한 것으로 보고되었다.<sup>14)</sup>

국내에 체류하는 외국인 중 외국 공관 직원, 외국 기업체 임원 및 주재원, 국내 기업의 외국인 직원 등은 의료서비스 이용에 대한 정보 부족 및 의사소통의 어려움으로 인해 보다 전문적인 서비스를 제공하는 대학병원급의 의료서비스를 선호하는 것으로 나타났다.<sup>6,16)</sup> 또한 외국인 근로자들이 가장 많이 이용하는 의료기관도 종합병원으로 보고되었으며 치료효과에 대한 만족도가 높기 때문인 것으로 나타나<sup>7)</sup> 의료서비스의 질적 수준이 신뢰도 및 만족도에 영향을 미치는 주요 요인임을 확인할 수 있었다. 박수만 외(2007)에 의하면, 외국인 근로자가 건강문제 발생 시 병원·약국 등 의료기관 방문이 35.8%, 외국인 진료소 방문 21.5%로 나타났으며, 의료기관 이용 시 겪는 불편한 점으로 의사소통의 어려움 34.5%, 큰 진료비 부담 32.1%를 들었다.<sup>15)</sup> 국내 유수의 대학병원 및 종합병원의 외국인전용 의료센터를 이용하는 외국인들은 국내 의료서비스에 대하여 만족한 상태가 많았으나 의료진과의 원활하지 못한 의사소통으로 인해 만족 수준은 낮은 것으로 보고되었다.<sup>16)</sup>

일반적으로 타 문화권에서 의료서비스를 이용하는 사람들은 언어장벽으로 인한 의사소통 장애, 문화적 차이, 의료비 부

담 등으로 인해 어려움을 겪고 있으며 특히 취약계층에서는 그 정도가 더 높은 것으로 보고됨에 따라<sup>17)</sup> 의료서비스 제공자가 언어소통을 포함하는 문화적 역량을 갖추는 것을 의무화하도록 규제화하기에 이르렀다.<sup>18)</sup> 우리나라 병원을 이용한 외국인들 역시 보건의료체계가 다르고 언어소통이 원활하지 않아 어려움을 겪고 있었으며 이러한 현상은 종합병원의 외국인 전용 의료센터 및 무료진료소를 이용하는 외국인 환자 모두에게서 공통적으로 나타나고 있었다.<sup>15,16)</sup> 한국을 비롯한 아시아 국가의 의료관광산업 국제경쟁력을 분석한 연구에 의하면 한국의 의료서비스 제공자는 영어구사수준과 커뮤니케이션 기술력이 비교적 낮은 수준인 것으로 나타나<sup>19)</sup> 외국인 환자들과의 의사소통에 어려움을 예상할 수 있었다. 언어장벽은 정보 전달을 방해하여 환자의 이해도 및 복약 순응도를 저하시키고 이로 인해 약물 부작용 증가와 나아가 삶의 질까지 부정적 영향을 미친다는 점에서 문제점을 자각하고 대응방안을 마련해야 할 것으로 판단된다.

### 복약상담 및 약력관리 서비스 개선의 필요성

미국은 연간 150만 명 이상이 예방 가능한 의약품 사용과오를 경험하고 있으며 이를 치료하기 위한 높은 사회 경제적 비용이 소모됨에 따라 예방을 위한 논의의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다.<sup>20)</sup> 미국 내 병원입원 환자의 3.0~6.9%는 의약품 사용과오를 경험하며 매년 병상 당 평균 2.26건이 발생하고 심각한 과오는 19.23일마다 일어나는 것으로 나타났다.<sup>21)</sup> 영국에서는 입원환자의 약물부작용 발생률이 6.5%이며 매년 1만 명 이상이 약물부작용으로 사망하고<sup>22)</sup> 프랑스에서는 입원환자의 약 10~20%가 약물 부작용을 경험한 것으로 나타났다.<sup>23)</sup>

반면 국내 입원환자의 의약품 사용과오 및 약물 부작용으로 인한 사망률에 관한 통계는 공식적으로 보고된 것은 없다. 그러나 의약품 전 의료보험 진료환자 중 의약품을 처방 받은 환자는 85.8%, 입원환자에 대한 약품처방비율은 99.1%에 이르렀으며<sup>24)</sup> 의약품 전 약물 소비는 감소하였으나 처방 건당 약의 개수는 OECD국가들의 평균에 비해 높은 것으로 나타났다.<sup>25)</sup> 국내 입원환자에 관한 정확한 자료가 없는 가운데 외국인 입원환자의 약물 부작용 관련 자료는 더욱 찾아보기 어렵다. 그러나 인종, 문화, 언어가 다른 환자와 약사와의 언어 장애가 예방 가능한 약물 부작용 발생률에 영향을 미친다는 연구결과가 있어<sup>26)</sup> 우리나라에서도 비슷한 상황일 것이라고 추측해 볼 수 있다.

