

## “헬스케어 분야의 우버”를 통한 왕진(on-demand doctor house call) 서비스 최근 동향

### 1. 개요

미국에서는 Uber(우버)와 같은 사업모델이 여러 분야로 확산되면서 스마트폰 앱을 통해 의사의 왕진을 요청하거나 영상통화로 의료 상담, 의약품 배달해주는 서비스 등이 제공되고 있다. 이러한 의료서비스를 “헬스케어 분야의 우버(Uber for Healthcare)”<sup>1)</sup>라 부른다.

미국의 대표적인 “house call” 회사는 Heal(LA 등 캘리포니아 지역), Pager(뉴욕), Mend(델러스) 등이 있으며, 미국 전역을 대상으로 서비스를 확대해 가고 있다.

그 중 LA에 본사를 둔 ‘Heal’<sup>2)</sup>은 인터넷 또는 스마트폰 앱을 통해 왕진 서비스를 제공하고 있다. 2014년 샌디에이고에서 서비스를 시작한 Heal은 캘리포니아의 주요 도시와 Inland Empire와 Washington DC 및 Northern 버지니아로 서비스 지역을 확장하였으며 1만 명이 넘는 환자가 앱을 다운로드하여 서비스에 가입한 상태<sup>3)</sup>이다.

Heal과 Pager의 서비스는 주로 도시에서 이뤄지고 있는데 물리적으로 병원 이용이 어려운 환자



임지연

의료정책연구소 연구원  
limjy2m@kma.org

보다 ‘시간적 비용’을 중시하는 환자가 주로 이용하고 있다. 미국의 직장인 중 80%는 업무로 인해 예방적 치료(독감접종 등)를 제때 받지 못하는 상황으로 업무에 바쁜 직장인들이 사무실로 왕진을 의뢰하고 있으며, 어린아이를 가진 부모도 상당 부분 이용하고 있다.

하지만, 왕진 진료비는 민간보험에 의해 개인이 진료비 일부를 부담하고 있고, 보험이 없는 환자는 99달러 정액을 환자 본인이 부담하고 있어 사실상 왕진 서비스 이용률 및 서비스 이용에 따른 진료비, 왕진 서비스 제공 업체의 이익 등에 대해서는 정확한 파악이 어려운 상황이다.

현재 우리나라에서도 왕진 및 방문진료 관련 논의가 진행되고 있는 가운데, 미국에서 확대되고 있

1) 박종훈, 최신 ICT이슈, 정보통신기술진흥센터, 주간기술동향, 2016.2.10.

2) <https://heal.com/>(last visited Nov. 30. 2018.)

3) <https://www.digitaltrends.com/health-fitness/heal-on-demand-doctor-housecalls/>(last visited Nov. 30. 2018.)

는 “헬스케어 우버”의 긍정적 또는 부정적 영향을 담은 자료들의 내용을 소개하고자 한다.

## 2. 헬스케어 우버를 통한 왕진 의료서비스의 장점 및 단점<sup>4)</sup>

### 1) 장점

#### ① 환자를 위한 편안함과 편리함

환자의 편의를 위한 것으로 환자는 더 이상 의사를 만나기 위해 병원으로 내원하거나 긴 시간을 기다릴 필요가 없으며, 환자의 방문 요청 시 하루 내에 진료를 받을 수 있다. 2시간 30분이라는 병원 평균 대기시간과 기본적인 의료 수요를 응급실에 의존하고 있는 미국의 왜곡된 의료 시스템에 도움을 줄 것으로 기대되며, 값비싼 응급실을 방문하기보다는 왕진 서비스를 이용함으로써 환자의 의료비 부담뿐만 아니라 의료시스템의 전반적인 비용을 줄일 수 있다.



#### ② 일반 의사들의 추가 근무 가능

왕진을 하는 일반의사는 자신의 일정에 따라 전일제 또는 시간제로 추가 근무할 수 있는 유연성이 있다.

#### ③ 진료 시간의 증가

왕진은 병원에서 보다 장시간의 환자진료가 제공되고, 환가에서 진료함에 따라 환자의 생활방식을 더 잘 이해할 수 있어 치료계획 등 진료 전반에 도움이 된다.

#### ④ 진료비의 투명성

응급실 진료를 받는 경우 환자들은 청구서를 받을 때까지 비용을 알 수 없지만, 왕진은 예약과정에서 진료비용을 정확히 알 수 있다.

#### ⑤ 응급실 입원을 감소

house call 프로그램에 대한 USC 연구 결과에 따르면 노인 환자의 입원을 감소와, 불필요한 응급실 방문을 줄임으로써 전반적인 비용 절감에 도움이 되는 것으로 나타났다.

#### ⑥ 환자와의 신뢰 관계 구축

왕진을 통해 정기적으로 환자를 진료하는 경우 환자 치료에 절대적인 영향을 미치는 환자·의사 사이의 신뢰 관계 구축이 가능하다.

#### ⑦ 향후 가치

비정기적인 왕진뿐만 아니라 재택 요양환자들을 위한 지속적인 가정방문 서비스가 늘어나면 장기적으로 환자의 가치가 높아질 수 있다.