한편 이영미·손기호(2001)의 국내 전국병원을 대상으로 한 복약상담 실태조사에 따르면 약사가 모든 입원환자에 대해 복약상담과 약력적 중재를 행하는 것은 현실적으로 어렵기 때문에 대상 환자 및 특정 약물을 선별하여 실시하는 것으로 나타났다. 퇴원환자를 대상으로 시행하는 병원이 57.0%, 재원환자 24.0%로 조사되었다.<sup>27)</sup> 미국의 경우에는 설문 응답병원의

48.0%가 환자를 선별하여 실시하였고 응답병원의 13.0%가 입원환자의 25.0%이상에서 교육 및 상담을 진행하였으며 63.0%는 25.0%이하인 것으로 나타나<sup>28)</sup> 입원환자를 대상으로 한 복약상담이 큰 비중을 차지하지 않은 것으로 조사되었다. 이를 보완하기 위해서는 병원의 정책적 지원과 인적 요건의 구비가 필수적이다. 그러나 의약분업 이후 약사의 병원약제 서비스에 대한 보험수기는 책정되어 있지 않거나 비현실적이며 업무량 급증 등으로 인한 높은 이직률이 업무 공백 및 대체 인력을 초래하여 양질의 약제서비스 제공에 어려움이 따르고 있다.<sup>29)</sup> Tully와 Buchan(2009)에 의하면, 과중한 업무량은 약화사고 발생에 영향을 미치는 주요 요소라고 하였다.<sup>30)</sup> 또한 국내 병원약제서비스는 약무행정과 조제관련업무에 치중하고 복약상담 및 임상자문 등의 비중이 상대적으로 낮은 것으로 나타나 비교적 위중한 상태라 할 수 있는 입원환자의 안전하고 효과적인 약제서비스 제공에 한계로 작용 할 수밖에 없다.<sup>31)</sup> 따라서 본 연구는 외국인 입원환자 약료서비스의 질적 향상을 위해 중요한 요소는 무엇인가를 규명하고 이를 토대로 환자 만족도 증진과 동시에 약사의 직능을 강화하며 의료기관의 발전에 기여할 수 있는 기초 자료를 제시하고자 한다.

## 연구 방법

### 연구대상 및 자료수집

본 연구는 병원약사와 외국인 환자를 대상으로 하였다. 병원 약사는 상급병원 근무경력 1년 이상인 자이며, 외국인 환자는 의료관광을 통해 국내병원에 입원 중인 외국인과 외국인 근로자 진료소를 방문한 외국인 중 1년 이내에 입원 경험이 있는 외국인을 참여 대상으로 한정하였다. 일차적으로 완성된 한국어 설문지를 번역한 후 원어민 전문 번역인에게 2차 확인절차와 감수를 거쳐 정확한 의미가 전달될 수 있도록 수정·보완하였다. 예비조사를 실시하고, 전문가의 의견을 참조하여 설문지 문항을 수정·보완 하였으며 수정된 조사 설문지를 바탕으로 하여 외국인 환자와 병원 약사를 대상으로 2014년 3월 7일부터 5월 7일까지 설문을 실시하였다. 연구책임자는 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 서면동의를 표한 외국인 환자 120명, 병원약사 60명을 대상으로 설문지의 배포와 수집을 진행하였다. 이중 응답이 불성실하고 중복응답이 발견된 설문지 19부를 제외시켰으며 최종적으로 외국인환자 103부(85.8%), 약사 58부(96.7%), 총 161부(89.4%)를 분석에 활용하였다. 설문문항은 언어적 한계점을 고려하여 영어, 중국어, 러시아어로 번안하여 설문에 활용하였다. 본 연구는 이화여자대학교 생명윤리심의위원회의 승인(IRB No. 67-15)을 얻고 수행되었다.

### 연구도구 및 분석방법

본 연구를 위한 설문지는 이주현 외(2009), 이현희·이병숙

(2012)의 연구를 바탕으로 작성하였다.<sup>32,33)</sup> 검토를 거쳐 부정확한 부분에 대하여 수정·보완하였으며 임상약학 전문인의 감수를 거쳐 최종 확정되었다. 설문지는 총 2종류로 구성되었으며 외국인 입원환자와 병원약사에게 배포하였다. 외국인 입원환자를 대상으로 한 설문지는 2부분으로 나뉘었고 총 19문항으로 구성되었다. Part 1은 복약상담에 대한 인식조사에 관한 질문이었으며 Part 2는 설문대상자의 일반적 특성에 관한 부분이었다. 병원약사를 대상으로 한 설문지는 3부분으로 나뉘었고 총 35개 문항으로 구성되었다. Part 1은 외국인 입원환자의 복약상담에 대한 약사의 인식, Part 2는 복약상담 일반사항, Part 3는 설문대상자의 일반적 특성에 관한 부분이었다. 설문에 응답하는 형식은 예 또는 아니오로 하는 응답과 의견을 자유롭게 기술하는 형식 및 리커트 척도(Likert-type scale)를 사용하였다. 수집된 자료는 코딩작업을 거쳐 통계분석프로그램인 SPSS Win 21.0을 사용하여 분석하였다. 외국인 환자의 국적, 나이, 성별과 같은 인구사회학적 특성과 복약상담 서비스에 대한 기대수준 및 경험수준, 병원약사가 인식하는 복약상담 필요성 및 장애요인을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였으며 총 응답자수 대비 각 질문 별 응답자수와 비율을 백분율(%)로 나타내었다.

## 연구 결과

### 설문대상자의 특성

외국인 환자의 기본적 특성은 다음과 같다. 성별은 남자 53명(51.5%), 여자 50명(48.5%)을 대상으로 조사하였고 연령은 40대가 26.2%로 가장 많았다. 국적은 미국이 26.2%로 가장 많았으며 다음으로 러시아 17.5%, 중국 14.6% 순으로 분포되었다. 입원사유로는 심혈관 질환이 27.2%로 가장 많았고, 암 19.4%, 신경계 질환 수술 16.5%, 정형외과 수술 13.6% 순이었다(Table 1). 병원 약사는 모두 여성이었으며 58명을 대상으로 조사하였다. 30대가 56.9%로 대부분을 차지 하였고 5년 이상 10년 미만의 경력이 36.2%로 가장 많았다. 현재 근무병원은 상급종합병원이 82.8%로 대다수를 차지하였고 병원약국 1일 근무 약사 수는 50명 이상인 곳이 69.0%로 가장 많았다. 근무지는 서울 74.1%, 경기 25.9%로 모두 수도권에 분포하였다 (Table 2).

### 병원약사가 인식하는 외국인 환자대상 복약상담 및 약력 관리 서비스

병원약사를 대상으로 조사한 결과 외국인 입원환자에게 복약상담을 해본 경험은 예 43명(74.1%), 아니오 15명(25.9%)으로 나타나 대부분의 약사가 경험이 있는 것으로 나타났다. 외국인 환자에 대한 복약상담은 약사가 해야 한다는 인식에 관해서는 예 69.0%, 아니오 31.0%로 나타났다. 예라고 답한 이

**Table 1.** Baseline characteristics of the foreign inpatients. (n = 103)

Characteristics	n	%
Gender		
Male	53	51.5
Female	50	48.5
Age, y		
< 20	5	4.9
20-29	16	15.5
30-39	23	22.3
40-49	27	26.2
50-59	21	20.4
≥ 60	11	10.7
Nationality		
USA	27	26.2
Russia	18	17.5
China	15	14.6
Philippines	11	10.7
UAE	6	5.8
Mongolia	4	3.9
Canada	3	2.9
Kazakhstan	3	2.9
Pakistan	3	2.9
Iran	2	1.9
UK	2	1.9
Australia	1	1.0
Bangladesh	1	1.0
Congo	1	1.0
Ghana	1	1.0
Japan	1	1.0
Nepal	1	1.0
Saudi Arabia	1	1.0
Spain	1	1.0
Uzbekistan	1	1.0
Department		
Cardiovascular	28	27.2
Oncology	20	19.4
Neurology	17	16.5
Orthopedic	14	13.6
Labor and Delivery	11	10.7
Transplant	5	4.9
Plastic surgery	4	3.9
Others	4	3.9

유로는 내·외국인 상관없이 복약상담은 기본적으로 약사의 업무이며 약물의 용법을 가장 잘 숙지하고 있는 전문약사가 설명하는 것이 약에 대한 정확한 정보를 전달하는데 효과적이기 때문이라고 하였다. 다만 ‘아니오’의 경우 영어실력 부족으로 인해 심도 있는 상담이 어렵고 과중한 업무로 바쁜 와중에 이뤄지는 5분 미만의 복약상담은 일반적인 주의사항 전달 수준이어서 적절한 정보전달이 안될 수 있다고 답변하였다. 복약상담 수행 만족도에서는 보통이다가 54.5%로 가장 높게 나왔으며 대체로 불만족스럽다 25.0%, 대체로 만족스럽다 20.5% 순으로 나타났다. 외국인 환자의 복약상담과정에서 장애요인이 있다고 응답한 경우는 예 57명(98.3%), 아니오 1명(1.7%)으로 나타났으며, 가장 큰 장애요인으로는(복수응답) 외국어 실

**Table 2.** Baseline characteristics of the hospital pharmacists. (n = 58)

Characteristics	n	%
Gender		
Female	58	100.0
Age, y		
20-29	19	32.8
30-39	33	56.9
40-49	4	6.9
50-59	2	3.4
Employment years, y		
1-2	9	15.5
3-4	20	34.5
5-9	21	36.2
≥ 10	8	13.8
Types of health organizations		
Tertiary hospital	48	82.8
General hospital	10	17.2
Number of pharmacists		
10-19	9	15.5
20-29	4	6.9
30-49	5	8.6
≥ 50	40	69.0
Working area		
Seoul	43	74.1
Gyeonggi	15	25.9

력 부족이 40.5%로 가장 높았고, 업무과다로 인한 시간부족 20.7%, 외국어로 된 복약안내문 부족 10.7%, 약사 수당 미지급 10.7%, 시청각 자료 부족 9.1%, 기타 5.0%, 외국인 환자에 대한 정보 부족 3.3% 순으로 나타났다.