4) Monthly Online Newsletter of Telequality Communication, January 2018

(<https://www.telequality.com/tq-teleconnection-enevletter/>(last visited Nov. 30. 2018.)

## 2) 제한점 및 단점

### ① 도시 지역 위주의 환자에게 제공

왕진은 수익을 창출할 만큼 환자가 많은 도시 지역 및 인구밀집 지역 위주로 이뤄지고 있다.

### ② 도시 전역 의사 진료 이동의 비효율성 및 비경제성

왕진을 제공하는 의사는 최대 10명의 환자를 진료할 수 있는데, 의료기관에서 의사가 하루 평균 30~40명의 환자를 진료한다는 점과 비교할 때 환자의 가정을 방문하며 진료하는 것은 효율적이지 않고 비경제적이다.<sup>5)</sup> 왕진을 제공하는 의사가 많은 시간을 '이동'에 소비하고 있는데, 보험이 없는 환자가 부담하는 99달러의 진료비가 이동에 대한 시간을 적절하게 보상하는 금액이라 할 수 없다.

### ③ 응급의료의 대체품이 아님

환자가 응급상황을 나타내는 치유 증상을 예약단계에서 입력하면 911에 전화하도록 하고 있듯이, 왕진은 응급의료를 대체할 수 없다.

### ④ 진료의 한계

환자의 집에서 의사는 다양한 표준 치료를 제공하지만 MRI 장비와 같이 무겁거나 복잡한 장비를 운반할 수 없어, 고도로 전문화된 장비나 전문지식

을 필요로 하는 수술 등의 치료는 수행할 수 없다. 고도의 전문화된 장비가 있는 의료기관에서의 진료와 시설·장비 등의 한계가 있는 가정에서의 진료의 질이 같을 수가 없어 진료행위에 대한 환자의 이익이 다를 수 있다는 문제점이 있다.

### ⑤ 의료사고 대비의 한계

환자의 가정 및 사무실 등에서의 진료 과정 중 의료사고 발생 시 의료기관에서와 동일하게 대응할 수 없어 의료사고 대응에 취약한 구조이다. 왕진을 하는 의사는 과실 등에 대한 충분한 의료배상 보험 등의 가입이 미리 이뤄져야 한다.<sup>6)</sup>

## 3. 시사점

미국의 헬스케어 우버는 우리나라와 달리 환자의 긴 대기시간과 응급의료체계에 의존하고 있는 의료 환경으로 인한 것으로 보인다. 미국의 헬스케어 우버를 통한 왕진은 지난 11월 23일 본회의를 통과하고 12월 11일 공포된<sup>7)</sup> 국민건강보험법 개정(안)을 통해 질병이나 부상으로 거동이 불편한 경우 등 보건복지부령으로 정하는 사유에 해당하는 경우에는 가입자 또는 피부양자를 직접 방문하여 방문요양급여를 실시할 수 있도록 하고, 왕진 및 방문진료 시범 사업을 앞둔 우리나라에 시사하는 바가 크다.

5) [https://www.washingtonpost.com/business/economy/doctor-on-demand-how-app-culture-is-reviving-the-house-call/2017/06/23/b10cd314-505d-11e7-b064-828ba60fbb98\\_story.html?noredirect=on&utm\\_term=.df98be04959a](https://www.washingtonpost.com/business/economy/doctor-on-demand-how-app-culture-is-reviving-the-house-call/2017/06/23/b10cd314-505d-11e7-b064-828ba60fbb98_story.html?noredirect=on&utm_term=.df98be04959a).(last visited Nov. 30. 2018.)

6) <https://www.josephbrittonagency.com/blog/house-calls-make-sure-your-coverage-follows-you.aspx>.(last visited Nov. 30. 2018.)

7) 보건복지위원장 대안, 의안번호:제16550호, 공포번호:15874, 국민건강보험법 일부개정법률(안) 제41조5의 신설 제41조5(방문요양급여) 가입자 또는 피부양자가 질병이나 부상으로 거동이 불편한 경우 등 보건복지부령으로 정하는 사유에 해당하는 경우에는 가입자 또는 피부양자를 직접 방문하여 제41조에 따른 요양급여를 실시할 수 있다.

동 개정(안)은 환자의 대상 범위 등 왕진 및 방문진료 도입 시 의료계와의 논의를 통해 반드시 전제되어야 할 중요한 사안을 보건복지부(령)으로 위임하고 있다. 적정한 수가가 산정되지 않는다면 이동에 따른 비효율성 및 비경제성의 문제로 의료인의 유인 기전이 되지 못할 것이고 이로 인해 왕진 및 방문진료 활성화가 어려울 수 있다. 또한, 미국의 왕진 서비스의 문제점 및 한계에서 보듯이 왕진 및 방문

진료 시 발생할 수 있는 의료사고에 대한 대비책과 진료 가이드라인 등이 마련되어야 할 것이다.

왕진 및 방문진료 제도가 고령화 사회, 핵가족화, 1인 가구 증가로 인해 100만 명에 달하는 돌봄이 필요한 국민과 의료 사각지대에 놓인 환자 문제를 해결할 수 있는 방안이 될 수 있도록 정부와 이해 당사자간의 충분한 논의가 이루어지길 바란다.