입원 전 환자가 복용하던 약에 관한 정보 확인에 대해서는 34.1%의 약사가 항상 하고 있었으나 ‘가끔 한다’와 ‘하지 않는다’의 경우 각각 25.0%로 동일하게 나타나 외국인 입원환자의 복약상담에 있어 다소 소홀한 부분인 것으로 나타났다. 신규 처방약과 퇴원처방약에 대해 복약상담을 하지 않은 경우는 각각 9.1%, 13.6%로 나타나 이는 국내 입원환자의 대부분이 퇴원 시 복약상담을 받는 비율이 높은 것과 차이를 보였다. 의약품 사용법(투여시간, 횟수, 양, 기간, 투여경로), 상품명 또는 성분명 설명, 약의 효능 및 효과는 90.0% 이상의 약사가 복약상담을 하고 있어 전반적으로 성실하게 지도되고 있었다. 반면 환자의 약복용모니터링은 하지 않는다가 77.3%로 나타나 가장 시행되지 않는 것으로 나타났다. 다음으로 복약지시사항 이해도 확인 및 정해진 시간에 미복용 시 대처법에 대해서는 항상 하는 경우가 각각 11.4%, 9.1%로 나타나 향후 잠재적인 약물관련 문제가 발생할 우려가 있는 사항들이 적극적으로 실시되고 있지 않음을 확인하였다. 향후 환자의 약물 부작용과 투약효과 등에 대한 모니터링의 필요성 인식과 제반 여건을 갖추어야 할 것으로 생각되어진다.

**Table 3.** Responses by foreign inpatients regarding patient counseling. (n = 103)

Characteristics	n	%	
Necessity of counseling	Strongly necessary	77	74.8
	Somewhat necessary	8	7.8
	Don't know	10	9.7
	Somewhat unnecessary	5	4.9
	Unnecessary	3	2.9
Patient counseling provider	Nurse	48	46.6
	Doctor	39	37.9
	Pharmacist	11	10.7
	Others	5	4.9
Amount of contents	Sufficient	61	59.2
	Not sufficient	42	40.8
Patient counseling time provided	< 1 minutes	14	13.6
	1 minutes-4 minutes	42	40.8
	5 minutes-9 minutes	27	26.2
	≥ 10 minutes	20	19.4
Patient counseling time requested by patients	<1 minutes	3	2.9
	1 minutes-4 minutes	30	29.1
	5 minutes-9 minutes	36	35.0
	≥ 10 minutes	34	33.0

**Table 4.** Information requested by foreign inpatients during counseling session.†

	n	%
Side effects and management	87	23.7
Efficacy, names, dosage form	51	13.9
Drug-Drug, Drug-Food interactions	40	10.9
Missed dose	37	10.1
Storage	33	9.0
Treatment benefit	26	7.1
Life style modification	25	6.8
Follow-up	24	6.5
Outpatient prescription	17	4.6
Diet	14	3.8
Cost and coverage	13	3.5
Total	367	100.0

† Multiple response

### 외국인 환자가 인식하는 병원약사의 복약상담

복약상담은 꼭 필요하다고 응답한 외국인인 74.8%로 대부분 중요하게 인식하고 있었다. 입원 중 복약상담 직원에 대해서는 병원간호사가 46.6%로 높았으며 다음으로 의사 37.9%, 약사 10.7%, 기타(통역사) 4.9%순이었다. 입원 중 상담시간은 1분-5분 이내가 40.8%로 가장 많았으며, 반면 적절하다고 생각하는 복약상담시간은 5분-10분 이내 35.0%, 10분 이상이

**Table 5.** Information requested by foreign inpatients (except medication-related).†

	n	%
Pharmacists languages skill	66	38.6
Drug Information in foreign languages	51	29.8
Foreign inpatient's privacy	25	14.6
Understanding of foreign cultures	19	11.1
Ethnicity, religion and nationality	10	5.8
Total	171	100.0

† Multiple response

33.0%로 나타나 보다 상세하게 설명하길 원하는 것으로 나타났다. 복약상담 설명이 충분하지에 대해서는 예 59.2%이며 아니오 라고 응답한 외국인 환자 또한 40.8%로 나타났다(Table 3). 부정적 응답의 이유로는(복수응답) 언어장벽 25명(41.7%)이 가장 많았으며 너무 간단한 설명 14명(23.3%), 전문용어의 사용 11명(18.3%), 비전문가의 설명 6명(10.0%), 기타 4명(6.7%)순으로 조사되었다. 복약상담 방식은 구두설명과 서면 설명을 함께 하는 방식(45.6%)과 구두설명(44.7%)이 대부분이었으며 서면설명(8.7%), 기타(1.0%)로 나타났다.

복약상담 시 약물과 관련해 제공되길 희망하는 정보는 부작용 및 대처방안이 23.7%로 가장 많았다(Table 4).

외국인환자가 입원기간 중 추가적으로 필요하다고 생각하는 것에 관해서는 약사의 외국어 능력 함양이 38.6%로 가장 많은 비율을 차지하였고 외국어로 된 복약상담 설명문이 29.8%로 그 뒤를 이었다(Table 5). 약사의 외국어 능력함양이 높게 나온 것은 이에 대한 외국인 환자의 필요를 보여주는 것으로 약료서비스 향상을 위해 적절한 대응 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

## 고찰 및 결론

### 약사의 외국인환자 복약상담 및 약력관리 서비스 인식

첫째, 약사들의 경우 입원한 외국인 환자를 대상으로 직접 복약상담을 한 경험은 매우 높게 나타났으나 주기적인 복약상담이 아닌 단발적인 것으로 나타났다. 이는 모든 처방 행위 시 약료적 중재를 하는 것은 사실상 어렵기 때문에 특정 질환 대상자 및 대상 약물을 선별하여 실시하기 때문인 것으로 보인다.<sup>27,28</sup> 국내병원에서는 퇴원환자, 흡입제와 같은 기구사용 약물 투여자, 만성질환 환자, 노인, 소아, 부작용이나 상호작용이 큰 항응고제, 함량이 다양해 약물유류가 빈번한 약물 등을 대상으로 선별하고 있으며 장기이식이나 암환자 등으로 확대 적용하고 있다.<sup>27,28</sup> 미국의 경우 약료프로그램을 제공하는 500여 개 병원에서 약료를 제공받은 환자를 조사한 결과(중복 표기) 심혈관계 질환 환자(58.0%)가 가장 많았으며 모든 입원



환자(44.0%), 중환자실 환자(38.0%), 노인환자(33.0%), 압환자(29.0%), 소아(20.0%)등의 순으로 나타났다.<sup>34)</sup>

둘째, 외국인 환자에 대한 복약상담은 약사가 직접 해야 할 필요성이 있다는 응답이 69.0%로 높게 나타났다. 이에 대한 이유로는 내·외국인 구분 없이 복약상담은 기본적으로 약사의 업무이며 약물의 용법을 가장 잘 숙지하고 있는 전문약사가 설명하는 것이 약에 대한 정확한 정보를 전달하는데 효과적이기 때문이었다. Kaboli et al. (2006)와 Osterberg & Blaschke (2005)에 의하면, 약사의 복약상담은 환자의 의약품 사용 과오와 부작용 발생을 줄이고 복약준응도와 치료예후를 향상시킨다고 하였다.<sup>8,9)</sup> 다만 아니오의 경우 영어를 사용한 의사소통에 어려움이 있는 경우에는 심도 있는 상담이 어렵고 따라서 통역사가 필요하다는 인식이 있었다. 그러나 전문적인 통역사에 기반한 복약상담 시에도 환자 상태와 치료과정에 대한 통역사의 이해부족으로 정확한 정보전달이 이루어지지 않아 외국인 환자의 경우에는 복약불이행이 흔한 것으로 지목된 바 있다.<sup>20)</sup>

셋째, 약의 효능 및 효과, 의약품의 상품명 또는 성분명, 사용법(투여시간, 횟수, 투여량 등), 꼭 알아야 할 이상반응에 대한 설명은 성실하게 이루어지고 있었으나 환자의 모니터링에 대해서는 하지 않는다가 77.3%로 높은 비율을 나타냈다. 이는 현재 약사의 과도한 업무량으로 인해 환자의 약물요법이 적절하였는지 여부와 약물사용에 대한 환자의 지식과 이해를 모니터링 하기에는 어려운 상태임을 확인하였다. 지역약국에서 시행하는 복약상담의 질적 수준 평가에서도 모니터링을 하지 않은 경우가 70.1%로 가장 높게 나타나<sup>32)</sup> 본 연구와 동일한 결과를 확인할 수 있었다.

넷째, 복약상담 과정에서 장애요인은 복약상담을 위한 외국어 실력 부족이 가장 많았으며, 업무과다로 인한 시간 부족, 외국어로 된 복약안내문 및 관련 자료 부족 등의 순으로 나타났다. 이는 병원약사 대부분이 약사의 개인적 능력 이외에 업무과다로 인한 시간 부족과 복약상담 프로그램 부재가 요인이라고 한 Griffith et al. (1998)의 연구결과와 일치하였다.<sup>35)</sup>

### 외국인환자의 복약상담 인식

첫째, 복약상담이 꼭 필요하다고 응답한 외국인 환자는 74.8%에 달해 필요성을 높게 인식하고 있는 것으로 드러났다. 약사의 입원환자 복약상담에 대한 전공의의 인식도 조사에 따르면 전공의의 94.1%가 약사의 복약상담이 필요하다고 인식하고 있었으며<sup>36)</sup> 간호사의 85.0%가 약사에 의한 퇴원 복약상담이 필요하다고 응답하여<sup>37)</sup> 약물에 관한 최적의 전문가는 약사라고 인식하고 있음을 확인할 수 있었다.

둘째, 입원 중 복약상담을 직접 지도해준 직원을 묻는 질문에 대해 병원간호사 46.6%, 병원의사 37.9%, 병원약사 10.7%로 나타나 복약상담 및 투약서비스의 상당부분이 간호사에 의

해 이루어지고 있음을 확인하였다. 이를 통해 병원 내에서 약사의 역할을 효율적으로 활용하는 정도가 낮음을 예상할 수 있었으며 비전문가에 의한 투약 및 복약상담은 약화사고로 이어질 우려가 있어 의료인력에 대한 역할의 재설정이 고려되어야 할 것이다.

셋째, 입원 중 약 복용에 대한 설명이 충분한가에 대한 질문에서는 외국인의 59.2%가 충분하다고 인식하였으나 40.8%는 부정적인 의견을 나타냈다. 그 이유로는 언어장벽이 41.7%로 가장 높게 나타나 의사소통 장애는 환자의 이해도 및 만족도를 저하시키는 주요 원인인 것으로 추측해 볼 수 있었으며 이외에도 비전문가의 설명 때문이라는 응답이 있어 전문가의 복약상담에 대한 외국인 환자의 욕구가 있음을 확인하였다.

넷째, 복약상담 시 제공받기 원하는 정보는 부작용 및 대처방안이 23.7%로 가장 많았으며 다음으로 약의 효과, 이름, 모양 설명 13.9%, 다른 약과의 상호작용과 피해야 할 음식 10.9%순으로 나타났다. 이는 국내 환자를 대상으로 한 연구에서 부작용 및 대처방안 32.9%, 약 모양과 이름, 효과설명 15.5%, 상호작용으로 인해 피해야 할 음식 14.8% 순으로 나온 연구결과와 일치하였다.<sup>38)</sup> 입원 중 약에 대한 설명은 1분-5분 이내가 40.8%로 가장 많은 반면 외국인 환자들이 적절하다고 인식한 상담시간은 5분-10분 이내 35.0%, 10분 이상 33.0%로 대부분 환자들은 5분 이상이 적당하다고 인식하였다. 국내환자들은 복약상담시간이 5분 이내가 적당하다고 인식한 반면<sup>38,39)</sup> 외국인 입원 환자는 5분 이상의 자세한 복약상담을 원하고 있어 상반된 결과를 나타냈다.

다섯째, 복약상담 시 설명방법은 구두와 서면이 함께 이뤄지는 방식과 구두설명이 주를 이루었다. 구두와 서면이 함께 이뤄지는 비율이 비교적 높게 나타난 것은 고무적이라 할 수 있다. 이는 복약상담 시 구두와 서면이 함께 이루어지는 경우 환자의 이해도가 높아 복약준응도에 긍정적인 영향을 미치며<sup>40)</sup> 서면자료 제공 시 환자의 지식이 97.0% 증가하였고 복약준응도 60.0%, 예후에 미치는 영향에서는 57.0% 증가한 결과에서도 확인하였다.<sup>41)</sup> 향후 복약상담은 구두와 서면을 동시에 제공받을 수 있는 환경여건을 조성하는 것이 적극 검토되어야 할 것이다. 반면, 구두설명에 그치는 비율 역시 높아 외국인 환자들의 복약상담에 대한 만족도를 충족시키기 어려울 것으로 예상된다. 국내병원의 대부분은 구두로 복약상담을 시행하고 있음을 확인하였으며<sup>32,38)</sup> 구두설명으로는 환자를 충분히 교육시키기 어렵고 환자의 만족도 역시 떨어지는 것으로 조사되었다.<sup>40)</sup>

본 연구결과에서도 나타났듯이 약사와 외국인 환자와의 의사소통에 장애가 충분히 예상됨에 따라 구두설명만으로는 정확한 복약상담이 이뤄질 가능성은 낮을 것이라고 판단되며 서면으로만 정보제공 시에는 약사가 아닌 직원에 의해 복약상담이 이뤄질 가능성도 배제할 수 없어 정확한 정보전달의 한계

와 이로 인한 복약 불순응을 초래할 우려가 있기 때문에 긴급적 피해야 할 것으로 보인다.

여섯째, 외국인 환자를 위한 약료서비스 향상을 위해 추가적으로 필요하다고 생각되는 것은 약사의 외국어 능력 함양이 38.6%이었으며, 다음으로 자국어로 된 복약상담 설명문 29.8%, 환자의 프라이버시 존중 및 유지 14.6%, 문화의 다양성에 대한 인식 및 이해 11.1%, 인종, 종교, 국적 등에 대한 편견 극복 5.8% 순이었다. 외국인 환자들의 경우 언어문제로 인해 의료서비스 이용에 불편함이 매우 큼을 알 수 있었으며,<sup>12,15,16,42)</sup> 약료서비스의 질적 수준을 향상시키기 위해서는 언어문제 해결이 급선무라는 점을 확인할 수 있었다. 따라서 약사들의 외국어 능력 향상과 더불어 약사가 직접 복약상담을 할 수 없을 경우를 대비하여 외국인과의 의사소통을 촉진 할 수 있는 구조적, 제도적 방안 마련이 필요할 것으로 보인다. 또한 외국인에 대한 편견 극복이 필요하다고 응답한 것으로 보아 의료서비스 과정 중 인종에 따른 차별적 대우를 받은 경험이 있는 것으로 보고된 연구결과<sup>43,44)</sup>와 일치하였다. 외국인환자가 받은 차별적 경험은 서비스 제공자에 대한 부정적 인식을 낳게 하여 복약 순응도에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이에 문화적 다양성에 대한 이해도를 높이고 약료서비스 제공 시 필요한 문화적 역량을 강화시킬 수 있는 다양한 접근 방법이 필요할 것으로 보인다. 현재 약사들의 전문지식수준은 매우 높으나 본 연구결과 나타났듯이 외국어 능력이나 외국인을 대하는 태도에 개선해야 할 부분이 있는 것으로 나타났다. 따라서 약사가 스스로 자각하고 타 문화에 대한 이해와 올바른 인식을 갖는 것이 중요하다 할 수 있다.

본 연구는 외국인 입원환자의 복약상담 인식 및 요구사항을 구체적으로 탐색하고자 하였다. 향후 약료서비스의 만족도를 높이기 위해 앞으로의 과제에 대한 제언을 한다면 우선, 약사와 외국인 환자 모두 복약상담의 가장 큰 장애요인으로 외국어 능력을 들은 점을 염두해야 한다. 의료서비스 제공자와 환자 간의 언어장벽으로 인한 의사소통 장애는 환자의 약물 복용에 대한 이해도와 부작용 및 대처방안에 큰 영향을 미치기 때문에 개선방안을 마련해야 할 필요성을 시사한다. 이민국가 많은 국가에서는 약사와 외국인 환자와의 언어장벽을 해결하고 문화적 이해도를 높이기 위한 방안으로 의사소통 관련 교과목을 학부과정에 개설하여 기술 및 지식을 제공하고 있었으며 이처럼 과목으로 포함시키는 것을 강조하고 있어<sup>10-13)</sup> 대학교육부터 이에 대해 관심을 가지고 운영할 수 있는 시스템을 마련하는 것도 하나의 해결책으로 볼 수 있다. 그러나 아직 국내 약대 35곳 가운데 실용약학영어 과목을 개설한 곳은 1곳에 지나지 않는 것으로 조사되었다. 또한 상담기술론, 상담기법, 복약지도 및 대화기법, 소통기법과 복약지도라는 과목명으로 교과목을 개설한 곳 역시 5곳에 지나지 않았으며 이 또한 필수가 아닌 선택과목으로 개설된 곳이 대부분이었다. 외국인

과의 원활한 의사소통을 위해 언어교육과 상담기법 이외에도 타 문화권에 대한 이해와 배려 및 다양한 상황별 교육과 훈련이 가능한 체계적 교육 프로그램 개발을 뒷받침 할 수 있는 환경이 조성될 수 있도록 방안을 모색해야 할 것이다.

본 논문의 제한점은 다음과 같다. 먼저 조사대상의 대부분 병원들이 외국인 환자들을 광범위하게 진료하고 있었지만 본 연구에서 얻어진 결과를 전체 외국인 환자에 대한 인식조사로 일반화하여 해석하기에는 다소 무리함이 있다. 또한 병원약사의 경우 해당 병원의 소재지를 서울 및 경기지역으로 한정하였다는 점에서 우리나라 전국의 병원약사 자료로 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 외국인환자의 구체적인 특성 파악과 병원약사의 현재 영어소통 능력을 파악 하는 점이 보완되어야 할 것이다. 마지막으로 우리나라 약학대학의 의사소통 교육에 대한 요구를 파악하고 도구개발을 위한 기초자료를 제공하기 위해 학부학생, 교육자, 대학, 약사 등을 대상으로 포커스 면담을 활용한 질적 연구가 수행되어야 하겠다.

본 연구는 국내에서 외국인 입원 환자를 대상으로 하는 복약상담에 관한 인식이 높지 않은 상황에서 향후 관련 연구의 기초조사로서 의의가 있다고 본다. 따라서 지속적으로 증가하고 있는 외국인 환자에게 선진병원의 약제 서비스 제공을 위해 약사들이 어떤 준비를 하는 것이 필요한지 그 방향성을 잡는 하나의 출발점이 될 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- Horowitz MD, Rosensweig JA, Jones CA. Medical tourism: Globalization of the healthcare marketplace. *Med Gen Med* 2007;9(4):33.
- Lunt N, Smith R, Exworthy M, *et al.* Medical tourism: treatments, markets and health system implications: A scoping review. OECD. 2011.
- Ministry of Security and Public Administration. Current status of the foreign population at local governments. 2014.
- Korea Tourism Organization. Total review of Korea Medical Tourism. 2013.
- Moon JJ, Lee TH, Park YS, *et al.* A study on the improvement of healthcare services for migrant workers and marginalized people. Korea Health Industry Development Institute. 2009.
- Jang YS, Shin CN. A study of characteristics of patients at international clinic of university hospital. *Korean Public Health Research* 2005; 31(1):46-55.
- Lee BW, Ko ZK. Study on conditions and problems of the medical services (the health and medical care) for the foreign workers. *Han Yang Law Review* 2010;31:323-52.
- Kaboli PJ, Hoth AB, McClimon BJ, *et al.* Clinical pharmacists and inpatient medical care: A systematic review. *Arch Intern Med* 2006; 166(9):955-64.
- Osterberg L, Blaschke T. Drug therapy - adherence to medication. *N Engl J Med* 2005;353(5):487-97.
- Brown CM, Doan QD. Pharmacy students' perceptions about the need for multicultural education. *Am J Pharm Educ* 1998;62(3):310-5.
- Sleath B. Pharmacists' experiences in and perceptions toward serving the needs of Spanish-speaking patients in North Carolina community

- pharmacies. *J Pharm Teaching* 2002;9(4):77-91.
12. Haack S. Engaging pharmacy students with diverse patient populations to improve cultural competence. *Am J Pharm Educ* 2008;72(5):1-6.
  13. O'Connell MB, Rodríguez de Bittner M, Poirier T, *et al.* Cultural competency in health care and its implications for pharmacy part 3A: Emphasis on pharmacy education, curriculums, and future directions. *Pharmacotherapy* 2013;33(12):347-67.
  14. Ministry of Health and Welfare. 2013 Report on the results of International patients in Korea. 2014.
  15. Park SM, Chung HS, Kim YK *et al.* A study on the Improvement of health management in workplace for migrant workers. Federation of Korean Trade Unions, Korea Occupational Safety Health Agency. 2007.
  16. Choi JS. Public health care provision in free economic zone. *Health Welfare Policy Forum* 2008;140:70-84.
  17. Norredam M, Nielsen S, Krasnik A. Migrants' utilization of somatic healthcare services in Europe-a systematic review. *Eur J Public Health* 2009;20(5):555-63.
  18. Brach C, Fraser I. Can cultural competency reduce racial and ethnic health disparities? A review and conceptual model. *Med Care Res Rev* 2000;57(3):181-217.
  19. Chung Y, Lee KJ, Kim SH. An analysis on international competitiveness of medical tourism industry in S.Korea, Thailand, Singapore, Malaysia. *Health and Social Welfare Review* 2013;33(3):302-26.
  20. Aspden P, Wolcott J, Bootman JL, *et al.* Preventing medication errors. Washington, DC: The National Academies Press, 2006.
  21. Ministry of Health and Welfare. Guideline to prevent medication error. 2008.
  22. Pirmohamed M, James S, Meakin S, *et al.* Adverse drug reactions as cause of admission to hospital: Prospective analysis of 18,820 patients. *BMJ* 2004;329(7456):15-9.
  23. Gomes ER, Demoly P. Epidemiology of hypersensitivity drug reactions. *Curr Opin Allergy Cl* 2005;5(4):309-16.
  24. Ministry of Health and Welfare. Drug utilization review. 1999.
  25. Randall SJ. Health-care reform in Korea. Economics Department Working Papers No. 797. OECD. 2010.
  26. Westberg SM, Sorensen TD. Pharmacy-related health disparities experienced by non-English-speaking patients: Impact of pharmaceutical care. *J Am Pharm Assoc* 2005;45(1):48-54.
  27. Lee YM, Sohn KH. Survey on patient's medication counseling of hospital pharmacy in Korea. *J Kor Soc Health-Syst Pharm* 2001;18(3):346-52.
  28. Hong KR. Standardization of patient counseling and pharmacy practice. *J Kor Soc Health-Syst Pharm* 2004;21(4):343-56.
  29. Han KA, Lee EK, Park EJ. Analysis of the hospital pharmacists turnover after the separation of prescribing and dispensing practice. *Kor J Clin Pharm* 2002;12(2):85-90.
  30. Tully MP, Buchan IE. Prescribing errors during hospital inpatient care: Factors influencing identification by pharmacists. *Pharm World Sci* 2009;31(6):682-8.
  31. Ryu SW. A study on the current status analysis of the hospital drug services and cost analysis. *J Kor Soc Health-Syst Pharm* 2002;19(1):10-31.
  32. Lee JH, Sohn HS, Shin HT. Quality evaluation of medication counseling in Korean community pharmacies. *Kor J Clin Pharm* 2009;19(2):131-45.
  33. Lee HH, Lee BS. Key elements for the improvement of healthcare services for foreigners in Korea: A Delphi Study. *J Korean Acad Nurs Admin* 2012;18(2):137-45.
  34. Lee EK, Hwang IK, Yang BM, *et al.* Foundation furtherance plan for the improvement of the pharmaceutical care service in hospital pharmacy. Korea Institute for Health and Social Affairs report 99-17. 1999.
  35. Griffith NL, Schommer JC, Wirsching RG. Survey of inpatient counseling by hospital pharmacists. *Am J Health-Syst Pharm* 1998;55(11):1127-33.
  36. Lee JH, Choi HJ, Hong KR, *et al.* Physicians' perception of medication counseling by pharmacists. *J Kor Soc Health-Syst Pharm* 2004;21(4):404-15.
  37. Kim EK, Hong KR, Kim SJ, *et al.* The survey of the satisfaction and the way to improve of patient discharge medication counseling. *J Kor Soc Health-Syst Pharm* 2002;19(1):43-8.
  38. Choi SY, Kang CY. A study on the determinants of out-patient's satisfaction with medication counseling. *Korean Public Health Research* 2007;33(2):147-61.
  39. Shin MH, Oh JM, Jeong KJ, *et al.* Evaluation of pharmacists medication teaching service for hospitalized cancer patients. *Kor J Clin Pharm* 2002;12(2):76-84.
  40. Koo MM, Krass I, Aslani P. Patient characteristics influencing evaluation of written medicine information: Lessons for patient education. *Ann Pharmacother* 2005;39(9):1434-40.
  41. Ley P. Communicating with patients: improving communication, satisfaction, and compliance, London:Croom Helm, 1988.
  42. Flores G. Language barriers to health care in the United States. *New Engl J Med* 2006;355(3):229-31.
  43. Nam KA, Jeong GH. Analysis of prejudice toward foreigners by nurses and physicians in Korea. *Journal of Korean Public Health Nursing* 2013;27(3):437-49.
  44. Lee BS, Oh IK, Lee EM. Foreign residents' experience of Korean health care services. *J Korean Acad Nurs Admin* 2011;17(2):226-37.